

INFORME BREVE SOBRE CONTINGENCIAS PARTICULARES O AGRUPADAS EN DIMENSIONES DE LOS CASOS EN LOS ENTRE LOS CURSOS 17/18/ A 21/22

Las diversas memorias de curso anualmente presentadas ante el Claustro y la Comunidad Universitaria, contienen un análisis pormenorizado de las frecuencias y proporciones de casos e incidencias que llegan a la Defensoría Universitaria¹. Suelen presentarse agrupadas en función del sector de la comunidad al que afectan o que ha expuesto la cuestión, y también atendiendo a las *características* o atributos esenciales en los que es posible clasificar y aglomerar las peticiones, consultas o quejas que formuladas de modo individual o colectivo quedan registradas en el Buzón de la Defensoría.

A menudo, una memoria menciona los datos actuales con una leve comparación con los del curso anterior. A este análisis de datos se le añaden asimismo valoraciones sobre la magnitud del tipo de incidencia o petición recibida, la complejidad de esfuerzos y actuaciones que en conjunto ha sido necesario desarrollar, etc. En los últimos cursos se ha venido introduciendo también en el anexo de tablas de frecuencias-porcentajes y de gráficos ilustrativos la comparación y evolución del montante de casos y tipos de peticiones registradas. Sin embargo, no se había hecho hasta ahora una presentación comparativa de variación y evolución de las temáticas o características. Eso es lo que a continuación someramente se presenta.

A tal efecto, se han tomados los datos comparables de los últimos cinco cursos (desde el curso 2017/18 hasta el pasado 2021/22). En algunas ocasiones alguna característica ha dejado de usarse o se ha introducido como novedad y la comparativa presenta casilla vacía o cero frecuencias. Hay una cierta variación en el número de atributos principales de los casos que se pueden comparar, pero, no obstante, una mayoría de las categorías son directamente contrastables.

Para poder realizarla y que pueda ser más visible la comparación, hay que efectuar algunas adaptaciones en el volcado estadístico y gráfico que ofrece el “Buzón del Defensor del Universitario” (vinculado al “módulo de reclamaciones” que es el aplicativo que lo soporta). Una de ellas es presentar y agrupar por categorías relacionadas o con un posible vínculo interpretativo (v.g. condiciones laborales, convivencia, organización, evaluación...). Esta agrupación tiene algo de arbitraria e imperfecta en algunos de sus componentes, pero en otros casos se trata de procesos muy relacionados (p.ej. los que van desde la admisión y matrícula hasta la titulación y compensación; o los que tienen que ver con los comportamientos de diversos estamentos universitarios).

De este modo, no sólo podemos ver las frecuencias interanuales y el promedio en el periodo considerado de un modo general en la tabla siguiente, sino que también va a ser posible hacer gráficos por “temáticas” agrupadas.

Mostraremos a continuación la tabla general, el gráfico general (sin la categoría de asuntos ligados a *evaluación* porque altera la escala) y posteriormente con algunas agrupaciones para que sea más visualizable.

