



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Memoria**

**Defensor Universitario**

**Año 2013**

## ÍNDICE

<b>I. Presentación</b> .....	3
<b>II. Ámbitos de actuación</b> .....	3
1. Consultas informadas .....	4
2. Quejas y reclamaciones .....	4
3. Mediación y Conciliación .....	6
4. Resoluciones, notificaciones e informes .....	7
<b>III. Otras acciones de la Oficina</b> .....	9
1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario .....	9
2. Contactos de coordinación .....	10
2.1. Contactos de coordinación con agentes de la Universidad de Málaga .....	10
2.2. Otros contactos y encuentros institucionales en el ámbito autonómico y estatal .....	11
<b>IV. Tramitación de expedientes</b> .....	12
1. Total de actuaciones .....	12
2. Colectivo Estudiantes .....	18
3. Sector PDI y PIF .....	22
4. Sector PAS .....	23
5. Expedientes de mediación.....	23
<b>V. Consideraciones finales</b> .....	25
<b>Anexo I</b> .....	29

# **MEMORIA ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**PERIODO: 1 de diciembre de 2012 – 30 de noviembre de 2013**

**PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 20 DE DICIEMBRE DE 2013**

## **I.- PRESENTACIÓN**

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario, y su equipo, en ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley Orgánica de Universidades<sup>1</sup>, los Estatutos de la UMA<sup>2</sup> y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA<sup>3</sup>, durante el periodo comprendido entre diciembre de 2012 y noviembre de 2013.

Durante este período se ha asentado la configuración del nuevo equipo que tomó el relevo en junio de 2012, y está conformado por F. Manuel Montalbán Peregrín, Defensor, Ángela Caballero Cortés, Defensora adjunta, María Isabel Sánchez Cantero, técnico, y José Manuel Gil Sánchez, secretario de cargo.

## **II.- ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

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

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Algunos de los valores más relevantes que compartimos con las diferentes instituciones que representan este tipo de defensa son la cercanía, la agilidad, el diálogo, la flexibilidad, el rigor, la sensibilidad y la orientación hacia el punto de vista del administrado, de la persona y/o colectivos afectados. El reconocimiento de derechos no es una fase conclusiva. Al reconocimiento le sigue la protección y la garantía.

Los ámbitos de actuación de la Oficina del Defensor Universitario se centran en la tramitación de consultas informadas, quejas y reclamaciones, procedimiento de actuaciones de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, notificaciones e informes.

## **1. Consultas informadas**

Una de las labores principales de la Oficina del Defensor Universitario es atender a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que deseen realizar una **consulta** sobre situaciones donde puede estar en riesgo el respeto a los derechos y libertades. La vía de acceso mayoritaria para realizar estas consultas es por email o llamada telefónica. Nuestro objetivo es realizar, en esta categoría de atención específica, intervenciones que primen la agilidad y flexibilidad en la gestión ante los órganos y servicios universitarios para ofrecer soluciones rápidas o proporcionar la información necesaria, reservando el procedimiento de queja o reclamación para los supuestos que formalmente lo requieran.

## **2. Quejas y Reclamaciones**

Pasan a ser tramitados como quejas y reclamaciones aquellos expedientes en los que el Defensor considera que sí se ha producido una vulneración de los derechos del reclamante, en su condición de miembro de la comunidad universitaria, y en función del colectivo al que pertenece. Asimismo es de destacar que se incluyen en esta categoría aquellos expedientes en los que el reclamante acude al Defensor tras haber esperado una contestación por el

órgano competente, sin que ésta se haya producido. El Defensor se interesa por este retraso una vez considerado que el tiempo deseable para que el interesado obtenga respuesta ha sido sobrepasado ampliamente, bien porque la normativa lo tiene ya así establecido, o porque la naturaleza de los hechos determina que el retraso puede causar un perjuicio al interesado o a terceros que difícilmente podrá ser subsanado.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá dirigir, sin ningún tipo de restricción, sus quejas o reclamaciones al Defensor Universitario. Para formularlas se pueden utilizar cualquiera de los siguientes medios:

- Prioritariamente a través del formulario en línea que se facilita en nuestra web.
- Entrevista personal en la Sede de la Oficina del Defensor Universitario.
- Contacto inicial mediante entrevista telefónica.
- Consultas escritas, a través de correo ordinario, fax o email.

Asimismo el Defensor Universitario podrá iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte interesada las diversas actuaciones y análisis de información conducentes al esclarecimiento de los actos, resoluciones y actuaciones de hecho de la Administración Universitaria. Así las atribuciones del Defensor Universitario se extienden a la actividad de todos los órganos colegiados y unipersonales de la Universidad de Málaga, así como a todos los empleados al servicio de la misma, y a la gestión indirecta de los servicios universitarios cuidando que quede garantizado el exacto cumplimiento de los derechos y deberes de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Todas las Quejas y Reclamaciones son tratadas con la más absoluta reserva y confidencialidad.

Las personas que hayan presentado previamente un escrito de queja pueden contactar, en cualquier momento con esta Oficina para conocer el estado de tramitación de su expediente.

### 3. Mediación y Conciliación

La gestión alternativa de conflictos se convierte en una de las herramientas más útiles para el trabajo cotidiano de la Oficina del Defensor Universitario, puesto que la ausencia de poder ejecutivo propia de esta figura nos otorga fundamentalmente un papel facilitador en la búsqueda de soluciones creativas que superen la tautología de muchos conflictos. Cuando todas las partes implicadas acepten su Mediación, el Defensor Universitario podrá iniciar cualquier actuación conducente a la solución de los desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la Comunidad Universitaria. En atención a una queja o reclamación el Defensor Universitario puede proponer a las partes acciones de mediación y conciliación dirigidas a lograr soluciones alternativas que desactiven los conflictos existentes.

Algunos desarrollos recientes recomiendan adaptar los modelos generales de mediación a los contextos universitarios. Así hemos introducido un modelo de intervenciones de mediación basado en cuatro dimensiones básicas<sup>4</sup>: el nivel de formalización del proceso (reflejado en un continuo entre mediaciones formales e informales); los objetivos de la mediación (centrados en el acuerdo y/o mejora de las relaciones entre las partes implicadas); el nivel de equilibrio o simetría de poder que caracteriza las relaciones entre ellas; y la perspectiva temporal previsible de las relaciones existentes entre las partes (corto plazo versus medio y largo plazo). Las interacciones entre estas dimensiones dan lugar a distintas posibilidades de intervención en mediación, cuya adecuada elección puede influir en la eficacia tanto del proceso como de los resultados.

En este período hemos llevado a la práctica diversas medidas para estimular la mediación tanto como práctica alternativa y creativa en la resolución de conflictos concretos entre partes, cuanto como cultura general de convivencia en nuestra Universidad. Con muy buena acogida, hemos ofrecido nuestros recursos para resolver algunas situaciones que afectaban a la

---

<sup>4</sup> Alcover, C. M<sup>ª</sup>. (2006). Mediadores institucionales: El Defensor Universitario y la mediación en conflictos de personal de las universidades españolas. En E. Gamero y M. Rodríguez-Piñero (Coords.), Mediación para la resolución de conflictos de personal en las Administraciones Públicas (pp. 289-308). Sevilla: Consejo Andaluz de Relaciones Laborales (CARL)-Mergablum.

dinámica académica e interpersonal en distintos centros y departamentos. Asimismo el 7 de marzo de 2013 desarrollamos una Jornada titulada “De la queja a la gestión alternativa de reclamaciones y conflictos en el ámbito universitario: el sector estudiantes”, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes. Nos gustaría en 2014 seguir extendiendo de manera progresiva la formación específica en mediación en contextos universitarios, cada día más complejos, dinámicos y multiculturales, para representantes estudiantiles y autoridades académicas.

#### **4. Resoluciones, notificaciones e informes**

La Oficina del Defensor Universitario viene realizando igualmente 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 prestados<sup>5</sup>.

