



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| **uma.es**

Memoria Anual

Curso 2020-2021,
en comparativa con los cursos
2018-2019 y 2019-2020





ÍNDICE

I. Presentación	3
II. Ámbitos de actuación.....	5
1. Consultas informadas.....	5
2. Quejas.....	6
3. Mediación y Conciliación	6
4. Resoluciones, notificaciones e informes	7
5. Otras acciones	8
III. Tramitación de expedientes	10
1. Total de actuaciones.....	10
2. Sector Estudiantes.....	13
3. Sector PDI	15
4. Sector PAS.....	16
5. Sector PIF.....	16
6. Expedientes de Mediación	17
IV. Consideraciones finales	18

I. PRESENTACIÓN

Los Estatutos de la Universidad de Málaga, publicados en el BOJA el 17 de mayo de 2019, dedican los artículos 73 y 74 a la figura y competencias del Defensor Universitario. Se desarrolla específicamente en estos apartados la Disposición Adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se establece la figura del Defensor Universitario.

En el artículo 73 de los citados Estatutos se explicita que el titular de la Defensoría Universitaria velará por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, del estudiantado y del personal de administración y servicios de la Universidad de Málaga, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

También el artículo 74.4 establece que el Defensor Universitario dará cuenta ante el Claustro de la gestión realizada, mediante informe anual debidamente difundido.

En la presente Memoria se recogen las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario, y su equipo, durante el curso 2020-2021, en comparativa con los cursos 2018-2019 y 2019-2020, periodo en el que no se pudo presentar, por las condiciones pandémicas, informe anual al Claustro Universitario.

Como ha sido habitual, nuestras actuaciones se han centrado en el análisis, tratamiento y resolución de peticiones de información, orientación y quejas recibidas. La presente Memoria trianual relaciona datos y apreciaciones de carácter cuantitativo y cualitativo. Asimismo, hemos querido reflejar de manera específica las actuaciones desarrolladas durante la situación de emergencia sanitaria, periodo que ha condicionado cambios y nuevos aprendizajes como institución.

En el curso 2019-20 la Defensoría además cumplió sus 20 años de existencia. Queremos recordar y reconocer desde estas páginas la labor de creación, configuración y consolidación de nuestros antecesores en los diversos equipos que nos han precedido, encabezados, en este orden por los Defensores y la Defensora, Pablo Salinas, Ignacio Pérez de Vargas y Mercedes Vico. Igualmente recordamos la figura de Alicia Villena e Isabel González como Defensoras adjuntas. La situación de pandemia ha recomendado, con la debida prudencia, trasladar la celebración de este aniversario a fechas venideras.

La situación de la pandemia ha representado una experiencia inédita para nosotros, al igual que para el conjunto de la comunidad universitaria. En coordinación con los distintos órganos y unidades de nuestra universidad, hemos intentado ofrecer una respuesta ágil y creativa a situaciones y problemas que, en muchas ocasiones, se han diversificado y hecho más complejos.

Durante este periodo, y para facilitar la gestión de consultas y quejas, hemos puesto en funcionamiento el gestor de peticiones de la Defensoría,

que ofrece rapidez y un mejor seguimiento, y también se ha activado un gestor documental que permite el adecuado archivo y custodia de todo el material asociado a cada expediente.

Igualmente, en la reunión del Claustro celebrada el 26 de febrero de 2021 fue reelegido F. Manuel Montalbán Peregrín como Defensor Universitario de la UMA, por un nuevo mandato de 4 años.

Durante los tres cursos que se reseñan el equipo de la Defensoría Universitaria, ha estado formado por F. Manuel Montalbán Peregrín, Defensor; Ángela Caballero Cortés, Defensora adjunta; María Isabel Sánchez Cantero, técnica, y José Manuel Gil Sánchez, secretario de cargo. A partir de febrero de 2021, tras la jubilación de la Profa. Caballero, y coincidiendo con la reelección del Defensor, se incorpora al equipo como Defensora adjunta, la Profa. Ana Luque Gil. Además, Francisco José Gallardo Barranco ha empezado a ejercer la labor de secretario de cargo coincidiendo con el comienzo del nuevo mandato.

II. 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, recomendaciones e informes. Los datos relativos a las 3 primeras categorías mencionadas aparecerán, más ampliamente descritos, en el apartado III de la presente Memoria, "Tramitación de Expedientes".

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 bien mediante llamada telefónica, o utilizando el Gestor de Peticiones en línea disponible, puesto en funcionamiento a finales del curso 2020-21 (<https://dj.uma.es/defensor>).

El objetivo principal respecto a estas consultas informadas, es ofrecer una orientación inicial y realizar intervenciones donde prime la agilidad en la gestión ante los órganos y servicios universitarios.

El número total de consultas recibidas en este trienio asciende a:

- **525** en el curso 2018-2019.
- **540** en el curso 2019-2020.
- **545** en el curso 2020-2021.

