



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Memoria

Defensora Universitaria

Año 2011

ÍNDICE

I. Introducción	4
II. Terminología	4
1. Atención diaria de consultas	5
2. Intervenciones	5
3. Tramitación de quejas y reclamaciones	5
4. Actuaciones de mediación y conciliación	6
5. Recomendaciones y sugerencias	6
6. Actuaciones de oficio	7
III. Actividades de la Oficina de la Defensora Universitaria	8
1. Miembros de la Comunidad Universitaria atendidos en la Oficina o fuera de ella	8
2. Divulgación de la Oficina de la Defensora Universitaria	8
3. Encuentro con otros/as Defensores/as	9
IV. El procedimiento de tramitación de quejas	10
1. Número de quejas presentadas y admitidas	10
2. Sinopsis de Quejas tramitadas	11
A. Sector PDI	11
B. Sector PAS	15
C. Sector estudiantes	18
3. Áreas temáticas sobre las que han versado las quejas	19
A. Sector PDI	20
B. Sector PAS	20
C. Sector estudiantes	21
V. Las actuaciones de intervención	21
1. Materias en las que ha intervenido la Oficina de la Defensora Universitaria	21
A. Sector PDI	22
B. Sector PIF	23
C. Sector PAS	23
D. Sector estudiantes	24
2. Reflexión final sobre las materias objeto de intervención	31
IV. Mediaciones	33
VII. Recomendaciones y sugerencias formuladas	33
VIII. Agradecimientos	34

MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PERIODO: DICIEMBRE 2010 – DICIEMBRE 2011

PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 21 DE MAYO DE 2011

I.- PRESENTACIÓN

La Memoria que ofrecemos comprende las actuaciones realizadas por la Defensora Universitaria en ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley Orgánica de Universidades¹, los Estatutos de la UMA² y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA³ durante el periodo comprendido entre diciembre de 2010 y noviembre de 2011.

II.-TERMINOLOGÍA

En virtud de la D.A.14^a de la Ley Orgánica de Universidades, de la D.A.1^a de los Estatutos de la Universidad de Málaga y del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, el Defensor/a Universitario/a tiene encomendada la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, así como, velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

¹ Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 6/01, de 21 de diciembre, de Universidades.

² Disposición Adicional Primera de los Estatutos de la Universidad de Málaga, aprobados por Decreto 145/03, de 3 de junio de la Junta de Andalucía.

³ Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, aprobado por el Claustro de la Universidad de Málaga en la sesión celebrada el día 14 de marzo de 2005.

Para el ejercicio de dichas funciones -la Defensora Universitaria y la Defensora Universitaria Adjunta- realizan una serie de actuaciones cuya terminología conviene aclarar previamente. Así pues, vienen realizando de ordinario:

1.- Atención diaria de consultas: en las que la Defensora Universitaria, la Defensora Adjunta y el personal del Servicio, informan de forma directa a cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, o a quien -sin serlo- pretenda relacionarse con la UMA, sobre el trámite que debe seguir en un determinado procedimiento o sobre un servicio que ofrece la Institución. En este tipo de acciones no se requiere de una actuación adicional de búsqueda de información por parte de las componentes de la Oficina, sino que se realiza de forma directa.

Estas consultas pueden plantearse y resolverse personal, telefónica o telemáticamente.

2.- Intervenciones: Se producen ante una consulta realizada por un miembro de la Comunidad Universitaria que necesita un asesoramiento sobre el procedimiento a seguir en una actuación ante la Universidad o la búsqueda y análisis de la normativa jurídica aplicable a un caso.

La intervención exige la realización de gestiones telefónicas o personales desde la Oficina ante los Órganos o Servicios de la UMA que tengan competencia para informar o intervenir en el asunto con objeto de darle una inmediata solución.

Este tipo de actuación permite una resolución rápida de la cuestión planteada y elimina la burocracia al no exigirse informes por escrito, con sus consiguientes plazos y el retraso que ello conlleva. No obstante, en la sede de la Defensora Universitaria queda constancia tanto de la consulta formulada como del tipo de intervención y actuaciones realizadas en relación con la misma.

3.- Tramitación de quejas y reclamaciones: Pueden ser planteadas por cualquier persona de la Comunidad Universitaria, debiendo la Defensora Universitaria

encauzarlas a los órganos competentes, informando de la legislación vigente y, en su caso, interviniendo con arreglo a sus competencias⁴.

En consecuencia, la actuación de la Defensora Universitaria con relación a una queja o reclamación se produce, informando previamente de los cauces de reclamación que la normativa universitaria pone a disposición de los miembros de la Comunidad Universitaria, e interviniendo después en relación a los hechos relatados en la queja o reclamación.

Ello sin perjuicio de que desde la Oficina de la Defensora Universitaria pueda hacerse un seguimiento sobre la correcta aplicación de la normativa pertinente.

4- Actuaciones de mediación y conciliación: con ellas, la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta buscan una solución a los desacuerdos que se produzcan entre diferentes miembros de la Comunidad Universitaria, siempre y cuando todas las partes acepten su mediación⁵.

La mediación se realiza tras los contactos telefónicos o personales –de manera individual y discrecional- organizando una reunión con todos los implicados en la misma, con el objeto de conseguir un acuerdo en el tema controvertido, siendo de gran importancia las propuestas de mediación que realizan la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta.

5- Recomendaciones y sugerencias. La Oficina de la Defensora Universitaria viene realizando recomendaciones a las autoridades académicas y responsables de los servicios en relación a las medidas que resulta aconsejable adoptar para eliminar las deficiencias por ella detectadas y mejorar los servicios prestados⁶.

Estas actuaciones van vinculadas a la resolución de una queja o reclamación, y se remiten tanto al interesado como al Órgano, Autoridad o Servicio al que se dirige la sugerencia.

⁴ De conformidad con el art. 7 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

⁵ Art. 15 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

⁶ Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

El objeto de la recomendación es: En unos casos, mejorar la calidad del servicio público de la educación superior y el funcionamiento interno, garantizando la eficacia, la transparencia, la objetividad y demás principios que deben regir la actuación administrativa.

En otros, se trata simplemente de mejorar una normativa cuya aplicación revela que vulnera los derechos de algún sector de la Comunidad Universitaria o simplemente que puede atender mejor sus intereses con una reforma puntual.

6- Las actuaciones de oficio, permiten a la Defensora Universitaria intervenir en un asunto cuando considere que se están vulnerando los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, o simplemente para mejorar la calidad de los servicios prestados. No exige una previa consulta o reclamación por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Todas las actuaciones que se emprendan de oficio se realizarán por escrito.

Finalmente podemos añadir que de todas las acciones reseñadas, las que en mayor número se vienen llevando a cabo son las consultas, en primer lugar, las intervenciones, en segundo lugar, y los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones, en tercer lugar.

La Oficina de la Defensora viene atendiendo de forma principal consultas y realizando intervenciones con arreglo a sus competencias, dejando el procedimiento de queja y reclamación o la intervención de oficio para los supuestos que realmente lo requieran; al ser éste un procedimiento más burocrático y más lento.