¹ <https://www.um.es/web/defensor/documentacion/memorias>

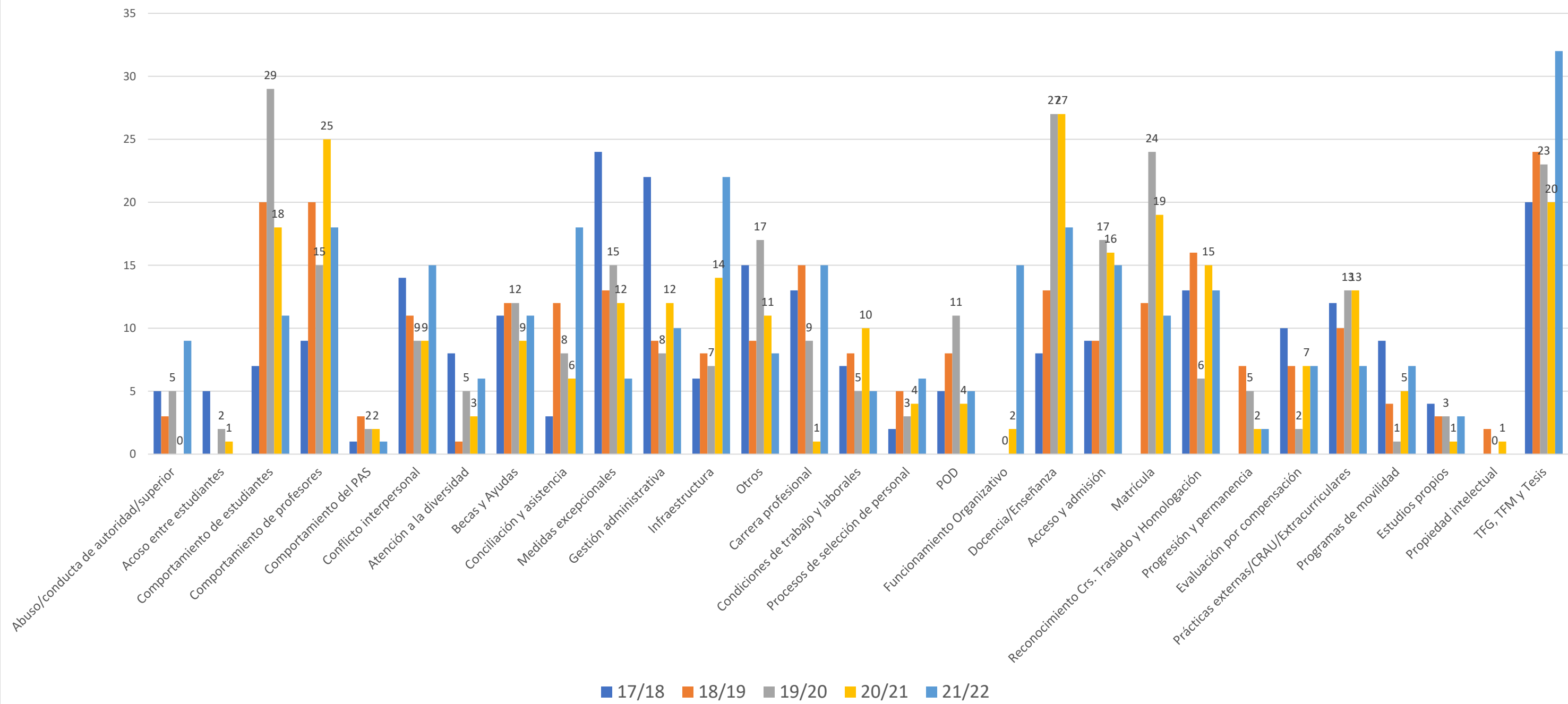


	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	media	sum	%
Abuso/conducta de autoridad/superior	5	3	5	0	9	4,4		
Acoso entre estudiantes	5	0	2	1	0	1,6		
Comportamiento de estudiantes	7	20	29	18	11	17,0		
Comportamiento de profesores	9	20	15	25	18	17,4		
Comportamiento del PAS	1	3	2	2	1	1,8		
Conflicto interpersonal	14	11	9	9	15	11,6	53,8	14,9
Atención a la diversidad	8	1	5	3	6	4,6		
Becas y Ayudas	11	12	12	9	11	11,0		
Conciliación y asistencia	3	12	8	6	18	9,4		
Medidas excepcionales	24	13	15	12	6	14,0	39,0	10,8
Gestión administrativa	22	9	8	12	10	12,2		
Infraestructura	6	8	7	14	22	11,4		
Otros	15	9	17	11	8	12,0	35,6	9,8
Carrera profesional	13	15	9	1	15	10,6		
Condiciones de trabajo y laborales	7	8	5	10	5	7,0		
Procesos de selección de personal	2	5	3	4	6	4,0	21,6	6,0
POD	5	8	11	4	5	6,6		
Funcionamiento Organizativo	0	0	0	2	15	3,4		
Docencia/Enseñanza	8	13	27	27	18	18,6	28,6	7,9
Acceso y admisión	9	9	17	16	15	13,2		
Matrícula	0	12	24	19	11	13,2		
Reconocimiento, Traslado y Homologa.	13	16	6	15	13	12,6		
Progresión y permanencia	0	7	5	2	2	3,2		
Evaluación por compensación	10	7	2	7	7	6,6	48,8	13,5
Prácticas externas/ Crau/ Extracurric.	12	10	13	13	7	11,0		
Programas de movilidad	9	4	1	5	7	5,2		
Estudios propios	4	3	3	1	3	2,8	19,0	5,2
Propiedad intelectual	0	2	0	1	0	0,6		
TFG, TFM y Tesis	20	24	23	20	32	23,8	24,4	6,7
Convocatoria evaluación y actas	67	68	131	109	72	89,4	89,4	24,8
	309	332	414	378	368	360,2		100,

*algunas categorías tienen cero al principio o final de la serie y es porque se des/activaron



Evolución todas las categorías*



Como puede apreciarse en la tabla y en el gráfico, no parece existir un patrón determinado en la evolución interanual de las distintas características con las que son clasificadas y agrupadas las incidencias (sean consultas, quejas o peticiones específicas). Es cierto que en algunas es claramente apreciable el aumento de casos en el curso y duro momento del confinamiento y la pandemia (19-20) pero esto no tuvo una incidencia generalizada en todo tipo de problemáticas y solo lo hizo con algunas más concretas (variables de *evaluación*, algo de *matrículas y comportamiento de estudiantes*). Tampoco se puede decir que sean variaciones de gran magnitud sobre el conjunto anual.

Respecto de la importancia relativa de cada categoría vamos a destacar tres intervalos o clasificados. La categoría de “convocatorias, evaluación y actas” es la preponderante y más destacada, año por año y en el promedio del intervalo quinquenal considerado. Le siguen con un nivel más moderado las incidencias a *trabajos finales y tesis*, las relativas a *docencia y organización o desarrollo de la enseñanza*, y los asuntos relativos al *comportamiento de estudiantes y de docentes*. Un gran conjunto de asuntos relacionados con diversas características ya se encuentra por debajo y sin llegar a los 15 incidentes promedio (v.g. *medidas excepcionales, gestión administrativa, matrícula, acceso y admisión, reconocimientos y homologación*). Y otro conjunto, algo más reducido, ni siquiera alcanzan los 10 de promedio, pudiéndose ser clasificados como más esporádicos e inusuales (v.g. *estudios propios, progresión y permanencia, movilidad, propiedad intelectual, etc.*).

No obstante, si consideramos que una frecuencia relativa significativa para el total de un curso puede ser igual o mayor de 5% de total de los casos y esto viene a estar en torno a los 20 registros, hay suficientes casillas en la tabla que cumplen este criterio de relevancia en ciertas temáticas, aunque el promedio de los 5 años no llegue a tanto.

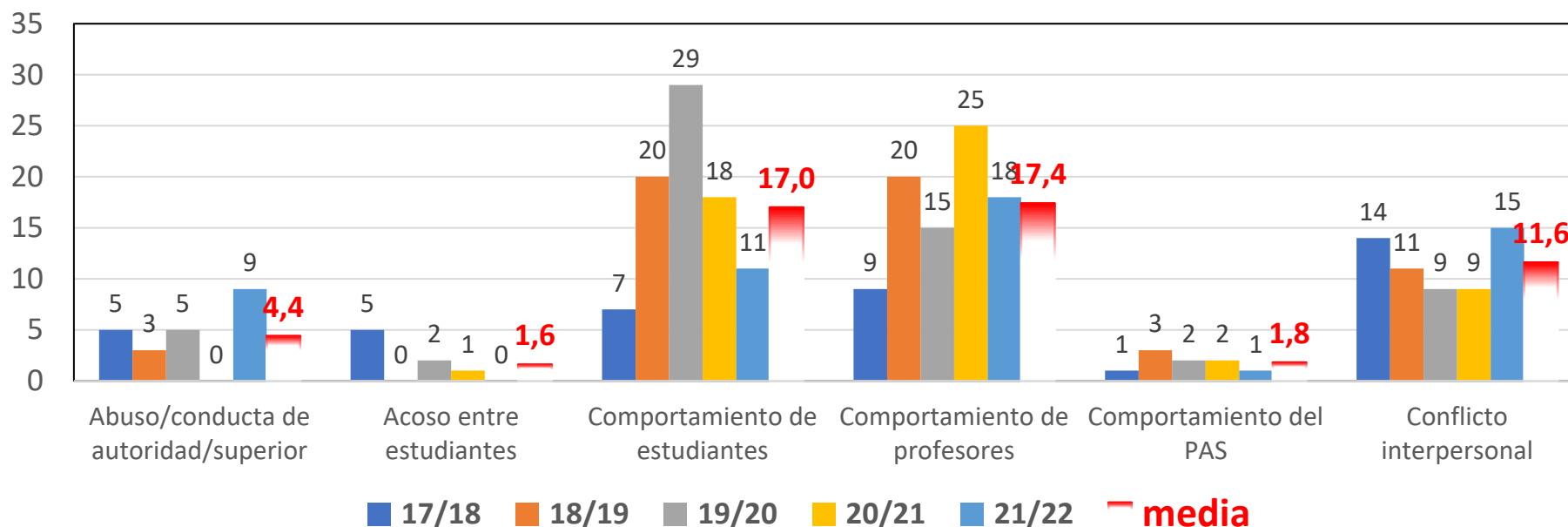
En todo caso y con afán de ir más allá de las características o aspectos particulares de presentación de consultas, quejas o peticiones, hemos realizado un agrupación tentativa siguiendo criterios de relativa afinidad y vinculación de los asuntos con determinadas dimensiones de mayor o segundo orden y que pueden dar cabida a características o propiedades más aisladas. Se han creado así las siguientes, además de la gran dimensión relativa a la evaluación.

