



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

| [uma.es](http://uma.es)

# Memoria Anual

Curso  
2017-2018

[OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO](#)

## ÍNDICE

<b>I. Presentación</b> .....	3
<b>II. Normativa y Reglamento</b> .....	4
<b>III. Ámbitos de actuación</b> .....	6
1. Consultas informadas .....	6
2. Quejas .....	7
3. Mediación y Conciliación .....	7
4. Resoluciones, notificaciones e informes .....	8
5. Otras acciones .....	8
5.1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario .....	9
5.2. Contactos de coordinación .....	9
5.3. Actividad de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y de la Red de Defensores de las Universidades Públicas de Andalucía .....	11
<b>IV. Tramitación de expedientes</b> .....	12
1. Total de actuaciones .....	12
2. Colectivo Estudiantes .....	14
3. Sector PDI .....	15
4. Sector PAS .....	16
5. Sector PIF .....	16
6. Expedientes de Mediación .....	17
<b>V. Consideraciones finales</b> .....	18

## 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. Se añade igualmente que 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 (BOUMA).

En la presente Memoria se recogen las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario, y su equipo, durante el curso 2017-2018, en concreto en el período comprendido entre 30 de septiembre de 2017 y 15 de octubre de 2018.

Como en los ejercicios anteriores, nuestras actuaciones se han centrado en el análisis, tratamiento y resolución de peticiones de información, orientación y quejas recibidas. La memoria recoge una relación de datos que permiten comprobar aspectos cuantitativos y cualitativos de las mismas. Se incluyen también conclusiones y recomendaciones, que son fruto de la gestión realizada en los casos atendidos.

Durante el presente período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario, está formado por F. Manuel Montalbán Peregrín, Defensor, Ángela Caballero Cortés, Defensora Adjunta, María Isabel Sánchez Cantero, técnico, José Manuel Gil Sánchez, secretario de cargo, y desde inicios de septiembre de 2018, Eva María Ortega Muñoz, de manera temporal, como puesto base.

## 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.*

Durante el presente curso, el Defensor Universitario ha colaborado también en el nuevo proyecto de Estatutos de nuestra Universidad (aprobado por el Claustro el 20 de febrero de 2018), realizando sugerencias de redacción para los artículos relativos al Defensor Universitario, con el objetivo de adaptar la figura y sus funciones a los nuevos marcos normativos, así como acercar la Oficina a los distintos miembros de la Comunidad Universitaria y facilitar los distintos procedimientos inherentes a nuestras actuaciones.

La propuesta ha quedado como sigue:

## **CAPÍTULO SEGUNDO. ÓRGANOS UNIPERSONALES DE GARANTÍA Y CONTROL**

### **Artículo 73. El/La Defensor/a Universitario/a.**

1. *El/La Defensor/a Universitario/a vela por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, el estudiantado y el personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.*
2. *El cargo de Defensor/a Universitario/a será desempeñado por un/a integrante de la comunidad universitaria con vinculación permanente, de reconocido prestigio y trayectoria profesional acreditada en la Universidad de Málaga.*
3. *Las actuaciones del/la Defensor/a Universitario/a, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.*
4. *La elección del/la Defensor/a Universitario/a corresponde al Claustro, a propuesta del Rector/a, por mayoría simple, y su mandato coincidirá con el de este órgano colegiado. El/La Defensor/a Universitario/a podrá proponer al Rector/a el nombramiento de, al menos, un/a defensor/a adjunto/a.*
5. *La condición de Defensor/a Universitario/a es incompatible con el desempeño de cualquier otro órgano unipersonal y con la pertenencia a cualquier órgano colegiado o de representación de la Universidad.*
6. *El/La Defensor/a Universitario/a tendrá dispensa de sus obligaciones docentes y administrativas. A efectos retributivos y protocolarios, ostentará rango de vicerrector/a.*
7. *El/La Defensor/a Universitario/a podrá iniciar y proseguir, de oficio o a petición de parte, cualquier investigación conducente al esclarecimiento de actos, resoluciones y actuaciones de hecho de la administración universitaria; a tal efecto, las atribuciones del/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/as al servicio de la misma, y a la gestión indirecta de los servicios universitarios.*
8. *El/La Defensor/a Universitario/a registrará y acusará recibo de las quejas, debidamente identificadas, que se formulen, que tramitará o rechazará de manera motivada. Admitida la queja, el/la Defensor/a Universitario/a promoverá la oportuna investigación para el esclarecimiento de los supuestos de la misma.*

