



# informe al claustro.

inf.03





## DEFENSOR UNIVERSITARIO

### TERCER INFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO

Memoria de las actividades de año 2009

## ÍNDICE GENERAL

### 1. PRESENTACIÓN

### 2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### 3. INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

### 4. RELACIÓN DE RESOLUCIONES

#### 4.1 RESOLUCIONES DE EXPEDIENTES DE QUEJA

#### 4.2 EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN

### 5. RELACIONES INSTITUCIONALES

### 6. CONSIDERACIONES ÚLTIMAS

### ANEXO: **DATOS ESTADÍSTICOS**

## 1. PRESENTACIÓN

Un año más, en cumplimiento de lo que dispone el artículo 19 del Reglamento General del Defensor Universitario de la Universidad de Sevilla, presento la tercera Memoria anual correspondiente al año 2009 ante el Claustro, órgano al que estoy obligado a dar cuentas de mi compromiso al frente de esta Institución. Dicho documento contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, aquéllas que fueron objeto de investigación, así como el contenido de las resoluciones y el carácter de sus recomendaciones, y aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas.

Previamente al reflejo de los datos y las conclusiones que de los mismos he extraído y que aquí se recogen, quisiera poner de manifiesto que no vamos a mostrar en la Memoria un recuento de éxitos y consecuencias de esta Oficina. Antes bien, considero que mi obligación es señalar y resaltar aquellos aspectos que debemos mejorar para ofrecer la calidad que debemos al servicio público que prestamos. En la consecución de estos fines me mostraré firme y enérgico al analizar los temas señalados por la comunidad universitaria.

Ésta ha sido siempre la intención de este Defensor en todas sus actuaciones: ser firme y reflexivo. Colaborador, pero no complaciente. Como ya he señalado varias veces, espero que la función del Defensor se entienda desde la perspectiva con que siempre he pretendido ejercer este compromiso: colaborar en la mejora de la calidad de la Universidad de Sevilla. No en vano es éste el cometido esencial que le asigna la LOU, el Estatuto y

el Reglamento General del Defensor Universitario que regula esta Institución. En definitiva, el Defensor debe contribuir a la solución de los problemas y, por esa razón, su fuerza se basa en la independencia y la imparcialidad y su actuación se fundamenta en la credibilidad y la confidencialidad.

## 2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se puede afirmar, que desde el primer día en que el Claustro de la Universidad de Sevilla incorporaba en su articulado la Institución del Defensor Universitario estaba apostando no por la figura de un Defensor si no por la imagen de una Oficina del Defensor Universitario. Por lo tanto, al dotarla de una asignación presupuestaria, infraestructura y personal adecuados, la valoración que hay que hacer es altamente positiva.

Siempre defendí que la ubicación de la Oficina del Defensor debía estar en un edificio universitario distinto al del rectorado ya que su presencia en él podía hacer pensar que se trataba de un eslabón más del equipo de gobierno, cuando el Defensor debe velar con especial cuidado de su independencia, de la que es un signo externo la propia localización de su oficina que, para subrayar su papel universitario, sí tiene que estar en un edificio de la Universidad.

Por fin se encontró ese lugar, casi coincidiendo con el final temporal de este tercer informe, en el Pabellón de Uruguay, que se ajusta a las necesidades de confidencialidad y espacio

propio e independiente requerido por la organización de la Institución. Este lugar de trabajo supone el reconocimiento de una vieja demanda de proporcionar a la Oficina los medios materiales para el cumplimiento de sus fines y, además supone mejorar las condiciones de independencia requeridas por la normativa.

En esta misma dirección de asignación de medios personales se ha avanzado en la estructura administrativa del personal de la Oficina, reforzando de este modo la tutela de los derechos y libertades de los profesores, personal de administración y servicios y estudiantes.

Estamos convencidos que esta apuesta de la Universidad de Sevilla, dando cumplimiento al mandato estatutario, es el instrumento que ha permitido mejorar la calidad de nuestro funcionamiento de tal manera que ha posibilitado que los expedientes tramitados en esta Oficina hayan seguido las pautas de verdaderos procedimientos, lo que ha aumentado, aún más, las dosis de seguridad jurídica para todos los intervinientes en los mismos y de certeza del derecho aplicado.

Con todo ello, se hace preciso ratificar la afirmación inicial de este Defensor, en el sentido de que la Oficina intenta ser un espacio accesible de confianza y utilidad, de servicio y de mejora de la actividad universitaria, disponible para todos, una ayuda para afrontar de manera crítica pero constructiva aquellos asuntos que pueden requerir cambios, mejoras, rectificaciones o censuras, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad, la neutralidad y la

disposición a facilitar la ayuda que puedan requerir de ella. Abierta a todos, dispuesta a recibir y a escuchar a todos, con voluntad decidida de contribuir en la medida de lo posible a lograr que trabajar y convivir en nuestra Universidad sea cada vez más gratificante para sus miembros, objetivo éste en el que toda la comunidad universitaria ha de sentirse implicada y responsable.

Como viene siendo habitual, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas, mediaciones y consultas planteadas por los miembros de la comunidad universitaria. Participamos de la idea de que la Oficina, como institución supervisora del funcionamiento de los órganos de gobierno en referencia a sus excesos o su inoperancia, refuerza, precisamente, las garantías democráticas, especialmente con respecto a las personas que a menudo no conocen el modo de ejercer los derechos ante una Administración burocratizada y que, en algunas ocasiones, puede cometer errores.

El Defensor debe procurar resolver las quejas que las personas interesadas le formulen y, en este sentido, la figura del Defensor tiene aún unos perfiles peculiares y a menudo incomprensibles. Y, en este sentido queremos evitar que los estudiantes, profesores y el personal de administración y servicios tengan la sensación de que se topan con un estricto órgano administrativo cuando acuden a nosotros.

Sin que ello reste fuerza a lo anterior, la metodología de trabajo que adoptamos en la Oficina del Defensor Universitario en la

tramitación de los asuntos que nos son propios es diferente según el carácter que tengas las actuaciones del Defensor.

Así, una primera distinción es la que se produce entre actuaciones de oficio o a instancia de parte, sin que deban entenderse ambas excluyentes, ya que una actuación a instancia de parte puede dar lugar posteriormente a una actuación de oficio.

Las actuaciones de parte o de oficio suelen adoptar la forma de un expediente en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una Resolución, a través de la cual el Defensor Universitario ofrece recomendaciones de mejora o de posibles soluciones de ellos. Estas resoluciones suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados con el problema o la situación y, según el caso, también pueden ser informados los máximos responsables de dichas instancias o servicios.

Los asuntos que nos plantea la comunidad universitaria dan lugar a diferentes tipos de intervenciones, donde se reúne toda la información y documentación generada durante la tramitación del expediente. Así, nos encontramos con consultas, quejas, mediaciones y registros de hechos. Cuestión adicional, pero importante es que cuando el Defensor tenga conocimiento de una conducta o hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción penal o administrativa, lo pondrá en conocimiento del Rector.

Las consultas consisten básicamente en labores de orientación e información. En estos casos, nuestro trabajo consiste primordialmente en ofrecer de manera clara y completa la información requerida o remitir al solicitante a la dirección, persona o instancia que puede facilitarla. Aunque pueda ponerse en duda que la Oficina del Defensor Universitario sea responsable de ofrecer información, ésta siempre se proporciona, junto con orientación y consejo relacionados con la misma. Entendemos que con esta actuación se está contribuyendo a la defensa de sus derechos y libertades en una fase previa a cualquier resolución de la administración.