2. Quejas

Se tramitan 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 tras haber esperado la correspondiente respuesta del órgano competente, sin que ésta se haya producido, en tiempo y forma.

3. Mediación y Conciliación

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 poca reglamentación administrativa, 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, recomendaciones e informes

La Defensoría Universitaria realiza durante cada ejercicio 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 2018-19 se ha realizado la recomendación de incluir un cupo especial en el acceso al Doctorado de estudiantes con diversidad funcional, como en el resto de niveles de educación universitaria.

Durante el curso 2019-20 se ha recomendado también analizar la situación generada por la puesta en marcha de la nueva normativa de reconocimientos que afecta a los Títulos Propios (Modificación por el Consejo de Gobierno el 19 de octubre de 2018). En el curso 2020-21, hemos realizado recomendaciones en relación a la agilización en la revisión de guías docentes y respecto a aspectos de transparencia en la redacción de resoluciones por parte de las COAs, ahora Comisiones Académicas y de Calidad.

Asimismo, es conveniente revisar el procedimiento reflejado en la convocatoria de Premios Extraordinarios de Doctorado, que en algunos casos ha provocado un retraso importante en la resolución de los mismos.

5. Otras acciones

En este apartado se recogen otras acciones del Defensor Universitario relacionadas con la orientación, la difusión de nuestras competencias, relaciones institucionales, así como labores de coordinación, etc., que pasamos a detallar.

5.1. Relación con los medios: en el mes de febrero de 2019 se realizó una amplia entrevista sobre la figura y funciones del Defensor Universitario en el periódico Málaga Hoy. La Defensoría está a disposición de los medios para aclarar informaciones, ofrecer datos generales, valoraciones, etc. Así durante 2020 se realizaron diversas entrevistas más, con la Cadena Ser, el periódico Malaga Hoy, Radio Málaga, Comutopía RTV, Aula Magna y la Opinión de Málaga, sobre las diferentes actuaciones de la Defensoría en tiempos de COVID.

5.2. Durante el periodo de emergencia sanitaria se han mantenido contactos virtuales sistemáticos de coordinación con distintas autoridades académicas. El Defensor se ha integrado en la Comisión UMA para ayuda a Estudiantes, en relación al procedimiento para amortiguar la brecha digital durante el curso 2019-20. En este trienio se han mantenido asimismo reuniones diversas con representantes de estudiantes y asociaciones. También se han desarrollado reuniones con representantes de CEUMA, y conjuntas con el Vicerrector de Estudiantes para tratar diversos asuntos relativos a normativas, código ético, cuestiones de convivencia y conflictos, etc.

5.3. También nos hemos puesto en contacto con Decanas/Decanos y Directoras/Directores ofreciendo todo nuestro apoyo, y una valoración inicial de los asuntos que iban llegando en los primeros momentos del confinamiento.

5.4. Realización de las Jornadas “Avanzando en gestión de la diversidad LGBT en el sector público y privado” (ADIM). En el mes de marzo de 2019 se celebraron unas Jornadas formativas sobre sensibilización en diversidad sexual para ámbitos laborales universitarios, en colaboración con el proyecto europeo ADIM y la Delegación del Rector para la Igualdad y la Acción Social.

5.5. Derivado de ello, el Defensor participó en un encuentro en Lisboa, los días 19 y 20 de marzo de 2019, sobre diversidad sexual en el ámbito universitario, del proyecto europeo ADIM.

5.6. Participación en Madrid, los días 23 y 24 de mayo de 2019 en un foro de presentación de los primeros resultados del proyecto europeo ADIM.

5.7. 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 2018-19.
- XXI Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios celebrada en León del día 17 a 19 de octubre de 2018, asiste el Defensor Universitario y la Defensora Universitaria adjunta.
- El Defensor y la Defensora adjunta asistieron al XXII Encuentro Estatal, organizado por la Universidad de Valladolid, celebrado del 2 al 4 de octubre de 2019.
- El Defensor participó el 6 de noviembre de 2020 a la XIII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, que se celebró virtualmente.
- Participación en el Webinar “Docencia en línea y protección de datos: la garantía de los derechos de la comunidad universitaria”, Jornada Técnica de la CEDU el 7 de mayo de 2021.
- En relación a las actividades en la Comunidad Autónoma, el 24 de abril de 2019 el Defensor asistió a la Jornada Anual de Coordinación del Defensor del Pueblo Andaluz con los Defensores Universitarios de Andalucía.

- La Red Andaluza de Defensoras y Defensores Universitarios ha mantenido durante el periodo de confinamiento reuniones periódicas online para coordinar análisis y propuestas de actuación en las Defensorías de las Universidades Andaluzas.

5.8. Se realizan igualmente reuniones periódicas con diversos cargos académicos con responsabilidad en las cuestiones abordadas por el Defensor Universitario, quien asiste también, en calidad de invitado a convocatorias de Claustro y Consejo de Gobierno, así como a comisiones y foros diversos, donde su presencia es requerida.