### **Artículo 74. Competencias y garantías del/la Defensor/a Universitario/a.**

1. *En el ejercicio de sus competencias, el/la Defensor/a Universitario/a podrá:*
  - a) *Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.*
  - b) *Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano universitario.*
  - c) *Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad que traten alguna materia relacionada con las actuaciones que lleve a efecto, a petición propia o a instancia de quien presida el órgano.*
  - d) *Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.*
  - e) *Efectuar las propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.*
  - f) *Desarrollar labores de mediación y conciliación cuando el caso lo requiera.*

2. *El/La Defensor/a Universitario/a no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y las suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso ante los tribunales. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará por que la administración universitaria resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.*
3. *Todos los órganos de la Universidad de Málaga, sus servicios administrativos y empleados/as públicos/as están obligados a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor/a Universitario/a en sus investigaciones y valoraciones.*
4. *El/La Defensor/a universitario/a dará cuenta ante el Claustro de la gestión realizada, mediante informe anual debidamente difundido. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe extraordinario.*
5. *Un reglamento aprobado por el Consejo de Gobierno desarrollará el régimen del/de la Defensor/a Universitario/a, que en cualquier caso contará con los medios humanos, presupuestarios y materiales necesarios para el desempeño de sus funciones.*

En la actualidad, hemos comenzado ya las tareas previas para la adaptación del Reglamento existente a estas disposiciones. También, y con el fin de mejorar nuestras medidas en materia de protección de datos, en septiembre de 2018 hemos dado comienzo al tratamiento de la información personal mediante un proceso de digitalización. Pretendemos facilitar asimismo la accesibilidad y optimización del espacio reservado, siguiendo las líneas de actuación oportunas para su correcta conservación.

### **III. ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

Los ámbitos de actuación se centran en la tramitación de consultas informadas, quejas, procedimientos de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, notificaciones e informes. Los datos de las 3 primeras categorías mencionadas aparecerán con mayor detalle en el apartado IV de la presente Memoria, “Tramitación de Expedientes”.

#### **1. Consultas informadas**

Nuestra labor cotidiana es atender a todos los miembros de la Comunidad Universitaria que deseen realizar cualquier consulta sobre situaciones donde consideren que pueda estar en riesgo el respeto a sus derechos y las libertades. La vía de acceso mayoritaria para realizar estas

consultas sigue siendo en la actualidad por llamada telefónica, correo electrónico o utilizando el formulario en línea disponible (<https://www.uma.es/oficina-del-defensor-comunidad-universitaria/info/4728/formulario-de-contacto/>).

El objetivo principal es ofrecer una orientación inicial y realizar intervenciones que primen la agilidad y flexibilidad en la gestión ante los órganos y servicios universitarios. El número total de consultas recibidas asciende en este período a 574.

## **2. Quejas**

Tramitaremos explícitamente como quejas aquellos casos en los que, tras el oportuno análisis, 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. Incluimos 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, en tiempo y forma.

## **3. Mediación y Conciliación**

En los últimos años, los órganos de defensa universitaria del sistema universitario nacional han apostado de manera especial por incluir y desarrollar la gestión alternativa de conflictos como herramienta imprescindible. En este tipo de actuación se incluye un conjunto de prácticas recientes de intermediación flexible. Se trata de una labor singular de mediación entre partes (usuario y Administración), 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.

Esto nos está permitiendo extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios, entre los que podemos

destacar, las relaciones conflictivas entre docentes o entre estudiantes, dificultades de interacción 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 realiza durante cada ejercicio 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 suelen ir vinculadas a la resolución de una queja, cuya idiosincrasia pueda afectar 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.

#### **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 la figura del Defensor, y las funciones desarrolladas desde la Oficina, tanto entre la comunidad universitaria como en la sociedad en general. Así durante el curso 2017/18 el Defensor ha participado en el (PIE17-153) “Incorporando una dimensión de género práctica y efectiva a la docencia en Ciencias Sociales y Jurídicas”. El Defensor fue entrevistado asimismo en Comutopía Radio de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UMA. Se puede consultar en: <http://comutopia.uma.es/index.php/2018/03/16/sabias-que-programa-2-15-03-2018/>

### **5.2. Contactos de coordinación y actividades de colaboración**

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. Asimismo, el Defensor Universitario desarrolla una serie de actividades de colaboración con otras instituciones externas a la Universidad en temáticas propias de la defensa de derechos y libertades.