A través de ellas recibimos una valiosa información sobre al menos dos aspectos. En primer lugar, el desconocimiento que se tiene de muchos aspectos de la normativa universitaria, especialmente con los cambios introducidos en los nuevos Reglamentos Generales de la Universidad. En segundo lugar, la excesiva burocratización, que puede provocar una merma en los derechos y garantías en no pocas ocasiones.

Aprovechemos este momento para requerir una mayor información de las nuevas normativas, favoreciendo su conocimiento a los tres colectivos universitarios. De este modo, es necesario mejorar esta cuestión para limitar los ejemplos del curso 2009-10 en la matriculación de Grados y Masteres Universitarios, donde el desconocimiento y escasa publicidad han sido un elemento común en las consultas y quejas recibidas. Es cierto que todos debemos hacer un esfuerzo por conocer las normas, mas, la Administración Universitaria debe introducir nuevos canales de comunicación para ese cometido

ampliando y difundiendo esas disposiciones normativas a sus destinatarios más directos.

Las intervenciones y quejas son las actuaciones que se producen con mayor frecuencia en la Oficina. En algunos casos, se resuelven sin necesidad de dictamen ni recomendación por escrito, mediante gestiones personales o telefónicas con las personas u órganos objeto de la queja. Pero, en la mayoría de los supuestos, para su resolución es necesario actuar por escrito para pedir informes.

En la Oficina se inicia el estudio y la investigación de los hechos que tienen, como primera finalidad, determinar la competencia del Defensor en la resolución del problema planteado. En este sentido, somos partidarios de asumir la mayor parte de las quejas presentadas, aunque su punto de conexión con la Universidad sea débil. Entendemos que no deben dejarse sin amparo situaciones que puedan suponer una vulneración de derechos por el mero hecho fáctico de que los sujetos de las mismas no formen parte de manera plena de la comunidad universitaria Sevillana – estudiantes que solicitan el ingreso en nuestros estudios, estudiantes de centros adscritos, personal que ha superado alguna prueba de ingreso, etc.-.

En esta misma línea de extensión del trabajo, somos partidarios de intervenir, si bien con un carácter informativo o, en su caso, preventivo, aún cuando las quejas estén pendientes de una resolución judicial o administrativa, para tutelar los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y, en su caso, conocer los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

Admitida a trámite la queja, se comprueba si el solicitante ha ejercido sus derechos frente a las instancias académicas oportunas. No se trata de que consideremos al Defensor como último recurso, ya que es probable que cuando esto suceda, su intervención sea inútil pues puede que nos encontremos con actos administrativos firmes. Pero sí queremos dejar claro que nuestra intervención en ningún momento suplente el ejercicio individual o colectivo del derecho a reclamar frente a quienes tienen que resolver el conflicto planteado. De este modo, creemos que contribuimos a la cultura de la responsabilidad personal en la gestión de los asuntos propios de cada miembro de la comunidad universitaria. No obstante, eso no significa que no acompañemos al reclamante en el ejercicio de esos derechos y de este modo “tutelemos” el desarrollo correcto del proceso, recabando informes y solicitando que se ponga en nuestro conocimiento el resultado del mismo.

No siempre el objeto de la queja supone la vulneración de un derecho o la trasgresión de la norma. A veces, el reclamante sólo desea que se trate su situación especial de un modo más personal y específico que tenga en consideración su singularidad. Es en estos casos cuando, en la Oficina del Defensor, empleamos la mediación como medio de conseguir que, sin vulnerar ninguna norma, la problemática planteada y el caso particular que lo merezca, obtenga un resultado lo más favorable posible para todos los interesados.

El Reglamento General del Defensor Universitario aprobado por el Claustro prevé también la posibilidad de que el Defensor actúe como mediador, esto es, que se convierta en un facilitador



neutral para que sean las partes las que encuentren la solución negociada al conflicto. Esta actuación no siempre es posible, sobre todo cuando hay derechos subjetivos en juego, pero sí que resulta bastante utilizada para resolver conflictos en los que cada parte, con unos derechos reconocidos, puede renunciar a parte de ellos para llegar, de este modo, a una solución que desbloquee el conflicto generado.

Se trata, en definitiva, de conjugar lo mejor posible la necesaria prudencia que debe guiar nuestro trabajo con la obtención del resultado más idóneo, ágil y rápido que podamos ofrecer al problema suscitado por quien acude a nuestra Oficina. No es más que encontrar el equilibrio entre el cumplimiento de las normas que nos rigen y la obtención de la solución más justa al caso concreto. En definitiva, tratar a cada persona que acude a nosotros como un caso especial y único que merece nuestra máxima atención.

### 3. INTERVENCIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se recoge en estas páginas los distintos tipos de asuntos, que pretenden resumir las diversas tipologías de las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina.

Durante el año 2009, en la Oficina del Defensor hemos tramitado un total de 432 expedientes, de los cuales el mayor número corresponde, como viene siendo habitual, al sector de estudiantes. El número de expedientes totales es mayor al del último informe, cuya actividad ya presentamos aquí. En este

sentido el total de casos ha aumentado de 341 intervenciones a las 432 actuales, lo que representa un incremento del 27%.

Podemos afirmar, considerando todos estos datos en conjunto, que tras estos cuatro años la figura de la Oficina del Defensor se encuentra asentada en la Universidad de Sevilla, y su actividad está integrada en el funcionamiento cotidiano de la institución, así como puede considerarse que sus actuaciones resultan, en términos generales, de utilidad, puesto que la comunidad universitaria hace un uso regular de la Oficina.

En relación con lo anterior, quiero poner de manifiesto y agradecer la colaboración de toda la comunidad universitaria en trasladar con madurez sus problemas y buscar soluciones para modificar aquellas realidades que dificulten los derechos y las libertades de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios y la normal convivencia entre todos.

Lo que interesa resaltar del aumento del número de nuevos expedientes es la idea de dinamismo de la comunidad universitaria que activa el papel del Defensor a modo de conciencia crítica de cada universidad. Este papel de conciencia crítica ha de conjugarse al mismo tiempo con una capacidad de influencia y persuasión que no se basa en el poder real que tiene el Defensor, ya que al carecer de poder ejecutivo debe lograr, mediante recomendaciones y mediaciones, que los órganos de gobierno y los miembros de la comunidad refrenden y pongan en práctica lo propuesto por la Oficina. La totalidad de las 432 intervenciones se han distribuido entre

un 44% de reclamaciones, un 41% de consultas, un 12% de mediaciones, un 2% de actuaciones de oficio y finalmente un 1% de registros de hecho.

Una cuestión de sumo interés, dentro de las actuaciones del Defensor es el tratamiento de las quejas y especialmente las Resoluciones emitidas en relación a los asuntos que han sido tramitados.

El número de quejas tramitadas por la Oficina durante el período señalado ha sido de 195, 187 a instancia de parte y 8 a iniciativa propia. De las cuales fueron admitidas 120, lo que representa el 64% de las presentadas.

Las quejas no admitidas ascienden a 67, lo que representa el 36% sobre el total de las presentadas. Las causas y el número de inadmisión han sido las siguientes:

- **No se vulneraban derechos, al ser ajustada a norma la actuación de la Universidad: 20.**
- **No haber recurrido previamente al órgano competente de la administración: 20.**
- **El asunto planteado excede el ámbito competencial del Defensor: 15.**
- **Pendientes de resolución administrativa o judicial: 11.**
- **Presentada sin suficiente fundamentación: 1.**

Por lo que se refiere a los **estudiantes**, que representan el 73% de las actuaciones de la Oficina, han utilizado el camino de la reclamación en un 46%, la vía de la consulta en un 43% y finalmente la mediación en un 11%. Las cuestiones que han suscitado más reclamaciones en esta Oficina son, como también es habitual, las que tratan de los exámenes y la reclamación de las calificaciones, seguidas de los asuntos que tienen que ver con gestiones en la matrícula y la calidad de la docencia.