Tanto la Defensora Universitaria como la Defensora Universitaria Adjunta tenemos especial interés en que los problemas o conflictos que se presenten ante esta Oficina se resuelvan en primer término -y si es posible- de forma consensuada entre todas las partes implicadas, ofreciendo labores de mediación si la naturaleza del asunto lo permite.

III.- ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

La Oficina de la Defensora Universitaria atiende a la Comunidad Universitaria a través de distintos procedimientos, en los cuales se realizan diversos tipos de gestiones. El procedimiento más formalizado es la **tramitación de quejas o reclamaciones**, sin embargo, los procedimientos que más gestiones conllevan en la mayoría de los casos son los de **intervención** en asuntos planteados por algún miembro de la Comunidad Universitaria, y en los que se realizan además de trámites escritos, búsqueda de información, consulta de la normativa, gestiones con los órganos competentes en la materia, entre otras.

A estos procedimientos podemos añadir **otro tipo de actividades**, como las que a continuación se recogen, que han contado con el volumen aproximado de actuaciones que se detalla:

1).- Miembros de la Comunidad Universitaria atendidos en la Oficina o fuera de ella

- Estudiantes: 568
- PDI: 29
- PAS: 43
- PIF: 61

2).- Divulgación de la “Oficina de la Defensora Universitaria”

Dicha Oficina tiene entre sus objetivos la divulgación de este Servicio tanto entre la Comunidad Universitaria como en la sociedad en general, de cara a que conozcan su existencia en la UMA.

En este sentido, la Oficina ha estado presente en las Jornadas de Puertas Abiertas- “Destino UMA”, que se celebraron los días 6, 7 y 8 de abril de 2011, en el Complejo Deportivo Universitario y en las que, como en años anteriores, contamos con

un stand propio, para difundir la existencia de la Oficina de la Defensora Universitaria, tanto entre los miembros de la comunidad universitaria, como entre los futuros alumnos de la UMA.

3).- Encuentro con otros/as Defensores/as

Durante el periodo que abarca esta Memoria la Oficina de la Defensora Universitaria ha asistido a las siguientes reuniones:

a).-IX CONFERENCIA ANUAL ENOHE 2011 (RED EUROPEA DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS), celebrada en la Universidad Europea de Madrid del 27 al 29 de junio de 2011. La Conferencia llevó por título: “Defensores Universitarios en tiempos de crisis”. A la misma asistieron la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta.

b).-XIV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS, celebrado en la Universidad Politécnica de Cartagena los días 27 y 28 de octubre de 2011. Al mismo asistió la Defensora Universitaria.

c).- ENCUENTRO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS ANDALUCES, organizado por la Universidad de Málaga el día 23 de noviembre de 2011, para tratar temas comunes a las Defensorías de las Universidades Andaluzas.

IV.-EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS.

1).- Número de quejas presentadas y admitidas.

Es el procedimiento más burocrático y del que queda mayor constancia escrita. Podemos distinguir las quejas según el sector de la Comunidad Universitaria a que se refieren:

-SECTOR PDI: 6

-SECTOR PAS: 6

-SECTOR ESTUDIANTES: 2.

En consecuencia, se han admitido un total de **14 quejas temáticas** en el periodo que abarca esta Memoria. Si las comparamos con las de la Memoria de la Oficina del año pasado podemos extraer dos datos:

- Un ligero descenso en el número de quejas, lo que se corresponde con el objetivo de la Oficina de la Defensora Universitaria de tratar de resolver los problemas que se le plantean -mientras ello sea posible- realizando las oportunas intervenciones; de forma más ágil y rápida.

- Por primera vez se observa un cambio de tendencia en los colectivos que se dirigen a la Oficina de la Defensora para presentar una queja. Así, en el periodo que abarca esta Memoria son considerablemente superiores el número de quejas presentadas por los colectivos del “Personal Docente e Investigador” y del “Personal de Administración y Servicios” que por los estudiantes. Se invierte pues la tendencia observada en las últimas Memorias presentadas al Claustro por la Oficina de la Defensora donde las quejas del sector de estudiantes superaban en un importante número a las quejas del PDI y del PAS.

-Por el contrario, se ha observado también un aumento de consultas por parte de los estudiantes en relación a sus derechos e intereses como miembros de la comunidad universitaria; lo que se refleja de forma especial en el apartado dedicado a las intervenciones de la Oficina.

2.- Sinopsis de las Quejas tramitadas.

A.- Sector PDI

Q-949/11: Esta queja la presenta una profesora manifestando que su actividad docente viene siendo criticada por el Director de su Departamento, además de haber sido excluida de la docencia en un Master en el que participa su Área de Conocimiento; se aporta un informe del Vicerrectorado de Ordenación Académica en el que se sostiene que la asignación de la docencia en dicho Master no se ajusta a lo establecido en el apartado V del Plan de Ordenación Docente de la UMA, lo que se puso en conocimiento del Director del Departamento.

Se solicitó al respecto de esta queja un informe al Sr. Director del Departamento el cual nos fue remitido en plazo. En el mismo se nos informaba de todas las cuestiones planteadas en la queja. El contenido de dicho informe fue puesto en conocimiento de la interesada, que nos solicitó copia del mismo. Siguiendo el procedimiento habitual, y en cumplimiento de la normativa, no se remitió copia de dicho informe, por cuanto ya se había informado a la profesora de su contenido, lo que se puso de nuevo en su conocimiento.

Finalmente se dictó Resolución de esta queja informando de las vías legales existentes para impugnar los Acuerdos del Consejo de Departamento que se considerasen ilegales y recomendando a ambas partes la realización de un esfuerzo para llegar a un entendimiento para resolver el problema planteado.

Estado de la queja: cerrada.

Q-950/11: Esta queja la presentan varios profesores de un Área de conocimiento de la Universidad de Málaga solicitando que se analicen -de conformidad con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de julio por el que se aprueban las Normas que regulan el procedimiento y los criterios de vinculación y adscripción de las asignaturas a Áreas de Conocimiento- los argumentos expuestos en una alegación previamente dirigida al Sr. Decano del Centro relativa a la adscripción de una asignatura.

En relación a esta queja se solicitó informe al Sr. Decano del Centro y a la Sra. Directora del Departamento en el cual se integraba aquella asignatura. El Sr. Decano nos remitió las constataciones formuladas por el Departamento en respuesta a las

alegaciones sobre adscripción de asignaturas. Dicha información se transmitió a los interesados, los cuales alegaron que no se había contestado a su alegación de conformidad con lo dispuesto en los Acuerdos, alegaciones y queja formulada. Con posterioridad se remitió a los interesados el informe enviado por la Directora del Departamento en el que se hacía alusión a los criterios tenidos en cuenta para aquellas adscripciones.

