

**50**  
ANIVERSARIO



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

# Memoria Anual

## Defensoría Universitaria

Curso 2022-2023



ÍNDICE

I. ¿Quiénes somos? .....	3
II. Nuestros ámbitos de actuación .....	3
1. Consultas informadas.....	4
2. Quejas .....	4
3. Mediación y Conciliación .....	5
4. Resoluciones, recomendaciones e informes	6
5. Otras acciones .....	7
III. Tramitación de expedientes .....	8
1. Total de actuaciones .....	8
2. Sector Estudiantes .....	9
3. Sector PDI.....	11
4. Sector PTGAS .....	11
5. Expedientes de Mediación .....	12
IV. Consideraciones finales .....	13

## I. ¿QUIÉNES SOMOS?

El/La Defensor/a tiene como misión velar por los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Su referencia se introdujo, por primera vez, con la Ley Orgánica de Universidades de 2001, si bien algunas Universidades fueron pioneras al incorporar una figura que terminó consolidándose en el panorama universitario.

La Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario (LOSU) en su artículo 43, sobre Unidades básicas, recoge que nuestras universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

Así, la renovación de los Estatutos de la Universidad de Málaga, publicada en el BOJA el 17 de mayo de 2019, dedica los artículos 73 y 74 a la figura y competencias de la Defensoría Universitaria, dentro del Capítulo segundo, sobre los órganos unipersonales de garantía y control.

En concreto, el artículo 74.4 establece que el Defensor Universitario dará cuenta ante el Claustro de la gestión realizada, mediante informe anual debidamente difundido. Esta memoria recoge la labor desarrollada durante el curso 2022-23.

## II. NUESTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Un ejercicio más, nuestras actuaciones se han centrado en el análisis, tratamiento y resolución de peticiones de información, orientación y quejas recibidas. En la presente memoria relacionamos datos, relación entre ellos, y apreciaciones de carácter cuantitativo y cualitativo, estableciendo una comparación con el curso precedente, que arrastraba aún circunstancias derivadas de la pandemia.

En concreto, los ámbitos de actuación de la Defensoría Universitaria se centran en la gestión de consultas informadas, quejas, procedimientos de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, recomendaciones e informes. Los datos relativos a las tres primeras categorías mencionadas se describen más ampliamente en el apartado III de la presente Memoria, que denominamos “Tramitación de Expedientes”.



funcionamiento a finales del curso 2020-21 (<https://gp.uma.es/defensor>), hacia el que dirigimos las consultas que nos llegan por teléfono y correo electrónico, que consideramos como materia de un mayor análisis e intervención de la Defensoría.

Nuestro objetivo principal al atender estas consultas informadas es ofrecer una orientación inicial e intervención donde prime la agilidad en la gestión ante los órganos y servicios universitarios.

El número total de consultas recibidas en el curso reseñado asciende a:

- **85** en el curso 2022-2023.

---

## 1. Consultas informadas

La labor habitual de la Defensoría Universitaria se centra en atender a todos los miembros de la comunidad universitaria que deseen realizar cualquier consulta en relación a situaciones que susciten dudas sobre el respeto a sus derechos y libertades, en aras de la mejora continua de la calidad de esta institución. Las vías de acceso para realizar estas consultas son prioritariamente a través del Gestor de Peticiones en línea, puesto en

---

## 2. Quejas

De este modo, tramitamos como quejas aquellos casos en los que, tras el oportuno análisis, la Defensoría 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. Asimismo, incluimos en esta categoría aquellos expedientes en los que el reclamante acude al Defensor ante la ausencia o retraso de respuesta por parte del órgano competente.

El número total de expedientes abiertos ha sido **101** y el de quejas recibidas, **95**.



---

### 3. Mediación y Conciliación

La reciente Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, establece que el fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede un régimen disciplinario y no puede afrontarse, de manera exclusiva ni preferentemente, mediante el mismo. En su justificación, recuerda asimismo que las universidades, en el ejercicio de su

autonomía universitaria consagrada en el artículo 27.10 de la Constitución Española, han ido estableciendo medidas y actuaciones que favorecen y estimulan la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria. También las universidades pueden potenciar el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, que pueden resultar más eficaces para afrontar determinadas conductas y conflictos entre miembros de la comunidad universitaria pertenecientes al mismo o diferente sector.