### Temática de las quejas presentadas por el sector de Estudiantes

| Temática   | Porcentaje |
|--|------------|
| Normativa de Exámenes y Evaluaciones               | 17         |
| Calidad docencia                                   | 15         |
| Normativa de Matrícula                             | 13         |
| Servicios universitarios                           | 10         |
| Convalidaciones y Homologaciones                   | 6          |
| Espacios e infraestructuras                        | 6          |
| Normativa Master                                   | 6          |
| Becas  | 6          |
| Otros  | 6          |
| Preinscripción                                     | 3          |
| Ayudas Internacionales                             | 3          |
| Libre configuración                                | 3          |
| Normativa de Doctorado                             | 2          |
| Accesibilidad/Adaptación personas con discapacidad | 1          |
| Premios Extraordinarios                            | 1          |
| Planes de Estudios                                 | 1          |
| Organización Docente                               | 1          |

Mención especial merece el Master Universitario en Profesorado de Enseñanza Secundaria, Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idioma en la Universidad de Sevilla que ha sustituido al CAP. La preinscripción, la matrícula, la planificación, la programación del curso académico 2009-10 de estos estudios ha motivado la continúa intervención de esta Oficina ante las importantes quejas, problemas, inseguridades y desinformación de los estudiantes. En este sentido, este Defensor hizo públicas sus consideraciones que concretó en 14 recomendaciones a la Universidad de Sevilla. Por todo ello, instamos a un comportamiento radicalmente diferente al presente en este tema para el que debe ser un derecho real y efectivo para los nuevos estudiantes en el curso 2010-11, donde desde nuestro compromiso seguiremos atentos.

También merece atención el retraso en ajustar la normativa Universitaria a la legislación vigente del año 2003. Nos estamos refiriendo al sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias que el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre ordenó desde el curso 2003/04 y que esta Universidad no ha concretado hasta la Resolución Rectoral de 26 de abril de 2010, al permitir la equivalencia de la escala numérica de 0 a 10 para los expedientes sin calificaciones numéricas de estudios universitarios de primer y segundo ciclo. Es un ejemplo de una respuesta tardía a un derecho de los estudiantes, sin comprender las razones objetivas y jurídicas para acometer en tiempo, como otras universidades, un cumplimiento normativo que beneficiase a los estudiantes sevillanos. Es tal vez una muestra de una práctica administrativa que ha condicionado la mejora en los derechos por una

ausencia de coordinación académica y, especialmente, una ausencia de mejora del sistema del cálculo de la nota media de los expedientes académicos anteriores a la implantación del sistema del Espacio Europeo y de los del propio sistema europeo de créditos.

Con respecto al sector de trabajadores de la Universidad, hay que distinguir entre los expedientes e intervenciones solicitadas por el PDI y las iniciadas a instancias del PAS.

El **Personal Docente e Investigador** ha solicitado la intervención de la Oficina del Defensor en un 15%, utilizando el procedimiento de la consulta en un 48%, la reclamación en un 37% y la mediación en un 15%. Nuevamente, son los temas relacionados con la supuesta lesión de derechos en el ámbito de los departamentos que contaminan las relaciones interpersonales las materias que han sido objeto de nuestro pronunciamiento. A esto se une también la problemática derivada de los espacios e infraestructuras en los centros de trabajo.

### Temática de las quejas presentadas por el sector de Profesorado

| Temática                             | Porcentaje |
|--------------------------------------|------------|
| Convivencia universitaria            | 23         |
| Espacios e infraestructuras          | 18         |
| Docencia y Organización Docente      | 14         |
| Horarios, concursos y oposiciones    | 9          |
| Normativa de Matrícula               | 9          |
| Investigación                        | 9          |
| Procedimientos administrativos       | 5          |
| Normativa de Exámenes y Evaluaciones | 5          |
| Convalidaciones y Homologaciones     | 5          |
| Otros                                | 3          |

Parece necesario reiterar que los problemas y conflictos en las relaciones interpersonales suelen tener consecuencias negativas o disfuncionales. Debemos seguir confiando en el ejercicio del respeto y de la responsabilidad de manera individual, es decir, confiar en la autorregulación de los miembros que componen los colectivos y en el control interno que cada cual ejerce sobre sus comportamientos y sus acciones.

Por lo que respecta al **Personal de Administración y Servicios**, ha requerido la actuación de la Oficina en un 6%, distribuyendo sus expedientes en un 43% para las reclamaciones, en un 36% para las consultas y en un 21% para mediaciones. Como en ocasiones anteriores los elementos que inciden en la vida laboral de los trabajadores han estado presentes en sus peticiones. Y es precisamente en la detección de estos aspectos donde la Oficina ha podido desempeñar un papel, puesto

que podía constituirse en una especie de observatorio donde con confidencialidad se exponen los factores que minan su relación laboral.

### Temática de las quejas presentadas por el sector de Personal de Administración y Servicios

| Temática                        | Porcentaje |
|---------------------------------|------------|
| Espacios e infraestructuras     | 33         |
| Horarios, concursos y contratos | 33         |
| Normativa electoral             | 17         |
| Formación PAS                   | 8          |
| Servicios Universitarios        | 8          |

#### 4. RELACION DE RESOLUCIONES.

El Reglamento General del Defensor Universitario señala en el artículo 19 que la Memoria contenga una relación de las resoluciones emitidas. Siguiendo el criterio de hacer pública las actuaciones de la Oficina, se ordenan por número de expedientes, publicándose el contenido íntegro de las mismas en la dirección [defensor.us.es](http://defensor.us.es), sin que consten datos personales que permitan la identificación de los interesados en las actuaciones de investigación y mediación.

En este tercer informe se han emitido 15 Resoluciones que se han materializado en 6 Recomendaciones y 9 Sugerencias. De todas ellas, los destinatarios de la misma han aceptado todas menos una, lo que supone una mejora en relación al anterior informe.

#### 4.1 RESOLUCIONES DE EXPEDIENTES DE QUEJA

##### Expediente: 218/09

Peticionario: PAS  
 Temática: Derecho a Formación Profesional  
 Resolución emitida: Recomendación  
 Destinatario: Recursos Humanos. Dirección

##### Expediente: 217/09

Peticionario: Estudiantes  
 Temática: Prácticum E. Física en Centro Alto Rendimiento Sierra Nevada  
 Resolución emitida: Recomendación  
 Destinatario: Decano Facultad Ciencias de la Educación

##### Expediente: 209/09

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Prácticum E. Física en la Federación Catalana de Natación  
 Resolución emitida: Recomendación  
 Destinatario: Decano Facultad Ciencias de la Educación

##### Expediente: 206/09

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Libre Configuración Instituto de Idiomas  
 Resolución emitida: Sugerencia  
 Destinatario: Instituto de Idiomas. Dirección

##### Expediente: 168/09

Peticionario: Estudiante  
 Temática: Acceso Master Formación Profesorado Educación Secundaria  
 Resolución emitida: Recomendación  
 Destinatario: Vicerrector de Ordenación Académica