- Se realizan reuniones periódicas con diversos cargos académicos con responsabilidad en las cuestiones abordadas por el Defensor Universitario, quien asiste también, en calidad de invitado, a Claustros y Consejos de Gobierno, así como a comisiones y foros diversos, donde su presencia es requerida. Durante el presente periodo se han iniciado igualmente reuniones de coordinación con el Consejo de Dirección, para avanzar en la definición, análisis y solución de nuevos escenarios académicos y de interacción que demandan actuaciones conjuntas. Se han mantenido también reuniones bilaterales con el Consejo de Estudiantes de la UMA (CEUMA).

- El Defensor continúa integrando 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.
- Participación en la Comisión del Rectorado de Estudio sobre cupo para diversidad funcional de plazas de profesor/a permanente.
- El Defensor forma parte asimismo de la Comisión Evaluadora de la Excepcionalidad en los Traslados de Expedientes para el curso 2018/19.
- Participación en la Comisión de Redacción de Propuesta del Código Ético, aprobado en sesión del Consejo de Gobierno de 21 de diciembre de 2017. Se puede consultar en: [https://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com\\_content&view=article&id=770:codetico&catid=13&Itemid=124](https://www.uma.es/secretariageneral/newsecgen/index.php?option=com_content&view=article&id=770:codetico&catid=13&Itemid=124)
- Participación, conjuntamente con la Delegación del Rector para la Igualdad y la Acción Social, en el proyecto europeo ADIM “Avanzando en gestión de la diversidad LGTB en el sector público y privado”. Este proyecto está financiado por el Fondo Social Europeo y tiene como socios a la Universidad Complutense de Madrid y a la Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género de Portugal. Al proyecto se han adherido 17 grandes empresas, de las que 11 son españolas y 6 portuguesas. En España son: Adidas, Altadis, Banco de Santander, El Corte Inglés, I-Y, Ilunion, Inditex, Renault, Telefónica, Uría y Menéndez y Wizing. En Portugal: Tap-Air Portugal, Lush, IBM Fujitsu, BNP Paribas Portugal y Wizink. Además, participan 8 universidades, 5 españolas y 3 portuguesas. Por España, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad de Málaga, la Universidad Miguel Hernández de Elche, la Universidad de Valladolid y la Universidad de Zaragoza. Por Portugal, la Universidad de Beira Interior, la Universidad de Aveiro y la Universidad de Évora.

- Colaboración con la Secretaría General aportando propuestas para la modificación estatutaria en curso, concretamente en la parte que afecta a este órgano.
- Desarrollo de una red de contactos externos (Defensores Universitarios de Andalucía, Nacional, e Internacionales, Defensor del Pueblo Andaluz, y Defensor del Pueblo Español, etc.).
- Participación en la Comisión de seguimiento de la colaboración entre la UMA y el Excmo. Ayuntamiento de Málaga para el primer plan transversal por la convivencia y la prevención de la radicalización violenta.
- Asistencia a la Jornada del Sistema de Protección de Menores Extranjeros no acompañados (MENA), organizado en la UMA por Save The Children y el Defensor del Menor de Andalucía.

### **5.3. Actividad de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensores Universitario Andaluces**

El Defensor Universitario ha participado como miembro de la CEDU en distintas reuniones que este órgano ha mantenido durante el curso 2017-18.

El Defensor y la Defensora adjunta asistieron al XX Encuentro Estatal, organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha, celebrado en Cuenca del 8 a 10 de noviembre de 2017. El Defensor acudió igualmente a la Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2018 sobre "Protección de datos personales: principios, novedades normativas y su repercusión en el ámbito universitario" (Universidad de Salamanca, 11 de mayo de 2018).

También podemos confirmar la asistencia del Defensor y la Defensora Adjunta al XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que se ha celebrado en León, entre el 17 a 19 de octubre de 2018.

Asimismo, el 26 de abril de 2018 el Defensor asistió a la Jornada Anual de Coordinación del Defensor del Pueblo Andaluz con los Defensores Universitarios de Andalucía.

## IV.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

### 1. Total de actuaciones

El número general de actuaciones mantiene la estabilidad de los últimos ejercicios. Así durante el curso 2017/18 se han realizado 778 actuaciones, de ellas 574 son consultas informadas y 204 expedientes tramitados (Gráfico 1). La distribución por sexo de estos expedientes corresponde a 132 mujeres y 72 hombres.