Los propios Estatutos de nuestra Universidad, reconocen, entre sus competencias, a la Defensoría la capacidad de desarrollar labores de mediación y conciliación cuando el caso lo requiera.

Los órganos de defensa del sistema universitario nacional han apostado, en los últimos años de manera especial, por incluir y desarrollar una gestión alternativa de conflictos. De este modo, se ofrece un conjunto de prácticas de **intermediación flexible**. Se trata de una labor singular de mediación entre partes, siguiendo las recomendaciones del Servicio de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, que procura un marco flexible de actuación para agilizar la respuesta ante determinadas situaciones sin una clara solución administrativa.

Esta práctica nos está permitiendo extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios. Podemos destacar, situaciones inéditas con escaso desarrollo de la reglamentación administrativa, procesos académicos afectados por algún tipo de conflicto y circunstancias que pueden resolverse a través de soluciones alternativas y personalizadas.

Hemos desarrollado en el curso objeto de esta memoria 6 de estas mediaciones.

#### 4. Resoluciones, recomendaciones e informes

Otra labor relevante de la Defensoría Universitaria desarrollada a lo largo de cada ejercicio es dictar resoluciones, recomendaciones e informes a las autoridades académicas y responsables de órganos y servicios en relación a medidas que resultarían aconsejables adoptar, para eliminar deficiencias detectadas y mejorar los servicios prestados. Estas recomendaciones suelen ir vinculadas a la resolución de una queja, cuya especificidad puede afectar, sin embargo, al tratamiento de procesos generales.

De todo ello, se informa tanto al interesado como al órgano o servicio al que se dirige la sugerencia. El objeto de las recomendaciones es, en primer término, la mejora de 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 aspectos ambiguos, o escasamente explicitados, respecto al ejercicio de los derechos de algún sector de la comunidad universitaria.

Al respecto, destacamos que durante el curso 2022-23 se han reiterado recomendaciones dirigidas a la mejora de las especificaciones sobre los procedimientos de evaluación en las programaciones docentes, la insistencia en el respeto de los plazos propuestos normativamente para los procesos de evaluación y calificación, y mayor claridad en los informes de subcomisiones de selección varias. También hemos realizado recomendaciones dirigidas a una mejor coordinación entre los diferentes momentos de las convocatorias primera ordinaria de segundo semestre y segunda ordinaria adelantada al mes de julio. Se trata de un procedimiento complejo de encaje de fechas que, en algunos casos, apuran al máximo los plazos, pudiendo afectar a la decisión del estudiantado de hacer uso de las convocatorias en cuestión. Se recomienda también un esfuerzo de claridad en la localización de informaciones básicas en las webs de algunos órganos, centros y departamentos.



## 5. Otras acciones

En este apartado recogemos cada ejercicio otras acciones desarrolladas desde la Defensoría Universitaria relacionadas con la orientación, la difusión, relaciones institucionales, así como labores de coordinación, etc., que pasamos a detallar.

**5.1.** Durante este periodo se han mantenido contactos continuados de coordinación con el Rector y distintos órganos y autoridades académicas. El Defensor ha participado en reuniones de colaboración con la Inspección de Servicio y el Comité de Garantías del Código Ético. También se han desarrollado reuniones con representantes de CEUMA, y con los Vicerrectores de Estudiantes y de Estudios, para tratar diversos asuntos relativos a normativas, cuestiones de convivencia y conflictos, etc.

**5.2.** También hemos proseguido los contactos con los equipos decanales y direcciones de centro, valorando asuntos diversos y ofreciendo apoyo.

**5.3.** El Defensor ha participado, como miembro, en el funcionamiento de 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.

**5.4.** El Defensor asiste igualmente, en calidad de invitado, a convocatorias de Claustro y Consejo de Gobierno, así como a comisiones y foros diversos, donde su presencia es requerida.