##### Expediente: 197/09

Peticionario: Estudiantes  
 Temática: Preinscripción para Acceso a la Universidad  
 Resolución emitida: Sugerencia  
 Destinatario: Vicerrectora de Estudiantes

##### Expediente: 186/09

Peticionario: Oficina del Defensor  
 Temática: Evaluación Docencia e Investigación Doctorado  
 Resolución emitida: Sugerencia  
 Destinatario: Vicerrector de Investigación

##### Expediente: 147/09

Peticionario: Estudiantes  
 Temática: Escala numérica de Certificaciones Académicas  
 Resolución emitida: Sugerencia  
 Destinatario: Vicerrector de Ordenación Académica y Vicerrectora de Estudiantes

##### Expediente: 70/09

Peticionario: Estudiantes  
 Temática: Convalidaciones Diplomatura de Gestión y Administración Pública y Licenciatura en Derecho

Resolución emitida: Recomendación

Destinatario: Decano Facultad de Derecho

#### **Expediente: 32/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Normativa de exámenes: examen común en todos los grupos

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Director del Departamento de Derecho Administrativo y de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales

#### **Expediente: 46/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Normativa de Matrícula: Asignación Matrículas de Honor

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Rector y Vicerrectora de Estudiantes

#### **Expediente: 51/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Atención al público en Secretaría Facultad de Medicina

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Decano Facultad de Medicina y Gerencia

#### **Expediente: 52/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Publicidad de Programas de las asignaturas del plan de estudios de Medicina

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Decano Facultad de Medicina

#### **Expediente: 23/09**

Peticionario: Oficina del Defensor

Temática: Normativa de Evaluación y Calificación: Publicación calificaciones

Resolución emitida: Sugerencia

Destinatario: Decano Facultad de Química

#### **Expediente: 9/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Becas Erasmus Facultad de Bellas Artes: Proceso de adjudicación

Resolución emitida: Recomendación

Destinatario: Vicerrectora de Relaciones Internacionales

## **4.2 EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN**

#### **Expediente: 1/09**

Peticionario: PDI

Temática: Convivencia Universitaria

#### **Expediente: 5/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Exámenes extraordinarios Plan de estudios a extinguir de Publicidad y Relaciones Públicas y Periodismo

**Expediente: 7/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Examen extraordinario plan estudios extinguido de Derecho

**Expediente: 8/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Convocatoria extraordinaria de febrero

**Expediente: 10/09**

Peticionario: PDI

Temática: Convivencia Universitaria

**Expediente: 38/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Becas: devolución ayuda no disfrutada

**Expediente: 57/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Estancia Erasmus

**Expediente: 65/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Modificación Actas

**Expediente: 66/09**

Peticionario: PAS

Temática: Adecuación puesto de trabajo

**Expediente: 67/09**

Peticionario: PAS

Temática: Adecuación puesto de trabajo

**Expediente: 68/09**

Peticionario: PAS

Temática: Adecuación puesto de trabajo

**Expediente: 92/09**

Peticionario: PAS

Temática: Cursos FORPAS

**Expediente: 98/09**

Peticionario: No comunidad

Temática: Devolución documentación

**Expediente: 105/09**

Peticionario: No comunidad

Temática: Oposiciones

**Expediente: 106/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Becas movilidad Iberoamérica

**Expediente: 107/09**

Peticionario: Estudiantes

Temática: Convivencia universitaria

**Expediente: 112/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Cambio de grupo sin petición

**Expediente: 144/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Doctorado con Iberoamérica

**Expediente: 145/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Expedición de Título

**Expediente: 149/09**

Peticionario: PAS

Temática: Cambio de turno

**Expediente: 153/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Convivencia universitaria

**Expediente: 156/09**

Peticionario: PDI

Temática: Convivencia universitaria

**Expediente: 176/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Acceso Master Formación Profesorado Educación Secundaria de estudiantes extranjeros

**Expediente: 178/09**

Peticionario: PDI

Temática: Convivencia universitaria

**Expediente: 213/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Convivencia universitaria

**Expediente: 215/09**

Peticionario: Estudiante

Temática: Uso bicicletero alumnado de Aula de la Experiencia

**5.RELACIONES INSTITUCIONALES**

La relación, dentro de nuestra Universidad, con todos los órganos de gobierno, y externamente con las instituciones y con el resto de Defensores, andaluces o nacionales, universitarios o autonómicos, ha sido continúa, muy fluida y cordial.

Dentro de este contexto de cambios de experiencias, tuve la oportunidad de asistir al XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Oviedo, cuyos temas y conclusiones se recogen en la página oficial de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios ([www. CEDU.es](http://www.CEDU.es)). Las mesas de trabajo del referido encuentro fueron: Absentismo estudiantil; Bolonia Taller de Europa; Problemática de los becarios de investigación en las Universidades Españolas; Sistema de garantía de calidad; Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario. Nuestra participación tuvo lugar en las dos últimas mesas.

En esa misma dirección, tuvo lugar la Primera Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios



(CEDU), constituida el año pasado y de la cual el 24 de marzo de 2008 se registró formalmente la asociación con el reconocimiento de plena personalidad jurídica.

Un aspecto importante es la relación de los Defensores Universitarios Andaluces con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, donde son frecuentes las reuniones de trabajo técnico para avanzar en los temas de tutela de los derechos de los miembros de las comunidades universitarias andaluzas.

## 6. CONSIDERACIONES ÚLTIMAS.

Del mismo modo que se ha hecho en las Memorias anuales presentadas al Claustro en los años anteriores, en este apartado se resumirán las principales conclusiones de la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor y se ofrecerán algunas reflexiones para cooperar en la búsqueda de soluciones justas frente a la diversidad de problemas que el propio contexto universitario conlleva.

En esta dirección, la Oficina debe entenderse como una figura que ejerce una actividad complementaria en el organigrama de la Universidad de Sevilla, constituyendo, en definitiva, un elemento más de los que las instituciones universitarias han querido dotarse en su empeño para lograr una mayor calidad, así como para que se produzca una mejora de su funcionamiento.

Como aspecto positivo de la actual Memoria destaca el número de intervenciones de la Oficina como instrumento al servicio de la comunidad universitaria en el ánimo de solucionar problemas con responsabilidad institucional. En este sentido, quiero agradecer que por encima de las diferencias de opinión o de intereses, de los factores que han conducido a un conflicto, o de las causas que han generado un problema, los miembros de nuestra comunidad han actuado con franqueza y sinceridad; cualidades que a su vez implican el respeto, por encima de cualquier diferencia. Sin cordialidad la convivencia es difícil, áspera, agresiva, airada; son más probables los conflictos, los enfrentamientos, los problemas y las posibilidades de resolverlos satisfactoriamente disminuyen. Una institución sin cordialidad entre los miembros que la componen y en sus relaciones cotidianas es difícilmente habitable, poco motivadora y escasamente gratificante, y es dudosamente viable. Por ello, la primera sugerencia del Defensor está dirigida a la toma de conciencia sobre la necesidad de cordialidad en la vida universitaria, como un medio para afrontar las situaciones diarias y como un fin en sí misma, ya que sin afecto, sin sinceridad y sin respeto la convivencia es muy costosa.