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. El objeto de las recomendaciones es, en primer término, 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 segundo lugar, las recomendaciones pueden dirigirse también a la mejora de una normativa cuya aplicación revele posible vulneración de los derechos de algún sector de la Comunidad Universitaria o simplemente que puede atender mejor sus intereses con una reforma puntual.

También las actuaciones de oficio permiten al Defensor Universitario 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.

En este período el Defensor ha remitido las siguientes recomendaciones:

---

<sup>5</sup> Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

- Recomendación dirigida a la Sra. Vicerrectora de Investigación y Transferencia para la elaboración y aprobación de un reglamento específico sobre uso de los servicios de consulta y préstamo de nuestras bibliotecas que contemplen regulaciones específicas adaptadas a los nuevos soportes digitales.
- Recomendación dirigida al Sr. Vicesecretario General en la que se solicita una atención especial de las unidades administrativas implicadas en el proceso informativo de petición de la condición de estudiante a tiempo parcial.
- Recomendación a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado donde se pide una agilización de la resolución de distintas convocatorias en concurso público de méritos para formar parte de Bolsas de Trabajo de Profesor Sustituto Interino. La superación de los plazos de respuesta establecidos estaban condicionados por el retraso en la remisión de las baremaciones de algunas Comisiones Asesoras.
- Recomendación a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado para expresar la necesidad de que se valore la regulación y articulen soluciones en los casos de pérdida o extravío de exámenes por parte del docente encargado de la evaluación de una asignatura. Otra cuestión sobre la que se solicitaba un desarrollo ulterior era la necesidad de concretar en las guías docentes el alcance de la flexibilidad en el régimen de asistencia a clase de estudiantes a tiempo parcial.
- Recomendación a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado para que se mejorara la claridad y precisión de algunos aspectos fundamentales en el desarrollo de las Guías Docentes. A partir de esta recomendación se programó una reunión conjunta para el día 26 de abril de 2013 con Decanos/as y Directores de Centro, así como representantes de las Comisiones de Ordenación Académica, para tratar más profundamente este asunto a partir de las especificaciones realizadas desde la Oficina del Defensor Universitario. Los puntos principales fueron la



necesidad de incluir una relación de competencias realista, la concordancia de información de las guías y los contenidos del campus virtual de la asignatura, claridad en las condiciones de asistencia y control de la misma, mayor rigor en la definición de los componentes evaluativos, reflejo claro de las condiciones que garantizan la categoría de estudiante a tiempo parcial.

### **III.- OTRAS ACCIONES DE LA OFICINA**

Como podemos comprobar, la Oficina del Defensor Universitario atiende a la Comunidad Universitaria a través de distintos procedimientos, para los que se realizan diversos tipos de gestiones.

El procedimiento más formalizado es la **tramitación de quejas o reclamaciones**, sin embargo, la Oficina dedica mucha atención a otras acciones de **intervención cotidiana** diversa en asuntos planteados por algún miembro de la Comunidad Universitaria, y en los que se realizan tareas de orientación, 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:

#### **1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario**

La Oficina tiene entre sus objetivos la divulgación de este Servicio tanto entre la Comunidad Universitaria como en la sociedad en general.

En este sentido, se ha renovado la web del servicio mediante la configuración 2.0. de la misma. Se colabora igualmente acercando la figura del Defensor a distintos servicios, centros, enseñanzas de grado y posgrado, relacionados con las competencias y tareas de la Oficina.

## **2. Contactos de coordinación**

El objetivo principal de los distintos contactos mantenidos es hacer efectiva una mayor coordinación, en varios niveles, con las distintas autoridades, órganos, servicios, agentes sociales, etc., implicados. Entendemos que la independencia, autonomía, neutralidad e imparcialidad, no están reñidas con la sinergia y retroalimentación continua en la búsqueda proactiva de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad.

### **2.1. Contactos coordinación con agentes de la Universidad de Málaga**

Durante el periodo que abarca esta Memoria, el Defensor Universitario ha asistido a los siguientes eventos y mantenido los contactos institucionales que siguen:

a).- Visita institucional y reuniones de coordinación con la Sra. Rectora. Enero, mayo y octubre, 2013.

b).- Reuniones sobre planificación y colaboración interinstitucional de la Oficina con el Vicerrector de Coordinación Universitaria. Febrero y abril, 2013.

c).- Reunión de valoración de expedientes con el Secretario General. Enero y febrero 2013.

d).- Reuniones de coordinación y seguimiento con la Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado. Enero, abril y octubre, 2013.

e).- Reuniones de coordinación con el Vicerrector de Estudiantes. Enero y abril de 2013.

f).- Reuniones de coordinación y estudio de expedientes con el Vicesecretario General. Abril, mayo y octubre, 2013.

g).- Reunión de estudio de expedientes con el Delegado de la Rectora para la Inspección de Servicios. Marzo, 2013.

h).- Reunión de coordinación mantenida con el Vicegerente de Organización de los Servicios Universitarios. Enero, abril y junio, 2013.

i).- Reunión de gestión de expedientes con el Director del SEPRUMA. Enero, 2013.

j).- Reunión de coordinación con el Secretario General y el Presidente del Comité de Evaluación de Conflictos Laborales. Febrero, 2013.

k).- Reunión sobre Conflictos Laborales con el Secretario General, el Director del SEPRUMA y el Presidente del Comité de Evaluación de Conflictos Laborales. Abril, 2013.

l).- Reunión de coordinación de actuaciones con el Presidente del Comité de Evaluación de Conflictos Laborales. Marzo, 2013.

ll).- Reunión de información sobre situación de las distintas categorías de becarios de investigación con la Vicerrectora de Investigación y Transferencia. Noviembre, 2013.

m).- Reunión de coordinación con la nueva Vicerrectora de Estudiantes y Calidad, centrada en el análisis de los temas más recurrentes en los expedientes abiertos para este sector por nuestra Oficina. Noviembre, 2013.

n).- Reunión de coordinación con la Directora de Secretariado de Movilidad Estudiantil sobre las convocatorias Única y Erasmus. Noviembre, 2013.

ñ).- Visitas a Centros y encuentros con los equipos directivos, Secretaría y representantes de estudiantes. Nuestro objetivo ha sido tratar directamente algún conflicto concreto que corría el riesgo de cronificarse. Hemos querido trasladar nuestra apuesta por las acciones preventivas y proactivas en la resolución de reclamaciones y conflictos, así como por hacer avanzar la corresponsabilidad de todos los estamentos de la Universidad en la búsqueda de soluciones alternativas que se orienten por la calidad y la mejora continua.

## **2.2. Otros contactos y encuentros institucionales en el ámbito autonómico y estatal**

El Defensor Universitario coordina y enriquece la labor de la Oficina a través de toda una red de contactos institucionales que incluye fundamentalmente a los defensores universitarios de las universidades públicas de Andalucía, los defensores de universidades públicas y privadas del Estado español, organizados en la Conferencia Estatal de Defensores Universitario (CEDU), y al Defensor del Pueblo Andaluz.

a).- Reunión de Defensores de Universidades Públicas de Andalucía. Córdoba, 25 de febrero de 2013.

b).- Jornada de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios “Propuestas para la Reforma y mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español”. Madrid, 10 de mayo de 2013.

c).- I Encuentro de los Defensores/as Universitarios/as de Andalucía sobre “Acoso y Universidad”. Cádiz, 8-9 de julio de 2013.

d).- Reunión de los Defensores de las Universidades Públicas de Andalucía con el Defensor del Pueblo Andaluz, para tratar, entre otros temas, la incidencia de la crisis económica en el acceso a la educación superior, problemas de financiación del programa ERASMUS, incidencias en la organización de másteres, temporalización de las pruebas de acceso, etc. 17 de octubre de 2013. De la misma surge un Comunicado refrendado por los asistentes en relación al problema de las personas que no pueden acceder o continuar sus estudios universitarios como consecuencia de la crisis económica (se adjunta como Anexo I).

e).- XVI Encuentro Estatal De Defensores Universitarios, celebrado en las Universidades de Sevilla y Pablo de Olavide, en Sevilla, entre los días 6 al 8 de noviembre de 2013. Se renovaron los órganos de gobierno de la Conferencia Estatal de Defensores Universitario, resultando elegida presidenta la profa. Joanna Petrus, de la Universidad de las Islas Baleares. El prof. Montalbán, Defensor de la Universidad de Málaga, pasa también a formar parte de la Comisión Ejecutiva, compuesta por 10 miembros.