**5.5.** El Defensor ha continuado participando en las actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN).

### III. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

#### 1. Total de actuaciones

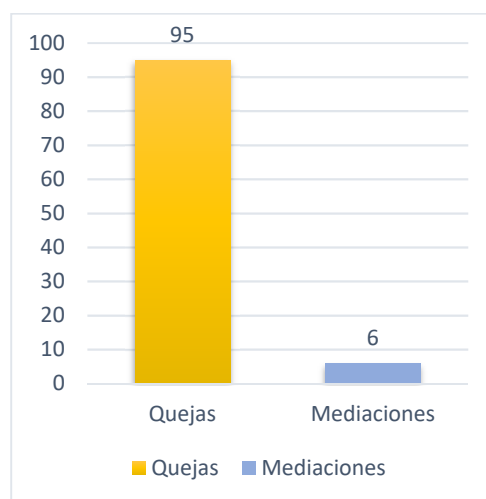
Durante el curso 2022-23 se han realizado **186** actuaciones, de ellas **85** corresponde a consultas informadas y **101** a expedientes abiertos, incluyendo quejas y mediaciones (Gráfico 1). La comparativa con los datos del curso anterior muestra como, tras los incrementos de la pandemia, se han vuelto a estabilizar los datos en la tendencia precedente.

Como en el curso anterior, también los incrementos numéricos han dado paso a una mayor diversidad de temáticas en las consultas y quejas.



**Gráfico 1:** Consultas informadas y expedientes abiertos. Cursos 2021-22 y 2022-23.

Como hemos comentado inicialmente, los expedientes abiertos en la Defensoría se clasifican en dos modalidades fundamentales en función de la naturaleza de los hechos descritos y el procedimiento de tramitación que se considere más oportuno. Las categorías son: **“Quejas”** y **“Expedientes de Mediación”**. Durante el curso 2022-23 hemos recibido **95** quejas e iniciado **6** procedimientos de mediación (Gráfico 2).



**Gráfico 2:** Tipología de expedientes abiertos. Curso 2022-23.

En concreto, se ha recibido un total de **75** quejas de estudiantes.

El número de quejas del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI) ha sido de **12**. Los casos relativos a Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) se sitúan en **7**.

El Personal Investigador en Formación (PIF) no ha originado quejas durante el curso 2022-23.

Al apartado “Órganos UMA” hemos asignado 1 expediente (Gráfico 3).

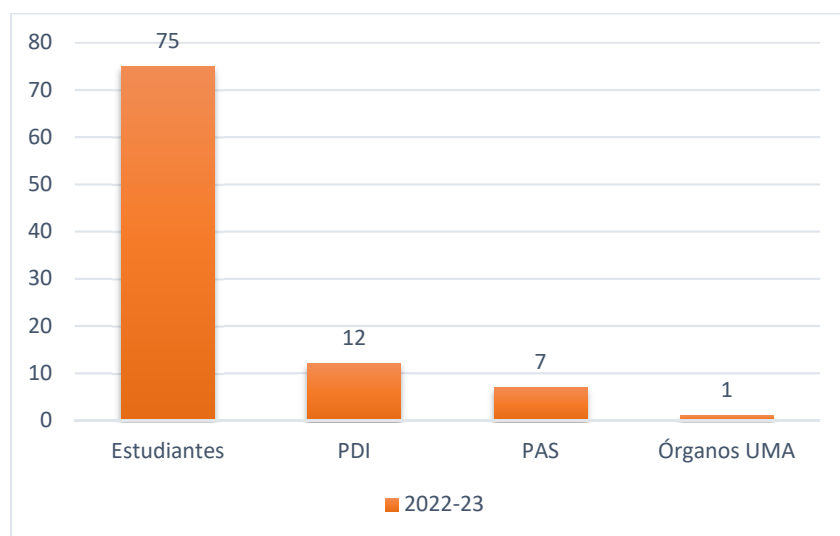


Gráfico 3: Expedientes de Quejas por sectores. Curso 2022-23.

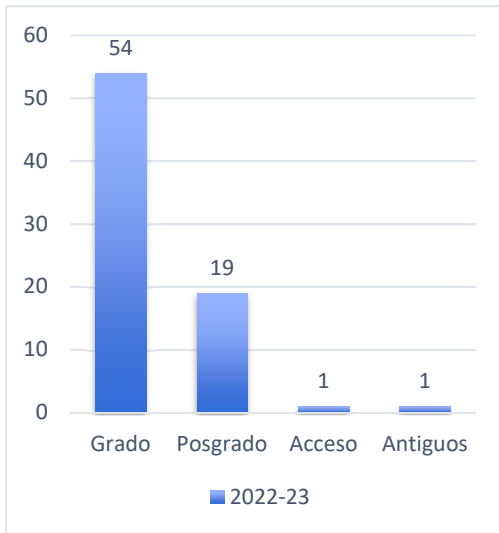
Detallaremos a continuación diferentes datos de los expedientes tramitados según el colectivo.

