



40 años
compartiendo
FUTURO

Memoria

Defensor Universitario

Año 2012

ÍNDICE

I. Presentación.....	3
II. Ámbitos de actuación.....	4
1. Quejas y reclamaciones.....	4
1.1. Consultas.....	4
2. Mediación y Conciliación.....	5
3. Resoluciones, notificaciones e informes.....	6
III. Tramitación de expedientes.....	7
1. Número de expedientes abiertos.....	7
2. Vías de acceso.....	9
3. Procedimiento de Tramitación.....	10
4. Quejas según tipo de resolución	12
5. Colectivo Estudiantes.....	15
6. Sector PDI y PIF.....	19
7. Sector PAS.....	22
IV. Otras actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario.....	23
1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario.....	23
2. Contactos institucionales.....	24
V. Consideraciones finales.....	26

MEMORIA ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PERIODO: Diciembre de 2011 – 30 de noviembre de 2012

PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 14 DE DICIEMBRE DE 2012

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 Universidades¹, los Estatutos de la UMA² y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA³, durante el periodo comprendido entre diciembre de 2011 y noviembre de 2012.

El pasado mes de junio de 2012 se produjo el relevo de la Defensora Universitaria, Mercedes Vico Monteoliva, y de la Defensora Adjunta, Isabel González Ríos, por F. Manuel Montalbán Peregrín y Ángela Caballero Cortés, respectivamente. Esta memoria entonces recoge conjuntamente las distintas actuaciones realizadas por las dos direcciones.

La Oficina del Defensor atesora en sus años de funcionamiento una experiencia y un aprendizaje ingentes. Este tesoro de acciones, formas de actuación y soluciones, diverso y siempre rico, es el fruto de un trabajo continuado. Queremos reconocer la intensa labor realizada por los equipos que nos han precedido, y en especial la contribución de nuestras antecesoras, que han configurado la Oficina como un servicio comprometido, eficiente y riguroso. Así expresamos también nuestro agradecimiento al personal de administración

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

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

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

y servicios de la Oficina durante el año 2012, María Isabel Sánchez Cantero, Ana Carbajo García, y José Manuel Gil Sánchez.

II.-ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

En virtud de la D.A.14ª de la Ley Orgánica de Universidades¹, de la D.A.1ª de los Estatutos de la Universidad de Málaga² y del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria³, el Defensor Universitario tiene encomendada la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, así como, velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

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

1. Quejas y Reclamaciones

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.

1.1. Consultas

La actuación ante las quejas y reclamaciones se dirige principalmente a encauzar éstas a los órganos competentes, informando y orientando a los miembros de la comunidad universitaria sobre la legislación y normativas vigentes y, en su caso, interviniendo con arreglo a sus competencias.

De hecho, 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. Nuestro objetivo es realizar en esta categoría de atención específicas 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.

Del mismo modo, 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.

2. 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 básicas⁴: 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 el tramo final de este ejercicio 2012 estamos diseñando 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. Nos gustaría en 2013 extender de manera progresiva la formación específica en mediación en contextos universitarios, cada día más complejos, dinámicos y multiculturales, para representantes estudiantiles y autoridades académicas.

3. 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 prestados⁵.

⁴ Alcover, C. M^a. (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.

⁵ Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

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.

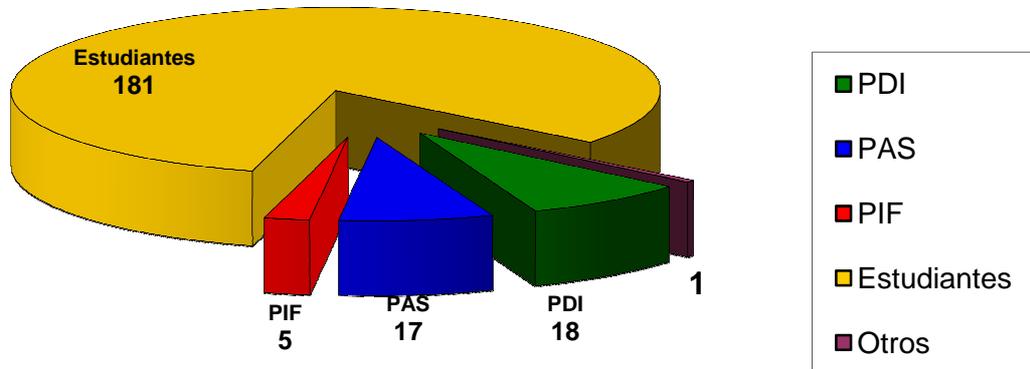
También las actuaciones de oficio permiten al Defensor Universitario intervenir en un asunto cuando considere que se están vulnerando los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, o simplemente para mejorar la calidad de los servicios prestados. No exige una previa consulta o reclamación por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria.

III.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

1.- Número de expedientes abiertos

Durante el año 2012, se ha abierto en la Oficina del Defensor Universitario un total de 222 expedientes, de los cuales 181 corresponden a estudiantes, lo que representa un porcentaje muy elevado del total de casos. Le sigue en número el colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI), con 18 expedientes; y, a corta distancia, el de Personal de Administración y Servicios (PAS), con 17. El Personal Investigador en Formación (PIF) ha supuesto la apertura de 5 expedientes. Un expediente -relacionado con la movilidad en el Campus de Teatinos- se ha abierto en la Oficina a instancias de una persona no adscrita a ninguno de los colectivos anteriores. El mayor número total de estudiantes matriculados en nuestra universidad, así como el uso habitual de los canales formales que la institución universitaria ofrece a PAS, PDI y PIF, para resolver cuestiones específicas, parecen estar en el fundamento de estos datos.