Como viene siendo habitual, muchas de las consultas realizadas llegan en un estadio inicial donde todavía es posible reconducirlas a los canales académicos oportunos lo que agiliza su resolución por parte de los Centros, Servicios, etc., directamente implicados.

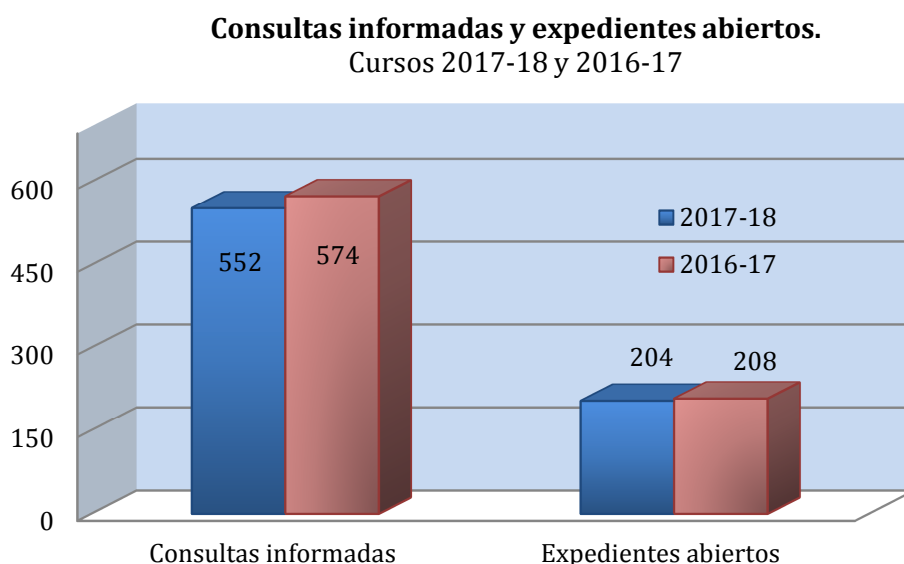


Gráfico 1. Consultas informadas y expedientes abiertos. Cursos 2017-18 y 2016-17.

Los expedientes abiertos en la Oficina 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**”. La Oficina ha recibido 188 quejas, y 16 procedimientos de mediación (Gráfico 2), resultados equiparables a los del curso anterior.

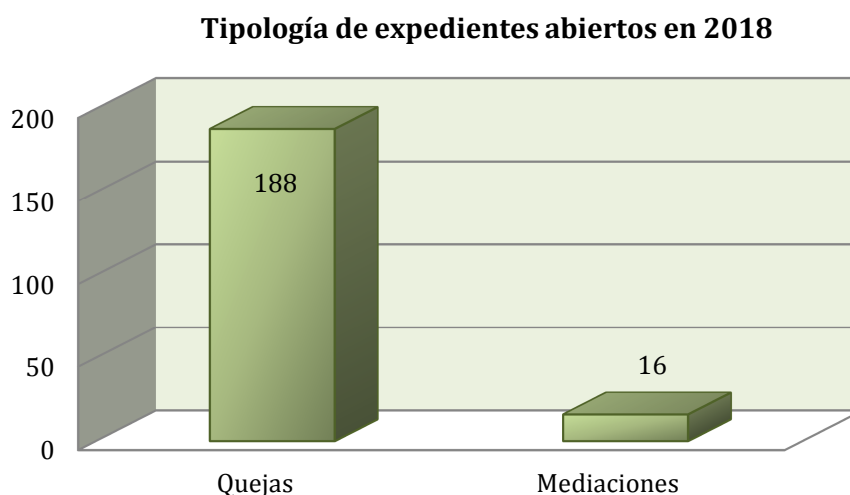


Gráfico 2. Tipología de expedientes abiertos.

Durante el curso 2017-18 de las 188 quejas recibidas 163 corresponden a estudiantes, lo que sigue representando el porcentaje más elevado del total de casos llegados a la Oficina, y supone también un pequeño aumento respecto al curso anterior. El número de expedientes del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI), ha sido de 8, reduciéndose considerablemente el número del curso previo. El número de expedientes del Personal de Administración y Servicios (PAS) se sitúa en 9, frente a los 13 del curso 2016-17. El Personal Investigador en Formación (PIF) ha originado 4 expedientes. Al apartado “Órganos UMA” hemos asignado 3 expedientes, y 1 al de “Otros” (Gráfico 3).

