



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Memoria del Defensor Universitario

Cursos
2014-2015
2015-2016

ÍNDICE

I. Presentación	3
II. Normativa y Reglamento	3
III. Ámbitos de actuación	4
1. Consultas informadas	4
2. Quejas y Reclamaciones	5
3. Mediación y Conciliación	5
4. Resoluciones, notificaciones e informes	5
5. Otras acciones	6
5.1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario	6
5.2. Contactos de coordinación	7
5.3. Actividad de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y de la Red de Defensores de las Universidades Públicas de Andalucía	8
IV. Tramitación de expedientes	9
1. Total de actuaciones	9
2. Quejas y Reclamaciones tramitadas	11
3. Colectivo Estudiantes	13
4. Sector PDI	14
5. Sector PAS	15
6. Expedientes de Mediación	16
V. Consideraciones finales	17
Anexo I	21
Anexo II	22
Anexo III	23
Anexo IV	24

I. PRESENTACIÓN

La Disposición Adicional Primera, punto 6, de los Estatutos de la Universidad de Málaga establece que el Defensor Universitario dará cuenta anualmente al Claustro de la gestión realizada en un informe-Memoria. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario. Los informes anuales y, en su caso los extraordinarios, serán publicados en el Boletín Informativo de la Universidad.

Recogemos en la presente Memoria las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario, y su equipo, en sendos ejercicios durante el periodo comprendido entre 1 de noviembre de 2014 y 15 de octubre de 2016.

Estas actuaciones se han centrado en el análisis, tratamiento y resolución de peticiones de información y orientación, quejas y reclamaciones recibidas. Se acompaña igualmente de una relación de datos que permiten comprobar la evolución, tipología y características de las mismas. Incluimos, como conclusión, algunas reflexiones generales y recomendaciones emanadas de la gestión realizada en los casos atendidos.

Durante este período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario, 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. El Defensor renovó su cargo por un nuevo mandato de 4 años, a propuesta del Rector y elección del Claustro Universitario en sesión del 10 de junio de 2016 (toma de posesión del Defensor y Defensora Adjunta el 27 de julio de 2016).

II. NORMATIVA Y REGLAMENTO

La citada Disposición Adicional primera de nuestros Estatutos da cumplimiento a la Disposición Adicional decimocuarta de la Ley orgánica 6/2011, de 21 de diciembre, modificada por la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades, por la que se establece la figura del Defensor Universitario. En

cumplimiento de estas previsiones normativas, se dotó al Defensor Universitario de un reglamento específico que establece, entre otras cuestiones relevantes, lo siguiente:

TITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º

1. El/la Defensor/a Universitario/a es el encargado de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios Universitarios, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Málaga.

TITULO IV: PROCEDIMIENTO DE TRAMITACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 7º

1.- El/la Defensor/a podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de los actos, resoluciones y actuaciones de la Administración Universitaria; a tal efecto, las atribuciones del/de la Defensor/a Universitario/a 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.

Artículo 10º

Todos los órganos de gobierno y administración y todos los miembros de la Comunidad Universitaria están obligados a auxiliar con carácter preferente y urgente al/a la Defensor/a Universitario/a en el ejercicio de sus funciones. En particular, no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación relacionada con el objeto de la investigación, sin perjuicio del respeto debido al derecho a la intimidad de las personas.

III. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

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. Los datos de las 3 primeras categorías aparecen más ampliamente presentados en el apartado IV, "Tramitación de Expedientes".

1. Consultas informadas

Nuestra labor cotidiana es atender a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que deseen realizar una consulta sobre situaciones donde pueda 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 aquí es ofrecer orientación y realizar intervenciones que primen la agilidad y flexibilidad en la gestión ante los órganos y servicios

universitarios para ofrecer soluciones rápidas, 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 ha podido producirse una vulneración de los derechos o libertades del reclamante, en su condición de miembro de la comunidad universitaria, y en función del colectivo al que pertenece. Se incluyen en esta categoría igualmente aquellos expedientes en los que el reclamante acude al Defensor tras haber esperado la correspondiente respuesta del órgano competente, sin que ésta se haya producido.

3. Mediación y Conciliación

En los últimos años, los órganos de defensa universitaria han apostado de manera creciente por incluir y desarrollar la gestión alternativa de conflictos como herramienta imprescindible. Esto nos está permitiendo extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios, entre los que podemos destacar, las relaciones docente-estudiante, algunos procesos académicos afectados por conflictos entre los agentes implicados, las relaciones interpersonales dentro del marco laboral de departamentos y servicios, etc.

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 detectadas y mejorar los servicios prestados. Estas actuaciones van vinculadas a la resolución de una queja o reclamación, y se informa 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 universitario 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.

En el curso 2014/15 hemos realizado una recomendación para la elaboración de las Guías Docentes dirigida a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado (anexo 1), y una recomendación de los Defensores Universitarios de las Universidades Públicas de Andalucía. Redacción del apartado relativo a la anulación de matrícula en el Decreto de Precios Públicos de la Junta de Andalucía (anexo 2). Igualmente desde el órgano de coordinación de las Defensorías Andaluzas durante el curso 2015/16 se remitió escrito de solicitud dirigido a la Consejera de Educación relativo a la posibilidad de equiparar la actividad académica como actividad laboral, dando opción a los hijos de estudiantes de disfrutar del servicio complementario de comedor que ofrece la Consejería. Se recibió respuesta de la misma con fecha 28 de enero de 2016 (anexos 3 y 4).