EXPEDIENTES POR COLECTIVO



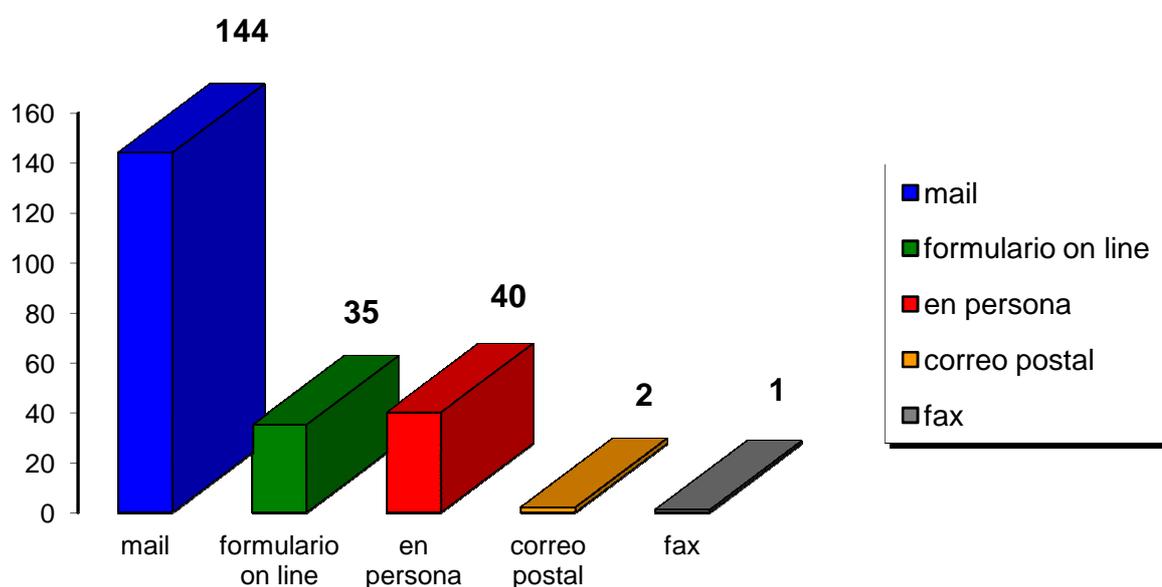
COLECTIVO		
	nº	%
PDI	18	8,1%
PAS	17	7,65%
PIF	5	2,25%
Estudiantes	181	81,53%
Otros	1	0,4%
TOTAL	222	

2.- Vías de acceso

De los 222 expedientes abiertos en la Oficina, la mayoría, 144, ha llegado por medio del correo electrónico. A través del formulario on-line disponible en la página web, se han recogido un total de 35 solicitudes. La segunda vía de entrada por número de expedientes ha sido la atención en persona en la Oficina, que ha generado la apertura de 40 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 y una por el fax). Asimismo, la

Oficina del Defensor Universitario desarrolla una intensa labor de orientación telefónica. Se han atendido a lo largo del tiempo que abarca esta Memoria cerca de 1.100 llamadas telefónicas, algunas de las cuales han desembocado en la apertura de un expediente, una vez que los interesados han presentado por escrito su petición, a través de las diferentes vías de acceso indicadas anteriormente. El resto de las llamadas han sido atendidas remitiendo al usuario con información detallada al Servicio, Sección, Órgano, Centro, etc. de la UMA competente.

VÍA DE ACCESO



VÍA ACCESO		
	nº	%
Mail	144	65%
Formulario on line	35	16,7%
En persona	40	18%
Correo postal	2	0,9%
Fax	1	0,4%
TOTAL	222	100%

3.- Procedimiento de Tramitación

Dividimos los expedientes abiertos en la Oficina en cinco clases, según qué procedimiento de tramitación se considere más apropiado y efectivo, en función de la naturaleza de los hechos que exponen los interesados. Estas categorías son: “Queja”, “Consulta”, “Mediación”, “Archivo” y “Desestimación”.