Otro aspecto positivo ha sido el conjunto de medidas e iniciativas realizadas por la Universidad y por los responsables de los diferentes centros universitarios dirigidas hacia la preparación y la implantación de las reformas vinculadas a la creación del Espacio Europeo de Educación Superior, tanto a lo relativo a la preparación de planes de estudios de las nuevas titulaciones de grado y a la implantación de nuevos títulos de

postgrado, como a la formación del profesorado para afrontar las nuevas exigencias y los retos de la educación superior. En el anterior informe ya reclamamos generosidad en los primeros años, mientras se producen los ajustes y se simultanean los planes de estudios de las antiguas y de las nuevas titulaciones, y hoy también seguimos solicitando generosidad y comprensión para afrontar de manera eficaz este crucial periodo en el que se está construyendo el futuro de la Universidad.

Por otro lado, si bien han comenzado a tomarse medidas positivas dirigidas a la mayor igualdad de géneros en las actividades universitarias, es necesario realizar mayores esfuerzos para hacer efectiva la conciliación de la vida familiar y laboral, en lo que se refiere a las condiciones de trabajo y en la previsión de políticas activas para hacer efectivo dar solución a los problemas reales de una parte sustancial de la comunidad universitaria.

Quizá los asuntos que motivan las reclamaciones, los problemas y los conflictos más relevantes cuentan con denominadores comunes, que se pueden sintetizar en los derivados del movimiento inercial, frecuente en las instituciones, en la lentitud en reaccionar ante cambios del entorno y en las dificultades y resistencias que a veces se producen en la asunción de responsabilidad, individual o colectiva, así como en las decisiones de intervenir de manera correctora o sancionadora cuando puede estar justificado.

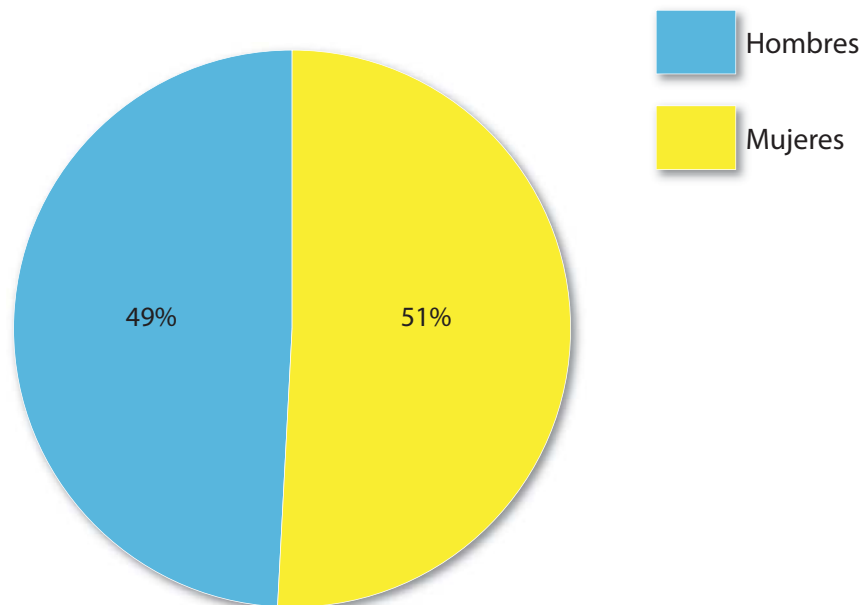
Los nuevos reglamentos de la Universidad son un instrumento de cambio para ordenar, encuadrar los derechos y obligaciones

de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. Mas para ello, es necesario fortalecer y garantizar precisamente su conocimiento y poder corregir desviaciones como las expuestas en este informe. Es conveniente explicitar en mayor medida las mencionadas reglas del juego y las normativas y regulaciones actuando con decisión para garantizar su ejercicio.

Los desafíos y las incertidumbres del contexto local y global a los que la Universidad de Sevilla debe hacer frente en los próximos años requieren el esfuerzo de todos, el ejercicio de la responsabilidad y la autocrítica, el inconformismo con las inercias y con las insuficiencias, la búsqueda decidida de la calidad de lo que se hace y el bienestar de quienes lo hacen, y es con ese único objetivo por lo que el Defensor formula las recomendaciones y sugerencias de mejora, y ofrece a la comunidad universitaria todo su trabajo y esfuerzo para contribuir a lograrlo.

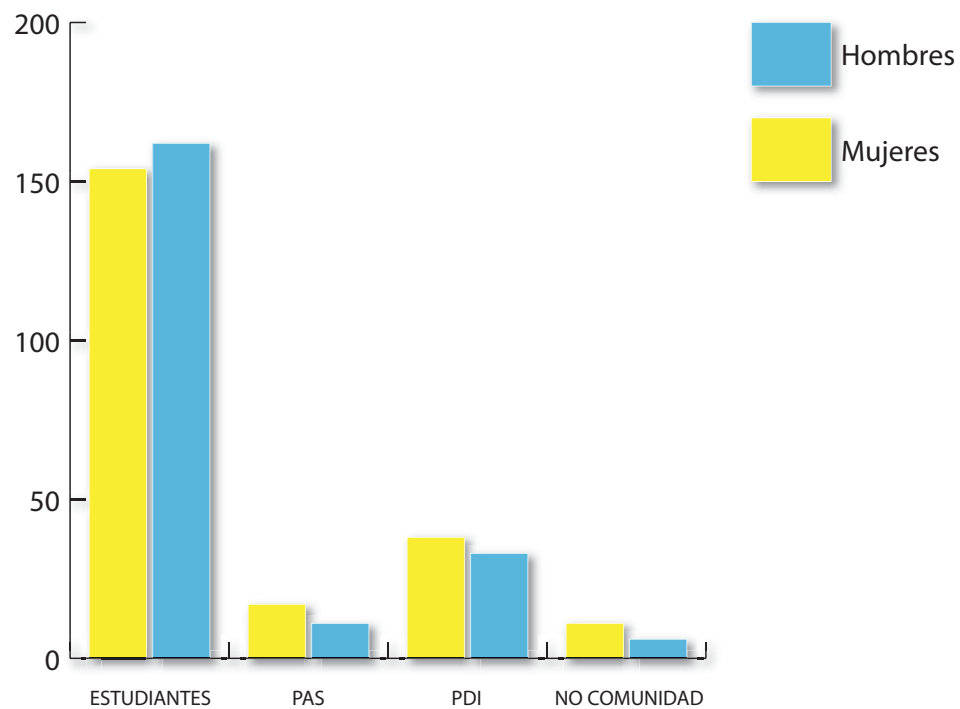
ANEXO: DATOS ESTADÍSTICOS

## Género



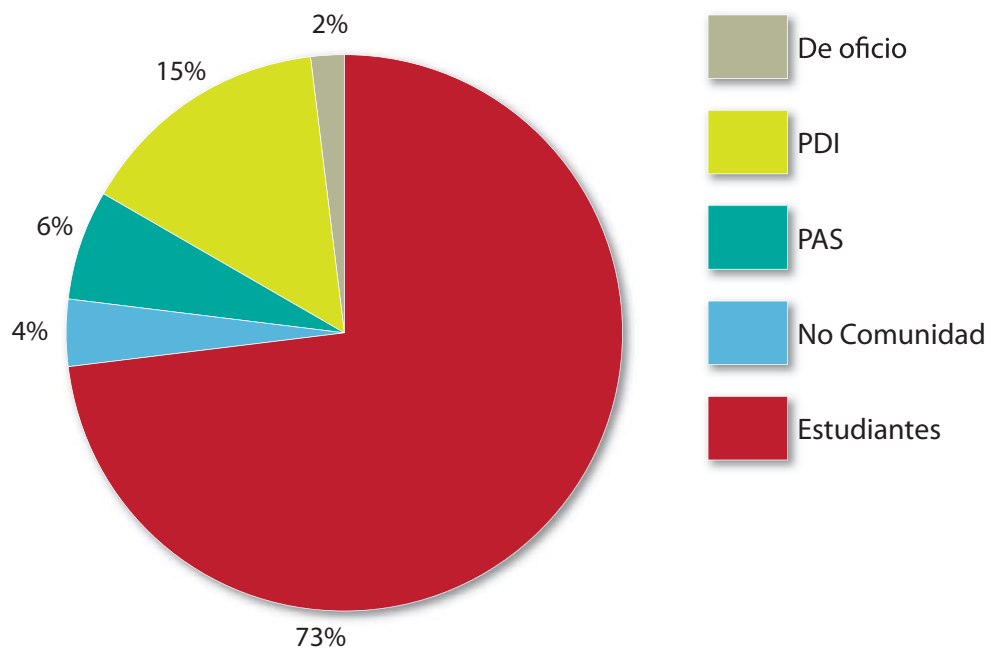
| Sexo    | Cantidad |
|---------|----------|
| Mujeres | 220      |
| Hombres | 212      |
| TOTAL   | 432      |