En respuesta a las manifestaciones realizadas por los profesores que presentaron la Q-950/11, y a la vista de los documentos y gestiones realizadas, la Oficina de la Defensora dictó Resolución de la Queja en la que se consideraba suficientemente contestada la alegación formulada por el Área de Conocimiento, aunque se apreciaba la falta de respuesta en relación a uno de los puntos más controvertidos como era la exigencia impuesta por la normativa de que en la adscripción de asignaturas se tuviera en cuenta la “historia previa de la docencia de asignaturas análogas o afines que existiesen en los planes de estudio vigentes...”, dando por cerrada la Queja por cuanto el procedimiento en el que se decidía definitivamente sobre la adscripción de asignaturas estaba aún pendiente de resolución.

Estado: cerrada

Q-951/11: En esta Queja varios miembros del Personal Investigador en Formación y Contratados a cargo de Proyectos de Investigación de un Grupo de Investigación perteneciente a un Departamento de la UMA, alegaban que estaban padeciendo dolores de espalda debido al tipo de sillas utilizadas en su puesto de trabajo, sillas tipo confidente, y ante lo infructuoso de sus gestiones acuden a la Oficina de la Defensora para tratar de resolver el asunto.

Desde la Oficina se solicitó informe al Sr. Gerente, al Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad, al Sr. Director del Centro al que está adscrito el Departamento en el que se plantea el problema, al Sr. Director del Departamento y al Sr. Director del Grupo de Investigación. En relación a los citados informes, el Vicerrector de Infraestructura y Sostenibilidad nos comunica que no tiene competencias en temas de equipamiento; el Sr. Director del Centro dio traslado de la petición de informe al Sr. Director del Departamento, el cual nos confirma que el Departamento no dispone de partida presupuestaria para la adquisición de mobiliario. El Sr. Director del Grupo de Investigación reconoce la veracidad de los hechos expuestos en la queja pero que el

Grupo no dispone de fondos adecuados para atender dicho gasto, por cuanto desde Gerencia se le informa que no se admite el gasto para bienes muebles con cargo a las ayudas de la Junta de Andalucía a los grupos de investigación.

De todo lo expuesto la Oficina de la Defensora remite información a los interesados, constatando que ante una petición de mobiliario, sillas adecuadas para desempeñar el puesto de trabajo, ni el Centro, ni el Departamento, ni el Grupo de Investigación pueden hacerse cargo del gasto; sin que al respecto tengamos pronunciamiento desde Gerencia de la UMA respecto a una posible solución al problema; al mismo tiempo que el Vicerrectorado de Infraestructuras se declara incompetente en el asunto. A la vez, la Oficina de la Defensora elaboró una Resolución final de la Queja, que además de ser enviada a los interesados, se remitió a los órganos de dirección de la UMA, por si estimaban conveniente la adopción de algún tipo de medidas.

Estado: cerrada

Q-955/11: Esta queja la presentan varios profesores de un Departamento y la dirigen contra el Director del Departamento alegando diversas irregularidades en cuanto a la información que se le transmite al profesorado, posibilidad de acceder a las actas de reuniones de Área, compra de material de investigación sin aprobación del Departamento, en la elección de los miembros integrantes de la Comisión de Baremación, disparidad en la carga docente del profesorado, entre otros asuntos.

Al respecto de las manifestaciones realizadas en la queja se solicitó informe al Sr. Director del Departamento en cuestión, sin perjuicio de las gestiones informales realizadas durante la tramitación de la queja con las partes interesadas. El citado informe nos fue remitido en plazo, y al mismo se acompañaba diferente documentación para corroborar lo expuesto en el mismo. Del contenido del informe se dio traslado a los interesados, alguno de los cuales manifestó no estar de acuerdo con algunas de las manifestaciones realizadas en el informe.

A la vista del informe y de las gestiones realizadas con ambas partes la Oficina de la Defensora dictó Resolución final de la queja en la que además de recordar la normativa aplicable en materia de asignación docente o remisión de las actas aprobadas en Consejo de Departamento, hacía un llamamiento al entendimiento y tratamiento abierto de los problemas que pudieran surgir en el seno del Departamento.

Estado: Cerrada.

Q-959/11: Esta queja la presenta un profesor tras haber recibido dos escritos del Centro en el que imparte una asignatura pidiéndole que modifique las actas de dicha asignatura. Ello obedece –según el profesor- a que desde la Dirección del Centro se insiste en “aumentar al máximo el número de aprobados y evitar cualquier conflicto con los alumnos”(sic).

Al respecto de estas manifestaciones se solicitó informe a la Dirección del Centro, informe que nos fue enviado en plazo. En el mismo además de relatar los hechos acaecidos, se nos informa que de conformidad con el art. 136.2.d) de los Estatutos de la UMA, al no haber atendido el profesor el requerimiento efectuado por la Comisión de Ordenación Académica del Centro, dicha Comisión “procederá por sí misma o por delegación, oído el Consejo de Departamento correspondiente, a la revisión de las pruebas y calificaciones impugnadas”.

Del citado informe se dio traslado al interesado orientándole de las vías legales de que dispone.

Estado: cerrada.

Q-960/11: En esta queja un profesor sostiene que durante la celebración de un Consejo de Departamento el Director le negó la palabra cuando otros compañeros previamente habían hecho uso de su derecho a intervenir en las deliberaciones; a la vez que sostiene que el acta de la sesión no refleja fielmente su intervención. Por otro lado, mantiene que no ha sido atendida su petición de disponer de la documentación relativa a los asuntos que iban a debatirse en el Consejo de Departamento.

Al respecto de esta queja se solicitó informe al Director del Departamento en cuestión. Dicho informe nos fue remitido tras haber sido reiterado. En el mismo se exponen las razones de la denegación de la palabra al interesado, y se manifiesta que toda la documentación necesaria para la celebración del Consejo de Departamento fue entregada previamente al profesorado, y que la denegación de documentación a la que alude el profesor se refiere a borradores realizados desde la Dirección del Departamento para agilizar la posterior sesión.

Del citado informe se ha dado traslado al interesado.

Estado: cerrada.

B.- Sector PAS

Q-948: En esta queja un miembro del Personal de Administración y Servicios de la UMA se quejaba de la falta de contestación a un escrito presentado el día 24 de febrero de 2010 en el que solicitaba su jubilación parcial.

Al respecto se solicitó informe al Sr. Gerente y al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos. Dicho informe nos fue remitido por el Sr. Vicegerente, adjuntando una copia del Acuerdo de fecha de 23 de noviembre de 2010 por el que se le había contestado al interesado que de conformidad con la normativa vigente no se accedía a la citada jubilación parcial, y de los correspondientes recursos que podía interponer al respecto.

La queja se dio por cerrada al quedar el asunto pendiente de la decisión que adoptase el interesado a efecto de recursos.

Estado: cerrada

Q-953: Esta queja la presenta un miembro del PAS manifestando que el día 3 de noviembre de 2010 fue informado -en una reunión con el Director de un Centro, el Director del Servicio y otro compañero- de que se había tramitado un informe sobre su persona a los dos Vicegerentes de personal, proponiendo que no cobrara el complemento de productividad. Al respecto, solicita la intervención de la Oficina de la Defensora con el objeto de tener acceso al contenido de dicho informe, o sea, a los hechos que en relación a su gestión se pusieron en conocimiento de otros órganos.