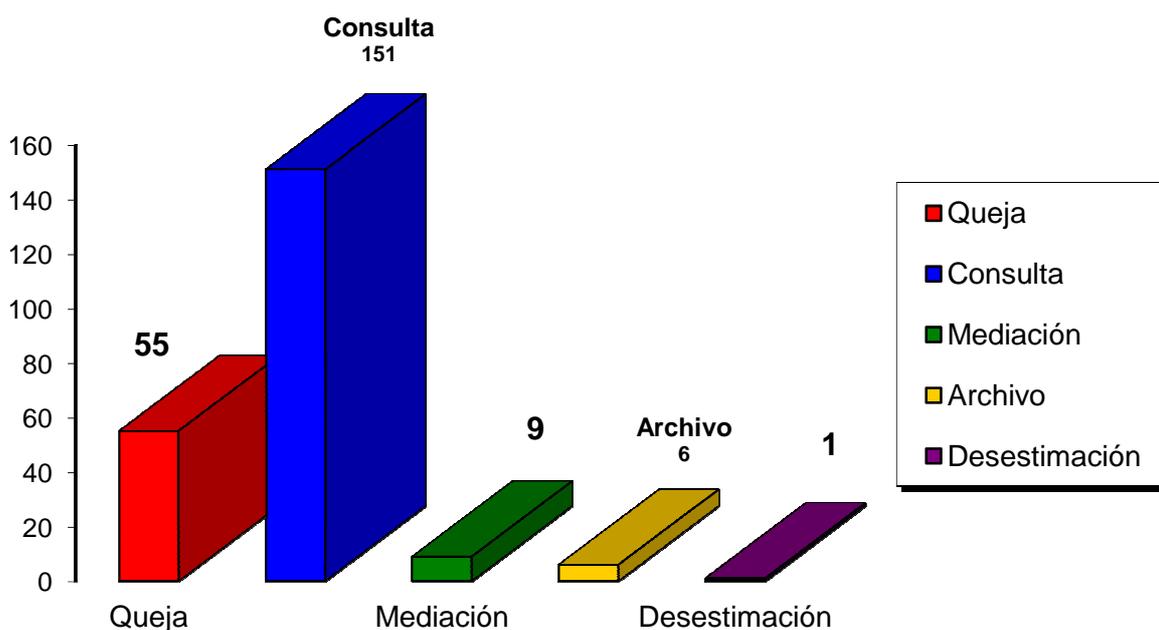
Brevemente, indicaremos cuál es el criterio para clasificar los expedientes en las citadas categorías:

- Pasan a ser tramitados como “quejas” aquellos expedientes en los que el Defensor considera que ha podido producirse una vulneración de los derechos del reclamante, en su condición de miembro de la comunidad universitaria, y en función del colectivo al que pertenece. Se investiga el asunto, se recaba la información necesaria, se analiza la documentación, y se proponen una serie de intervenciones. Es de destacar que se incluyen en esta categoría también 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.
- En la categoría de “consultas”, se incluyen todos aquellos expedientes en los que, tras analizar la normativa pertinente en relación con los hechos expuestos por los interesados y tratar la cuestión con los diferentes Órganos y Servicios de la UMA relacionados con los hechos, se considera que, o bien existe un procedimiento ya establecido en nuestra Universidad como vía de actuación, en cuyo caso la labor del Defensor es la de asesorar sobre cómo proceder, o bien los hechos por los que el interesado ha presentado reclamación ante el Defensor no son susceptibles de revisión, en la mayoría de los casos por haberse

agotado el plazo disponible para ello o por no atender a los criterios necesarios.

- Las “mediaciones” son el prototipo de categoría en la que el Defensor puede desarrollar una labor más fructífera en la resolución de aquellos temas que llegan a su Oficina y que están relacionados con conflictos interpersonales enraizados en problemas, en muchas ocasiones, estructurales, que generalmente tienen poca o ninguna solución por otras vías, bien porque se han alargado en el tiempo sin una correcta canalización, o porque no está reglamentado exactamente cómo actuar ante la naturaleza de los hechos ocurridos.
- En la categoría de “archivo”, incluimos a aquellos expedientes en los que no se ha podido avanzar en la resolución del mismo al no haber aportado el interesado los datos o la documentación requerida para iniciar la investigación de los hechos.
- Una vez analizado un expediente, se considera “desestimado” cuando la naturaleza de los hechos que se exponen en el mismo no es competencia del Defensor ya que el ámbito de la reclamación efectuada queda fuera del marco universitario. Sin embargo, se suele informar y orientar al reclamante hacia los canales más adecuados.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN



PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN		
	Nº	%
Queja	55	24,8%
Consulta	151	68%
Mediación	9	4,1%
Archivo (falta respuesta interesado)	6	2,7%
Desestimación (no procede)	1	0,4%
TOTAL	222	100%

4.- Quejas según tipo de resolución

Los expedientes que han desembocado en “Queja” han sido, como hemos indicado en el gráfico anterior, un total de 55. Clasificamos las quejas en 8 categorías en función de su resolución:

- Sí se resuelve efectivamente el asunto planteado por el interesado al acudir al Defensor Universitario.
- No es posible resolver: el tiempo pasado no permite solucionar en el momento procesal determinado lo que la queja plantea. Se toma en cuenta para posible Recomendación.
- No se detecta disfunción: tras las investigaciones realizadas, no se constata que haya existido un mal funcionamiento de los procesos llevados a cabo en la UMA, ni un menoscabo del respeto a los derechos y las libertades de los docentes, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios Universitarios.
- Gestión para acelerar procesos: 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: 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.
- Recomendación normativa: 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.
- Sugerencia de modificación de normas y criterios: según las competencias que otorga el Reglamento del Defensor Universitario, en su Título VI:

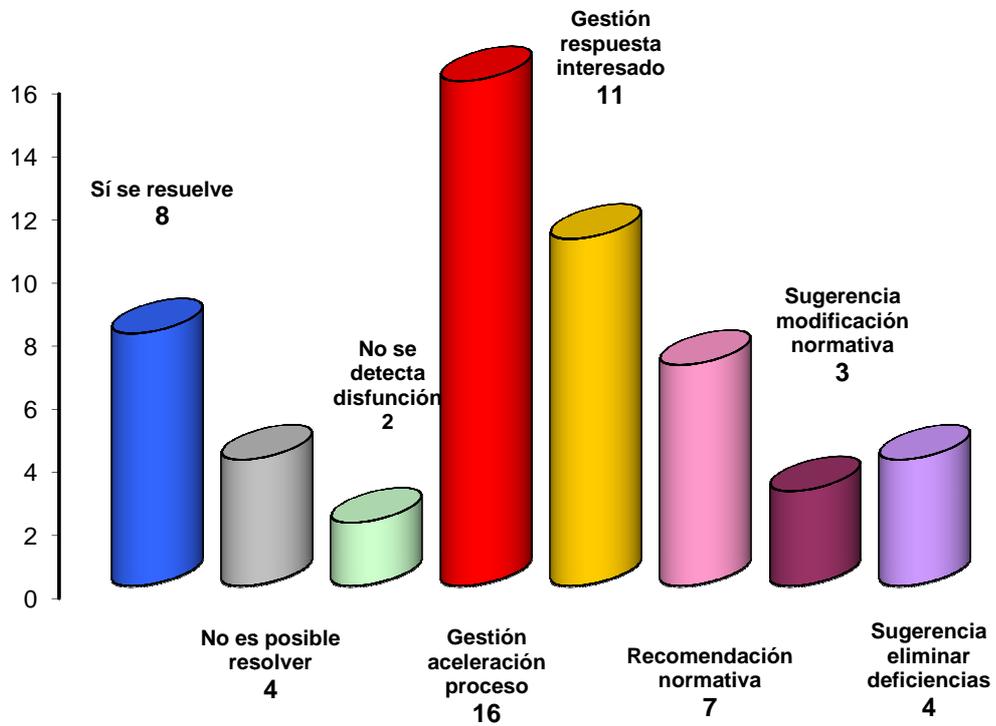
Artículo 18º.3.- “El/la Defensor/a Universitario/a, aun no siendo competente para modificar o anular los acuerdos, actos y resoluciones de la Administración Universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.”

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”.

- Sugerencia eliminación deficiencias: según el citado 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”.

PROCEDIMIENTO RESOLUCION QUEJAS



<ul style="list-style-type: none"> ■ Sí se resuelve ■ No se detecta disfunción ■ Gestión respuesta interesado ■ Sugerencia modificación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ No es posible resolver ■ Gestión aceleración proceso ■ Recomendación normativa ■ Sugerencia deficiencias
---	--

PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS		
	Nº	%
Sí se resuelve	8	14,6%
No es posible resolver	4	7,3%
No se detecta disfunción	2	3,6%
Gestión aceleración proceso	16	29%
Gestión respuesta al interesado	11	20%
Recomendación elaboración normativa	7	12,7%
Sugerencia modificación normas o criterios	3	5,5%
Sugerencia eliminación deficiencias	4	7,3%
TOTAL	55	100%

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

5.- Colectivo Estudiantes

De los 181 expedientes abiertos en la Oficina a instancia del colectivo “Estudiantes”, 139 corresponden 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.

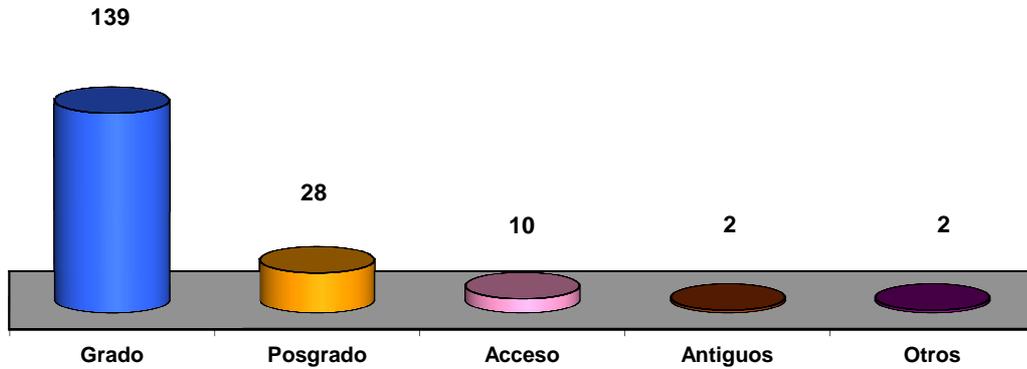
Entre los alumnos de Posgrado se han tramitado 28 expedientes. Esta categoría abarca a los estudiantes que cursan tanto Doctorado como Másteres Oficiales y Titulaciones Propias.

Otras categorías incluidas son las que siguen. En la categoría “Acceso” 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 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.).

La categoría de “Otros” la utilizamos cuando se trata de expedientes relacionados con algún curso realizado en las instalaciones de la UMA o con su patrocinio, pero cuya organización corresponde a otra entidad de gestión indirecta (Fundaciones, etc.)