Género y Tipo de interesados



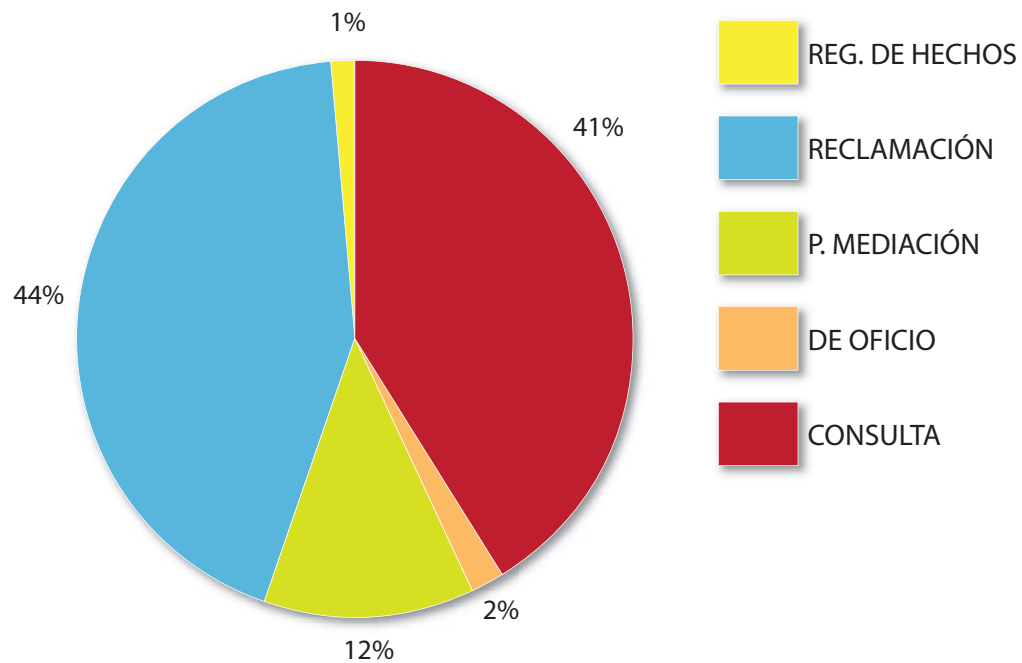
| Tipo de interesado | Sexo    | cantidad |
|--------------------|---------|----------|
| Estudiante         | Mujeres | 154      |
|                    | Hombres | 162      |
| PAS                | Mujeres | 17       |
|                    | Hombres | 11       |
| PDI                | Mujeres | 38       |
|                    | Hombres | 33       |
| No Comunidad       | Mujeres | 11       |
|                    | Hombres | 6        |
| TOTAL              |         | 432      |

### Tipo de interesado



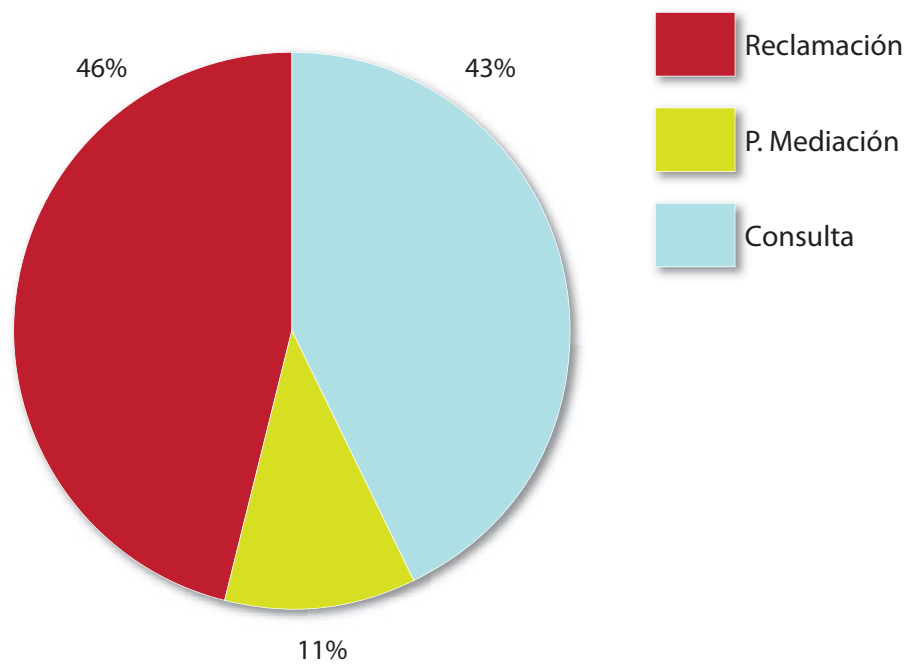
| Tipo de interesado | frecuencia |
|--------------------|------------|
| Estudiante         | 316        |
| No Comunidad       | 17         |
| PAS                | 28         |
| PDI                | 63         |
| DE OFICIO          | 8          |
| TOTAL              | 432        |

## Tipología de expedientes



| Tipo de expediente | Frecuencia |
|--------------------|------------|
| CONSULTA           | 178        |
| DE OFICIO          | 8          |
| P. MEDIACIÓN       | 53         |
| RECLAMACIÓN        | 187        |
| REG. DE HECHOS     | 6          |
| Total              | 432        |

