



posturas; por lo que no puede resultar extraño en este debate que se refleje en el propio escenario educativo que vive y bebe de la misma pulsión de nuestra compleja sociedad (queja 20/0481).

1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias

Resulta obligado comenzar este repaso a lo acontecido en el año 2020 en materia de Universidades con una referencia a **las consecuencias derivadas de la pandemia de Covid-19 para el desarrollo de los estudios universitarios**.

Como es bien conocido, la declaración por el Gobierno del estado de alarma con el consiguiente confinamiento de la población en el mes de marzo, determinó una paralización de todas las actividades no esenciales, que se tradujo en una suspensión de las actividades docentes presenciales en las Universidades andaluzas y su obligada sustitución por formatos telemáticos que permitieron dar continuidad a la práctica docente, con la única excepción de aquellas actividades de carácter práctico que no eran susceptibles de realización no presencial.

Creemos, sinceramente, que **el esfuerzo realizado por todos los miembros de la comunidad universitaria**, tanto a nivel español como andaluz, para pasar de un sistema de docencia presencial a un sistema basado en la enseñanza on line, ha sido muy importante y **merece el reconocimiento y el elogio de esta Institución y estamos seguros que también de toda la sociedad**.

Creemos, asimismo, que los resultados obtenidos de este esfuerzo compartido han posibilitado mantener en unas condiciones adecuadas la prestación del servicio y han conseguido el objetivo fundamental de **posibilitar al alumnado universitario una opción viable para proseguir con su proceso formativo**, sin perjuicio de que se hayan podido producir incidencias o situaciones conflictivas que hayan dificultado la impartición de la docencia o el normal acceso a la misma.

Posteriormente dedicaremos un epígrafe específico a reseñar las quejas tramitadas por esta Institución durante 2020 que presentan la particularidad de tener una relación directa con lo acontecido durante este periodo excepcional.

Con independencia de estas quejas que presentan una particularidad propia, el año 2020 deparó otros asuntos dentro del ámbito universitario que fueron residenciadas en esta Institución en forma de queja y que, en bastantes casos, inciden en cuestiones que, con ciertas variaciones, se repiten de un año para otro.

Tal es el caso de las quejas recibidas por las incidencias habidas durante los **procesos de admisión** de las personas que aspiran a comenzar sus estudios universitarios que, en su mayoría, guardan relación con las complejidades de un procedimiento que se realiza de forma totalmente telemática.

Es evidente que esta forma de tramitación del proceso de admisión supone un gran avance respecto de los procedimientos manuales que se realizaban anteriormente y posibilita, además, utilizar las potencialidades de la informática para hacer realidad el reto de conjugar en un breve plazo y de forma simultánea las preferencias y méritos de un número muy elevado de personas. No obstante, el procedimiento diseñado y gestionado por la Comisión de Distrito Único de Andalucía no deja de resultar ciertamente complejo y difícil de cumplimentar para unos aspirantes a alumnos que en su mayoría acaban de alcanzar la mayoría de edad y no están acostumbrados a tramitar procedimientos administrativos.

No es por ello de extrañar que todos los años se reciban quejas en esta Institución, remitidas en muchos casos por los progenitores de los aspirantes, exponiendo su desesperación tras comprobar que no han cumplimentado adecuadamente alguna de las fases del proceso de admisión, con el resultado de ver frustradas sus esperanzas de entrar en los estudios deseados. Lamentablemente, poco podemos hacer en estos casos, ya que las instrucciones del proceso son claras y explicitan perfectamente las consecuencias que conlleva cualquier error en su cumplimiento, sin que sea posible retrotraer el procedimiento ya que se trata de un proceso de concurrencia competitiva, en el que deben respetarse los derechos de los demás interesados.



Cuestión distinta son aquellos casos en que se nos presenta queja por haberse producido algún tipo de **incidencia informática** durante el proceso que ha impedido al aspirante cumplimentar adecuadamente el trámite correspondiente. En estos casos, trasladamos de inmediato la queja a los responsables del proceso en la Comisión de Distrito Único, que disponen de medios informáticos para comprobar la veracidad de la incidencia denunciada y, cuando procede, posibilitan el restablecimiento del trámite o dan una solución al problema planteado. Tal ha sido el caso en la queja 20/6330; **queja 20/5360**, queja 20/4638 y **queja 20/5947**.