En relación a los hechos alegados se solicitó informe al Director del Servicio, el cual nos fue remitido en plazo. En el mismo se relataban los hechos acaecidos, manifestando que como consecuencia de las gestiones realizadas por el interesado en su puesto de trabajo se había producido un perjuicio económico importante a la UMA y a terceros implicados, lo que había dado lugar a consultas con la Vicegerencia de Mejora de los Servicios, tras la cual se había decidido dejar sin efecto el informe elevado a la misma.

Del citado informe se dio traslado al interesado, manifestando que de las gestiones realizadas no quedaba claro quien era el responsable o responsables de las

gestiones de las que derivaron daños económicos para la UMA y otros afectados, así como, que puesto que las primitivas actuaciones fueron paralizadas, no viéndose afectado el complemento de productividad del trabajador, entendíamos que no había habido un perjuicio directo sobre el afectado. Se daba así por cerrada la queja, y se emplazaba al interesado, si lo estimaba conveniente, a clarificar los hechos con la Vicegerencia de Organización y Mejora de los Servicios.

-Estado: cerrada.

Q-956/11: Esta queja la presenta un miembro del Personal de Administración y Servicios manifestando que desde el pasado mes de febrero de 2011 viene realizando, además de las funciones propias de su puesto de trabajo, funciones administrativas distintas en una ubicación diferente (Vicerrectorado de Infraestructuras y Sostenibilidad). Al respecto considera el interesado que ello contradice el compromiso asumido por los Sindicatos y órganos de representación del PAS, tras la aprobación de la nueva Relación de Puestos de Trabajo, en cuanto al proceso a seguir en la amortización de su puesto de trabajo. A ello añade la falta de contestación a un escrito dirigido al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos en el que pedía la aclaración de la situación anteriormente descrita.

En relación a esta queja se solicitó informe al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos. En el mismo, tras referirse a las vicisitudes acaecidas en el puesto de trabajo del interesado, se mantiene que –efectivamente– en la nueva RPT el puesto que venía ocupando se amortiza por escasa carga de trabajo, pasando el trabajador a desempeñar sus funciones en el Vicerrectorado ya citado. De ello se deducía que la realización de funciones en dos ubicaciones diferentes era una medida transitoria mientras se procedía a la amortización definitiva del primitivo puesto de trabajo.

De dicho informe se dio traslado a la persona interesada.

Estado: cerrada.

Q- 957/11: En esta queja un miembro del Personal de Administración y Servicios de la UMA se queja de la falta de respuesta a cuatro escritos presentados por Registro y dirigidos al jefe del Servicio del Personal de Administración y Servicios.

Al respecto se solicitó informe al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos, quien nos envió el informe contestando a cada uno de los escritos presentados por la interesada, a la vez que se nos comunicaba que dichas resoluciones se pondrían en conocimiento de la misma.

Del contenido de dicho informe se dio el correspondiente traslado a la interesada.

Estado: cerrada.

Q-958/11: Esta queja la presenta un miembro del Personal de Administración y Servicios por considerar un trato discriminatorio el hecho de que trabajadores mayores de 60 años que acrediten, a través del Servicio de Prevención de la UMA, padecer una enfermedad crónica o degenerativa, con ausencias en su puesto de trabajo, puedan cobrar el complemento de homologación, y que no se haya incluido a los trabajadores que padeciendo este tipo de enfermedad, como manifiesta que es su caso, no tengan dicha edad.

En relación a esta queja se solicitó informe al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos, el cual nos fue remitido en plazo. En el mismo se sostiene que la percepción del complemento de homologación, y las excepciones al número de jornadas necesarias para que el mismo proceda, está recogido en el Acuerdo de la Mesa Sectorial de las Universidades públicas de Andalucía de 24 de julio de 2003, por lo que su posible modificación requeriría la concurrencia de voluntades de las partes firmantes, esto es, de la Dirección General de Universidades de la Junta de Andalucía, de las Universidades Públicas de Andalucía y de los sindicatos CSI-CSIF, FETE-UGT y CCOO.

Del citado informe se dio traslado a la parte interesada, dando por cerrada esta queja.

Estado: cerrada.

Q-961/11: En esta queja un miembro del colectivo del PAS manifiesta que habiendo superado las pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Técnicos de Gestión de la UMA se le está retribuyendo un complemento de destino de nivel 23, cuando los Acuerdos de Homologación del PAS-funcionario de las Universidades Públicas de Andalucía establecen para los Técnicos de Gestión un nivel mínimo de 24.

Además –se manifiesta- que a otros funcionarios de la UMA, en idéntica situación, se les pasó a abonar el nivel 24 y los correspondientes atrasos desde la toma de posesión en la Escala de Técnicos de Gestión.

En relación a esta queja se ha solicitado informe al Sr. Vicegerente de Recursos Humanos, el cual tras ser reiterado, se ha recibido en esta Ofici^ona. Del mismo se ha dado traslado a la interesada.

Estado: cerrada.

C.- Sector estudiantes

Q-952: En esta queja un alumno reclama contra las gestiones realizadas por la Secretaría de un Centro, más concretamente sostiene que dicha Secretaría le avisó de que le restaban 12 créditos de libre configuración para finalizar la carrera, los cuáles justificó su realización mediante prácticas en empresas, cuando dichos créditos podía haberlos superado mediante la adaptación de dos asignaturas optativas; a la vez alega deficiencias en la emisión de una certificación académica.

En relación a los hechos expuestos se solicitó un informe al Sr. Decano del Centro; el cual nos fue remitido en plazo contestando de forma pormenorizada a todas las cuestiones planteadas. De dicho informe se dio traslado al interesado, que, no obstante, hizo alegaciones por email a esta Oficina en el sentido de no estar conforme con lo dispuesto en el citado informe remitido por el Centro.

La Oficina de la Defensora, teniendo en cuenta todas las manifestaciones realizadas tanto por el Centro como por el interesado dio por cerrada la Queja, manifestando que consideraba suficientemente contestadas las cuestiones planteadas en la queja, aunque por el detalle y pormenorización de algunas de ellas emplazaba al interesado para –si lo estimaba oportuno- aclararlas personalmente con el Sr. Decano del Centro.

Estado: cerrada.

Q-954: Esta queja la plantea una alumna de la Diplomatura en Gestión y Administración Pública que solicitó a la Facultad de Comercio y Gestión el reconocimiento de créditos de libre configuración por contar con estudios en la Escuela Oficial de Idiomas, siendo desestimada su petición por no haber realizado aquellos estudios mientras cursaba su titulación. Al respecto de dicha desestimación, la interesada plantea la existencia de un agravio comparativo con los alumnos de la Diplomatura en Ciencias Empresariales a los que – manifiesta- sí se le reconocen dichos estudios de libre configuración por el mismo Centro.