- Alteraciones en la convivencia: conflictos, comportamientos negativos, hostigamiento o abuso.
- Asistencias en forma de becas, diversidad, conciliación o medidas excepcionales para superar dificultades o problemas.
- Soporte: administrativo e infraestructura.
- Progresión laboral: selección de personal, condiciones de trabajo y laborales, carrera profesional.
- Órganos y organización docente: POD, docencia, enseñanza y funcionamiento organizativo.
- Progresión paraacadémica: desde el acceso, la matrícula, el reconocimiento de créditos, las incidencias en progresión o permanencia o la compensación.
- Extraacadémicas: prácticas, movilidad y estudios propios.
- Fin de estudios: trabajos finales y tesis, propiedad intelectual.

De ellas se presentan gráficos y comentarios a continuación. Se tienen en cuenta las puntuaciones anuales pero lo relevante se puede declarar del promedio de los cinco años.

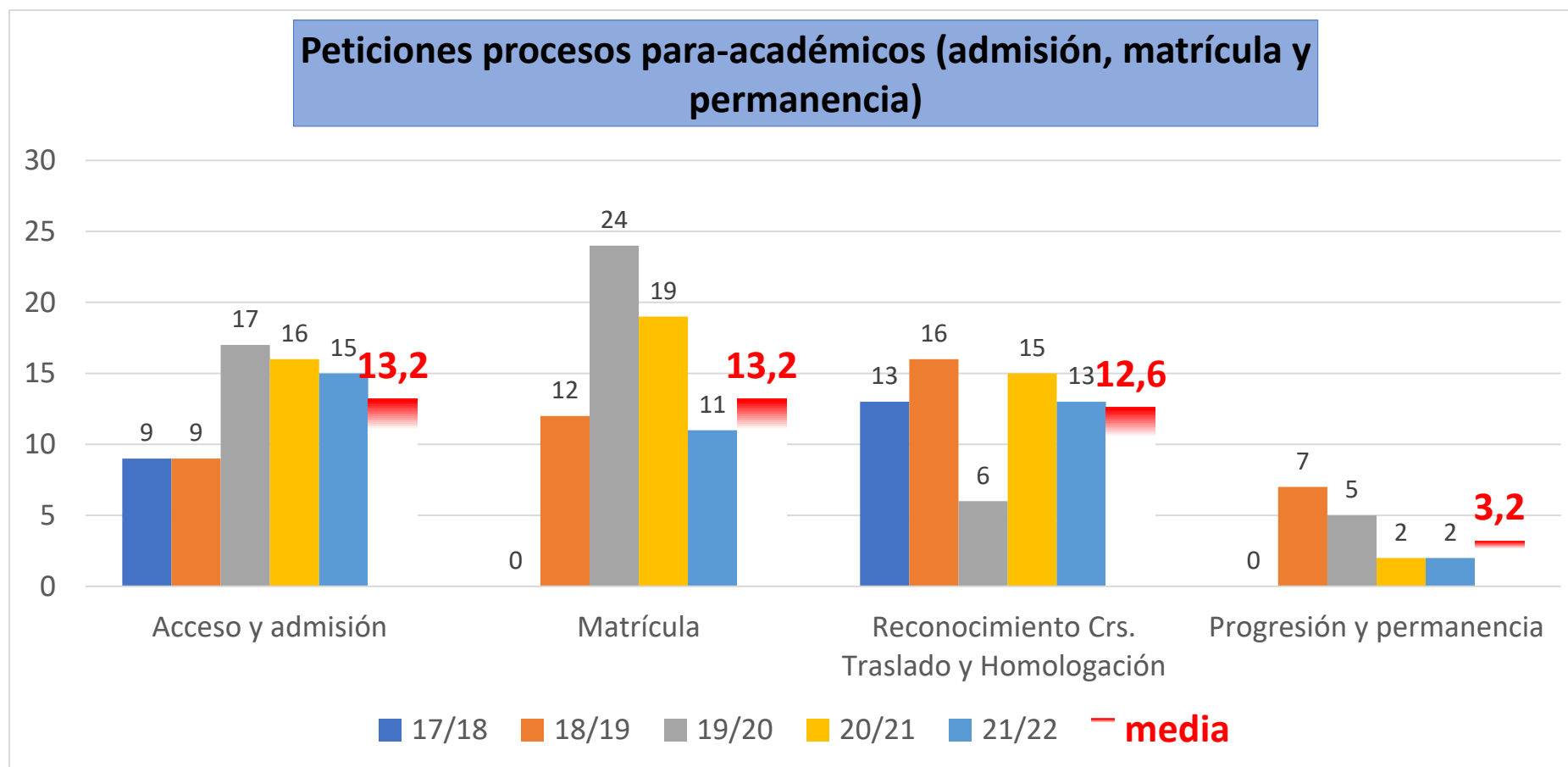


Incidencias sobre convivencia



Es la segunda dimensión agrupada más relevante tras las cuestiones de evaluación. En ella destacan los señalamientos a problemas o incidencias relativas al comportamiento de estudiantes (al que cabe sumar el hostigamiento entre pares) y sobre todo de PDI (al que cabría sumar el abuso o conducta inapropiada de un superior), siendo menos visibles y detectados los relacionados con el PAS. En esta clasificación se entiende que se presenta una queja u otra demanda que tiene que ver con un supuesto comportamiento inadecuado o impropio de otro miembro de la comunidad universitaria. Los conflictos interpersonales que pueden darse en/entre todos los estamentos, se califican así cuando queda claro que tanto demandante/quejante como la otra parte vienen contribuyendo a la desavenencia y la controversia, y que hay un explícito reconocimiento del conflicto de interés o posiciones respecto de una relación o actividad. Un 15% en promedio no es una cifra desdeñable en esta categoría sobre el total de casos.