5. Otras acciones

En este bloque se recoge la dedicación de la Oficina del Defensor Universitario a otras acciones relacionadas con la orientación, la difusión de nuestras competencias y acciones, así como labores de coordinación, etc.

5.1. 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 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. Así el Defensor participó, por ejemplo, en las II Jornadas de Formación de Representantes de Estudiantes, organizadas por el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Málaga (CEUMA), en Mollina el 13 de marzo de 2015, o en las Jornadas sobre Gestión de Expedientes Académicos, organizadas por nuestra Secretaría General en mayo de 2015.

5.2. 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 y diversos agentes 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, la transparencia y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta actividad institucional se desarrolla:

- Dentro de nuestra Universidad, con reuniones periódicas con diversos cargos académicos con responsabilidad en las cuestiones abordadas por el Defensor Universitario, incluidas asistencias a Consejos de Gobierno, como invitado, y a Comisiones diversas, Jornadas de estudio sobre gestión universitaria, etc., donde nuestra presencia es requerida.
- Destacamos nuestra participación activa en la puesta en marcha de una Mesa de Coordinación sobre Gestión de Conflictos en la UMA que reúne a los diversos órganos y cargos con competencias al respecto.
- El Defensor se ha integrado igualmente en la Comisión contra el Acoso Sexual, por Razón de Sexo y por Orientación Sexual o Identidad de Género y para la Eliminación de la Violencia de Género.
- Establecimiento de una ronda de contactos con el CEUMA y el Vicerrectorado de Estudiantes para alcanzar una propuesta de modificación de las normas de evaluación (curso 2015/16).

- El Defensor ha formado parte asimismo de la Comisión Evaluadora de la Excepcionalidad en los Traslados de Expedientes para el curso 2016/17.
- Desarrollo de una red de contactos externos (Defensores Universitarios de Andalucía, nacionales, e internacionales, Defensor del Pueblo Andaluz, y nacional, etc.).

5.3. Actividad de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y de la Red de Defensores de las Universidades Públicas de Andalucía

El Defensor Universitario ha ejercido y participado como miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU en las distintas reuniones que este órgano ha mantenido durante 2015 hasta la celebración de la Asamblea General en la Universidad Europea de Madrid, coincidiendo con el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado entre los días 4 y 6 de noviembre de 2015. Se trata de una oportunidad anual de analizar y debatir en profundidad algunos de los problemas comunes que se presentan ante los defensores universitarios. El Defensor de la Universidad de Málaga participó con una presentación en la mesa dedicada a “Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria”, junto a la Aldele (Defensora) del País Vasco, Profa. Itziar Etxebarria. Asimismo el Defensor ha publicado en la “Rued@, Revista de Universidad, Ética y Derechos” el artículo *Algunas reflexiones sobre copia, plagio y fraude en la evaluación universitaria* (disponible en <http://www.cedu.es/index.php/revista-rued>). El Defensor y la Defensora adjunta han asistido también al XIX Encuentro Estatal de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias a celebrar en la Universidad de Córdoba durante los días 19-21 de octubre de 2016.

IV.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

1. Total de actuaciones

Los datos numéricos generales de actuaciones durante estos dos ejercicios reflejan similitudes respecto a los recogidos en la memoria de 2014. Concretamente se ha realizado en el curso 2014/15 un total de 890 actuaciones, de ellas 627 corresponden a consultas informadas, con un incremento respecto a las del período anterior, y 263 expedientes abiertos. Durante el curso 2015/16 se han realizado 818 actuaciones, de ellas 591 son consultas informadas y 227 expedientes abiertos (Gráfico 1).

El nivel de consultas informadas se mantiene relativamente estable respecto a ejercicios anteriores aunque el número total de expedientes abiertos presente un ligero descenso en el último curso. Comprobamos que muchas de las consultas realizadas llegan en un estadio inicial donde todavía es posible que sean canalizadas hacia los cauces académicos oportunos lo que facilita su resolución por parte de los Centros, Servicios, etc., directamente implicados. Estas consultas, debidamente informadas, antes de que se cierren los cauces naturales dispuestos, no son consideradas por nuestra Oficina como expedientes abiertos, puesto que nuestra labor es mayoritariamente de orientación.

La figura del Defensor Universitario no se percibe, exclusivamente entonces, como último recurso en el proceso de reclamación sino que funciona también como agente confiable para contrastar informaciones y realizar consultas específicas sobre las relaciones con la administración universitaria.

Consultas informadas y expedientes abiertos.