En relación con estos hechos se solicitó un informe al Sr. Decano de la Facultad de Comercio y Gestión de la UMA, el cual nos fue remitido en plazo. En el mismo se nos informaba que efectivamente se daba ese trato desigual, lo cual era consecuencia de la aplicación de dos normativas diferentes, una la que se venía aplicando en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública (dependiente en su día de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales), que establecía la limitación que motivó la desestimación, y otra, la aplicable con carácter general en la Facultad de Comercio y Gestión, que no establece ninguna limitación temporal para el reconocimiento de créditos por haber cursado estudios en la Escuela de Idiomas. Se añadía en el informe que la Facultad de Comercio y Gestión no era competente para anular los actos válidamente emitidos por otra Facultad, pero sí se comprometían a partir del Curso Académico 2010/11 a aplicar la normativa más favorable a los alumnos que solicitaran dicho tipo de reconocimiento de créditos.

Del citado informe se dio traslado a la interesada, para que analizara con su centro la posibilidad de que se le aplicara dicha interpretación más favorable a sus intereses.

Estado: cerrada

3).- Áreas temáticas sobre las que han versado las quejas.

En este apartado nos referimos de forma resumida a las diferentes materias sobre las que versan las quejas planteadas por los diferentes colectivos de la Comunidad Universitaria.

Veamos esas áreas temáticas, lo que nos permitirá hacernos una idea de los asuntos en los que más inciden los miembros de la Comunidad Universitaria.

A.- Sector PDI.

Las quejas planteadas han ido referidas a asuntos como:

- * El cuestionamiento de la actividad docente del profesorado por órganos de dirección y no inclusión en la docencia en un Master.

- * Problemas relacionados con la adscripción de asignaturas en los nuevos Grados.

- * No atención a reclamaciones presentadas ante las deficiencias en el mobiliario disponible para desempeñar el puesto de trabajo.

- * Conflictos internos entre el profesorado de un Departamento y la Dirección del mismo, así como, con el desarrollo de las sesiones del Consejo de Departamento.

- * Desacuerdo con las resoluciones adoptadas por la COA de un Centro que obligan al profesor a modificar las calificaciones recogidas en Acta.

Como puede observarse la mayoría de las quejas presentadas, en algunos casos por varios profesores, se refieren al funcionamiento interno de los Departamentos; a las decisiones adoptadas por la Junta de Centro en cuanto a la adscripción de asignaturas; a desacuerdos con las resoluciones emitidas por la COA, o temas de prevención de riesgos laborales.

B.- Sector PAS.

La mayoría de las quejas del PAS hacen alusión a la falta de contestación a los escritos que este colectivo dirige a la Jefatura del Personal de Administración y Servicios.

También se refieren a la apertura de expediente informativo sobre posible suspensión en el cobro del complemento de productividad; la doble ubicación, en distintos edificios, para poder desempeñar el puesto de trabajo; la queja contra un Acuerdo de la Mesa Sectorial de las Universidades Públicas de Andalucía de 24 de julio de 2003 por considerar que perjudica a determinados trabajadores; o la falta de pago del complemento de destino que corresponde a un Técnico de Gestión.

C.- Sector estudiantes.

En esta Memoria las quejas presentadas por los estudiantes tienen carácter individual y van referidas: 1) al trato discriminatorio recibido por no reconocimiento de créditos de libre configuración por haber cursado estudios en la Escuela de Idiomas, cuando a compañeros de otra titulación del mismo Centro si se les reconocen; y 2) a la disconformidad con las gestiones realizadas por la Secretaría de un Centro en la tramitación de un Certificado de notas.

V).- LAS ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN

1).- Materias en las que ha intervenido la Oficina de la Defensora Universitaria.

La gran mayoría de consultas que se formulan a la Defensora Universitaria, que encierran una manifestación de queja o simplemente de asesoramiento en cuanto a los posibles derechos o intereses legítimos supuestamente afectados, exigen la realización de una investigación para clarificar los hechos y la normativa a aplicar con el objeto de orientar debidamente al interesado. En este tipo de intervenciones el apoyo y colaboración de los distintos servicios y órganos de la UMA resultan esenciales.

Veamos una descripción de las materias en las que se ha intervenido durante el periodo que abarca esta Memoria, distinguiendo según los sectores de la Comunidad Universitaria implicados.

No obstante, hemos de aclarar que en muchas de las materias en las que se ha intervenido -la Defensora Universitaria o la Defensora Adjunta- han informado al interesado que la aplicación de la normativa universitaria ha sido la correcta, otra cosa es que aquel no comparta los criterios de la regulación existente.

A).- Sector PDI

Las peticiones de intervención de la Oficina de la Defensora por parte del profesorado de la UMA han sido en todo caso individualizadas, y han versado sobre las siguientes materias:

- Desacuerdo con la baremación realizada en plazas de profesores asociados; consultas sobre el desarrollo del procedimiento de contratación de Sustitutos Interinos; irregularidades en la convocatoria de un concurso para proveer una plaza de profesor Contratado Doctor.

- Manifestaciones de acoso laboral.

- Consultas sobre el adecuado funcionamiento interno de las sesiones de los Consejos de Departamentos.

- Petición de adopción de medidas contra el comportamiento inadecuado de un alumno.

- Consultas sobre conciliación de la vida familiar y laboral y la asignación docente.

- Problemas relacionados con el reconocimiento de docencia en asignaturas no recogidas en el Plan de Estudios.

- Irregularidades en la docencia de una asignatura tanto en la asignación docente como en la programación a impartir a los alumnos.

- Solicitud de la intervención de la Defensora Universitaria para que se conteste un escrito dirigido a la Dirección de un Centro, en el que se alegan presuntas irregularidades en las Actas de calificaciones.

- Consultas sobre interpretación de normativa universitaria, acuerdos de Consejo de Departamento, etc.

De las materias expuestas las que más intervenciones han originado han sido las relativas a la contratación de profesorado en sus diversas categorías, así como, las consultas sobre interpretación y aplicación de la normativa universitaria.

B).- Sector de Personal de Investigación en Formación (PIF)

En el periodo que abarca esta Memoria se ha observado un incremento en las intervenciones que realiza la Oficina de la Defensora en relación al colectivo de Personal Investigador en Formación. Entre las materias sometidas a intervención destacan:

-El desacuerdo con los criterios de selección para el acceso a los Cursos Noveles del Plan de Formación del PDI, al no haber sido admitido por segundo año consecutivo.

-Problemas de becarios de investigación con su Director de Tesis Doctoral, por desacuerdo respecto de las funciones que tienen que asumir y trato recibido (2 consultas).

-Problemas con las renovaciones de la Beca FPU.

-Desacuerdo de los becarios contratados con cargo a un programa nacional con las limitaciones que sufren en cuanto al reconocimiento de determinados derechos (7 consultas).

-Incertidumbre en cuanto a la posible prórroga de algunas becas de investigación con cargo a Proyectos de Excelencia de la Junta de Andalucía (28 becarios).