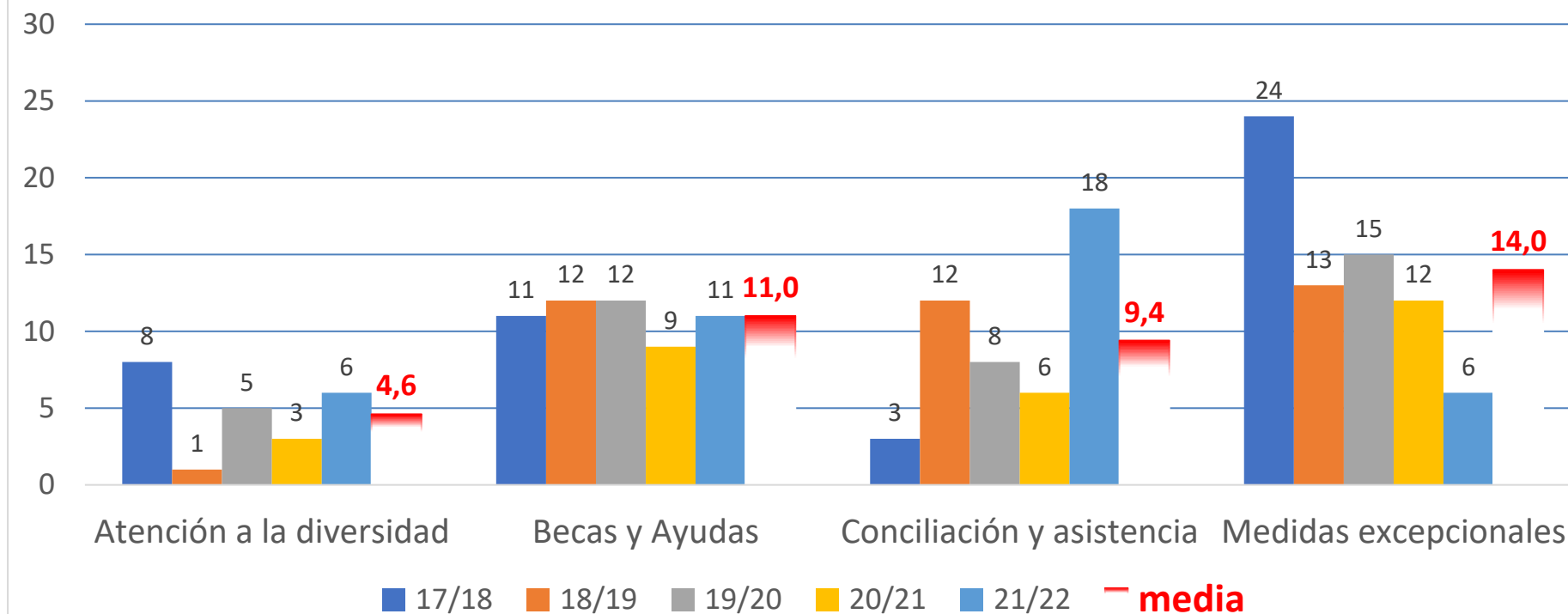




También son relevantes estos procesos, muy cercanos en importancia a los anteriores, ocupan el tercer lugar en relevancia. Esta dimensión en un análisis cualitativo tendría proximidades con *gestión administrativa* y *medidas excepcionales* e incluso *otros*. Son problemas en la tramitación, en los criterios, en errores de procedimiento de peticionarios o de la administración. Son los aspectos que más vinculan la acción de la DU con el área de gestión académica y las secretarías.