#### **IV.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES.**

##### **1. Total de actuaciones**

Los datos generales de este apartado son estimativamente similares a los recogidos en la memoria de 2012. Debemos tener en cuenta que algunos de los expedientes tramitados responden a una acción colectiva, por lo que no podemos identificar número de expedientes con número de personas atendidas. Concretamente se han realizado un total de 731 actuaciones, de

ellas 502 corresponden a **consultas informadas**, y 229 a **expedientes abiertos**. (Gráfico 1)

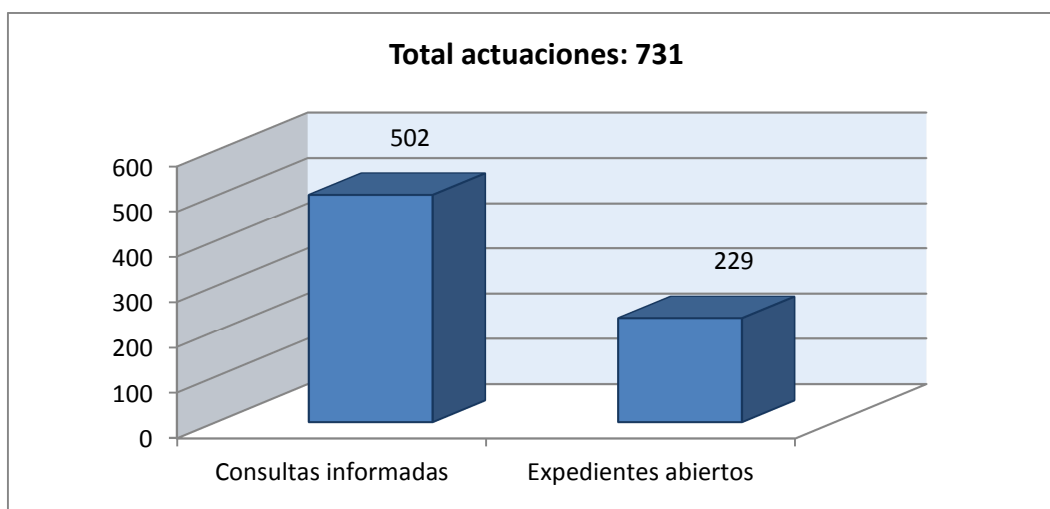


Gráfico 1. Total de Actuaciones.

De los 229 expedientes abiertos en la Oficina, la mayoría, 151, ha llegado por medio del correo electrónico. A través del formulario on-line disponible en la página web, se han recogido un total de 36 solicitudes. Otra vía importante de entrada por número de expedientes ha sido la atención en persona en la Oficina, que ha generado la apertura de 39 expedientes. Del resto de las posibles vías de acceso al Defensor, correo postal y fax, tan sólo se han recibido 3 expedientes (2 por medio del correo postal y una por correo interno). (Gráfico 2)

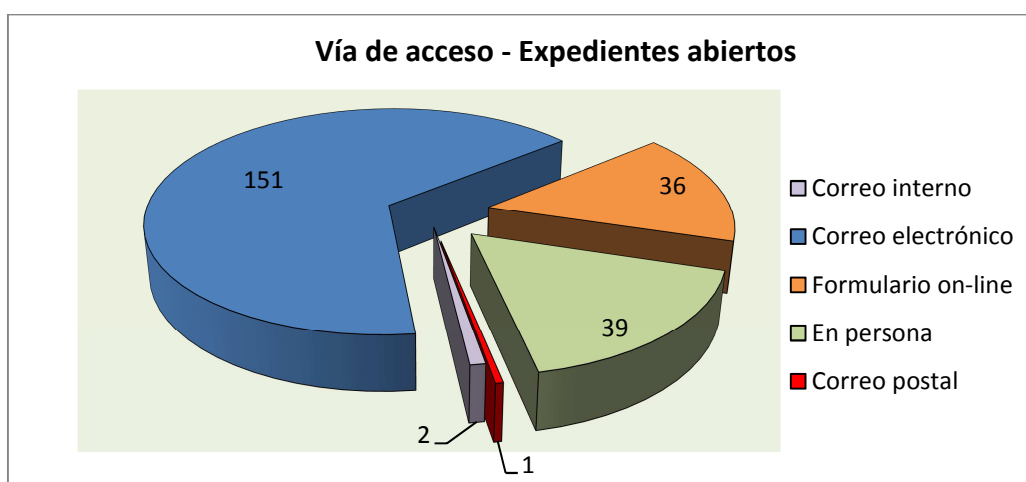


Gráfico 2. Vías de acceso de expedientes abiertos.

Dividimos los expedientes abiertos en la Oficina en dos clases fundamentales, en función de la naturaleza de los hechos que exponen los interesados y el procedimiento de tramitación que se considere más oportuno. Estas categorías son: “**Quejas y reclamaciones**” y “**Mediación**”. La Oficina ha gestionado, durante 2013, 214 quejas y reclamaciones, y 15 procedimientos de mediación. (Gráfico 3)

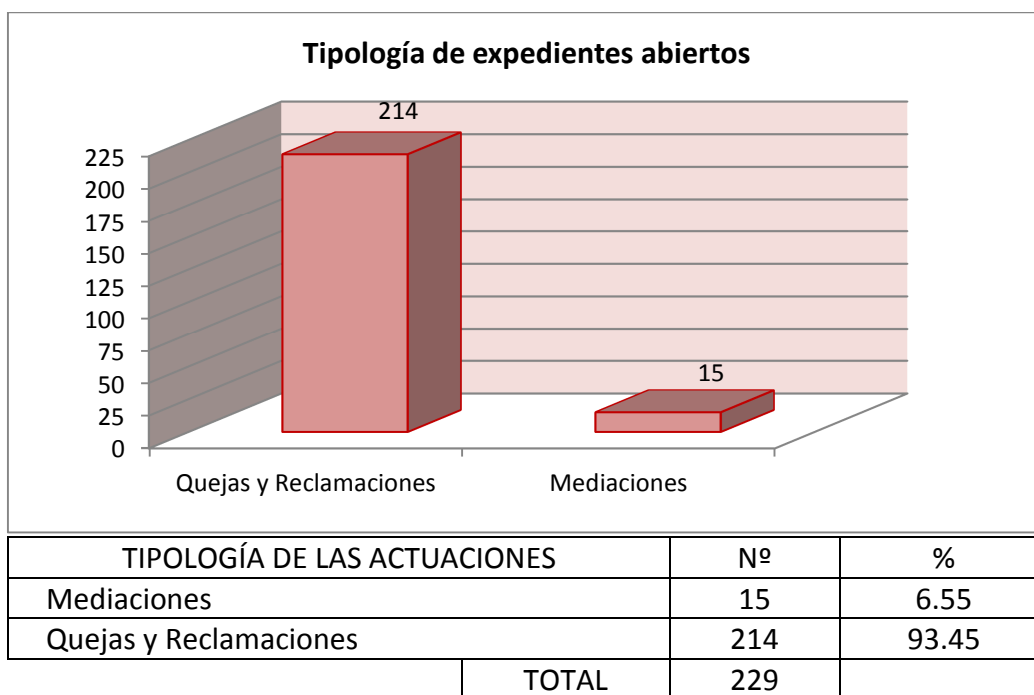


Gráfico 3. Tipología de expedientes abiertos.

Respecto a las 214 quejas y reclamaciones registradas, 201 han sido tramitadas y 13 fueron archivadas. (Gráfico 4).