En otras ocasiones el problema durante el proceso de admisión que impide culminar adecuadamente el mismo se produce por otras circunstancias, como puede ser la no aportación de la documentación requerida para acreditar los estudios previos -**queja 20/4869**-, o la falta de acreditación en plazo de los requisitos exigidos para acceder a través del cupo reservado a deportistas de alto nivel o alto rendimiento. En ambos casos el problema pudo ser solventado, tras aceptar la Comisión de Distrito Único que se habían producido circunstancias que justificaban la actuación realizada por las personas afectadas, aunque la misma pudiera parecer incorrecta procedimentalmente.

Ciertamente peculiares fueron los casos planteados en las quejas 20/5735 y la queja 20/4816, ambos relacionados con las **titulaciones consideradas preferentes** para acceder a cursar un Grado o un Máster del ámbito de las Ciencias de la Salud.

En la queja 20/5735, la promotora se mostraba absolutamente sorprendida al conocer que la titulación que aportaba -Técnico Superior de Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear- no era considerada preferente para el acceso al Grado en Ingeniería de la Salud en la Universidad de Málaga, mientras se calificaban como titulaciones preferentes para dicho Grado las siguientes: *amueblamiento, arte floral, arte textil, artes del vidrio, bisutería artística, bordados y reposteros, cerámica artística, ebanistería artística, elementos de jardín, estilismo de indumentaria, joyería artística, patronaje, vestuario a medida y de espectáculos*, entre otros.

Se preguntaba la interesada “¿Alguien me puede decir que relación tienen estos grados con esta ingeniería? ¿la persona que ha cursado estos grados que en su mayoría provienen de bachillerato de arte, están realmente preparados para acceder a esta ingeniería?”. Ciertamente nos ha parecido una pregunta lógica y oportuna y por eso se la hemos trasladado a la Comisión de Distrito Único, sin que, a la fecha de elaboración de este informe, hayamos obtenido respuesta.

En la queja 20/4816 su promotora pretendía acceder al MAES (procesos sanitarios) de la Universidad de Granada, pero no podía hacerlo al no reconocerse prioridad alta a la titulación aportada de Grado en Terapia Ocupacional. Trasladada la queja a la Comisión de Distrito Único, reconoció la misma el error cometido y procedió a corregir el mismo. No obstante, la interesada volvió a solicitar nuestra ayuda ya que se había producido un nuevo error en relación a la calificación consignada a dicha titulación. Finalmente este problema ha podido también ser solventado y la promotora de la queja ha accedido a los estudios deseados.

No queremos concluir este apartado introductorio sin mencionar que finalmente el Gobierno Andaluz ha accedido a reconocer al alumnado que ha superado los estudios superiores de danza o música el derecho a disfrutar de **una bonificación en el precio público universitario** cuando acceden a estudios de Máster en las mismas condiciones que el alumnado procedente de los estudios de Grado. Con esta decisión se da cumplimiento finalmente a la **Sugerencia** formulada por esta Institución en el curso de la queja 17/5634.

1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia

La pandemia de la Covid-19 ha tenido una enorme incidencia en el desarrollo de la vida universitaria durante todo el año 2020 y, lamentablemente, todo apunta a que seguirá alterando nuestra normalidad durante, al menos, buena parte de 2021.

Las consecuencias en el ámbito universitario de las medidas adoptadas para combatir la pandemia han sido muy diversas y han afectado a cuestiones muy variadas, aunque es evidente que la principal incidencia



se ha producido en relación a la forma de impartir la docencia, al resultar necesario en bastantes periodos de los cursos 2019/2020 y 2020/2021 cambiar la docencia presencial por una docencia virtual o telemática.

La premura con que ha sido necesario realizar estos cambios, ha obligado a los responsables universitarios a adoptar medidas con una gran repercusión en toda la comunidad universitaria, sin que existiera tiempo material para abordar el proceso con la necesaria planificación y la correspondiente previsión de medios y recursos. Prácticamente de un día para otro las Universidades se han visto en la necesidad de cambiar sus esquemas habituales de funcionamiento y adaptarse a una nueva realidad que para muchos docentes y alumnos resultaba totalmente novedosa.

Aunque **el proceso se ha realizado con un éxito que podemos calificar de notable** y sin que se produjeran grandes incidencias, eso no significa que no haya habido situaciones conflictivas en los que resultaran perjudicados los derechos o intereses de algunos alumnos, de miembros del personal docente o del personal de administración y servicios.