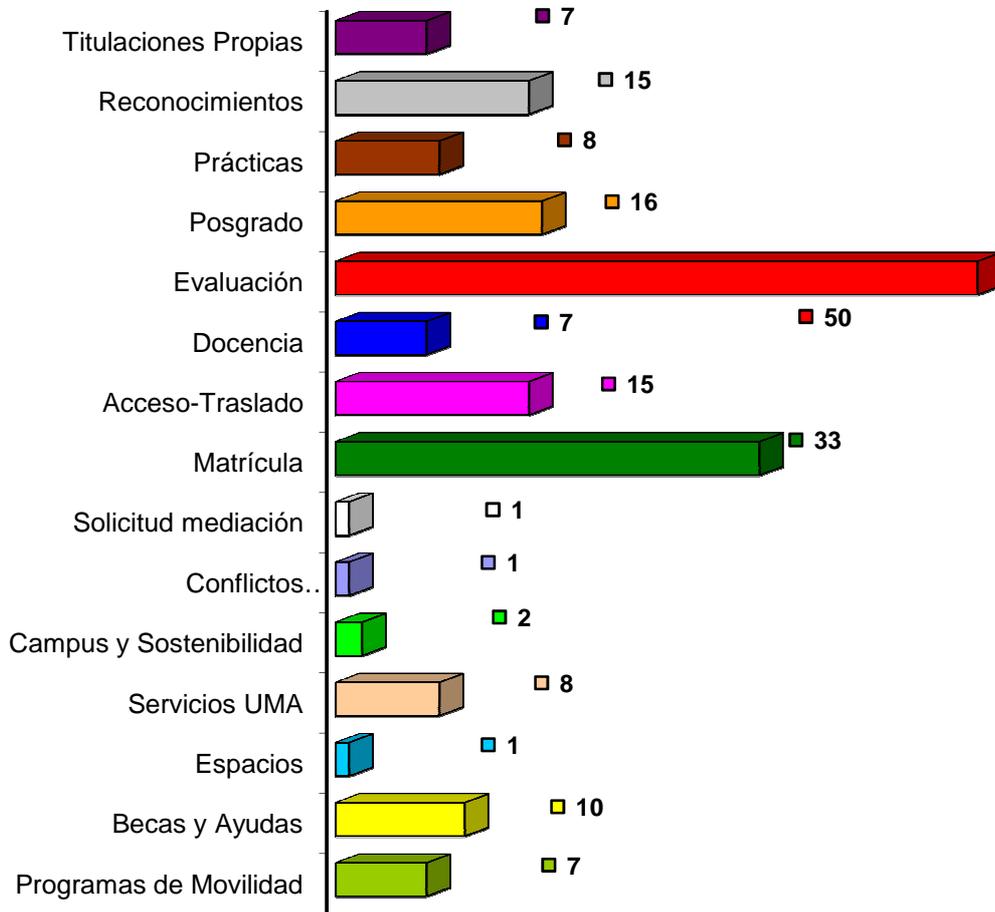
EXPEDIENTES ESTUDIANTES SEGÚN NIVEL DE ESTUDIOS



NIVEL ESTUDIOS EN LA UMA		
	nº	%
Grado	139	76,8%
Posgrado	28	15,5%
Acceso	10	5,5%
Antiguos	2	1,1%
Otros	2	1,1%
TOTAL	181	100%

Por su parte, la temática de las actuaciones que ha presentado este colectivo es también la más variada, y queda representada en el siguiente gráfico.

ESTUDIANTES TEMÁTICA ACTUACIONES



La siguiente tabla detalla las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para las categorías generales recogidas.

ESTUDIANTES. TEMÁTICA ACTUACIONES			
	Nº	Temas de los expedientes	Nº
Programas de Movilidad	7	Retraso pago Erasmus	4
		Plazas Convenio	1
		Procedimiento convocatoria	1
		Examen Erasmus	1
Becas y Ayudas	10	Publicación datos personales	1
		Denegación beca MEC	2
		Retraso abono beca MEC	2
		Procedimiento beca MEC	1
		Becas de colaboración Dptos.	2
		Otras ayudas estatales	2
Espacios	1	Falta capacidad aula	1
Servicios UMA	8	Carnet estudiante UMA	2
		Red wifi UMA	1
		DUMA	3
		Servicios UMA alumnos T. Prop	2
Campus y Sostenibilidad	2	Uso racional electricidad UMA	1
		Movilidad ampliación campus	1
Conflictos interpersonales	1	Incidente familiar en Campus	1
Solicitud de mediación	1	Colaboración en Mediación	1
Acceso-Traslado	15	Traslado a UMA	3
		Traslado desde UMA	1
		Acceso mayores 40	2
		Acceso extranjeros	3
		Acceso desde FP	1
		Plazas preinscripción	1
		Reclamación notas acceso	1
		Plazos y procedimiento acceso	3
Docencia	7	Trato Profesor	3
		Asistencia obligatoria a clase	2
		Asignaturas planes a extinguir	1
		Acceso datos alumno	1
Evaluación	50	Evaluación Extraordinaria	7
		Convocatorias extraordinarias	5
		Fechas y horarios exámenes	5
		Falta calificación en acta	3
		No asistencia profesor a examen	2
		Retraso publicación de notas	2
		Discrepancia con calificación	25
		Criterios Matrícula de honor	1
Posgrado	16	Matriculación Máster	4
		Entrega título Máster	2
		Trabajo Fin de Máster	3
		Prácticum Máster	3
		Docencia Máster	1
		Tesis Doctoral	1
		Acceso a expediente	1
		Convalidaciones	1
Prácticas	8	Procedimiento solicitud	1
		Funciones a realizar	3
		Convalidación créditos	1
		Retraso pago	3

ESTUDIANTES. TEMÁTICA ACTUACIONES (continuación)