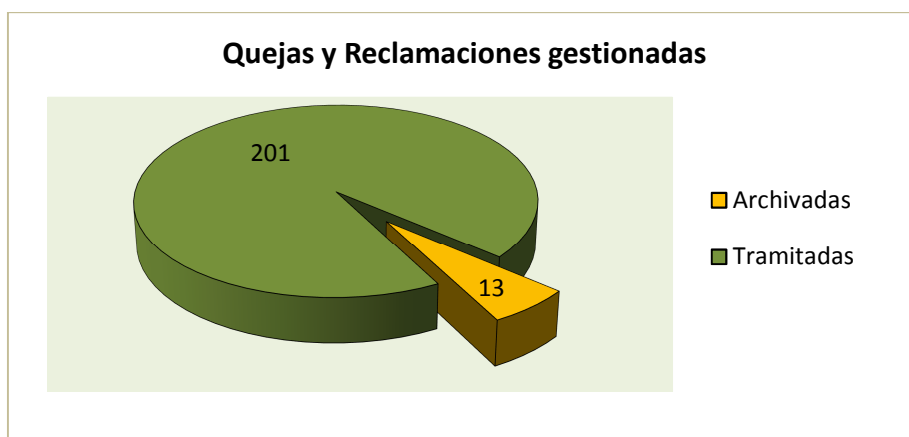


Gráfico 4. Quejas y reclamaciones gestionadas.

El archivo de las mismas se produjo por desistimiento del interesado/a (10), o porque tras el correspondiente análisis e investigación se comprobó que se situaba fuera de las competencias del Defensor Universitario (3). (Tabla 1).

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADOS		Nº	%
Archivo	<b>No está en las competencias</b> (Tras la investigación del expediente se comprobó que estaba fuera de las competencias del Defensor Universitario)	3	23
	<b>Desistimiento</b> (el/la interesado/a decidió no seguir con la queja)	10	77
TOTAL		13	

Tabla 1. Procedimiento de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones gestionados.

En el procedimiento de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones nuestras acciones principales se han centrado en (Tabla 2):

- Gestión para acelerar procesos (18 casos): se realiza un seguimiento ante el Órgano o Servicio implicado para acelerar el proceso por el que el interesado acudió al Defensor, ya que se ha comprobado que se está produciendo una dilación excesiva que está perjudicando al interesado.
- Gestión para hacer efectiva la respuesta al interesado (14 casos): se realiza un seguimiento ante el Órgano o Servicio implicado para que se responda al recurso o petición efectuada, ya que se ha comprobado que hasta el momento no ha sido contestada o no se ha atendido todavía.
- Gestión por la que se realiza una derivación informada de la queja al órgano competente, en primera instancia, y si fuera necesario un acompañamiento del proceso (104 casos).
- Sugerencia de eliminación de deficiencias detectadas en los procesos que afectan a los reclamantes (34 casos). Según el Reglamento del Defensor Universitario:

Artículo 20º.1.- “Cuando el desarrollo de sus actuaciones e investigaciones así lo aconseje, el/la Defensor/a Universitario/a 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”.

- Sugerencia de revisión de resoluciones y aplicaciones normativas, que han podido realizarse sin detectar errores o anomalías previas (27 casos).
- Recomendación normativa (4 casos): se detecta una ausencia de reglamentación en relación con el tema planteado en el expediente, por lo que se realiza una recomendación al órgano competente para que estudie la posibilidad de establecer una normativa que lo regule en el futuro. Se puede realizar también una sugerencia de modificación de normas y criterios: según las competencias que otorga el Reglamento del Defensor Universitario:

*Artículo 18º.3.- “El/la Defensor/a Universitario/a, aún no siendo competente para modificar o anular los acuerdos, actos y resoluciones de la Administración Universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.”*

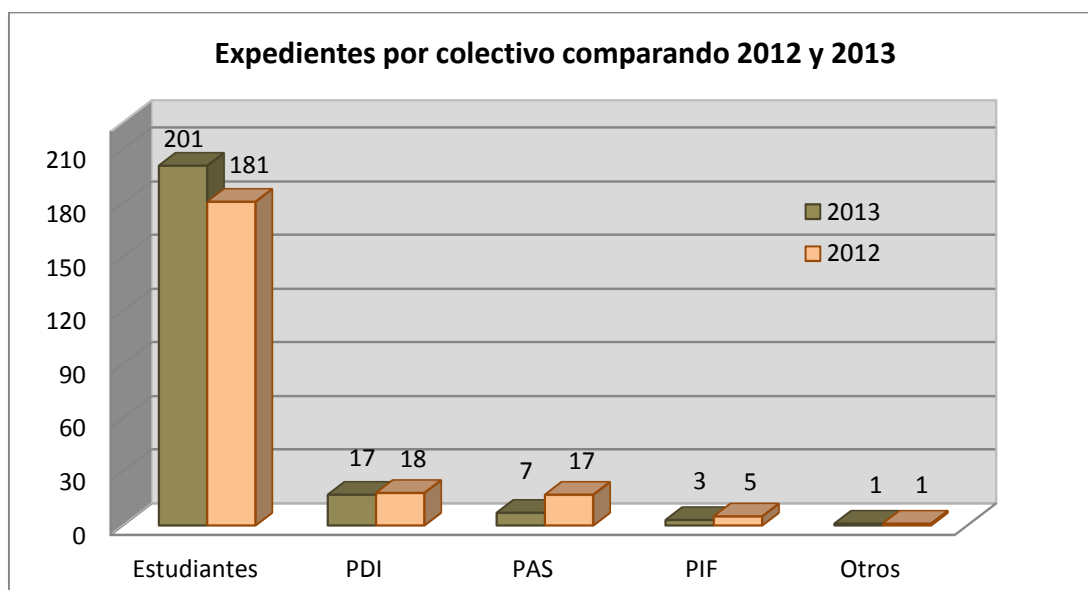
*Artículo 18º.4.- “Si como consecuencia de sus investigaciones, el/la Defensor/a verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los miembros de la Comunidad Universitaria, deberá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma”.*

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADOS		Nº	%
Tramitadas	Gestión aceleración proceso	18	9
	Gestión para que el órgano competente responda al interesado	14	7
	Gestión derivación informada y acompañada a otros órganos competentes	104	52
	Sugerencia eliminación deficiencias	34	17
	Sugerencia revisión	27	13
	Recomendación elaboración normativa	4	2
TOTAL		201	

Tabla 2. Procedimientos de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones gestionados.



A continuación podemos comparar los valores absolutos de expedientes por colectivo entre los años 2012 y 2013. (Gráfico 5)



EXPEDIENTES POR COLECTIVO EN 2013	Nº	%
Estudiantes	201	87.8
Personal Docente e Investigador	17	7.4
Personal de Administración y Servicios	7	3.1
Personal Investigador en Formación	3	1.3
Otros	1	0.4
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	

EXPEDIENTES POR COLECTIVO EN 2012	Nº	%
Estudiantes	181	81.5
Personal Docente e Investigador	18	8.1
Personal de Administración y Servicios	17	7.7
Personal Investigador en Formación	5	2.2
Otros	1	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	

Gráfico 5. Comparativa de expedientes 2012-2013 por sectores.