El mayor número de intervenciones originadas por este colectivo hacen referencia a la falta de claridad normativa en cuanto a la posible renovación de becas de investigación y las limitaciones que de la condición de becario resultan respecto al reconocimiento de ciertos derechos en la UMA. Por otra parte, los problemas más complejos para este sector de la comunidad universitaria se presentan cuando se producen enfrentamientos entre el becario y el Director de su Tesis doctoral o Director del Proyecto de Investigación al que se encuentran adscritos. En estos casos la solución suele ser muy compleja y, a veces, ha terminado con el abandono del becario de la labor investigadora en la UMA.

C).- Sector PAS

Durante el periodo que abarca esta Memoria la Oficina de la Defensora ha tenido ocasión de intervenir en varios casos relacionados con el PAS. En la mayoría de ellos se ha mantenido entrevista personal o conversación telefónica con el Vicegerente de Recursos Humanos.

Entre las materias que han sido objeto de intervención se encuentran:

*Petición de asesoramiento por parte de un miembro del Personal de Administración y Servicios ante la actitud de un profesor que trata de desacreditarla en el plano profesional y personal.

*Solicitud de intervención de la Defensora Universitaria para conseguir ajustar sus puestos de trabajo al nivel que la normativa vigente establece.

*Desacuerdo con la fecha de la convocatoria y con los criterios de baremación seguidos en las pruebas para acceso a los puestos de Conserjería.

*Alegación de sufrir una situación de acoso en su puesto de trabajo.

De las intervenciones realizadas por la Oficina de la Defensora en materia de PAS, las que mayor número de implicados tienen son las relativas a la disconformidad con los niveles actualmente asignados a personal funcionario de diferentes escalas. Y las más complejas, por el número de gestiones y atención personalizada que requiere el interesado, las presuntas situaciones de acoso laboral, que actualmente se están remitiendo al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, sin perjuicio del seguimiento que se hace desde la Oficina.

D).- Sector estudiantes

Los temas principales planteados por los estudiantes en los que ha intervenido la Oficina de la Defensora, agrupados por bloques temáticos, han sido:

***Problemas relativos al Acceso a la Universidad.**

-Denegación de traslado de expediente.

-Denuncia realizada por un estudiante contra otro por haber accedido a una Titulación aportando –según se manifiesta- documentos falsos de discapacidad.

-Problemas originados con una rectificación de errores de Distrito Único una vez matriculada la persona en un Centro de la UMA.

-Alegación de errores de Distrito Único en el proceso de matriculación.

-No realización de la matrícula en los plazos estipulados para ello por problemas de enfermedad.

-Consulta y reclamación sobre las condiciones para el acceso a la Universidad de personas mayores de 25 años.

-Consulta sobre posible recuperación de una matrícula que fue anulada por falta de pago.

-Disconformidad con dos calificaciones de selectividad, ya reclamadas en tiempo y forma.

-Consulta sobre las opciones disponibles tras no haber sido admitido en ninguna de las Titulaciones de la UMA seleccionadas en la preinscripción.

***Cuestiones relativas a la matrícula.**

-Petición de modificación de matrícula en un Centro para que se haga constar que pertenece al colectivo de familia numerosa. Así como, problemas con el plazo para acreditar que se es familia numerosa.

-Problemas con el pago de la matrícula por denegación de beca.

-Solicitud de devolución de matrícula alegando tener un 33% de discapacidad.

-Solicitud de devolución de tasas y anulación parcial de matrícula por agravamiento de enfermedad de un familiar.

-Denegación de solicitud de estudiante a tiempo parcial.

-Solicitudes de ampliación de matrícula fuera de plazo.

***Evaluación y docencia.**

-Disconformidad con la eliminación de una asignatura sin previo aviso, en la que estaban matriculados 12 alumnos.

-Dificultad para contactar con los profesores responsables de las prácticas de un Departamento, al objeto de que le tutelén un trabajo.

-Problemas para localizar al profesor u obtener tutoría sobre una asignatura del Plan Antiguo de una Titulación de la que los alumnos no tienen docencia pero sí derecho a examen.

-Reclamaciones, por un importante número de estudiantes, por falta de profesorado para impartir diversas asignaturas de una Titulación de UMA, y en consecuencia, ausencia de docencia prolongada en las mismas.

-Incumplimientos en la entrega de las calificaciones de una asignatura.

-Problemas con las actividades docentes a través del Campus Virtual.

-Problemas de incompatibilidad horaria en una asignatura al haber cambiado el profesor el horario oficialmente establecido.

-Solicitud de información por parte de un alumno víctima de un atropello para comunicarse con el profesorado, para avisar de su inasistencia a clases.

-Reivindicación de varios alumnos para que el profesor responsable de la asignatura les incluya en los correspondiente grupos de prácticas.

-Problemas con incompatibilidad de horarios.

-Dificultades para aprobar una asignatura desde que tuvo un enfrentamiento con la profesora.

-Problemas de una estudiante extranjera con el idioma y el adecuado seguimiento de la actividad docente.

-Denuncia por varios alumnos sobre la irregularidad en la docencia impartida por una profesora de un Centro de la UMA.

-Problema de un estudiante en relación con la evaluación y docencia de una asignatura.

-Asesoramiento sobre la interposición de un recurso de alzada contra una resolución que afecta a la docencia.

-Coincidencia en fecha y hora de los exámenes de dos asignaturas.

-Consulta respecto de la posibilidad de seguir estudiando en una Universidad española a pesar de haber suspendido todas las asignaturas.

-Denuncia de varios alumnos por el trato recibido por parte de un profesor en una revisión de exámenes.

-Solicitud de información sobre si asiste a los estudiantes derecho a exigir una segunda corrección de exámenes.

-Modificación de una calificación de aprobado a suspenso después de tres años, una vez cursadas todas las asignaturas.

-Disconformidad con la calificación de un examen o de actividades prácticas.

-Falta de publicación de las fechas de exámenes de algunas convocatorias próximas.

- Solicitud de información sobre la forma de evaluación de las asignaturas.
- Solicitud de información sobre los derechos de los estudiantes si un profesor no se presenta al examen.
- Reclamación porque la Secretaría del Centro no les ha facilitado una información que necesitan conocer para poder cursar un Master.
- Diversas cuestiones relacionadas con la extinción de los Planes de Estudios.
- Consulta sobre si se puede pedir una copia del examen para presentar una reclamación a la COA.
- Protestas por modificación de la calificación a la baja tras una revisión de exámenes.
- Ausencia de establecimiento de una fecha para la revisión de exámenes.
- Reclamaciones por denegación de cambios de grupos.

***Problemática relativa a las convalidaciones de asignaturas y reconocimiento de créditos.**

- Alegación de un perjuicio ocasionado con unas convalidaciones después de haber realizado un intercambio.
- Problemas con las adaptaciones de una Licenciatura al Grado.
- Denegación de convalidaciones solicitadas respecto a Master o asignaturas de Grado.
- No convalidación por el Instituto Interuniversitario de Criminología de créditos obtenidos en cursos y seminarios relacionados con la materia.
- Alegación de errores producidos en una convalidación de asignaturas.
- Problemas con el reconocimiento de créditos de libre configuración.
- Problemas con las convalidaciones de asignaturas cursadas por alumnos que han accedido a la UMA desde Formación Profesional.