Bienio 2014-2016

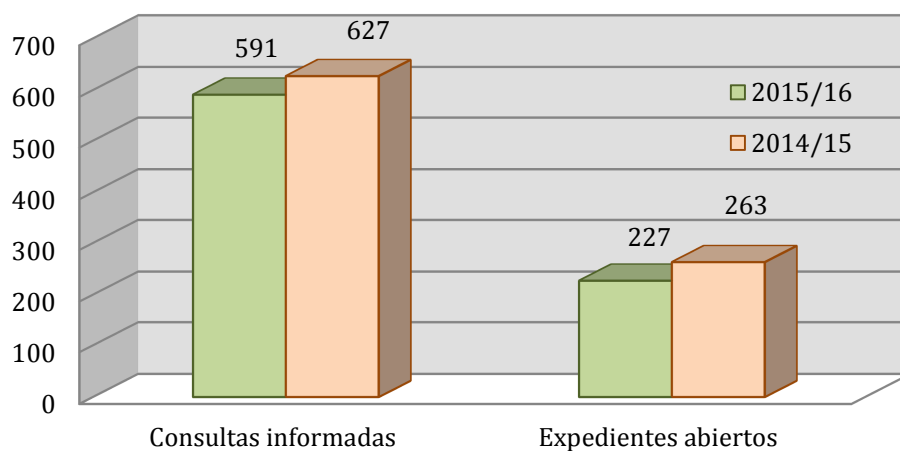


Gráfico 1. Consultas informadas y expedientes abiertos. Bienio 2014-2016.

Comparativamente con los ejercicios anteriores el total de expedientes abiertos se refleja en el gráfico 2.

Expedientes abiertos.

Comparativa 2016-2015-2014-2013

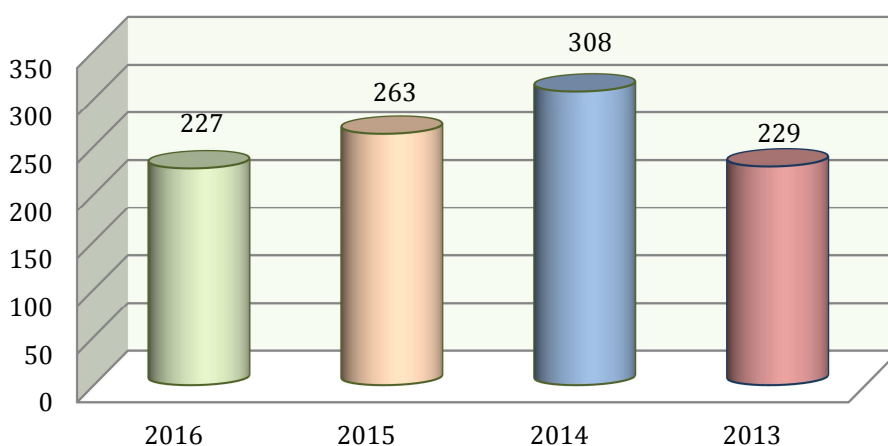


Gráfico 2. Comparativa total de expedientes 2016-2015-2014-2013.

En el bienio considerado se desciende en número de expedientes abiertos respecto a 2014. En ese ejercicio se produjo una subida importante en nuestras cifras de atención relativas a situaciones generadas por los recortes económicos en la situación académica de los estudiantes, así como por la finalización de los periodos de transición de las antiguas licenciaturas

a los nuevos grados, aumento de peticiones de la evaluación extraordinaria, etc., entre otros factores, así como a la concentración de convocatorias de concursos en el PAS. De cualquier manera, los datos reflejan un número de expedientes asimilables a ejercicios anteriores a 2014.

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 tramitado, durante 2015, 251 quejas y reclamaciones, y 12 procedimientos de mediación, y durante 2016, 222 quejas y reclamaciones y 5 mediaciones (Gráfico 3).

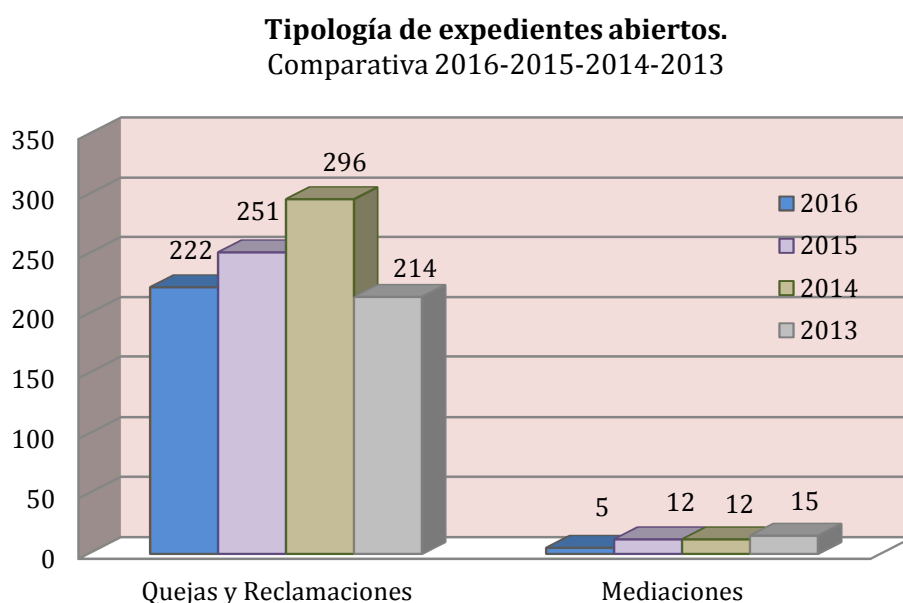


Gráfico 3. Tipología de expedientes abiertos.

2. Quejas y Reclamaciones tramitadas

Respecto a las 251 quejas y reclamaciones registradas en 2014/15, 236 han sido tramitadas y 15 fueron archivadas. En 2015/16 de las 222 quejas y reclamaciones registradas 19 fueron archivadas (Gráfico 4).