Concretamente para 2013 han sido 201 las quejas y reclamaciones tramitadas por la Oficina del Defensor Universitario. De ellos 179 corresponden a estudiantes, lo que representa el porcentaje más elevado del total de casos llegados a la Oficina. Le sigue en número el colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI), con 13 expedientes. Del Personal de Administración y Servicios (PAS) hemos gestionado 5 expedientes. El Personal Investigador en

Formación (PIF) ha supuesto la apertura de 3 expedientes. Al apartado “Otros” hemos asignado 1 expediente. (Gráfico 6)

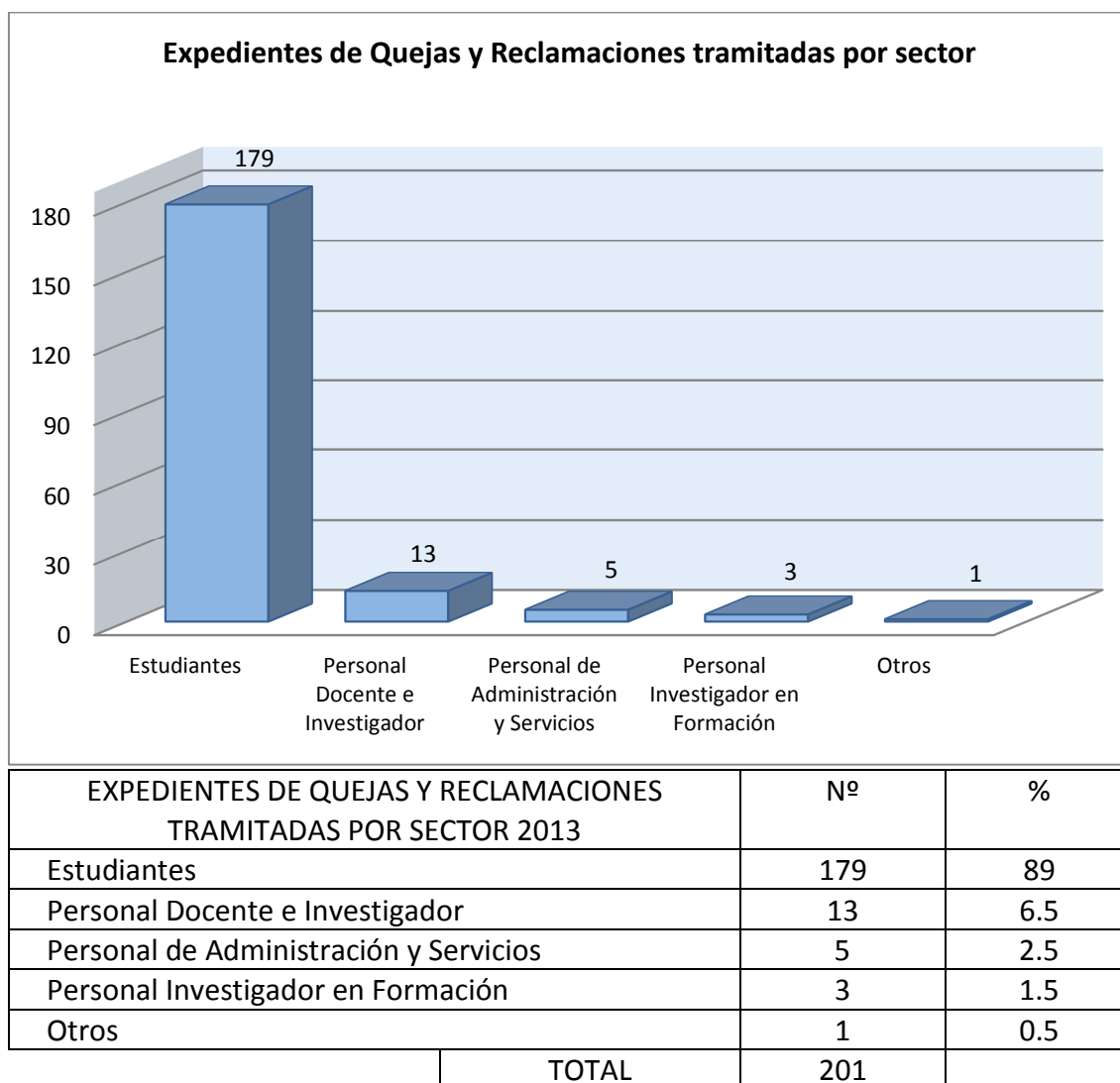


Gráfico 6. Expedientes de quejas y reclamaciones tramitadas por sectores.

Pasaremos a detallar a continuación diferentes datos de los expedientes tramitados según el colectivo.

## 2. Colectivo Estudiantes

De los 179 quejas y reclamaciones de estudiantes, la gran mayoría, en concreto 150, corresponde a alumnos que se encuentran matriculados en alguno de los títulos de Grado o de los planes a extinguir de Diplomatura, Licenciatura, Arquitectura Técnica o Ingeniería que oferta nuestra Universidad.

Entre los alumnos de Posgrado se han tramitado 25 expedientes. Esta categoría abarca a los estudiantes que cursan tanto Doctorado como Másteres Oficiales y Titulaciones Propias.

Otras categorías incluidas son las que siguen. En la categoría “Acceso” (2 quejas y reclamaciones) englobamos aquellas peticiones que dirigen los estudiantes que desean incorporarse a la UMA, tanto desde otra Universidad mediante traslado de expediente, como a través de las diferentes formas de acceso (selectividad, mayores de 25, de 40, de 45, extranjeros con título homologado, etc.), es decir, todos aquellos estudiantes que aún no han formalizado su matriculación en la UMA, se encuentren o no en procesos de preinscripción. Situamos en la categoría de “Antiguos” a aquellos expedientes abiertos (2 expedientes) a instancia de estudiantes que, habiendo terminado su estancia en la UMA, contacten con el Defensor por algún problema relacionado con dichos estudios (expedición de título, etc.). (Gráfico 7)

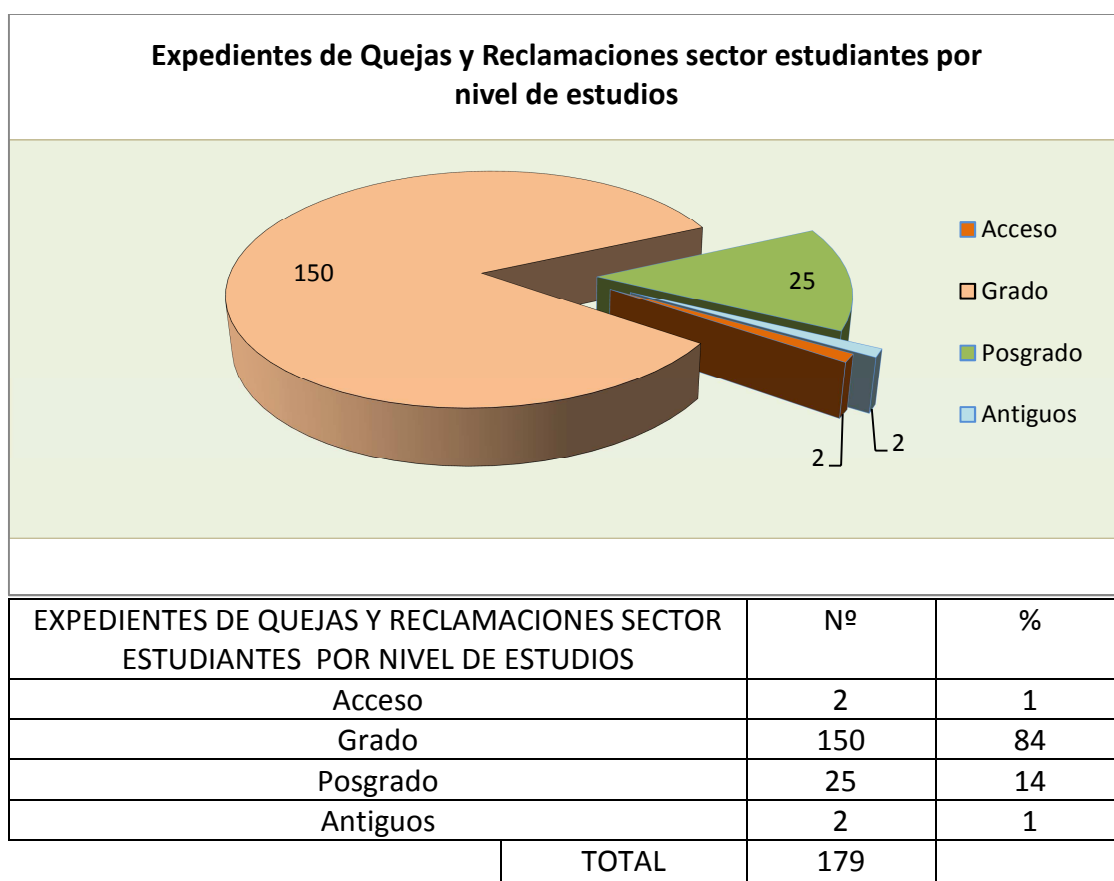


Gráfico 7. Expedientes de quejas y reclamaciones del sector estudiantes por nivel de estudios.