**Expedientes de Quejas recibidas por sector.**  
Cursos 2017-18 y 2016-17.

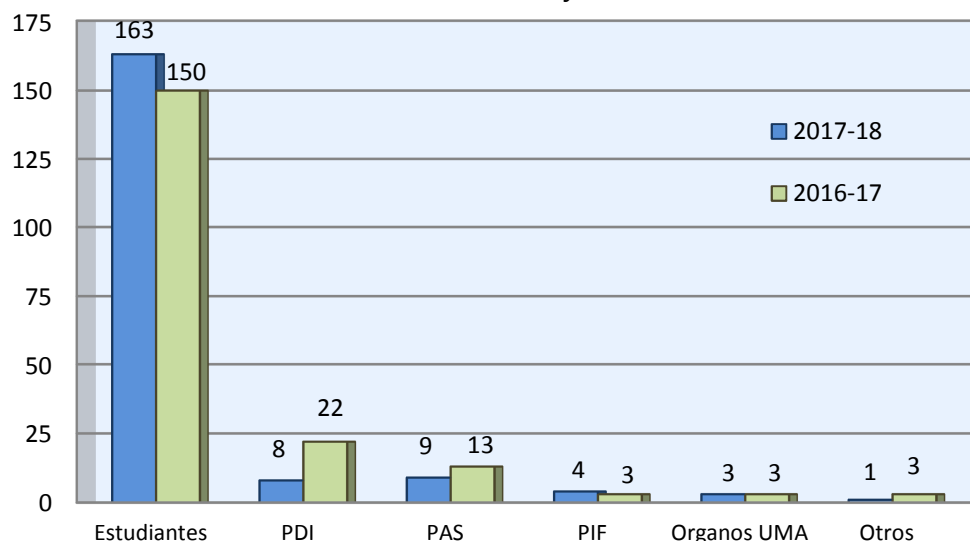


Gráfico 3. Expedientes de quejas por sectores.

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

## 2. Colectivo Estudiantes

Dentro de este colectivo el mayor número de expedientes tramitados para este periodo, según el nivel de estudios, corresponde a los estudiantes de Grado (106), seguido del nivel de posgrado (47), como se muestra en la tabla 1.

EXPEDIENTES DE QUEJAS DEL SECTOR ESTUDIANTES POR NIVEL DE ESTUDIOS	2017-18
Grado	106
Posgrado	47
Acceso	7
Antiguos	3
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>

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

A continuación, se muestran en el gráfico 4 la comparación sobre las quejas recibidas del sector estudiantes entre los cursos 2017-18 y 2016-17. En general se repiten con mayor incidencia temáticas similares a las de

ejercicios anteriores: Evaluación en los Grados, Acceso y matriculación, y Docencia y Evaluación en los másteres. Además de estas categorías encontramos una amplia variedad de otros asuntos objeto de queja, relacionados, en muchos casos, con la diversidad, acceso y comprensión de normativas que pueden afectar a nuestros estudiantes.