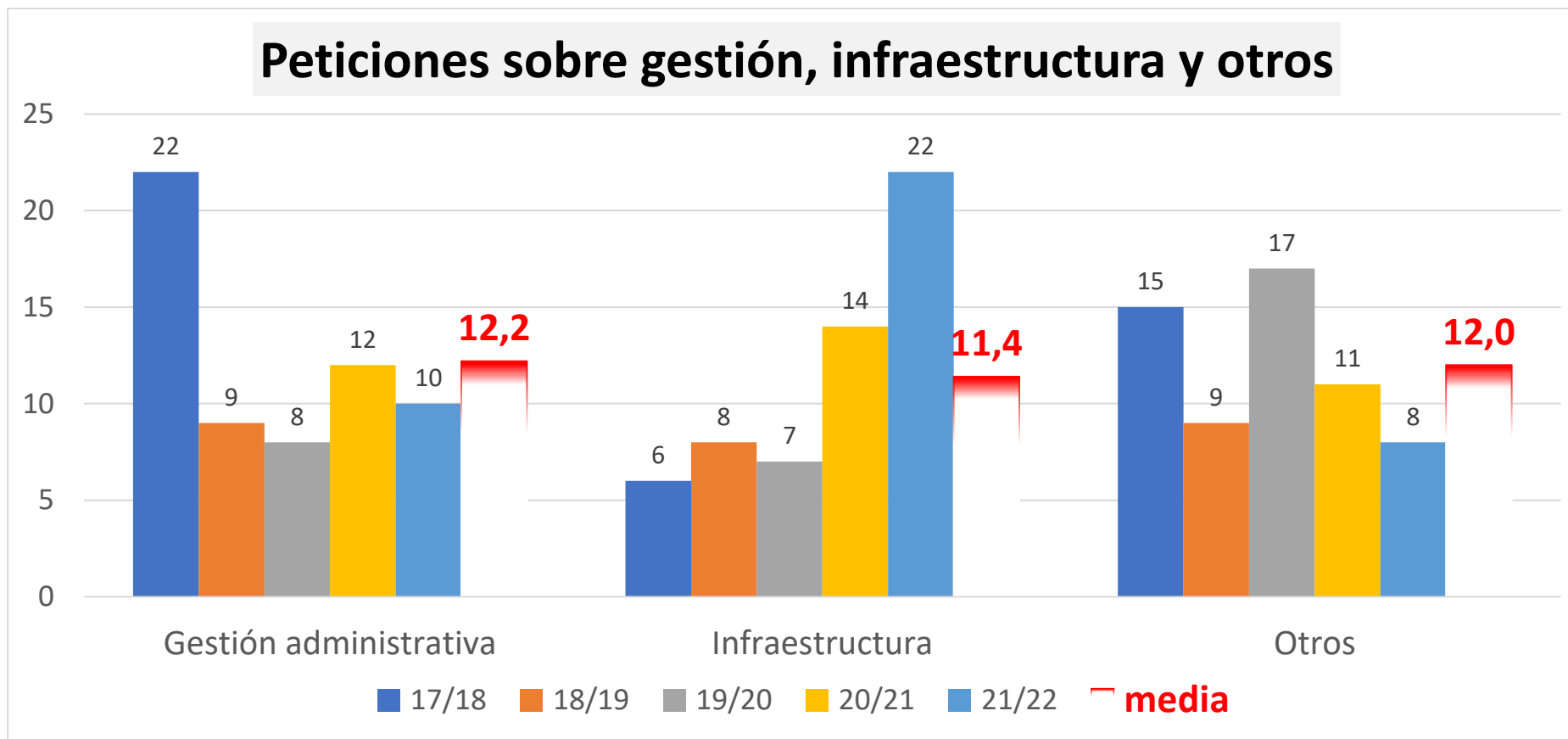


Incidenias sobre atención a diversidad, ayudas y conciliación



Este grupo también es relevante y recoge otra faceta de las intervenciones y problemáticas, donde se hace más patente lo asistencial o adaptativo en función de dificultades por necesidades especiales ligadas a discapacidad o dificultades de aprendizaje, necesidades económicas, de conciliación o compatibilidad entre enseñanza presencial y obstáculos a la asistencia, y otras circunstancias muy diversas que piden de la universidad una actuación más excepcional, por fuera de reglamentos o estirando la capacidad adaptativa y humanizante tanto en aspectos administrativos como de acogida ante problemas, errores o especificidades no convencionales o no comúnmente recogidas en los procesos burocráticos o de otras dimensiones universitarias.

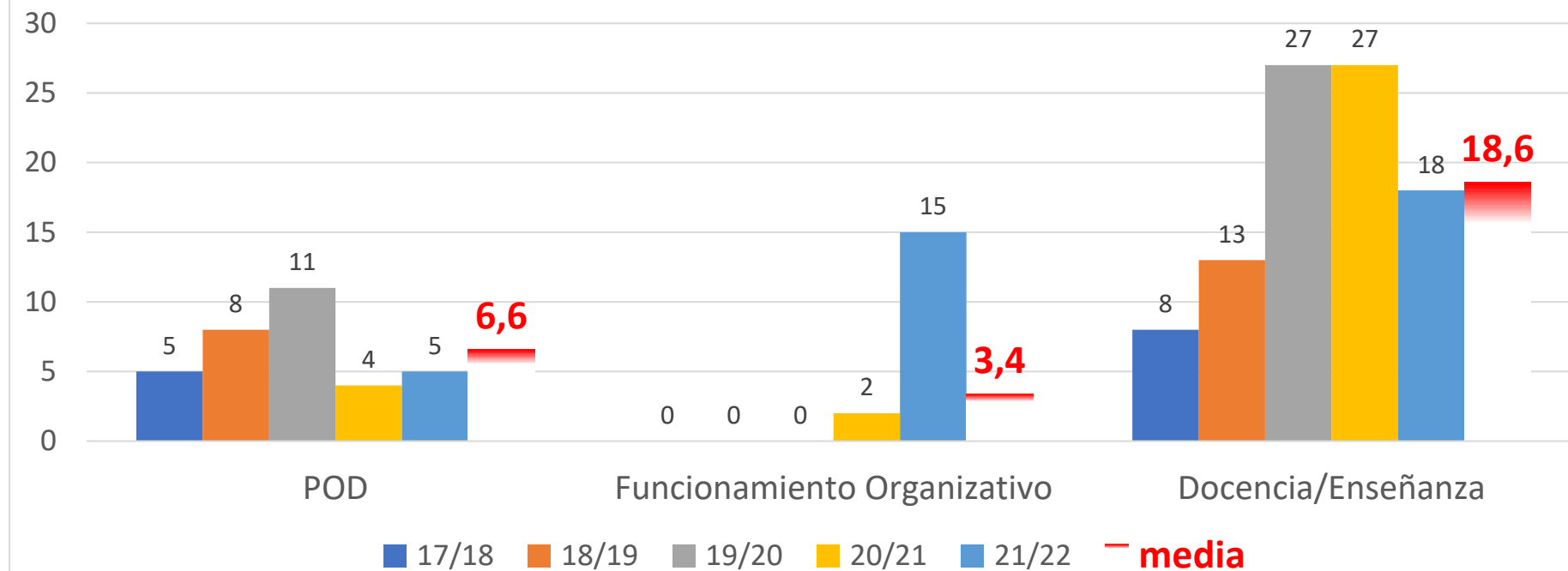




Estas tres características tienen un peso medio semejante y no desdeñable, aunque se relacionan con aspectos diferentes. En la primera las dificultades o cortocircuitos en procesos de gestión y trámites. En la segunda incidencias desde transporte, climatización, puestos de bibliotecas, comedores, TUIs, etc. En el tercer grupo elementos poco convencionales de difícil clasificación que pueden oscilar desde cuestiones ideológicas, a derechos de acceso, recuperación de datos, roturas, pérdidas, o robos, en el contexto universitario.