Procedemos a detallar las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para esta categoría. (Gráfico 8)

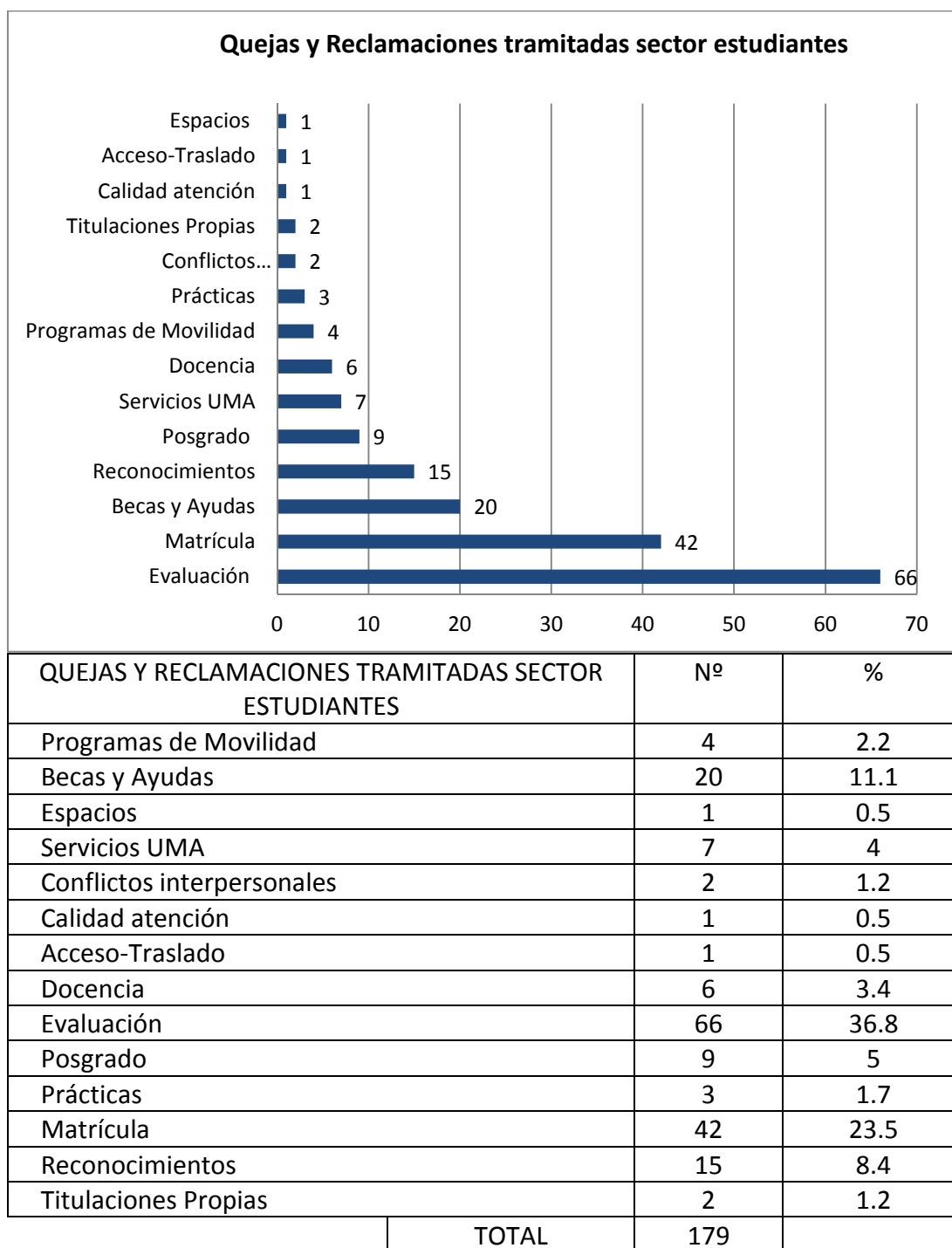
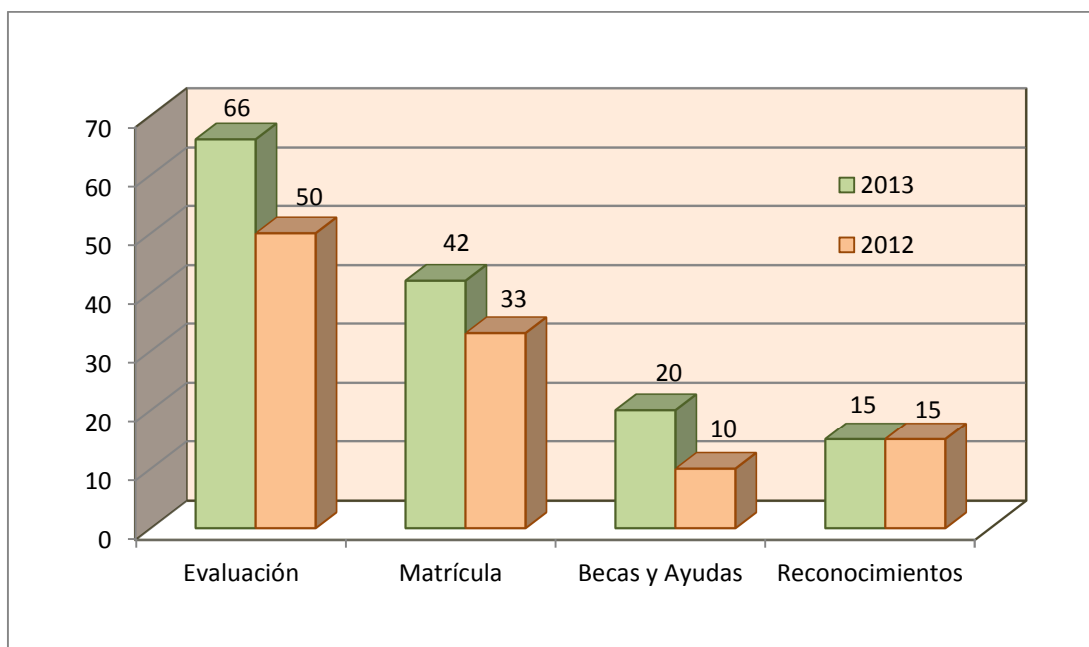


Gráfico 8. Temática quejas y reclamaciones del sector estudiantes.

A continuación ilustramos también una sencilla comparativa entre los datos registrados en 2012 y los del actual ejercicio para las quejas y reclamaciones más habituales. (Gráfico 9). Resaltamos así el incremento en las categorías de evaluación, matrícula y de becas-ayudas.



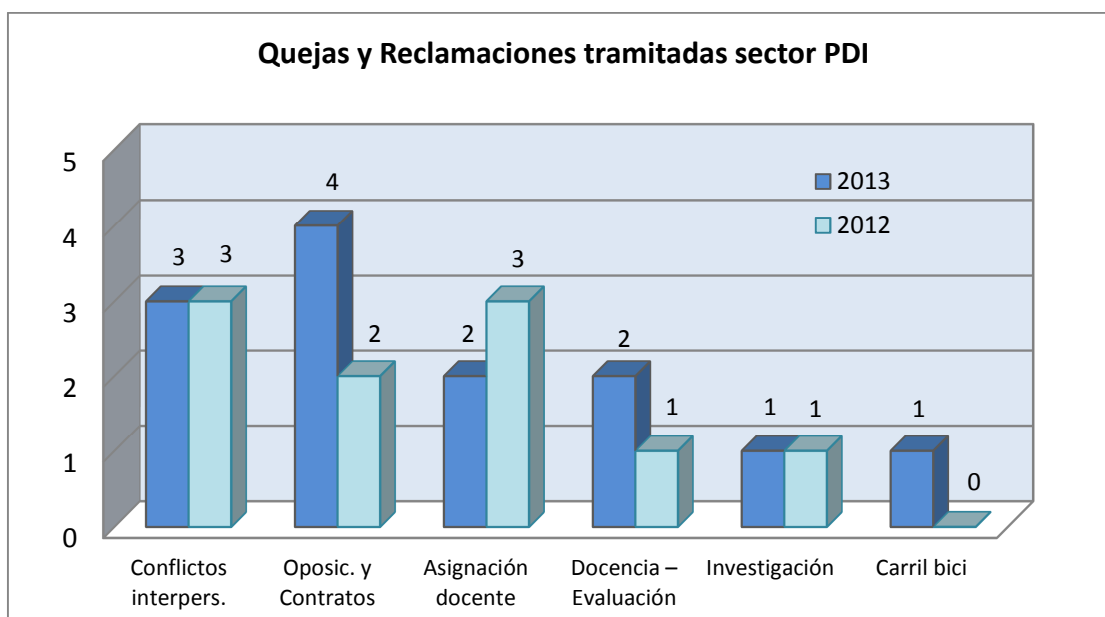
QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES 2013: SECTOR ESTUDIANTES		
	Nº	%
Evaluación	66	46.1
Matrícula	42	29.4
Becas y Ayudas	20	14
Reconocimientos	15	10.5
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	