**Quejas tramitadas sector Estudiantes.**  
Comparación Cursos 2017-18 y 2016-17.

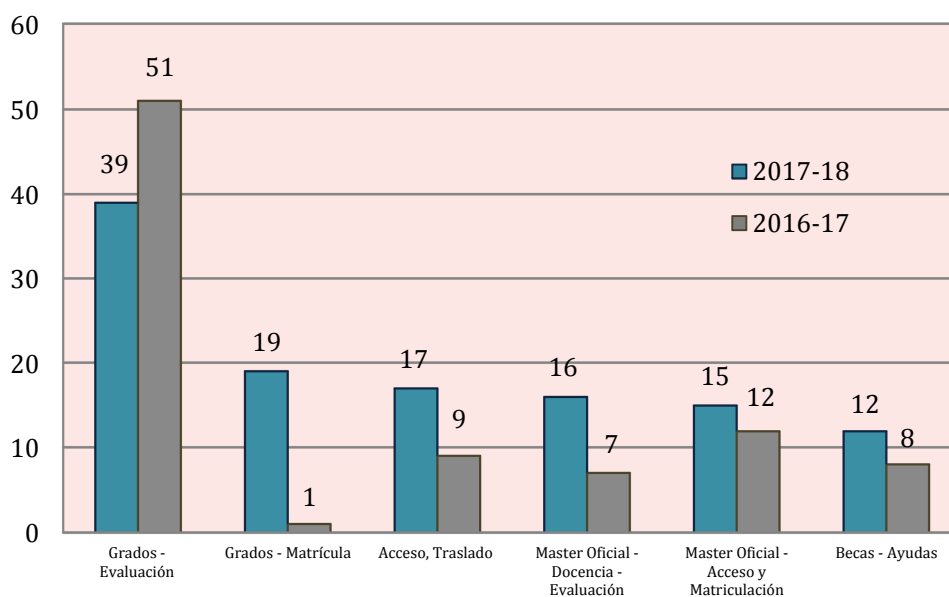


Gráfico 4. Temática de quejas más frecuentes del sector estudiantes (comparación 2017-18 y 2016-17).

### 3. Sector PDI

Durante el curso 2017-18 hemos recibido 8 quejas presentadas por el sector PDI, frente a las 15 del período anterior. En la tabla siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia. (Tabla 2).

QUEJAS TRAMITADAS SECTOR PDI	2017-18	2016-17
Gestión de conflictos	3	8
Oposiciones y contratos	3	7
Docencia - Evaluación	2	-
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>15</b>

Tabla 2. Quejas en el sector PDI.

Como dato relevante señalamos el descenso de asuntos relacionados con la existencia de conflictos interpersonales (3) y la aparición de 2 quejas sobre procesos de docencia y evaluación.

#### 4. Sector PAS

Los expedientes de queja abiertos a instancia del Personal de Administración y Servicios en el curso reseñado han sido 9, repartidos en cinco categorías como se muestra comparativamente con el ejercicio anterior en la tabla 3. En la tramitación de estas quejas, cuando ha sido necesaria, hemos contado con una vía directa y continua de comunicación con la Vicegerencia correspondiente.

QUEJAS TRAMITADAS SECTOR PAS	2017-18	2016-17
Provisión de puestos de trabajo	3	2
Oposiciones y contratos	2	7
Conflictos	2	1
Procedimiento calidad y mejora	1	1
Becas y ayudas	1	1
Interpretación normativa	-	1
TOTAL	9	13

Tabla 3. Quejas en el sector PAS.

#### 5. Sector PIF

A lo largo de 2017-18 las quejas recibidas han sido 4, referidas a las temáticas que aparecen en la tabla 4, comparativamente con los datos del curso anterior.

QUEJAS TRAMITADAS SECTOR PIF	2017-18	2016-17
Contratos	2	-
Becas y ayudas	1	1
Promoción	-	2
Investigación – Convocatoria interna	1	0
TOTAL	4	3

Tabla 4. Quejas en el sector PIF.



## 6. Expedientes de Mediación

Durante el curso 2017-18 se han gestionado 16 mediaciones, distribuyéndose entre sectores como se muestra a continuación en el gráfico 5. Algunas situaciones que plantean nuevas expresiones de conflicto (por ejemplo, en la convivencia académica y en la dinámica en clase entre profesores y estudiantes) han encontrado una vía alternativa de diálogo y restauración. Hemos evidenciado un aumento significativo de mediaciones a petición de cargos académicos y órganos de gobierno, lo que ilustra la estrecha colaboración existente con la Oficina del Defensor Universitario.

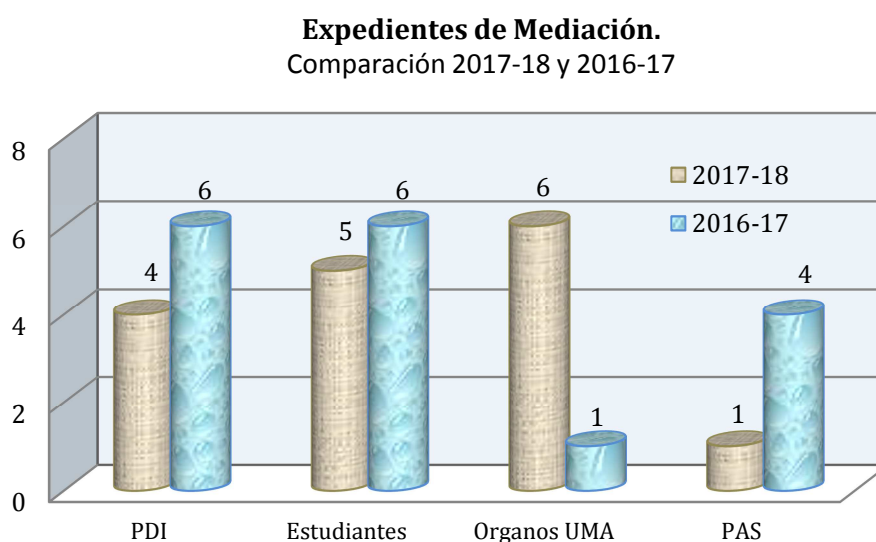


Gráfico 5. Expedientes de mediación por sector.