***Consultas relativas a becas:**

- Denegación de beca de movilidad.
- Denegaciones de becas del Ministerio, por diversas razones (por no acreditar ser independiente...)
- Problemas con la participación en el programa de movilidad SICUE.

-Consulta de un alumno sobre si atiende el requerimiento de pago de una matrícula en el Master cuando aún se está tramitando su solicitud de beca.

-Problemas con una funcionaria de la Secretaría de un Centro en relación a la tramitación de una documentación relativa a la beca de un estudiante.

-Queja por la realización de notificaciones a una dirección errónea desde el Servicio de Becas.

-Reclamación por falta de ingreso de una beca previamente concedida.

-Solicitud de Becas de movilidad para estudiantes de Tercer Ciclo.

-Denegación de becas de colaboración del Ministerio a los alumnos Erasmus o que cursan créditos de libre configuración por no cumplir el requisito referido a “estar matriculados de todos los créditos restantes para finalizar los estudios”. Ello es debido al retraso con el que se produce en algunos casos la carga de las calificaciones de los alumnos Erasmus, y a no constarle a Secretaría que el alumno está realizando cursos, Seminarios o prácticas con los que se les reconoce automáticamente un determinado número de créditos que completan los créditos que les restan para finalizar sus estudios.

***Cuestiones relacionadas con alumnos Erasmus.**

-Reclamación por haber sido rechazada en la Universidad de destino por insuficiente conocimiento del idioma.

-Rechazo de una solicitud de movilidad por no realización de la correspondiente prueba de idiomas.

-Petición para que se bajen las notas de nivel de idiomas para obtener la beca Erasmus al haber quedado plazas vacantes.

-Queja por el retraso en el abono de las Becas Erasmus.

-Diversas consultas sobre el procedimiento de adjudicación de las plazas de Erasmus.

-Quejas en relación a la normativa interna de un Centro que perjudica a los alumnos que desean optar por la movilidad.

-Problemas con las convalidaciones de estudios cursados como alumno Erasmus en una Universidad francesa.

-Diversos problemas derivados de la carga de las calificaciones de los alumnos de los programas Erasmus y Sicue.

***Cuestiones relativas a Posgrados y Doctorado**

En materia de Posgrados y Doctorado, entre los temas en los que hemos intervenido podemos citar:

- Problemas con los plazos y requisitos para realizar la preinscripción en Masters.
- Inadmisión en un Master en el que el interesado considera que reúne los requisitos.

- Discrepancias entre alumnos y profesores en cuanto a los plazos de entrega y realización de prácticas en un Master; así como, disconformidad del alumnado con la evaluación obtenida en una asignatura de Master.

- Solicitud de intervención de la Oficina de la Defensora para pedir un cambio de tema con la tutora asignada en el Master.

- Queja por no poder acceder al Master de Profesorado sin acreditar el nivel B1 de inglés.

- Problemas con la expedición de un Título de Master.

- Problemas con la tutorización de un trabajo fin de master.

- Problemas con la realización del Practicum de un Master

- Solicitud de devolución del primer pago de un Master.

- Ausencia de notificación de la decisión que debía adoptar la Comisión de Doctorado.

- Problemas con la fecha para poder presentar el trabajo de investigación del Doctorado.

- Consulta sobre los derechos y obligaciones que afectan al doctorando, Director y Codirectores de Tesis Doctorales.

***Evaluación extraordinaria.**

- Solicitudes de información sobre el procedimiento de evaluación extraordinaria.

- Información sobre el recurso administrativo contra la desestimación de una solicitud de evaluación extraordinaria.

***Prácticas en empresas y asignaturas prácticas.**

-Se pide la intervención de la Oficina de la Defensora para que la Titulación de Ciencias Actuariales tenga más presencia en los programas de prácticas en Empresas.

-Ausencia de certificado de haber realizado prácticas en Empresas.

-Falta de pago de algunos meses tras haber realizado prácticas dentro del Programa ICARO.

-Problemas con el reconocimiento de créditos por realización de prácticas en empresas.

-Solicitud de devolución del pago de unas prácticas de Procesos Industriales que nunca se realizaron.

-Se pide asesoramiento sobre una reclamación a la COA en relación a las prácticas de una asignatura.

***Titulaciones Propias**

-Consulta sobre los créditos con que cuenta una nueva Titulación Propia de la UMA.

-Problemas con la matrícula en Titulaciones Propias.

***Diversos servicios y gestiones de la UMA**

-Petición de intervención de la Defensora Universitaria ante el enfrentamiento de un alumno con personal de la cafetería de un Centro de la UMA.

-Protesta por la falta de ordenadores para todos los alumnos en el trabajo diario de una asignatura; así como, por colapso de la red debido –presuntamente- a que otros compañeros están destinándolos a usos no académicos.

-Consultas sobre si existe un servicio de asesoría jurídica para el alumnado.

-Petición de descuentos en el uso de las Instalaciones Deportivas de la UMA para hijos de estudiantes.

-Imposibilidad de matricularse por problemas con la red.

-Petición de creación de la Junta de Facultad en un Centro de la UMA.

-Problemas con la gestión de las asignaturas en el Campus Virtual en los nuevos Grados.

-Reclamaciones por autorizar la UMA diversas actividades que afectan al normal desarrollo de la actividad docente.

-Petición de un certificado de haber estado trabajando en la UMA durante tres meses.

-Petición de Homologación del Título de Licenciado en Ciencias Ambientales tras haber cursado dos asignaturas en la UMA.

-Petición de emisión de un Certificado en base 10 que se le requiere en una convocatoria pública e incidencias producidas al respecto.

-Retrasos en la disposición del carnet de estudiante.

-Consulta sobre si existe exención en el pago de tasas para participar en una Convocatoria de Concurso Público de la UMA, al ser persona discapacitada.

***Problemas de acoso**

-Alegación de un tema de acoso por parte de un profesor a una alumna.

2).- Reflexión final sobre las materias objeto de intervención.

Como en años anteriores, de los datos más arriba expuestos se deduce que la mayor parte de las actuaciones de la Oficina de la Defensora Universitaria se refieren a intervenciones respecto a los problemas que plantean los miembros de la Comunidad Universitaria, principalmente estudiantes, más que a la tramitación de quejas. Este tipo de intervenciones permite una solución más ágil y eficaz como demanda la Comunidad Universitaria respecto de la actuación de la Administración Universitaria. Con ello contribuimos, desde el servicio que prestamos, a garantizar la eficacia, la eficiencia, la celeridad y la transparencia en la actuación administrativa.