COMPARATIVA QUEJAS Y RECLAMACIONES 2012: SECTOR ESTUDIANTES		
	Nº	%
Evaluación	50	40.6
Matrícula	33	26.8
Acceso-Traslado	15	12.2
Reconocimientos	15	12.2
Becas y Ayudas	10	8.2
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	

Gráfico 9. Comparativa quejas y reclamaciones más habituales en estudiantes 2012-2013.

### 3. Sector PDI y PIF

Han sido 13 las quejas y reclamaciones presentadas por el sector PDI. En el gráfico siguiente se refleja la comparativa (2012-13) de las temáticas a las que han hecho referencia. Los datos se muestran estable aunque la categoría “Oposiciones y contratos” se eleva de 2 a 4 casos. (Gráfico 10)



QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS SECTOR PDI 2013	Nº	%
Conflictos interpersonales	3	23
Oposiciones y Contratos	4	30.8
Asignación docente	2	15.4
Docencia – Evaluación	2	15.4
Investigación	1	7.7
Carril bici	1	7.7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	

QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS SECTOR PDI 2012	Nº	%
Conflictos interpersonales	3	30
Oposiciones y Contratos	2	20
Asignación docente	3	30
Docencia – Evaluación	1	10
Investigación	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	

Gráfico 10. Comparativa temáticas sector PDI 2012-2013.

Hasta la fecha, el Personal Investigador en Formación sólo ha suscitado la apertura de 3 expedientes (uno de ellos con firma colectiva), repartidos en dos categorías principales relativas al futuro de su situación laboral y a la concesión de ayudas y bolsas de viaje. (Tabla 3)

QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS SECTOR PIF	Nº	%
Contratos	1	33.3
Ayudas y bolsa de viajes	2	66.6
TOTAL	3	

Tabla 3. Quejas y reclamaciones tramitadas PIF.

#### 4. Sector PAS

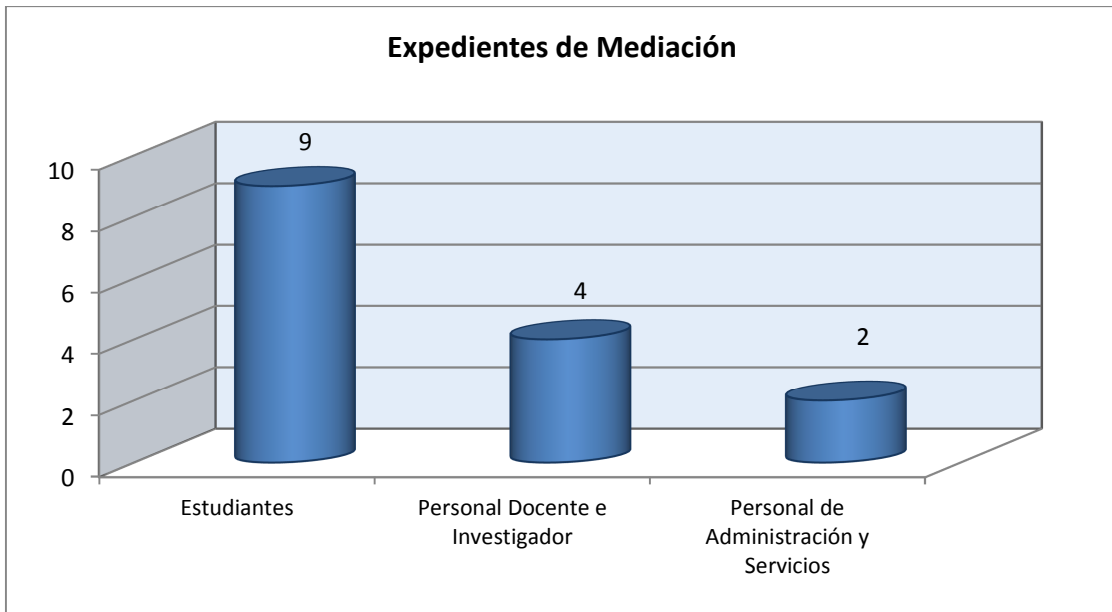
Los expediente de quejas y reclamaciones abiertos a instancia del Personal de Administración y Servicios a lo largo del año 2012 han sido 5, repartidos sólo en cuatro categorías. (Tabla 4)

QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS SECTOR PAS	Nº	%
Interpretación normativa	2	40
Complemento de Productividad	2	40
Actos vandálicos en recintos UMA	1	20
TOTAL	5	

Tabla 4. Quejas y reclamaciones PAS.

#### 5. Expedientes de Mediación

El impulso recibido por la mediación desde la Oficina del Defensor Universitario, ya desde el ejercicio anterior, ha tenido sus frutos. Se han llevado a cabo 15 expedientes de mediación que ha concluido con acuerdos que han resuelto favorablemente las dificultades y conflictos planteados. (Gráfico 11)



EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN POR SECTOR	Nº	%
Estudiantes	9	60
Personal Docente e Investigador	4	26.6
Personal de Administración y Servicios	2	13.3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	

Gráfico 11. Expedientes de mediación por sector.



## V.- CONSIDERACIONES FINALES

El número de expedientes abiertos en la Oficina del Defensor Universitario durante el año 2012 (hasta el 30 de noviembre, fecha de finalización de recogida de datos para esta Memoria) ha sido, como indicábamos en los gráficos anteriores, de 229. Se trata de valores similares a los registrados en años anteriores.

Como suele ser habitual, es en el sector Estudiantes donde se inician la gran mayoría de los expedientes abiertos, y entendemos que esto se debe a dos motivos fundamentales: por un lado, un mayor conocimiento y confianza en la propia existencia de la figura del Defensor Universitario y de sus funciones y competencias; por otro, la mayor intensidad de la búsqueda activa por parte de los estudiantes de información y canales alternativos de solución cuando les surge algún problema en relación a su vida universitaria. Nuestra línea en este sentido es desarrollar acciones para promover e intensificar la autonomía del estudiante, su cultura participativa y la percepción de corresponsabilidad (junto a docentes, PAS, órganos administrativos y de gobierno) en la definición y solución de problemas. Por su parte, la gestión de expedientes tramitados de los colectivos PAS, PDI y PIF, exige, en la mayoría de casos, una labor rigurosa de coordinación con distintos niveles de la estructura interna universitaria.

Más allá de cuestiones numéricas, nos gustaría resaltar también algunos datos cualitativos que van a orientar nuestras acciones futuras.

- Se ha avanzado mucho en la definición de las programaciones docentes, y la mejora informativa es considerable a través de las guías docentes, pero es necesario seguir puliendo aspectos ambiguos o poco elaborados. Muchas de estas indefiniciones van a exigir la puesta en marcha de acciones no previstas por parte de estudiantes y docentes, con la alteración que ello representa para el “contrato académico” de la asignatura. Estos esfuerzos de mejor definición son más apremiantes, si cabe, respecto a la actividad evaluadora, y ante las diversas contingencias que pueden aparecer: alteración de lo programado, alternativas con supuesto carácter voluntario no recogidas en programación,

copia, plagio, enfermedad del estudiante, posibilidad de alcanzar el 100% de la calificación en convocatoria de septiembre, etc.