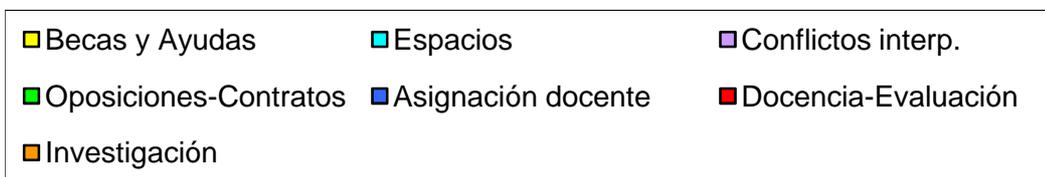
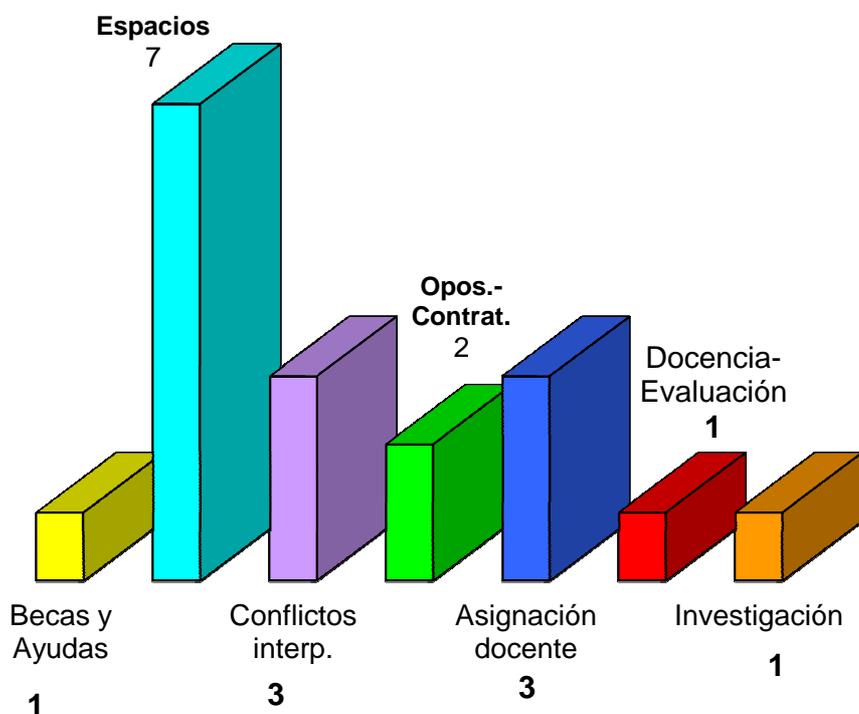
Nº		<i>Temas de los expedientes</i>	Nº
Matrícula	33	Acreditación familia numerosa	1
		Matriculación general on-line	1
		Plazas on-line optativas	2
		Reconocimiento estudiante tiempo parcial	4
		Archivo matrícula impago 2º plazo	2
		Archivo matrícula impago denegación beca	2
		Asignación turnos	3
		Ampliación matrícula	2
		Convocatorias asignaturas planes a extinguir	7
		Documentación matrícula	2
		Procedimiento obtención título	1
		Matriculación 2º ciclo	1
		Matriculación optativas	1
		Simultanear estudios	1
		Subida de tasas	1
		Devolución matrícula	1
		Error en tasas asignaturas sin docencia	1
Reconocimientos	15	Acreditación B -1 Grado	1
		Acreditación B -1 Master	2
		Homologación por convenio	1
		Adaptación Diplomatura a Grado	1
		Libre configuración	1
		Grado Superior FP	9
Titulaciones Propias	7	Certificado asistencia curso	2
		Tasas certificado calificaciones	2
		Programas asignaturas	1
		Devolución matrícula anulación	1
		Docencia Curso on-line	1
TOTAL	181		

6.- Sector PDI y PIF

Como se observa en el gráfico siguiente, de los 18 expedientes abiertos por el Defensor a instancias del colectivo de Personal Docente e Investigador, hay una amplia variabilidad ya que se han recibido peticiones de intervención de temas diversos, destacando el elevado número (7 expedientes, casi un 40% del total) de actuaciones en relación con una situación puntual y muy concreta surgida en relación con la distribución de espacios en un Centro y que suscitó a lo largo del primer semestre del año la petición de intervención de la figura del

Defensor por un número elevado de Profesores, en algunos casos, sobre aspectos diferentes del mismo problema.

PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR
TEMÁTICA ACTUACIONES



La siguiente tabla detalla las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para las categorías generales recogidas.

	Nº	Temas de los expedientes	Nº
Becas y Ayudas	1	Intercambio vacaciones PDI	1
Espacios	7	Distribución despachos entre Departamentos	7
Conflictos interpersonales	3	Conflictos interpersonales	3
Oposiciones y Contratos	2	Extinción contrato	1
		Bolsa Profesor Sustituto Interino	1
Asignación docente	3	Asignación docente en Consejo de Departamento	3
Docencia – Evaluación	1	Alumnos Erasmus	1
Investigación	1	Procedimiento acreditación investigación	1
TOTAL	18		

Hasta la fecha, el Personal Investigador en Formación sólo ha suscitado la apertura de 5 expedientes, repartidos en dos categorías principales relativas a oposiciones-contratos, y facilidades para desarrollar la labor de investigación, centradas en el avance y lectura de las tesis doctorales.