En esta Institución se han recibido algunas quejas procedentes del alumnado en las que se cuestionaba la preparación o la capacidad de algunos docentes para impartir clases en formatos virtuales, del mismo modo que se han recibido otras quejas en las que miembros del personal docente denunciaban la falta de preparación o la inadecuación de los medios puestos a su disposición para desarrollar de forma adecuada una docencia virtual. Se han tratado de **quejas puntuales, que planteaban problemas o situaciones muy concretas**, sin que pueda deducirse de las mismas que ha habido una problemática generalizada que haya afectado de forma significativa a un sector de la comunidad universitaria o a alguna Universidad en concreto.

Este dato -el escaso número de quejas recibidas y la escasa entidad de los problemas planteados en las mismas- creemos que es revelador del alto grado de éxito con que se ha afrontado una situación ciertamente compleja y difícil por parte de todos los miembros de la Comunidad Universitaria y por parte de quienes ostentan las responsabilidades de gestión del sistema universitario andaluz.

De entre las quejas recibidas en esta Institución que guardaban una relación mas directa con las consecuencias derivadas de las medidas adoptadas por mor de la pandemia, nos parece de interés destacar las siguientes:

- Quejas que cuestionaban las decisiones gubernativas que conllevaban la asistencia del alumnado a los centros universitarios o impedían la misma. Tal fue el caso de la queja 20/2809, cuya promotora consideraba un riesgo innecesario y una temeridad la decisión de que las pruebas de acceso a la Universidad se realizaran de forma presencial. En sentido contrario cabe destacar la queja 20/6963, cuyos promotores cuestionaban duramente la decisión de prohibir la docencia presencial en la Universidad de Granada.

- Quejas que denunciaban que en las pruebas de acceso a la Universidad de 2020 se habían rebajado los niveles de exigencia, lo que se había traducido en una elevación de las calificaciones obtenidas, lo que a su vez conllevaba una elevación de las notas de corte para el acceso a las diferentes titulaciones universitarias. Una circunstancia que perjudicaba las aspiraciones de quienes habían realizado las pruebas de acceso en la fase extraordinaria del año 2019 para subir nota y poder así acceder a los estudios deseados. Tal fue el caso planteado en la queja 20/4681 y la queja 20/4816.

- Queja 20/3404, relativa a imposibilidad de realizar prácticas de empresa por la suspensión acordada por la Universidad de Almería por la COVID-19, pese a tener una oferta de una empresa.

- Queja 20/3824, en la que el alumnado de un Máster organizado por la UNIA, la UCO y la UPO, procedentes de Latinoamérica, planteaban las dificultades para continuar el curso como consecuencia de las medidas adoptadas por la pandemia de la COVID-19.

- Queja 20/7699, en la que un alumno admitido provisionalmente a un Máster, condicionado a aportar la titulación B1 en lengua extranjera, denunciaba la imposibilidad de realizar las pruebas acreditativas por la suspensión de las mismas en virtud del estado de alarma.



1.4. Educación

- Queja 20/2334, en la que una alumna denunciaba la calidad de la docencia on line recibida, especialmente por parte de algunos docentes que entendía que se excedían al encargar la realización de numerosos trabajos, sin tomar en consideración la carga que ya soportaba el alumnado.

Especial referencia tenemos que hacer aquí a la queja 20/3300, iniciada de oficio por esta Institución en relación con la realización de **exámenes en formato no presencial** por parte de las Universidades andaluzas.

Tal y como se expone en dicha queja, los motivos por los que esta Institución consideró oportuno acometer este proceso de evaluación cuando aun se mantenía la situación de confinamiento domiciliario por la declaración del estado de alarma fueron varios: en primer lugar, porque ya se estaban recibiendo quejas relacionadas con esta cuestión, en unos casos por disconformidad con el procedimiento elegido, en otros casos por discrepancia con la forma de aplicar dicho procedimiento en alguna universidad o por parte de algún profesor. También se estaban recibiendo quejas por incidencias específicas ocurridas durante la realización de algún examen (cortes en la conexión wifi, cortes de luz, etc), que generaban incertidumbre en las personas afectadas, tanto por sus consecuencias académicas, como por el desconocimiento acerca de la forma de plantearlas y resolverlas.