- La delicada situación económica en nuestra Comunidad autónoma en particular, y en el resto del territorio nacional en general, acrecienta la necesidad de coordinación entre las autoridades de la Junta de Andalucía y los respectivos Rectorados de las Universidades Públicas de Andalucía para poner en marcha acciones concretas conjuntas que amortigüen las dificultades de pago de nuestros estudiantes. La defensorías de nuestras universidades trabajan conjuntamente con el Defensor del Pueblo Andaluz en este sentido.
- Las antiguas Licenciaturas y Diplomaturas llegan a su fin no solo en cuanto a la oferta de docencia sino también en relación al derecho a examen. Una minoría de estudiantes va a tener dificultades para la superación de algunas de las asignaturas contempladas en estos títulos. Debemos realizar un esfuerzo informativo extraordinario para orientar el futuro académico de este alumnado a través de su paso al grado o la contingencia temporal de opciones alternativas.
- Un pequeño error en la información, la gestión, la aplicación de nuestros reglamentos y normativas, puede tener considerables efectos negativos para casos particulares, y estamos obligados a realizar un seguimiento estrecho de estos casos para minimizar el impacto y ofrecer soluciones creativas.
- La representación estudiantil es uno de los pilares más importantes de la Universidad pública. Para la Oficina del Defensor Universitario los representantes son agentes clave tanto en el diagnóstico cuanto en la resolución de situaciones conflictivas. Es por ello que pretendemos dinamizar acciones conjuntas de información, orientación y prevención en los Centros, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad, el papel de los representantes, y los Consejos de Estudiantes ya establecidos,

- En el informe correspondiente a 2012 insistíamos que ante el retraso de la recuperación económica y de cambio de modelo productivo, la gestión de la calidad no puede reducirse a mero proceso burocrático, dejando marchitarse por el camino los mejores frutos del importante cambio organizativo y cultural en el que las Universidades han estado embarcadas durante la última década. Es por ello, que para nosotros es indispensable activar actuaciones específicas para superar las dificultades, fundamentadas en problemas presupuestarios, de cumplir, y hacer cumplir, los criterios de calidad definidos en los planes de estudio de los nuevos grados.
- En momentos difíciles donde los recortes tiene una especial incidencia en la educación, en general, y en educación superior, en particular, se hace necesario un esfuerzo de coordinación entre las diferentes administraciones, pero también en el corazón de cada universidad. La delegación vertical y diversificación horizontal de responsabilidades, y la autonomía de los centros, obliga a una labor de retorno fundamental, la coordinación de políticas y acciones compartidas, que faciliten la percepción de los procesos administrativos y académicos entre los diferentes usuarios.
- Animamos asimismo a los agentes implicados en la negociación del Plan de Promoción del PAS y modificación de la RPT a seguir transitando la senda del acuerdo.

Un año más muestra labor no habría sido posible sin la respuesta comprometida de los distintos responsables y órganos académicos del Consejo de Dirección, con la Rectora a la cabeza, jefaturas y servicios de administración general de nuestra universidad, centros, decanatos, departamentos, secretarías, consejos de representación de alumnos/as, estudiantes, profesores, personal investigador en formación, y personal de administración y servicios, con lo que hemos mantenido una relación estrecha y comprometida. La Comunidad Universitaria comprende, cada día más claramente, que las diferentes gestiones iniciadas desde nuestra Oficina tienen como objetivo

principal detectar y prevenir situaciones donde pueda estar en duda el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, y, en su caso, valorar y aportar soluciones creativas, como contribución dinámica a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Málaga.

Muchas gracias.

Málaga, 30 de noviembre de 2013

**DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
**F. MANUEL MONTALBÁN PEREGRÍN**

**DEF. UNIVERSITARIA ADJUNTA**  
**ÁNGELA CABALLERO CORTÉS**

## ANEXO I

### **POSICIONAMIENTO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ Y LAS DEFENSORIAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCIA EN RELACION AL PROBLEMA DE LAS PERSONAS QUE NO PUEDEN ACCEDER O CONTINUAR SUS ESTUDIOS UNIVERSITARIOS COMO CONSECUENCIA DE LA CRISIS ECONOMICA**

El Defensor del Pueblo Andaluz y las Defensorías Universitarias de Andalucía reunidas en Sevilla el 17 de octubre de 2013 consideran necesario hacer pública su honda preocupación por el incremento de casos de personas que se ven imposibilitadas de iniciar o continuar sus estudios universitarios como consecuencia de las dificultades económicas para atender el pago de los precios públicos correspondientes.

De las numerosas quejas y reclamaciones recibidas en las Defensorías se desprende que han aumentado de forma notable en las Universidades andaluzas los supuestos de impago total o parcial de las matrículas universitarias por razones económicas sobrevenidas del alumnado y sus familias, lo que se está traduciendo en un incremento de las tasas de abandono de los estudios universitarios respecto de años precedentes.

Asimismo, comprobamos con preocupación que aumentan los casos de personas que reconocen haberse visto forzadas a matricularse en menos asignaturas de las deseadas por razones económicas y no académicas o haber desestimado determinadas opciones de posgrado por el elevado coste de las mismas.

Especial inquietud nos causa el incremento de personas que se ven forzadas a abandonar sus estudios universitarios al serles denegadas las becas solicitadas como consecuencia del progresivo endurecimiento de los requisitos para su otorgamiento, o requerirles la devolución de las ya concedidas sin atender a circunstancias personales sobrevenidas.

Las Instituciones aquí reunidas consideran necesario recordar que el acceso a los estudios superiores, no solo es una premisa básica para el futuro desarrollo de cualquier sociedad, sino que es además uno de los derechos esenciales de la ciudadanía que se derivan del derecho fundamental a la educación consagrado en el artículo 27 de la Constitución Española.

Entendemos por ello que el pleno disfrute de este derecho en el ámbito de un Estado que se proclama como Social, no debería venir condicionado o quedar supeditado por las circunstancias económicas de los sujetos que desean ejercerlo. Antes al contrario demandamos la aplicación del principio de equidad como piedra esencial sobre la que debe basarse cualquier política pública en materia universitaria.

A este respecto, debemos hacer un reconocimiento público al meritorio esfuerzo realizado en Andalucía para mantener los precios públicos de los estudios universitarios dentro de los parámetros más bajos que permite la actual legislación, que muestran una apuesta decidida por estas enseñanzas en un momento de innegables dificultades financieras para las arcas públicas.

Asimismo, consideramos encomiable la actitud mostrada por las distintas Universidades Públicas en Andalucía en relación a este problema, que se ha traducido en la aprobación de numerosas iniciativas y propuestas destinadas a ofrecer ayudas y soluciones a las personas que carecen de los medios necesarios para la continuación de sus estudios.

No obstante, la persistencia de estos problemas y el temor de que puedan agravarse en el futuro mas inmediato nos lleva a hacer un llamamiento a toda la sociedad y especialmente a quienes ostentan responsabilidades públicas en relación con la Universidad, para encontrar y adoptar medidas que salvaguarden de forma plena y efectiva el derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad y equidad a los estudios superiores, incluso en situaciones como la presente de crisis y dificultad económica.

A tal fin, las Defensorías aquí reunidas nos comprometemos a velar y tutelar con firmeza el ejercicio de este derecho y a formular a las autoridades correspondientes cuantas propuestas y sugerencias consideremos que pueden contribuir a garantizar la plena eficacia del mismo.

Sevilla a 17 de octubre de 2013

Defensor del Pueblo Andaluz

Defensora Universitaria de Cádiz

Defensora Universitaria de Córdoba

Defensor Universitario de Granada

Defensora Universitaria de Huelva

Defensor Universitario de Jaén

Defensor Universitario de Málaga

Defensora Universitaria de Sevilla

Defensor Universitario de Pablo de Olavide