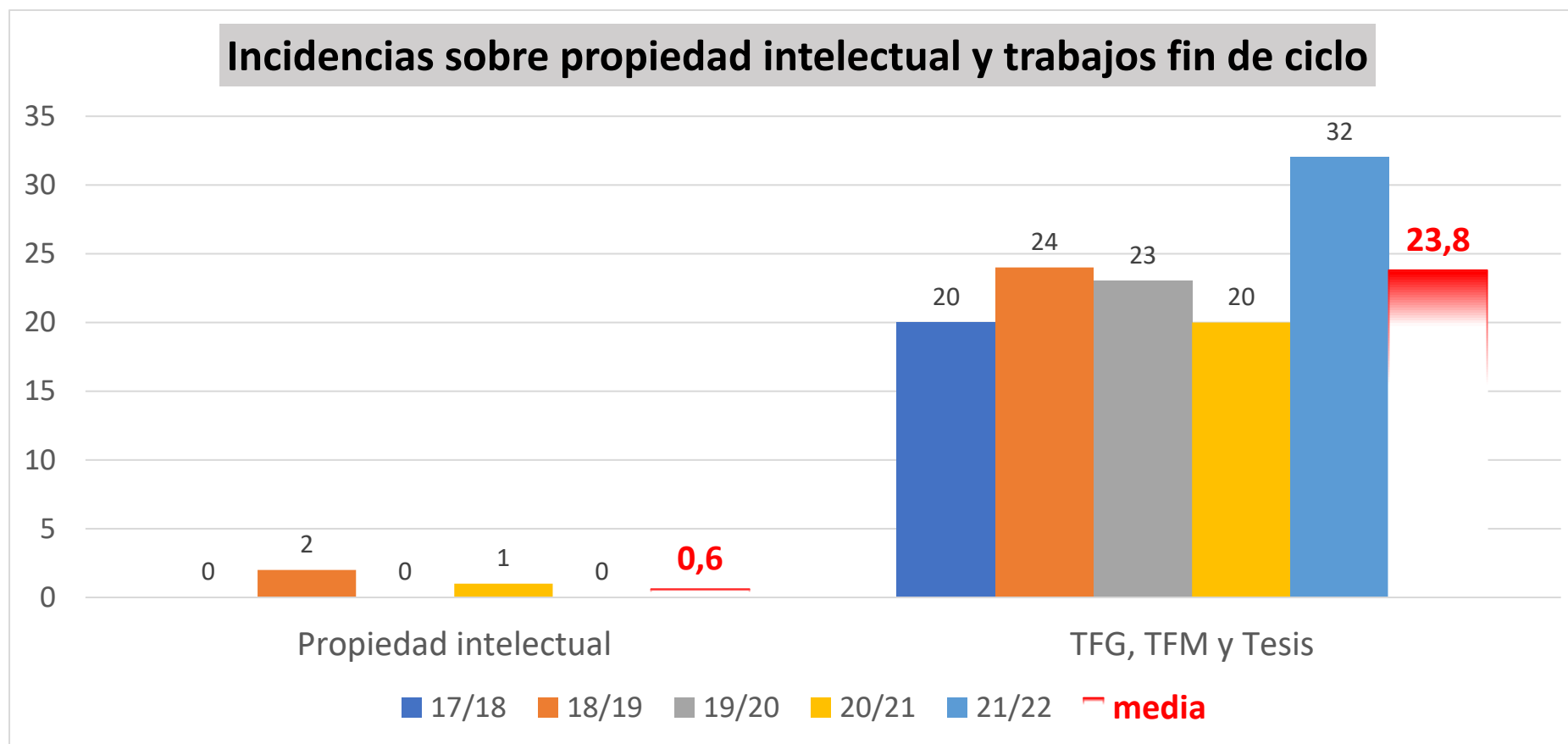


Peticiones sobre organización de la docencia



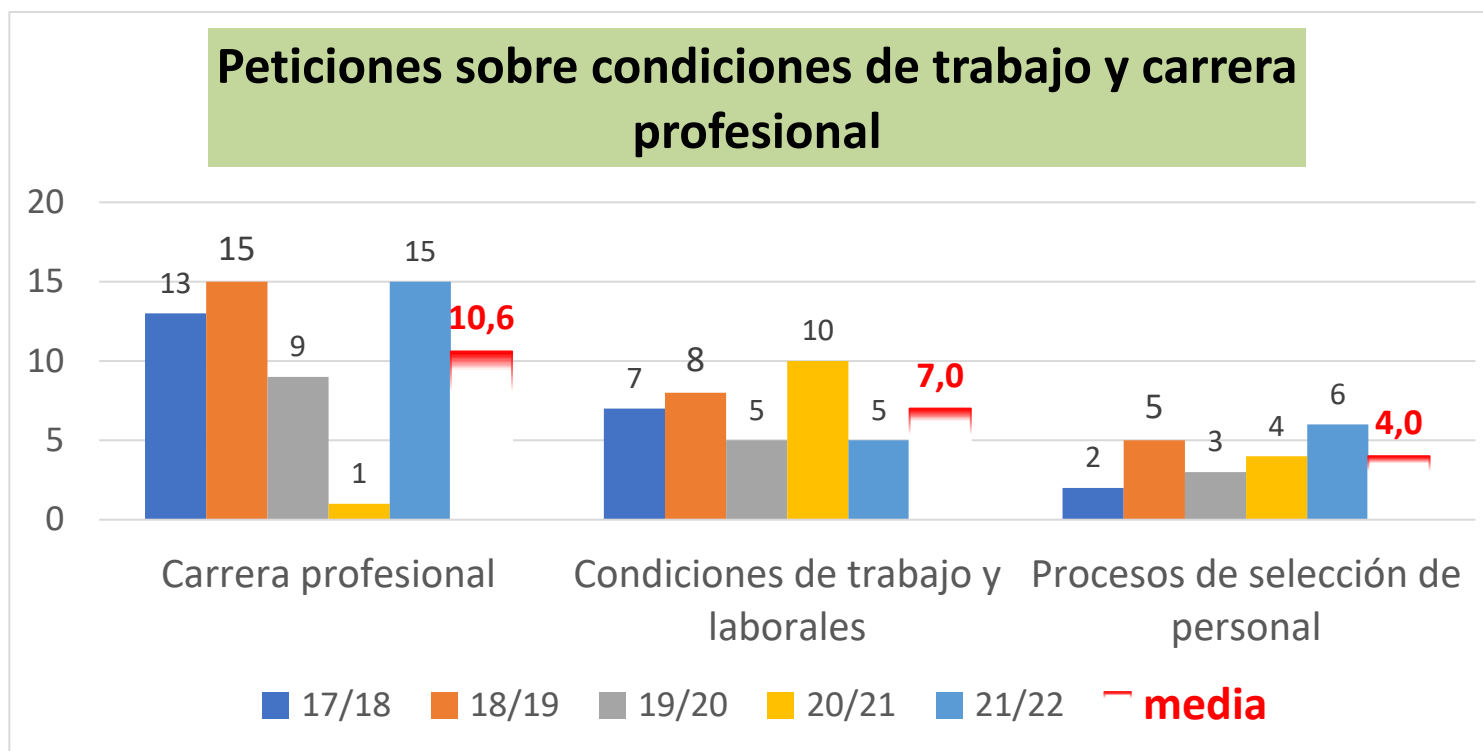
Aunque ciertamente a veces las consultas o quejas sobre POD se acercan bastante a la dimensión de convivencia y conflictos, así como también ciertas quejas sobre el funcionamiento organizativo (decisiones en órganos departamentales, facultades o comisiones) por ahora se han vinculado estas tres características hasta que aparezca una nueva clasificación por la relevancia que tienen de cara a la oferta y organización de la docencia. Muchos temas sobre obligaciones y guías docentes y su cumplimiento (y sustitución de docentes), sobre desajustes entre lo obligatorio y lo complementario, online o no. Recuperación de días no lectivos. Lógicamente algunos son elementos diferentes según se trate de docentes o estudiantes, pero otros coinciden. El torbellino de la pandemia y la enseñanza virtual alimentó parte de la problemática. La dimensión en conjunto, no obstante, tiene una importancia relativa media o baja, aunque una característica sea destacada.