## 2. Sector Estudiantes

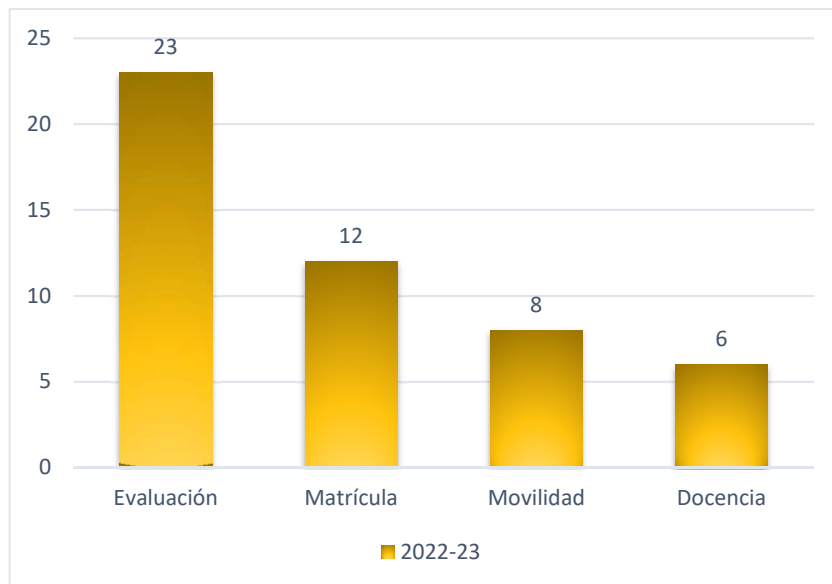
Dentro de este colectivo el mayor número de expedientes tramitados, según el nivel de estudios, corresponde a los estudiantes de Grado, con 54, seguido del nivel de posgrado (19 en el curso 2022-23), como se muestra en el gráfico 4.

En el gráfico 5 ilustramos la comparación por temáticas de las quejas recibidas del sector estudiantes. En general se repiten mayoritariamente tres asuntos, similares a los de ejercicios anteriores: Evaluación, cuestiones derivadas de la matriculación en los Grados y de la movilidad.

Además de estas categorías, encontramos una amplia variedad de otros asuntos objeto de queja relacionados, en muchos casos, con cuestiones de acceso y comprensión de normativas, por ejemplo, que pueden afectar a la normal dinámica académica de nuestros estudiantes.



**Gráfico 4:** Expedientes de Quejas sector Estudiantes por nivel de estudios. Curso 2022-23.



**Gráfico 5:** Quejas más frecuentes tramitadas. Sector Estudiantes. Curso 2022-23.

### 3. Sector PDI

Como hemos adelantado, durante el curso 2022-23 recibimos **12** quejas presentadas por el sector PDI, lo que supone un aumento significativo respecto al periodo anterior. En la tabla siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia (Tabla 1).

Temática	Número de quejas
	2022/23
Oposiciones y contratos	4
Docencia y Evaluación	2
Espacios e infraestructuras	2
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Tabla 1:** Quejas del sector PDI por temáticas con mayor incidencia. Curso 2022-23.

### 4. Sector PTGAS

Las quejas recibidas por parte del PTGAS han sido **7**.

En la tramitación de estas quejas, cuando ha sido necesaria, hemos contado con la colaboración activa de la Vicegerencia correspondiente.