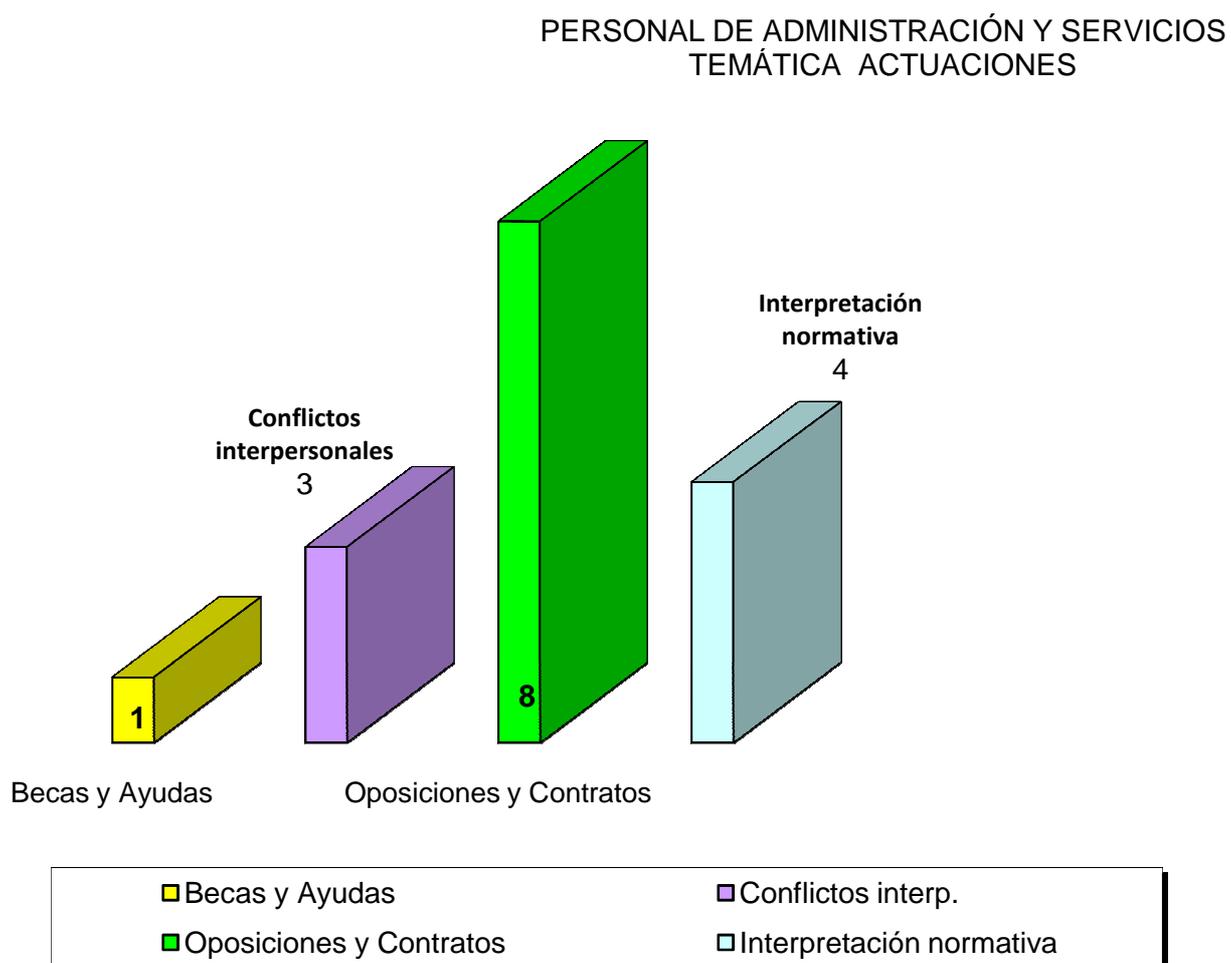


La siguiente tabla detalla las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para las categorías generales recogidas.

	Nº	<i>Temas de los expedientes</i>	Nº
Contratos	3	Situación laboral	1
		Supresión paga extra Navidad	2
Investigación	2	Justificación gastos ayuda	1
		Tesis Doctoral	1
TOTAL	5		

7.- Sector PAS

Los expediente abiertos a instancias del Personal de Administración y Servicios a lo largo del año 2012 han sido 17, repartidos sólo en cuatro categorías, siendo la correspondiente a “Oposiciones y Contratos” la que ha suscitado un mayor número de intervenciones por parte del Defensor.



La siguiente tabla detalla las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para las categorías generales recogidas.

	Nº	Temas de los expedientes	Nº
Becas y Ayudas	1	Matrícula gratuita UMA	1
Conflictos interpersonales	3	Conflicto interpersonal en el puesto de trabajo	2
		Relación entre colectivos	1
Oposiciones y Contratos	8	Bolsa trabajo laborales	2
		Titulación exigida plazas laborales	4
		Finalización contrato PAS laboral	2
Interpretación normativa	5	Reducción jornada por hijo y turno de trabajo	2
		Horario jornada reducida por edad	1
		Reincorporación tras excedencia	1
		Adecuación puesto de trabajo	1
TOTAL	17		

IV.- OTRAS ACCIONES DE LA OFICINA

Como acabamos de relatar, 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 y se ha avanzado en la configuración 2.0. de la misma. Se colabora igualmente acercando la figura del Defensor a distintas enseñanzas de grado y posgrado relacionadas con las competencias y tareas de la Oficina.