Quejas y Reclamaciones. Bienio 2014-2016

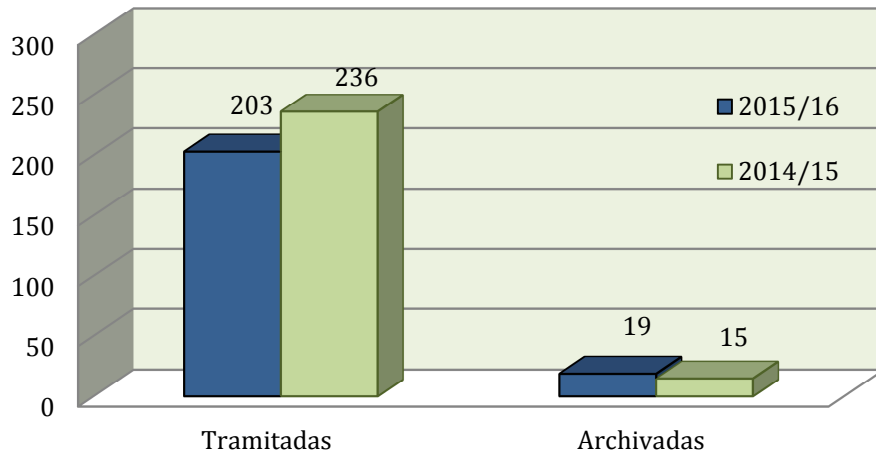


Gráfico 4. Quejas y reclamaciones tramitadas.

Durante el curso 2014/15 de las 263 quejas y reclamaciones tramitadas 209 corresponden a estudiantes, lo que sigue representando el porcentaje más elevado del total de casos llegados a la Oficina. Por otra parte, asciende el número de expedientes del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI), con 31. Respecto al Personal de Administración y Servicios (PAS) hemos tramitado 5 expedientes. El Personal Investigador en Formación (PIF) ha originado 2 expedientes. Al apartado “Otros” hemos asignado 4 expedientes. Durante el curso 2015/16 hemos recibido 175 reclamaciones de estudiantes, 36 de PDI, 5 de PAS y 5 de PIF. En el apartado “Otros” 6 expedientes (Gráfico 5).

Expedientes de Quejas y Reclamaciones tramitadas por sector. Bienio 2014-2016

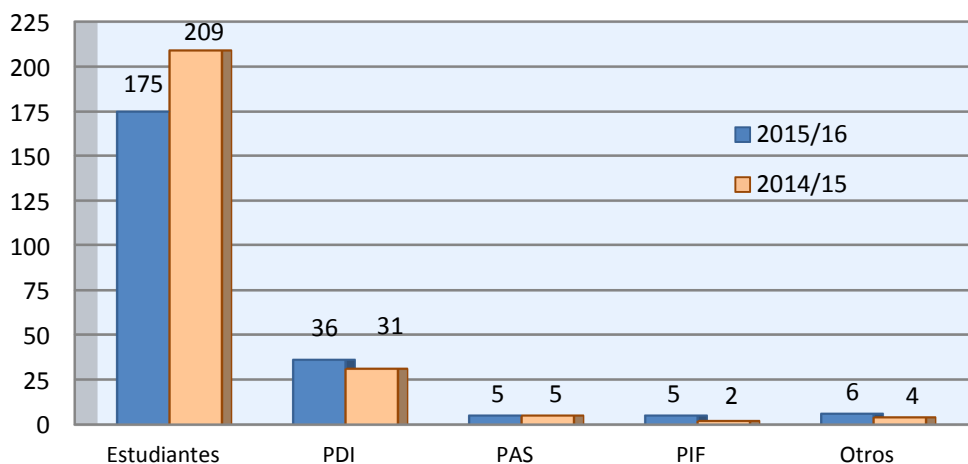


Gráfico 5. Expedientes de quejas y reclamaciones tramitadas por sectores.

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

3. Colectivo Estudiantes

Dentro de este colectivo el mayor número de expedientes tramitados para ambos periodos según el nivel de estudios responde a los estudiantes de Grado, como se muestra en la tabla 1.

EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SECTOR ESTUDIANTES POR NIVEL DE ESTUDIOS	2016	2015
Grado	124	155
Posgrado	40	50
Acceso	6	5
Antiguos	5	4
TOTAL	175	214

Tabla 1: Expedientes de quejas y reclamaciones en sector estudiantes por nivel de estudios.

A continuación se muestran en el gráfico 6 la comparación sobre quejas y reclamaciones recibidas del sector estudiantes para los cursos 2014/15 y 2015/16. En general se repiten con mayor incidencia temáticas similares: Evaluación en los Grados, Acceso y matriculación en Master y Grados, Reconocimientos, y Becas y Ayudas. Además de estas categorías encontramos una amplia variedad de otros asuntos objeto de queja y reclamación.

Quejas y Reclamaciones tramitadas sector Estudiantes.
Comparación 2014/15 y 2015/16.