En segundo lugar, porque el asunto estaba tomando creciente relevancia en los medios de comunicación, ya sea por las dudas que suscitaban, desde una perspectiva de los derechos a la intimidad personal y familiar, los procedimientos previstos para evitar prácticas fraudulentas en la realización de los exámenes -cámaras y micrófonos activados, reconocimiento facial, proctoring, etc.-, ya fuera porque se cuestionaban las limitaciones de tiempo para responder a las preguntas y la imposibilidad de volver atrás en las mismas por entender que perjudicarían a los alumnos que no saben gestionar bien la ansiedad o el estrés, e impedirían disponer de un mínimo tiempo de reflexión antes de responder.

En tercer lugar, porque este sistema de examen no presencial podría perjudicar a los alumnos que carecen de las condiciones idóneas en sus viviendas para poder realizarlos adecuadamente, ya sea por sus circunstancias sociales o familiares, por la falta de medios materiales adecuados o por no disponer de un espacio donde realizar la prueba en las debidas condiciones de aislamiento y tranquilidad.





En cuarto lugar, porque no estaba claro cómo se iban a aplicar los procedimientos de reclamación legalmente previstos para las evaluaciones universitarias a este tipo de pruebas.

En quinto lugar, porque el sistema de evaluación no presencial podría acarrear problemas para el alumnado que presenta necesidades educativas especiales asociadas a algún tipo de discapacidad.

En sexto lugar, porque había dudas sobre cómo se iba a evaluar globalmente al alumnado en caso de que se optase, como parecía, por relativizar el valor de estos exámenes en la nota final. A este respecto, se cuestionaba esta forma de evaluación en aquellas asignaturas en las que, por diversas razones, no se hubieran podido realizar prácticas o trabajos on line, cuando los mismos resultasen obligados o necesarios para evaluar adecuadamente el rendimiento del alumnado durante el curso.

Además, otro motivo importante que justificaba la oportunidad de esta evaluación fue la decisión de esta Institución de elaborar y presentar al Parlamento de Andalucía un **Informe Especial sobre las consecuencias que la crisis sanitaria producida por la COVID-19** había tenido en relación a los derechos de la ciudadanía en las principales materias y ámbitos de gestión pública (educación, salud, vivienda, políticas sociales, igualdad, empleo y colectivos vulnerables).

Nos parece oportuno insistir en que éramos muy conscientes de que se trataba de una situación excepcional, no querida por nadie, ni provocada por la universidad y a la que se había tenido que dar una respuesta obligatoriamente, sin el tiempo que hubiera sido necesario para reflexionar, analizar alternativas o poner a prueba los procedimientos elegidos.

También éramos conscientes de que ya se estaban realizando exámenes y sería muy difícil y posiblemente perjudicial cambiar en ese momento los criterios y procedimientos elegidos porque obligaría a repetir las pruebas o pondría en cuestión el resultado de las ya realizadas.

No ha sido nuestra intención generar un problema añadido a las universidades en un momento muy complejo y en el que ya estaban teniendo que afrontar retos muy importantes.

No obstante, valoramos la oportunidad de acometer una queja de oficio sobre esta cuestión porque necesitábamos disponer de información y criterios para dar una respuesta fundada a las quejas que ya nos estaban llegando y que, previsiblemente, se incrementarían de forma sustancial cuando comenzasen los exámenes finales.

Asimismo, valoramos que la Defensoría del Pueblo Andaluz no podía permanecer ajena a una problemática en la que podían resultar afectados derechos de las personas como el derecho a la educación, a ser evaluado objetivamente y a la igualdad de oportunidades.

Actualmente esta queja permanece abierta, analizando la información recibida y recopilando nueva información, dado que aun continúan realizándose exámenes en formato no presencial.

1.4.4. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

1.4.4.1. Actuaciones de oficio

Las quejas de oficio que se han iniciado en este ejercicio de 2020 en materia de Educación no universitaria han sido las siguientes:

- **Queja 20/0358**, ante el Ayuntamiento de Sevilla, relativa a la ausencia de servicio de portería en centros de educación de adultos de Torreblanca (Sevilla).
- **Queja 20/2038**, ante la Consejería de Educación y Deporte, relativa al seguimiento del Informe especial elaborado por la Institución sobre los Centros Específicos de Educación Especial en Andalucía.