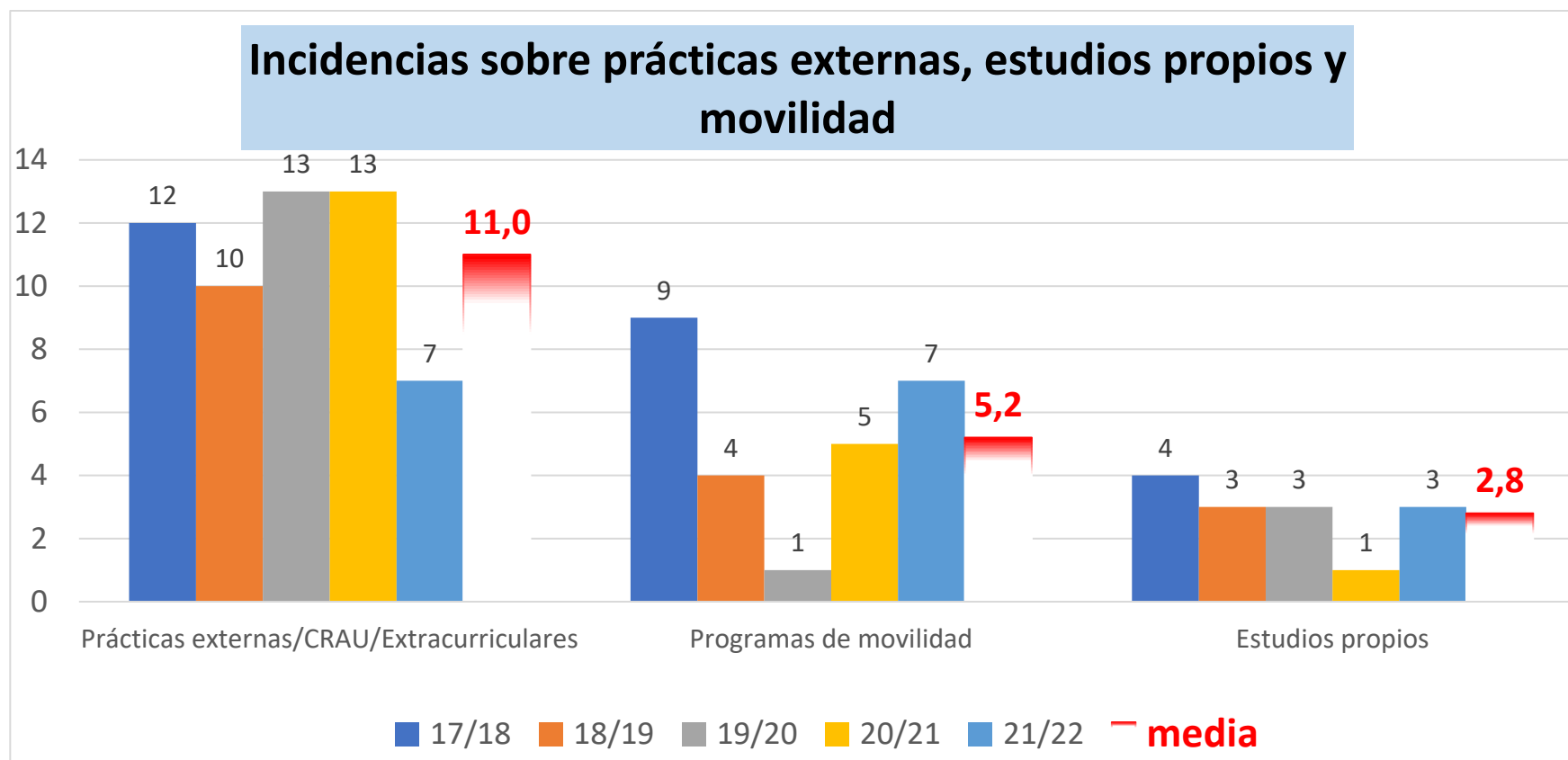
Realmente las quejas o consultas sobre propiedad intelectual son mínimas y muy concretas y se han sumado a esta agrupación para lo dejarlas aisladas y porque cierta problemática de los TFs tiene que ver con plagios, materiales compartidos o explotados sin el consentimiento debido de colaboradores o tutorizados. En los trabajos finales y tesis se introducen otras muchas incidencias relativas a la atención de tutores, tramitaciones, bloqueos de avance, conflictos menores, plazos que se agotan, discrepancias de valoración, etc. Como puede verse y salvo algún repunte alto, es una problemática bastante estable en su frecuencia interanual y no desdeñable que afecta a PDI y estudiantes.





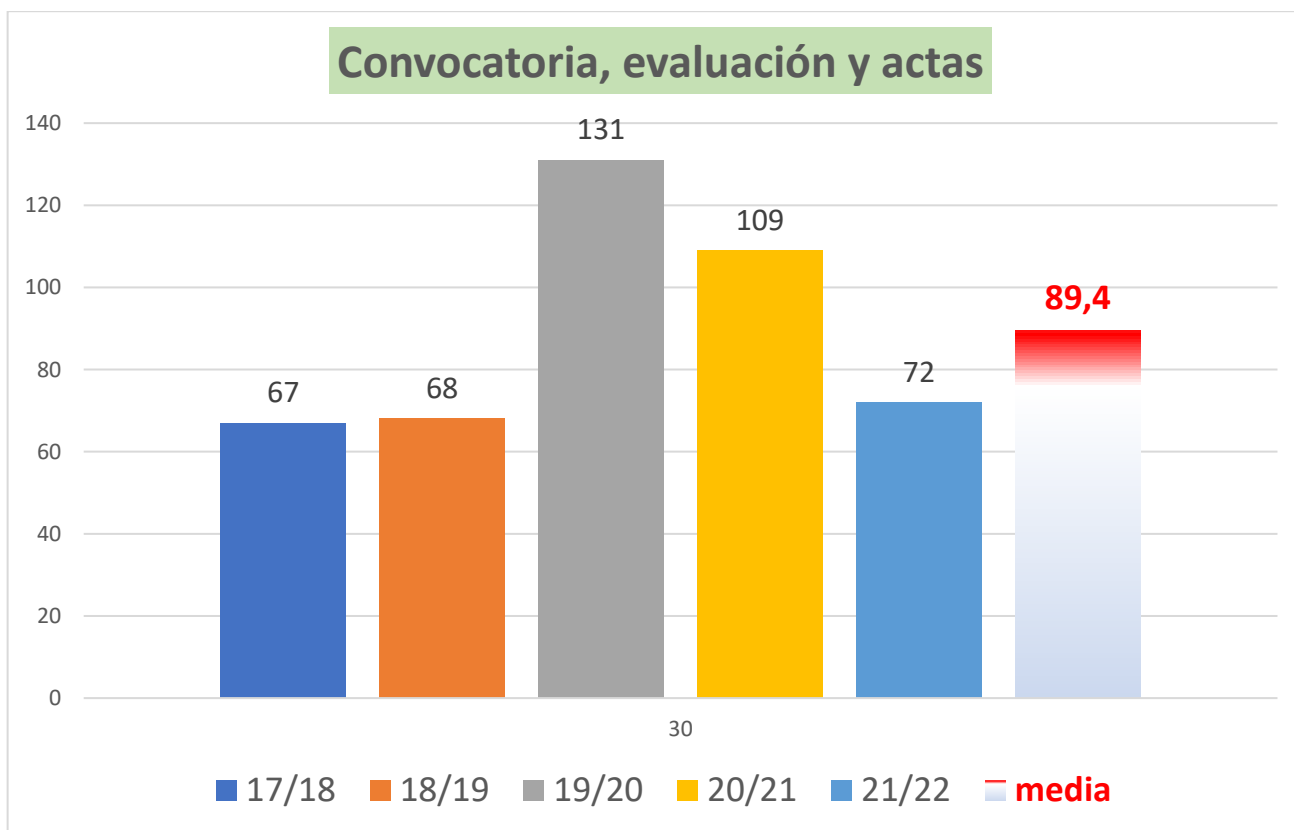
Podemos considerar que estas tres características están vinculadas en los procesos de entrada, estado y desarrollo o progreso del personal. Son grupos distintos quienes plantean las dudas y quejas dentro del personal o aspirantes a serlo, por lo que su frecuencia debe considerarse no pequeña en tanto afecta a una porción numéricamente no muy amplia de la comunidad universitaria. El reconocimiento de sexenios, complemento autonómico, evaluación docente, reconocimientos de tramos y estancias, teletrabajo, interferencias externas en situación profesional, adaptación de los puestos, etc., son los contenidos habituales. Pueden ser cuestiones complejas o difíciles, pero otras sencillamente es una cuestión de requisitos y normativa en procesos de recursos humanos. Salvando algún dato anómalo (carrera profesional en el curso 20/21 de salida progresiva de la pandemia) suelen presentar frecuencias relativamente estables.