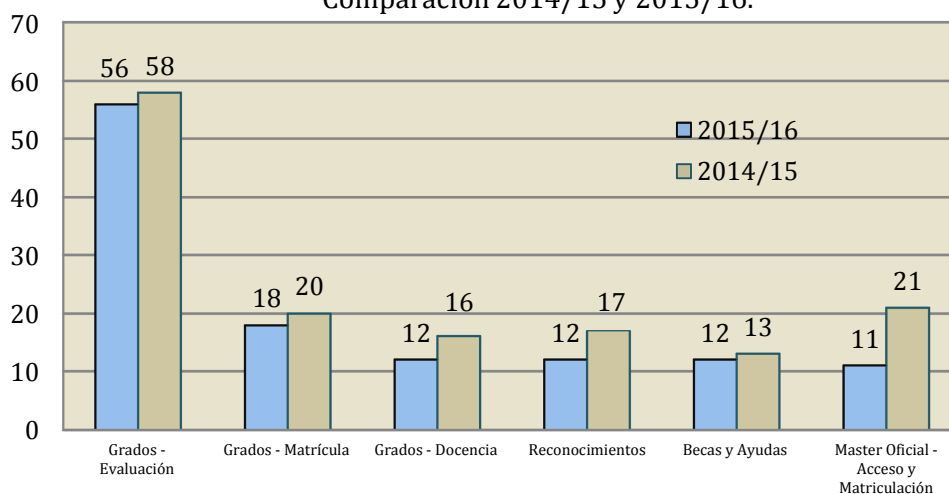


Gráfico 6. Temática quejas y reclamaciones más frecuentes del sector estudiantes.

4. Sector PDI

En el curso 2014/15 hemos recibido 31 quejas y reclamaciones presentadas por el sector PDI, frente a los 36 gestionadas durante el periodo 2015/16. En el gráfico siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia. (Gráfico 7)

Quejas y Reclamaciones tramitadas sector PDI.
Comparación 2014/15 y 2015/16

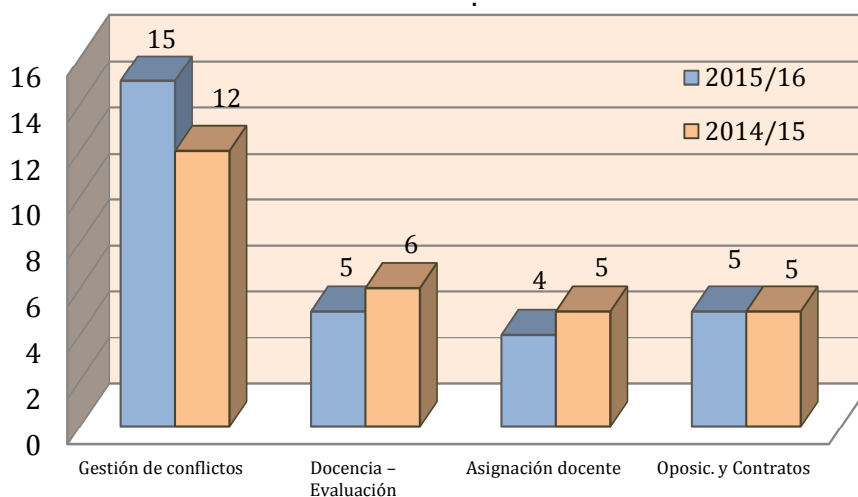


Gráfico 7. Quejas y reclamaciones mayoritarias tramitadas por el sector PDI.

Destacamos el aumento durante ambos ejercicios del número de quejas y reclamaciones relacionadas con la gestión de conflictos. Cuando hablamos de conflictos en esta categoría nos referimos a asuntos relacionados con las dinámicas intradepartamentales, relaciones interpersonales, estudiante-profesor, etc. Los incluimos en el apartado de quejas y reclamaciones pues en su tramitación no ha sido necesaria o recomendable la mediación. Más adelante, en el apartado correspondiente de mediación se reflejan aquellos casos en los que sí se optó por esta medida para tratar el conflicto en cuestión.

5. Sector PAS

A lo largo de 2014/15, los expedientes de quejas y reclamaciones abiertos a instancia del Personal de Administración y Servicios han sido 5, y también 5 durante 2015/16, repartidos en cinco categorías (Tabla 2). Parece que a disposición del PAS existen canales diversos para plantear sus quejas y reclamaciones, y que se recurre al Defensor Universitario fundamentalmente cuando no se está de acuerdo con las resoluciones de los órganos competentes en materia laboral.

QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS SECTOR PAS	2015/16	2014/15
Conflictos	1	1
Interpretación normativa	3	2
Procedimiento calidad y mejora	1	0
Becas y ayudas	0	1
Oposiciones – Contratos	0	1
TOTAL	5	5

Tabla 2. Quejas y reclamaciones en sector PAS.

6. Expedientes de Mediación

Se han desarrollado, y concluido con acuerdo, 12 mediaciones durante 2015 y 5 durante 2016, distribuyéndose entre sectores como se muestra a continuación (Gráfico 8).