## **V.- CONSIDERACIONES FINALES**

La tendencia a la estabilidad de los datos recogidos en el presente ejercicio se mantiene respecto a los dos cursos previos. Ello, conjuntamente con la experiencia adquirida en estos últimos años, nos permite iniciar acciones en colaboración con otros órganos e instituciones, siempre con el objetivo de mejorar nuestra capacidad diagnóstica y de acción frente a situaciones en la que los derechos de los/las universitarios/as, y la calidad de la gestión, la docencia y la investigación, pueden estar en riesgo.

Hemos iniciado también una labor interna de reorganización de la tramitación de los expedientes y de la aplicación de la protección de datos, así como del tratamiento informatizado de los expedientes.

Afianzamos asimismo los fluidos canales de comunicación y colaboración existente entre la Oficina del Defensor y los Decanatos y Direcciones de Centros y Departamentos, Secretarías, Comisiones Académicas, etc. Ello facilita, en gran medida, la agilidad en el tratamiento y solución de muchas reclamaciones que, de otra manera, podrían convertirse en casos de resolución más complicada y distante en el tiempo. Nuestro objetivo, a este respecto, es ofrecer una atención donde que priorice la orientación adecuada la claridad y la precisión de la información. Asimismo nuestro análisis pretende incluir la amplitud de causas y posibles soluciones de la temática en cuestión, así como la diligencia en la devolución informativa.

Como en ocasiones previas, detectamos problemas de acceso e interpretación de la información que están en la base de quejas presentadas por estudiantes sobre límites temporales para la obtención de los títulos de las antiguas licenciaturas, plazos de convocatorias varias, retraso en obtener las constancias de requisitos académicos para poder optar a becas o para acceder a preinscripción de máster, entre otras cuestiones.

El cuerpo normativo que nos rige se ha multiplicado en los últimos años, como respuesta, entre otros factores, a la diversidad de circunstancias y procesos que necesariamente deben ser contemplados en la vida universitaria. Para un funcionamiento oportuno ante tal pluralidad se hace necesario facilitar el acceso a la información y establecer criterios de claridad expositiva, como ya se viene intentado desde hace años. Hay muchos niveles administrativos y académicos que deben colaborar en la tramitación de este tipo de procedimientos y debemos apostar por una coordinación más estrecha, que implique a los órganos de gobierno, los centros y los departamentos.

En el sector de PDI el número de quejas ha descendido, y las temáticas sobre las que versan la mayoría de expedientes son los conflictos intradepartamentales e interpersonales (también entre docente y estudiante) y cuestiones relativas a la docencia y la evaluación.

Entre el PAS también desciende el número de quejas, que aparecen fundamentalmente ligadas a provisión de puestos de trabajo y conflictos internos.

La permanencia de ciertos conflictos, entre los asuntos más destacados de las quejas recibidas por el personal de la UMA, explica también que el número de mediaciones se mantenga en niveles similares a años previos. Nuestra apuesta por la mediación, en sus diferentes formatos, y respetando las condiciones de presentación y desarrollo del conflicto en sí, es decidida, y su eficacia se comprueba cotidianamente. Además de la mediación entendida como opción prioritaria de resolución de conflictos, la intermediación flexible entre usuarios y órganos administrativos y académicos sigue dando sus frutos y es utilizada frecuentemente como medida de apoyo en la intervención de Defensor para superar múltiples escollos.

Para concluir, no podemos olvidar nuestro reconocimiento sincero ante el apoyo continuado recibido por parte de los distintos responsables y órganos académicos de la Universidad de Málaga, 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.

Muchas gracias.

Málaga, 3 de diciembre de 2018

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

**DEFENSORA ADJUNTA**  
**ÁNGELA CABALLERO CORTÉS**