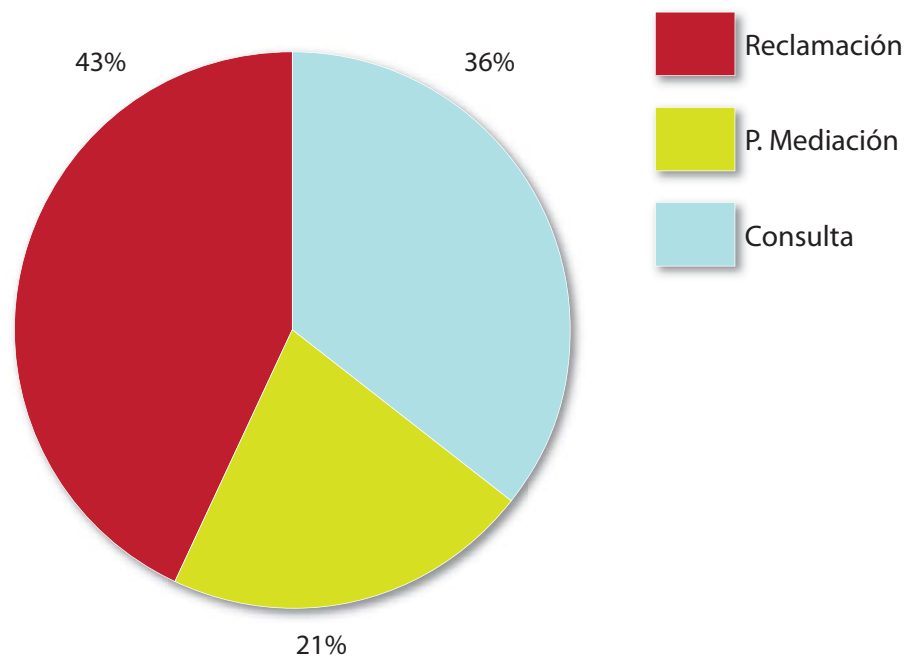
## Estudiantes y tipos de expedientes

**Estudiante**

|              |     |
|--------------|-----|
| CONSULTA     | 135 |
| P. MEDIACIÓN | 35  |
| RECLAMACIÓN  | 144 |

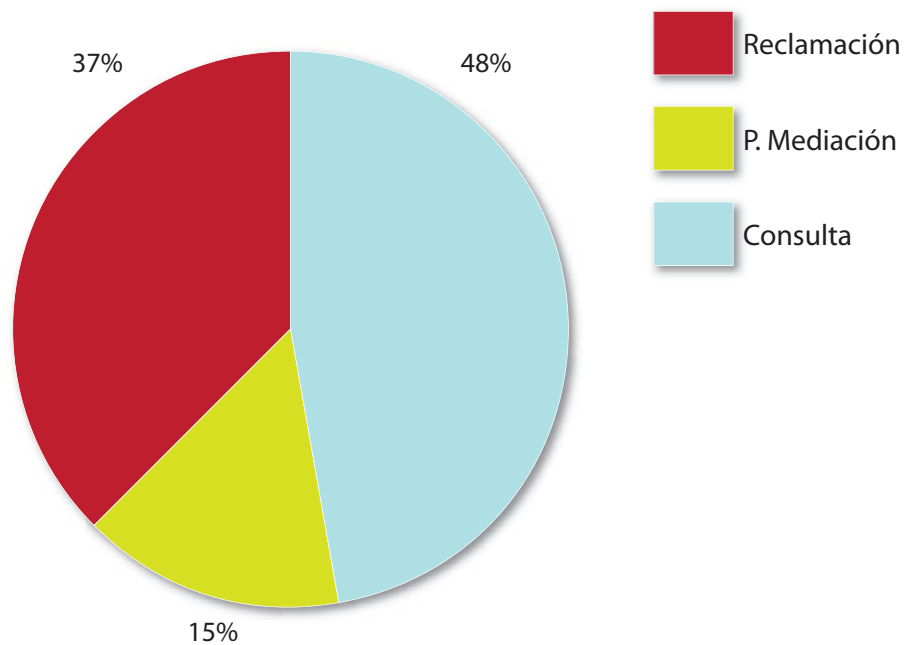


## PAS y tipos de expedientes

**PAS**

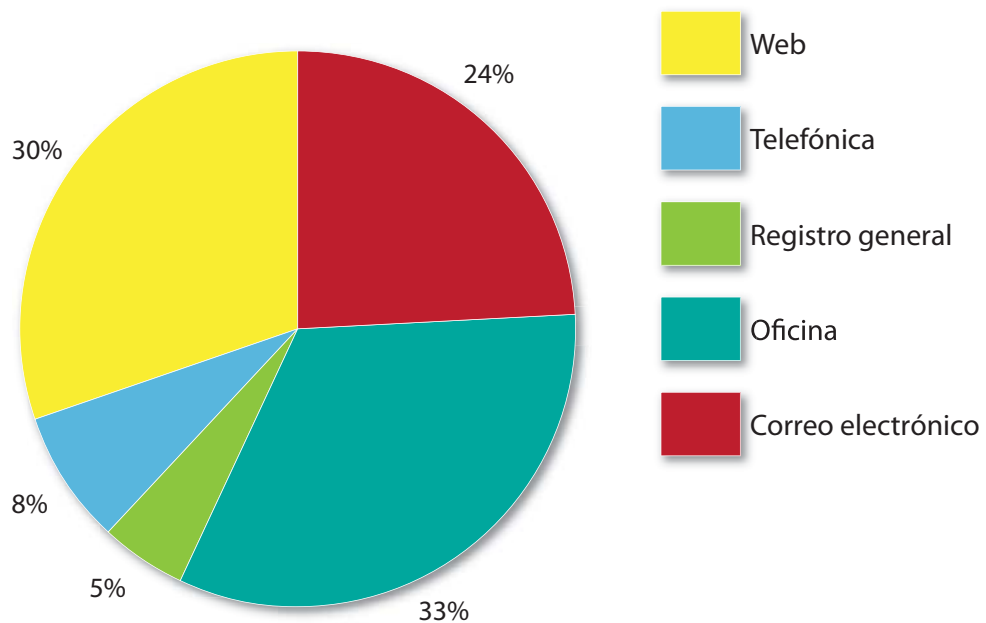
|              |    |
|--------------|----|
| CONSULTA     | 10 |
| P. MEDIACIÓN | 6  |
| RECLAMACIÓN  | 12 |

## PDI y tipos de expedientes

**PDI**

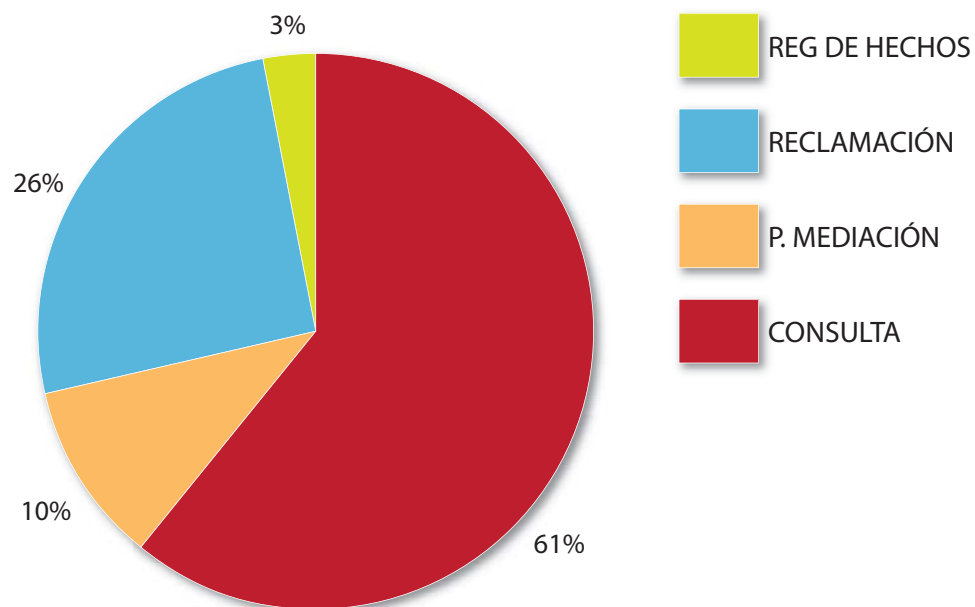
|              |    |
|--------------|----|
| CONSULTA     | 28 |
| P. MEDIACIÓN | 9  |
| RECLAMACIÓN  | 22 |