Exceptuando la subida de incidencias en las *prácticas* (como variable particular) en los cursos afectados por la pandemia y con una cierta visibilidad en frecuencia, no hay mucho que resaltar en magnitud o variaciones en las componentes de esta dimensión agrupada, digamos complementaria a la de docencia-enseñanza general. Pocas incidencias en *movilidad* y *estudios propios*.





En resumen y concluyendo las situaciones de cambios destacables en el número de casos presentados en la ODUM

- **Las características más significativas en la clasificación de incidencias son sin duda las relativas a *Evaluación* (con un enorme diferencia respecto a los demás), seguidas por *Trabajos Finales y Docencia Enseñanza*.** Son procesos académicos básicos de la relación docente-discente, y por tanto afectan a los sectores más numerosos y a elementos muy comunes, frecuentes y recurrentes. Esto nos habla de que la función de docencia-aprendizaje es relevante en la demanda que la comunidad universitaria hace a la Defensoría, que es un área de interés para la calidad del funcionamiento universitario y que supone un campo relativamente “estable” de fricciones. Si es la evaluación por sí sola uno de cada cuatro casos tiene que ver con ella, si añadimos las otras citadas características con un 36,6% (en promedio de los casos de los últimos años).
- Que las incidencias y quejas relacionadas con **comportamientos** (como contingencias particulares) o como dimensión agrupada de **convivencia**, son el segundo gran elemento en importancia y frecuencia. El comportamiento de estudiantes y de docentes alcanza ciertos números que al agruparse con otras incidencias marca un 15% del promedio interanual de los casos registrados. Resaltan algunas cuestiones como el repunte en casos de comportamiento de estudiantes en curso 19/20 (con todas las alteraciones del confinamiento y oleadas, enseñanza y evaluación online, etc.) o el de profesores en el



curso siguiente (20/21, tras incorporarse de la pandemia en condiciones restringidas en presencialidad, pautas de conducta, etc.). Ambos bajan sensiblemente después. Se mantienen muy bajos y estables los señalamientos sobre conducta del PAS que llegan a la DU.

- **Aumento de casos-quejas o consultas sobre medidas de conciliación y asistencia en el curso 21/22** refleja en parte la dificultad para volver a las exigencias de la presencialidad tras dos cursos con asistencia más flexibilizada y recursos online.
- Igualmente, **el aumento de casos o problemas de infraestructuras durante el curso 20/21 y 21/22** se puede vincular con las restricciones económicas (crisis energética y de suministros) y su impacto en transportes, climatización, horarios, disponibilidad de instalaciones.
- Se observa un progresivo decrecimiento de medidas excepcionales. En tanto que algunas bonificaciones o exenciones de la pandemia se han mantenido y en la medida que la institución hace todo lo posible por no llegar a estas situaciones extremas o tampoco se conceden.
- Algunas variaciones en las peticiones relativas a dinámicas de personal durante este periodo, año de procesos de consolidación de PAS y de promoción de PDI laborales y acreditados.
- Aun con variaciones de subida o bajada, incluida pandemia, hay una cierta regularidad (no por ello buena) sobre procesos de acceso y admisión, matrícula y homologación, en los últimos años.
- Hay una disminución paulatina en algunas características que promueven la idea de suprimirlas como tales y volcar su contenido en cursos siguientes en otras categorías o dimensiones más amplia e integradoras. Posiblemente esto sucederá a la vez que se implanten los acuerdos de CEDU para un sistema de agrupación de categorías de las incidencias que sea comparable

Opinamos que el semblante de la comparación interanual de los años considerados refleja una cierta regularidad, aun con repuntes y descensos que la evolución media pone en punto más ajustado de interpretación de cara a su relevancia, importancia o gravedad. Y que las temáticas más relevantes y destacadas se muestran como áreas de fricción, conflicto, incidencias de calidad, controversia administrativa, que acaban siendo de gestión regular y recurrente dentro de nuestra institución y de las intervenciones de la DU. Por supuesto, eso no quita que cada caso tenga sus peculiares contingencias y que cada año algunos concretos planteen realidades novedosas, incidentes inesperados o inusitados que exigen respuestas nuevas y mejoras permanentes desde todas las instancias universitarias. Atención regularizada y en mejora, y apertura a variaciones y novedades son pauta común para nuestra actuación.

Murcia, 29 de noviembre de 2023

Antonia Baeza
D.U.A.

Juan José Vera
D.U.

Oficina del Defensor del Universitario / Defensoría Universitaria