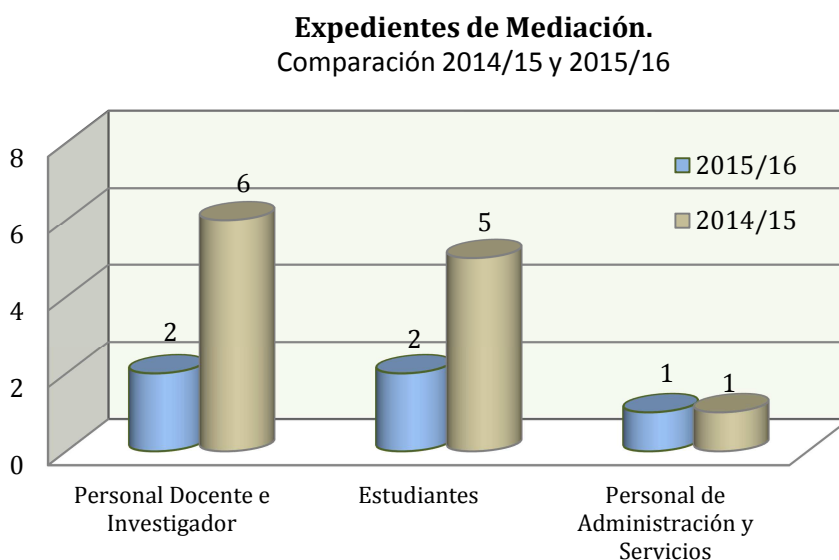


Gráfico 8. Expedientes de mediación por sector.

Después de un aumento durante el curso anterior, en el periodo 2015/16 las mediaciones han retornado a los niveles de 2013. Es relevante reseñar que en el caso de los Estudiantes la mediación ha contribuido a resolver, en estadios iniciales, situaciones preocupantes de hostigamiento entre compañeros, para los que la Universidad debe mostrar y exigir tolerancia cero.

V.- CONSIDERACIONES FINALES

Después del sensible incremento en el número de expedientes tramitados en 2014, sobre todo entre estudiantes, los datos de 2015 y 2016 nos devuelven a niveles similares a los de 2013. En su momento interpretábamos este aumento en relación a una serie de situaciones que se deban cita de manera contingente y podían afectar a un gran número de alumnos: extinción de los antiguos títulos universitarios, celebración de las primeras convocatorias de TFG's, la ambigüedad percibida y los cambios de criterio respecto al sistema para acreditar las competencias en una segunda lengua, entre otros elementos.

Por su parte, el número de consultas informadas que hemos gestionado se mantiene elevado, lo que creemos refleja un mayor conocimiento y confianza en la figura del Defensor Universitario. En este tipo de consultas nuestra labor de orientación ha sido eficaz para aclarar dudas planteadas respecto a aspectos variados de normativas, procedimientos, etc., así como para (re)dirigir a los estudiantes a hacer uso de los canales ya existentes para ejercer sus derechos.

Muchas de las consultas realizadas llegan en un estadio inicial donde se recomienda utilizar los cauces académicos oportunos, lo que facilita su resolución directa por parte de los agentes académicos directamente implicados. No somos entonces percibidos ya exclusivamente como último recurso en el proceso de reclamación, sino que nuestra labor se centra, en estos casos, en contrastar informaciones y realizar recomendaciones aclaratorias sobre las vías más oportunas a seguir en cada caso.

En general, el PDI y el PAS recurren al Defensor Universitario para cuestiones concretas y bien definidas sobre conflictos, relaciones laborales e insatisfacción y desacuerdo con resoluciones que le afectan de la administración universitaria. Se trata, en muchos casos, de consultas, quejas y reclamaciones muy específicas que implican una alta dedicación de la

Oficina del Defensor Universitario, y un aprendizaje continuado para su personal.

Cualitativamente nos gustaría resaltar también la existencia de algunas temáticas que, aunque por su número todavía no son preocupantes, si merecen una atención especial por su significación ética y/o social, y que exigirán probablemente una concreción o desarrollo normativos específicos, entre otros, de las siguientes temáticas:

Centros y profesorado:

- Aunque resulte sorprendente después de varios años ya de utilización del PROA, se requiere un control más exhaustivo de las guías docentes, pues seguimos detectando guías donde aparecen sin completar, o escasamente definidos, apartados esenciales, como los relativos a evaluación.
- Mayor orientación al profesorado sobre derechos digitales en relación al acceso a páginas webs y documentos digitales, por ejemplo en el uso del Campus Virtual.
- Enfatizar una cultura del respeto a los derechos intelectuales que implique a responsables académicos, docentes y estudiantes, más que acometer una actividad exclusivamente persecutoria de los posibles casos de deficiente citación, o incluso plagio, fraude académico, etc.
- Mayor información sobre los calendarios de convocatorias de TFM en los Centros de nuestra Universidad. Hemos detectado diferencias de convocatoria entre Centros y entre Másteres de mismo Centro, lo que puede generar confusión entre el alumnado.

Estudiantes:

- Revisión hacia una cobertura más amplia de los requisitos sobre la condición de estudiante a tiempo parcial por motivos laborales.

- Conveniencia de regular aspectos relativos a convivencia académica.
- Necesidad de regular, de manera general, algunas situaciones de imposibilidad de asistencia a exámenes por situaciones sobrevenidas o solapamiento de exámenes de materias de diferentes cursos.

Trámites:

- Preparación normativa y concreción de procedimientos necesarios para la expedición del Suplemento Europeo al Título para graduados, y método alternativo ante la demanda de estudiantes que lo soliciten mientras que el retraso en la normativa estatal no permita la expedición definitiva.
- Necesidad de mayor previsión de la adaptación de las aplicaciones informáticas existentes para recoger procedimientos que han sufrido cambios normativos (caso expedición de Título de Doctor).
- Mayor agilidad en la respuesta a las consultas y peticiones ante ciertos órganos de la Universidad tanto para PDI, PAS y Estudiantes.
- Adaptación de los plazos de matrícula en diferentes niveles académicos a ciertas convocatorias de organismos públicos nacionales (Beca de colaboración con los Departamentos y matrícula de Master).
- Mejor ajuste entre derechos reconocidos por antigüedad y la percepción del Complemento de Homologación en el caso del PAS.