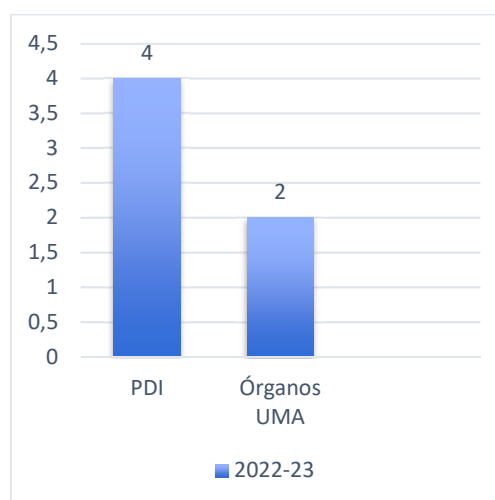
Temática	Número de quejas
	2022/23
Provisión de puestos de trabajo	1
Oposiciones y contratos	3
Relaciones interpersonales	2
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Tabla 2:** Quejas del sector PTGAS por temáticas. Curso 2022-23.

## 5. Expedientes de Mediación

Durante el curso 2022-23 se han gestionado **6** mediaciones distribuyéndose entre sectores, como se muestra a continuación en el gráfico 6. La mayoría de situaciones que han sido atendidas por mediación se refieren a expresiones de conflicto en la convivencia académica entre iguales o en la dinámica entre profesores y estudiantes. Mediante la mediación hemos ofrecido una vía alternativa de diálogo y restauración, que se va asentando. No hemos reseñado mediaciones en el sector estudiantes en esta ocasión, porque cuando el estudiantado ha estado implicado la demanda de intervención ha surgido de los decanatos y direcciones de centro.

Para desarrollar esta actividad mediadora, se tienen en cuenta una serie de criterios de oportunidad ante los conflictos existentes, que condicionan su viabilidad.



**Gráfico 6:** Expedientes de mediación por sectores. Curso 2022-23.

#### IV.- CONSIDERACIONES FINALES

Se ha estabilizado la tendencia decreciente en cuanto al número de expedientes abiertos en los años previos a la pandemia.

Esta dinámica está estrechamente relacionada con la puesta en marcha de nuevos cauces para el análisis y tratamiento de los conflictos en el seno de la universidad y la mejora continua de los servicios universitarios.

Asimismo, cada curso apostamos desde la Defensoría por una labor de coordinación estrecha con los diferentes agentes administrativos y académicos implicados. El esfuerzo para concretar avances reglamentarios respecto a convivencia y prevención de violencia, acoso, conflictos, etc., debe ir acompañados de una labor colaborativa de los diferentes órganos con competencia en estas materias. La diversificación de niveles de atención e intervención exige también grandes dosis de claridad y transparencia para que la comunidad universitaria conozca, distinga y pueda remitirse con facilidad al dispositivo correspondiente. Durante el próximo curso será necesario iniciar, concretar y probar el funcionamiento de mecanismos que están previstos, pero que todavía no se han iniciado prácticamente. Los resultados iniciales de este funcionamiento orientarán los

ajustes convenientes para dotarlos de la máxima efectividad.

Prosigue nuestro ofrecimiento de trabajo conjunto a los órganos de gobierno de los centros y a las Comisiones Académicas y de Calidad (CACs) para ofrecer información y orientación. Es una línea de colaboración que está siendo muy bien recibida por los órganos con competencias en los asuntos tratados. En este sentido, hemos establecido líneas de colaboración para redirigir consultas y quejas, con una valoración previa, inicialmente destinadas a la Defensoría.

No siempre nos llegan quejas concretas, sino solicitudes de orientación para afrontar situaciones diversas cuya resolución no está clara. La comunidad universitaria confía en la Defensoría Universitaria, y ese es el mayor reconocimiento que se nos puede ofrecer. Investigamos situaciones donde el desarrollo normativo no es suficiente, o presenta lagunas, que se prestan a malentendidos o dificultades para interpretar la normativa, lo que trae el riesgo de vulnerabilidad frente a la administración. También episodios a partir de casos singulares, que pueden recomendar una revisión, un afinamiento, de las propias normas. E intentamos compartir nuestro análisis y ofrecer lecturas que puedan abrir caminos de solución a problemas complejos y no habituales.

Nuestra conclusión, por tanto, es un sincero agradecimiento. A los distintos responsables y órganos académicos de la Universidad de Málaga, con el Rector a la cabeza, Vicerrectorados, 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 PTGAS.

En Málaga, a 30 de septiembre de 2023

**EL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**LA DEFENSORA ADJUNTA**

F. Manuel Montalbán Peregrín

Ana María Luque Gil