Al no seguirse un procedimiento previamente establecido, sin formalidades, se pueden resolver la mayoría de los problemas que plantea la Comunidad Universitaria con la celeridad que los mismos requieren; obviamente, contando siempre con la colaboración de los distintos órganos, servicios y personal de la UMA, sin la cual la resolución no sería posible.

En muchos casos la intervención consiste en atender personalmente en la Oficina de la Defensora, o fuera de ella, a los miembros de la Comunidad Universitaria que desean exponer el problema que tienen pero que no quieren hacerlo por escrito, al menos hasta no consultar con la Defensora Universitaria.

Como conclusión podemos decir que la mayor parte de las cuestiones que se plantean en la Oficina de la Defensora Universitaria nos la hacen llegar los estudiantes, seguidos del PDI y del PAS. Por cuanto a los temas que más dedicación nos ha llevado, por lo reiterado o complejos de los mismos, podemos citar:

-Los problemas relacionados con la docencia, la evaluación, la convalidación de asignaturas y el reconocimiento de créditos, constituyen las materias que se nos plantean de forma más reiterada. Llama la atención que se repitan las reclamaciones ante la dificultad para localizar a los docentes; la falta de docencia en algunas asignaturas, en algunos casos debida a la no disposición de profesorado; los retrasos en la entrega de actas de calificaciones y; las quejas por la docencia impartida por el profesorado.

-El acceso a la Universidad y los errores que en la aplicación del proceso informático se producen, provocan un importante número de intervenciones. Hay que agradecer en esta materia la colaboración prestada en todo momento por el Servicio de Acceso y el Vicerrectorado de Estudiantes del que depende, para clarificar las reclamaciones que llegan a la Oficina de la Defensora.

-Las cuestiones relacionadas con los Posgrados cobran cada vez más fuerza; tales como: la tutorización de trabajos o la no admisión en los Masters.

- La extinción de las Licenciaturas y Diplomaturas está provocando un importante número de gestiones y atenciones personalizadas por parte de la Oficina de la Defensora. Así, la ausencia de docencia en las asignaturas prácticas está provocando que el derecho a examen en dichas asignaturas sea un derecho vacío de contenido. Por otro lado, los alumnos que no pueden superar las asignaturas pendientes en las convocatorias oportunas o por evaluación extraordinaria deben adaptarse al Grado, con el problema añadido de que deben cursar muchas más asignaturas de las que les quedaban pendientes, por lo que solicitan facilidades para finalizar los estudios que en su día iniciaron.

* Las denegaciones de becas de ámbito nacional constituyen otro tema recurrente de intervención. Los alumnos acuden a la Oficina de la Defensora alegando

defectos en la tramitación de las becas o desacuerdo con la propuesta de concesión que realiza la Universidad al Ministerio.

También hemos detectado problemas en la gestión de las Becas de Colaboración con los Departamentos. Concretamente dichas becas se han desestimado a alumnos Erasmus y a alumnos que cursan Cursos, Seminarios o prácticas para obtener el reconocimiento de los correspondientes créditos, por no cumplir el requisito exigido por la Convocatoria relativo a “*estar matriculados de los restantes créditos para finalizar sus estudios*”. Y ello, porque, o bien, las notas de los Erasmus aún no habían sido cargadas en su expediente cuando solicitan aquella beca, o bien, en la propia Secretaría del Centro no consta que el alumno esté cursando Cursos, Seminarios...que les dan derecho a obtener el reconocimiento de los créditos que le quedan para finalizar sus estudios.

VI- MEDIACIONES

En el periodo que abarca esta Memoria no se ha realizado ningún acto de mediación, con los requisitos formales que el mismo conlleva. No obstante, algunas de las quejas planteadas han dado lugar a una reunión de conciliación con las partes en conflicto, cuando éstas estaban dispuestas.

VII. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS FORMULADAS

El art. 20 del *Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria* establece que el Defensor Universitario podrá formular sugerencias o recomendaciones a los encargados inmediatos de los servicios de la Universidad o a los máximos responsables del funcionamiento institucional en relación a las medidas aconsejables para eliminar las deficiencias por él detectadas durante sus actuaciones o investigaciones. De conformidad con el mismo, durante el periodo que abarca esta memoria se han realizado algunas sugerencias dirigidas principalmente a las partes que intervienen en los procedimientos de quejas tramitados.

- **SUGERENCIA 1ª:** Una de las sugerencias que más se repiten en las resoluciones de queja es que los Departamentos respeten escrupulosamente la normativa de funcionamiento interno; y, en caso de adopción de un Acuerdo que algún miembro del Consejo de Departamento considere ilegal, la posibilidad de su impugnación mediante Recurso de Alzada dirigido al Consejo de Gobierno.
- **SUGERENCIA 2ª:** Ante la alegación de pérdidas de Actas de los Consejos de Departamento, se sugiere llevar el correspondiente libro de Actas foliado y fechado, sin perjuicio de la responsabilidad del Secretario del Departamento en su custodia.
- **SUGERENCIA 3ª:** Se sugiere al Servicio de Becas que cuando un alumno solicite una Beca de Colaboración y no cumpla el requisito académico de tener matriculados todos los créditos para finalizar sus estudios se le de audiencia con el objeto de poder subsanar esa deficiencia si la misma se debiera a que en Secretaría aún no constan las notas de los alumnos Erasmus o simplemente a que se encuentran cursando Seminarios, Cursos...con los que esperan completar los créditos que les restan para finalizar sus estudios. Parece una opción más eficiente que esperar a que se les deniegue la beca y posteriormente recurrir.

XIII.- AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, queremos agradecer al Equipo de Gobierno de la Universidad de Málaga, Excma. y Magfca. Sra. Rectora, Sres. Vicerrectores/as, Sres. Secretario General y Vicesecretario General, Gerente, Vicegerentes de Recursos Humanos y Calidad, Directores de Secretariado y Asesor Jurídico y otros cargos académicos de la Universidad de Málaga, Decanos/as y Directores/as de Centros, Directores/as de

Departamentos, etc, que en todo momento han colaborado con amabilidad y eficacia, incluso contestando llamadas en horarios no del todo apropiados, en días no lectivos e incluso en períodos de vacaciones.

Asimismo, queremos mostrar nuestro agradecimiento a los Jefes de los diferentes Servicios y Unidades Administrativas que han sabido, con la profesionalidad y cualificación técnica que les caracteriza, ayudarnos a resolver las consultas, quejas y reclamaciones presentadas ante esta Oficina.

Hemos de añadir nuestro agradecimiento general a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y, en especial, al sector de los estudiantes que viene confiando cada vez más en este servicio que les presta la UMA sin sujeción a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y regido por los principios de independencia, autonomía, imparcialidad y confidencialidad.

Por último, deseamos manifestar nuestro agradecimiento a las personas que atienden diariamente el trabajo que se genera en la Oficina de la Defensora: Maribel y Ana.

Málaga a 31 de diciembre de 2011

DEFENSORA UNIVERSITARIA
D^a MERCEDES VICO MONTEOLIVA

DEF. UNIVERSITARIA ADJUNTA
D^a ISABEL GONZÁLEZ RÍOS