Para concluir queremos reconocer el apoyo recibido por parte de los distintos responsables y órganos académicos del Consejo de Dirección, con el Rector a la cabeza, jefaturas y servicios de administración general de nuestra universidad, centros, decanatos, departamentos, secretarías, CEUMA, consejos de representantes estudiantiles de los centros,

estudiantes, profesores, personal investigador en formación, y personal de administración y servicios, con los que hemos mantenido una relación estrecha y comprometida. En especial, queremos expresar nuestro agradecimiento por la colaboración cercana y comprometida del Secretario General, Vicerrectora de Personal Docente e Investigador, Vicerrectora de Estudios de Grado, Vicerrector de Estudiantes, Vicerrector de Estudios de Posgrado, Inspección de Servicios, Asesoría Jurídica, Vicegerentes de Recursos Humanos y de Coordinación y Planificación de Áreas, y también, por su extraordinaria disposición, al Vicesecretario General.

La tendencia que evidencian los datos aportados confirma que la labor del Defensor Universitario se integra en una estrategia más amplia a favor de la Universidad Pública, y que, por tanto, nuestra Comunidad Universitaria percibe, y elige, a la Oficina del Defensor Universitario como un canal oportuno en la defensa de la calidad exigida, los derechos y las libertades de sus miembros.

Málaga, 14 de octubre de 2016

DEFENSOR UNIVERSITARIO
F. MANUEL MONTALBÁN PEREGRÍN

DEFENSORA ADJUNTA
ÁNGELA CABALLERO CORTÉS

ANEXO I

Recomendación para la elaboración de las Guías Docentes dirigida a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado.

Iniciado ya el proceso de elaboración y aprobación de la planificación docente del curso académico 2015-2016, le hago llegar algunas consideraciones que reflejan cuestiones que han sido objeto de reclamación en la Oficina del Defensor Universitario.

Las Guías Docentes proyectadas reflejan, cada vez con mayor detalle, información indispensable para orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Fruto de este esfuerzo, que implica a los diferentes agentes académicos, podemos constatar un descenso en las reclamaciones relacionadas directamente con la definición de las mismas. Sin embargo, detectamos algunos elementos sobre los que debemos insistir.

Centrándonos en la evaluación, los apartados “Resultados de aprendizaje-criterios de evaluación” y “Procedimiento de Evaluación” necesitan estar suficientemente distinguidos y aclarados. El primer apartado tiene que recoger, lo más claramente posible, aquello que se espera que los estudiantes conozcan, comprendan y sean capaces de hacer, a través de formas de acción concretas, una vez superada la asignatura. El procedimiento, por su parte, estará dirigido a evidenciar la consecución, o no, de los resultados de aprendizaje-criterios de evaluación, definidos en el paso previo. Para ello se requiere precisar cada uno de los componentes que formarán parte de la evaluación a través de los cuales se van a obtener las evidencias del aprendizaje.

Como, en general, se manejan diferentes componentes, se recomienda que la fórmula final recoja claramente la adición de cada elemento, con indicación expresa de ponderaciones, notas mínimas, requisitos de superación, exigencias varias, etc.

Asimismo destacamos la necesidad de que se expongan claramente los componentes de la evaluación, y los requisitos de asistencia y participación en actividades presenciales, para los alumnos con la condición de tiempo parcial, si son diferentes de los que rigen para el resto de estudiantes matriculados.

La diferenciación entre tutorías presenciales y virtuales facilita la organización de las horas destinadas a atención al alumnado, pero puede generar también cierta confusión, si no están suficientemente definidas las tareas y consultas destinadas a cada franja de tutoría. Esta distinción tampoco resuelve definitivamente la gestión de la respuesta de los docentes a las consultas que puedan realizar los estudiantes a través de correo electrónico. Nos llegan quejas sobre la ausencia de respuesta a comunicaciones electrónicas donde se plantean dudas o solicitudes de información diversa. Es posible que la sobrecarga de este tipo de demandas o la especificidad de las respuestas aconsejen tratar presencialmente, o en una comunicación más dinámica en tiempo real, a través de la red, estas cuestiones. Así entendemos que el estudiante no debe obtener el silencio como respuesta, y se le puede orientar brevemente emplazándolo a una tutoría presencial, o a cualquier otro canal que se estime oportuno.

En la confianza de que estas indicaciones puedan contribuir a mejorar los procesos mencionados, me despido atentamente.

ANEXO II

Recomendación de los Defensores Universitarios de las Universidades Públicas de Andalucía. Redacción del apartado relativo a la anulación de matrícula en el Decreto de Precios Públicos de la Junta de Andalucía:

Anulación de matrícula

Excepcionalmente, se podrá solicitar la anulación, total o parcial, de la matrícula por de los créditos no cursados por enfermedad grave sobrevenida, documentalmente acreditada que impida continuar los estudios.

En estos casos graves y excepcionales debidamente justificados, el Vicerrectorado de Estudiantes, a propuesta del Decanato o la Dirección del Centro y con los informes que estime oportunos, podrá acordar la anulación de la matrícula fuera de los plazos establecidos.