## Metodo de entrada



| Método de entrada  | frecuencia |
|--------------------|------------|
| Correo electrónico | 105        |
| Oficina            | 142        |
| Registro general   | 21         |
| Telefónica         | 34         |
| Web                | 130        |
| TOTAL              | 432        |

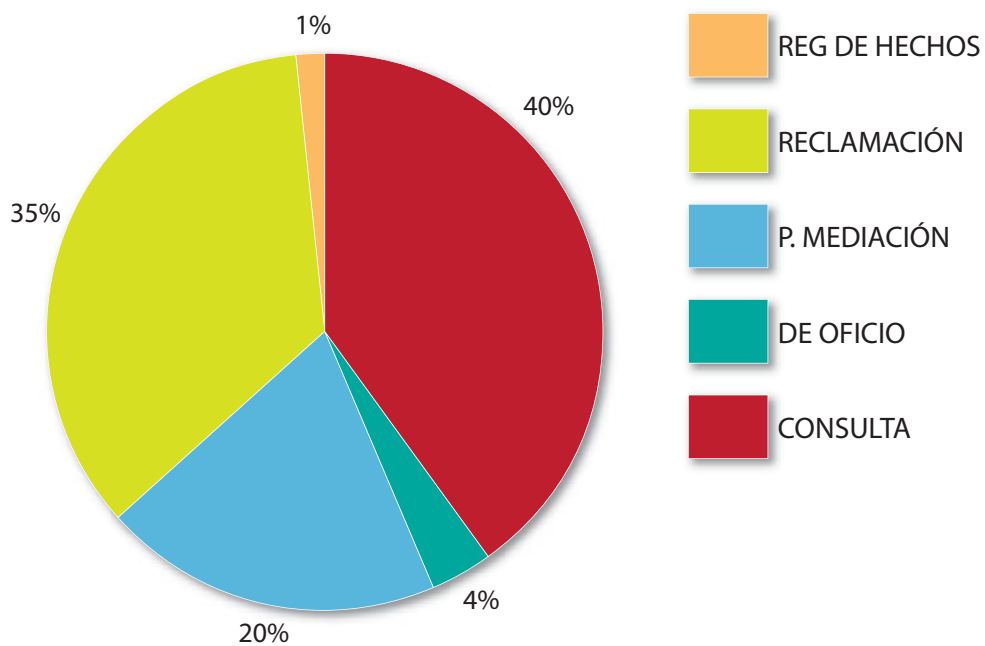
### Correo electrónico y tipo de expediente



#### Correo electrónico

|                |    |
|----------------|----|
| CONSULTA       | 64 |
| P. MEDIACIÓN   | 11 |
| RECLAMACIÓN    | 27 |
| REG. DE HECHOS | 3  |

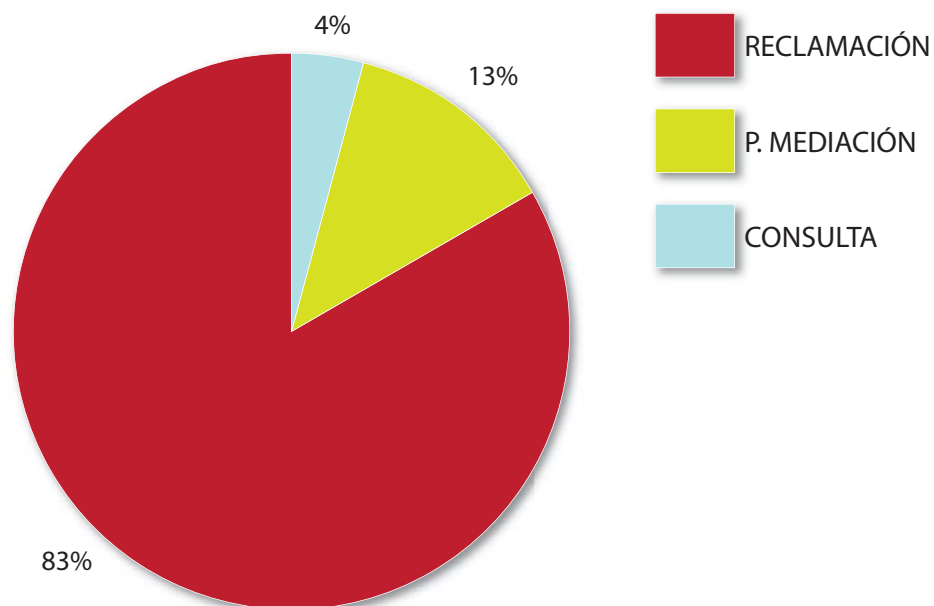
Oficina y tipo de expediente



**Oficina**

|               |    |
|---------------|----|
| CONSULTA      | 57 |
| DE OFICIO     | 5  |
| P. MEDIACIÓN  | 28 |
| RECLAMACIÓN   | 50 |
| REG DE HECHOS | 2  |

## Registro General y tipo de expediente

**Telefónica****34**

CONSULTA

34

**Registro general**

CONSULTA

1

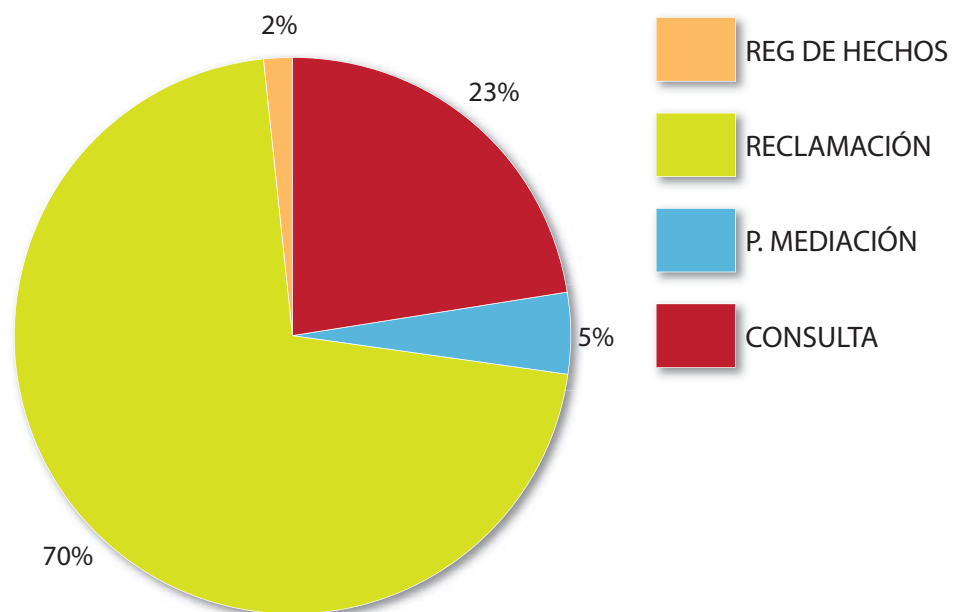
P. MEDIACIÓN

3

RECLAMACIÓN

20

## Web y tipo de expediente



## Web

|               |    |
|---------------|----|
| CONSULTA      | 14 |
| P. MEDIACIÓN  | 3  |
| RECLAMACIÓN   | 44 |
| REG DE HECHOS | 1  |



defensor  
universitario

Pabellón de Uruguay  
Avda. de Chile, s/n. 41013 Sevilla  
Tlf.: 954486766, 954486767. Fax: 954486768  
Correo Electrónico: [defensor@us.es](mailto:defensor@us.es)  
Web: [www.defensor.us.es](http://www.defensor.us.es)