2. Contactos Institucionales

El objetivo principal de los distintos contactos institucionales, intra- y extra-universitarios, 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.

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

a).- Reunión sobre planificación y colaboración interinstitucional de la Oficina con el Vicerrector de Coordinación Universitaria. Junio, 2012.

b).- Reunión de coordinación mantenida con el Vicegerente de Organización de los Servicios Universitarios. Julio, 2012.

c).- Reunión para establecer líneas de colaboración respecto a los procesos de calidad y al sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones del Vicerrectorado de Coordinación Universitaria, con la Directora de Secretariado de Calidad y Contratos Programa. Julio, 2012.

d).- Visita institucional del Sr. Gerente de la EMT para presentar posible proyecto de mejora de la movilidad a la Ampliación del Campus de Teatinos. Junio, 2012.

e).- Reunión de coordinación con el Presidente del Comité de Evaluación de Conflictos Laborales. Julio, 2012.

f).- XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS, celebrado en la Universidad de Almería entre los días 19 al 21 de septiembre de 2012.

g).- Visitas a los Centros y encuentros con los equipos directivos, Secretaría y representantes de estudiantes. Meses de noviembre y diciembre de 2012. Nuestro objetivo ha sido intensificar el diálogo de la Oficina del Defensor con los órganos directivos, de representación y Secretarías. 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.

En estos encuentros hemos tenido también la oportunidad de contrastar los datos más relevantes de esta memoria con las percepciones y experiencias de los propios centros, así como confirmar la presencia cada vez más intensa de algunos elementos que necesitan mayor claridad y seguimiento. Algunos de los más recurrentes respecto a la vida académica del estudiante, y que nos consta ya están siendo tomados en cuenta por las autoridades competentes, son:

- Mejorar la información y el control de las programaciones docentes a través del diseño y elaboración de guías docentes.
- Ampliar la información y mejorar la difusión de la existente sobre la acreditación del nivel de competencia en lengua extranjera (B1).
- Agilizar la puesta en práctica efectiva del R.D. 1618/2011 de 14 de noviembre sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior, que evite la percepción por parte de nuestro alumnado de desigualdades con respecto a los procesos de reconocimiento en otras Universidades Públicas andaluzas que sí han comenzado a aplicarlo.
- Concretar, en toda su extensión, el sistema de puesta en marcha de las materias de trabajo de fin de grado, y de gestión de las prácticas externas.
- Mejorar la versatilidad de los programas de matriculación.
- Madurar la inserción de los procesos de matriculación de los posgrados oficiales en las secretarías de los centros.
- Diagnosticar de manera rigurosa los problemas de convivencia, interacción, disciplinarios, que pueden estar afectando al progreso académico de algunas asignaturas en la implantación de los nuevos grados.

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 222. Como valor absoluto, ésta puede parecer una cifra elevada pero, si la comparamos con el número total de miembros de la comunidad universitaria, comprobamos que representa aproximadamente el 0,5 %.

Por sectores obtenemos unos porcentajes también reducidos, lo que nos ofrece un diagnóstico inicial muy positivo del funcionamiento general de nuestra Universidad, pues de aproximadamente unos 40.000 alumnos, sólo el 0,45 % ha requerido los servicios del Defensor Universitario, el 0,72.% de los más de 2.500 docentes, y el 1 % de los casi 1.700 miembros del PAS.

Concretamente, es en el sector Estudiantes donde se ha experimentado un aumento más importante en los expedientes abiertos, y entendemos que esto se debe a dos motivos fundamentales: por un lado, un mayor conocimiento y confianza de/en la propia figura del Defensor Universitario, 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 clara: exigimos como servicio universitario superar día a día la comodidad de las actitudes paternalistas e intensificar una gestión que promueva la autonomía del estudiante, su participación, la cultura de la corresponsabilidad en la definición de los problemas, y una aproximación proactiva en la búsqueda de soluciones. Para ello estamos definiendo, en colaboración con los distintos ámbitos competenciales, la realización de jornadas de sensibilización y talleres específicos de formación, dirigidos a todos los agentes implicados.

Para la Oficina del Defensor Universitario, cada expediente que se abre significa que hay un miembro de la comunidad universitaria, algún usuario de los servicios que presta la UMA, que tiene dudas sobre nuestro eficaz funcionamiento. En estos momentos, inciertos en muchos aspectos, la calidad sigue siendo un distintivo de las organizaciones que quieren competir en un

mundo ya *postglobalizado*, donde los estándares siguen apuntando muy alto mientras que la inversión se retrotrae cada vez más. Sin embargo, el pensamiento único y un marco económico exclusivamente rigorista pueden reducir la calidad a mero acto burocrático, palabra hueca, 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 no son tan relevantes los datos meramente numéricos, cuanto el hecho de que cada expediente refleja la preocupación de una persona o un grupo de personas que acude en busca de ayuda para resolver algún problema, cuya solución al sistema se le resiste. Esto además nos ofrece una oportunidad privilegiada para diagnosticar qué tipo de procesos no están siendo desarrollados de la manera más eficaz, y cómo podríamos mejorarlos.

Nuestra labor durante este año 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 intensa y enriquecedora. Muchas gracias.

Málaga, 10 de diciembre de 2012

DEFENSOR UNIVERSITARIO
F. MANUEL MONTALBÁN PEREGRÍN

DEF. UNIVERSITARIA ADJUNTA
ÁNGELA CABALLERO CORTÉS