De resolverse favorablemente la solicitud de anulación de matrícula, los efectos serán los siguientes:

-Se devolverá el importe de los precios públicos por servicios académicos y el seguro escolar. No se devolverán los precios de Secretaría.

-No se computará la matrícula a efectos de convocatorias de examen ni de permanencia del estudiante ni se contabilizará para futuras matrículas a efectos de aplicación de recargo.

-Si el estudiante hubiera accedido a un centro con límite de admisión mediante proceso de preinscripción, previa solicitud, se le reservaría la plaza obtenida para realizar los mismos estudios en el siguiente curso académico.

ANEXO III

Escrito de solicitud dirigido a la Consejera de Educación, desde el órgano de coordinación de las Defensorías Andaluzas, relativo a la posibilidad de equiparar la actividad académica como actividad laboral, dando opción a los hijos de estudiantes de disfrutar del servicio complementario de comedor que ofrece la Consejería.

Sevilla, 9 de diciembre de 2015

Sra. Consejera:

Los/as Defensores/as Universitarios Andaluces nos dirigimos a Vd. para someter a su consideración una situación que se está dando y puede darse en un futuro a estudiantes de nuestras Universidades.

Como Vd. sabe a nuestras Universidades está llegando alumnado con una franja de edad considerada madura, de más de 30 años y en algunos casos con hijos en edad escolar.

El nuevo modelo de enseñanza universitaria exige también la presencialidad de los estudiantes en las aulas, donde adquieren las competencias necesarias para su formación.

Con esta situación académica y personal, los estudiantes que son padres ven difícil compaginar, por sus horarios, la atención de sus hijos o hijas en la franja horaria que comprende la salida de éstos del Centro escolar y no pueden optar, o tienen menor probabilidad, de obtener plaza en el servicio complementario de comedor escolar.

Esta situación es debida a que en el orden de admisión no está considerada la condición de que uno o ambos de sus representantes legales esté estudiando y no puede atender a sus hijos o hijas en dicho horario.

Por todo ello, los/as Defensores/as andaluces le solicitamos se estudié, por parte de la Consejería de Educación, la posibilidad de considerar equiparar la actividad académica como actividad laboral, aunque no sea remunerado. Dando así más posibilidad a los hijos de estos estudiantes de tener alguna posibilidad de disfrutar del servicio complementario de Comedor Escolar.

Universidad de Cádiz, Prof. Dra. María Acale Sánchez, Defensora Universitaria

Universidad de Córdoba, Prof. Dra. Carmen Jiménez Salcedo, Defensora Universitaria

Universidad de Málaga, Prof. Dra. Ángela Caballero Cortés, Defensora Adjunta

Universidad de Granada, Prof. Dr. Antonio Ángel Ruiz Rodríguez, Defensor Universitario

Universidad de Huelva, Prof. Dra. Andrea Florencia Capilla Pérez, Defensora Universitaria

Universidad de Sevilla, Prof. Dra. Rosa Muñoz Román, Defensora Universitaria

Universidad de Jaén, Prof. Dr. Pedro Félix Casanova Arias, Defensor Universitario

Universidad Pablo de Olavide, Prof. Dr. Carlos Alarcón Cabrera, Comisionado para la Defensoría Universitaria

ANEXO IV

Respuesta al escrito de solicitud dirigido a la Consejera de Educación

JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
Dirección General de Planificación y Centros

S A L I D A	JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN
	28 ENE 2016
	Registro General 470/3303 Sevilla

**Excmos. Sres/as. Defensores/as
Universitarios Andaluces**

Pabellón de Uruguay. Avda. de Chile, s/n
41013 – SEVILLA

ASUNTO: Respuesta a su escrito
FECHA: 27 de enero de 2016
REF.: DGPC/JBV/bga

Estimados/as Sres/as. Defensores/as:

Recibido su escrito de fecha 17 de diciembre de 2015, dirigido a la Excm. Sra. Consejera de Educación, por el que solicitan que se estudie la posibilidad de considerar equiparar la actividad académica como actividad laboral, dando más posibilidad a los hijos de estudiantes de disfrutar del servicio complementario de comedor escolar, su petición ha sido trasladada a esta Dirección General de Planificación y Centros, para que pudiéramos informarle al respecto.

Ante todo, debo decirles que, tras tener conocimiento de la cuestión planteada en su escrito, la Excm. Sra. Consejera se ha interesado por conocer las circunstancias concretas del caso y ha dispuesto que se les ofrezcan las aclaraciones oportunas al respecto. Así pues, me dirijo a ustedes con la finalidad de trasladarles las explicaciones pertinentes, informándoles lo siguiente:

Actualmente, esta Consejería está en la obligación de aplicar lo establecido en la normativa vigente: la Orden de 3 de agosto de 2010, por la que se regulan los servicios complementarios de la enseñanza de aula matinal, comedor escolar y actividades extraescolares en los centros docentes públicos, así como la ampliación de horario, y la Orden de 31 de julio de 2012, por la que se modifica la Orden de 3 de agosto de 2010. Por tanto, a esta fecha no es posible modificar la normativa en vigor y tomar en consideración otros aspectos que queden fuera del procedimiento establecido. No obstante, le agradecemos su sugerencia, la cual se tendrá en consideración en la próxima modificación normativa.

Atentamente,

EL DIRECTOR GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y CENTROS,

Fdo.: Enrique Caro Guerra.