Durante estos tres cursos 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.

5.9. Retomando los encuentros presenciales de la Conferencia Estatal de Defensorías, el Defensor y la Defensora adjunta participarán en la XXIII Reunión, ha celebrar en la Universidad de Cádiz durante los días 10-12 de noviembre de 2021.

5.10. Asistencia del Defensor y la Defensora adjunta al acto conmemorativo del Día Internacional de la Mujer en la UMA, el 8 de marzo de 2021.

III.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

1. Total de actuaciones

Durante el curso 2018-19 se realizaron **693** actuaciones, de ellas **525** son consultas informadas y **168** expedientes tramitados (Gráfico 1.a).

Una cantidad apreciable de las consultas realizadas llegan en fases previas de procedimiento lo que facilita que puedan ser reconducidas, convenientemente orientadas a los canales académicos oportunos. Esto contribuye a agilizar su resolución por parte de los Centros, Servicios, etc., directamente implicados.

Durante el curso 2019-20 se han realizado **792** actuaciones, de ellas **540** corresponde a consultas informadas y **252** a expedientes abiertos (Gráfico 1.a).

Durante el curso 2020-21 se detallan **811** actuaciones, de ellas **545** corresponde a consultas informadas y **266** a expedientes abiertos (Gráfico 1.a).

Verificamos así en el curso 2018-19 la tendencia de descenso de datos de los últimos ejercicios, si bien hay que tener presente un relativo aumento de actuaciones solicitadas de manera colectiva y a través de órganos académicos de la propia universidad.

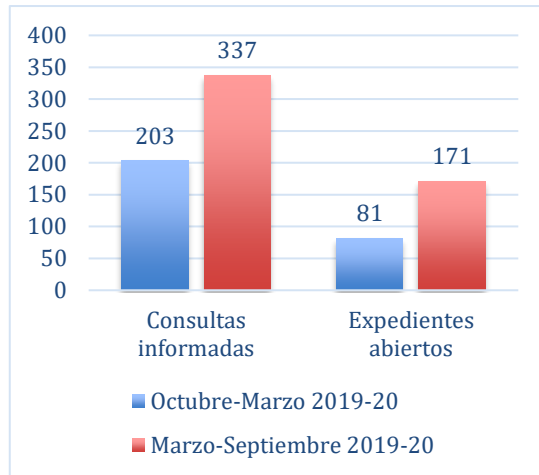
Sin embargo, para el curso 2019-20 se ha producido un aumento considerable de quejas y reclamaciones, tendencia intensificada sobre todo durante la situación de emergencia sanitaria, sostenida para el curso 2020-21.

La necesidad de obtener aclaraciones y orientación por parte de la comunidad universitaria ante la complicada situación derivada de la pandemia, así como la facilidad y rapidez de acceso a nuestro contacto a través de internet, han determinado este incremento. El equipo de la Defensoría ha intentado, en todo momento, responder con agilidad e información contrastada a las diversas cuestiones planteadas (Gráfico 1.b).

Gráfico 1.a: Consultas informadas y expedientes abiertos. Cursos 2020-21, 2019-20 y 2018-19.



Gráfico 1.b: Expedientes abiertos antes de la declaración del Estado de Alarma y durante el periodo de teletrabajo. Curso 2019-20.

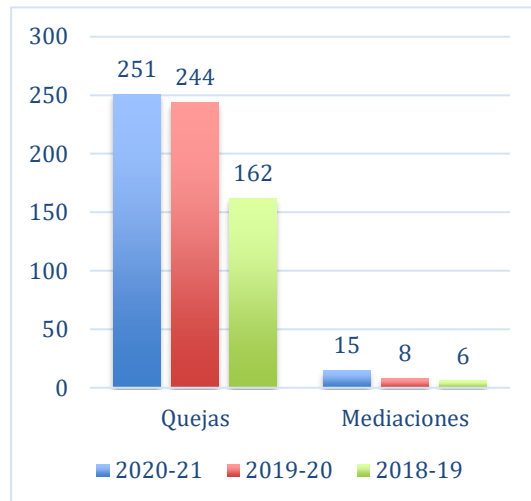


Los expedientes abiertos en la Defensoría se clasifican en dos modalidades fundamentales en función de la naturaleza de los hechos descritos y el procedimiento de tramitación que se considere más oportuno. Las categorías son: “Quejas” y “Expedientes de Mediación”. La Defensoría durante el periodo 2018-19 recibió **162** quejas, y **6** mediaciones (Gráfico 2).

Durante el curso 2019-20 recibió **244** quejas y sustanció **8** procedimientos de mediación (Gráfico 2).

Durante el curso 2020-21 se han recibido **251** quejas y se han dado curso a **15** procedimientos de mediación (Gráfico 2).

Gráfico 2: Tipología de expedientes abiertos. Cursos 2020-21, 2019-20 y 2018-19.



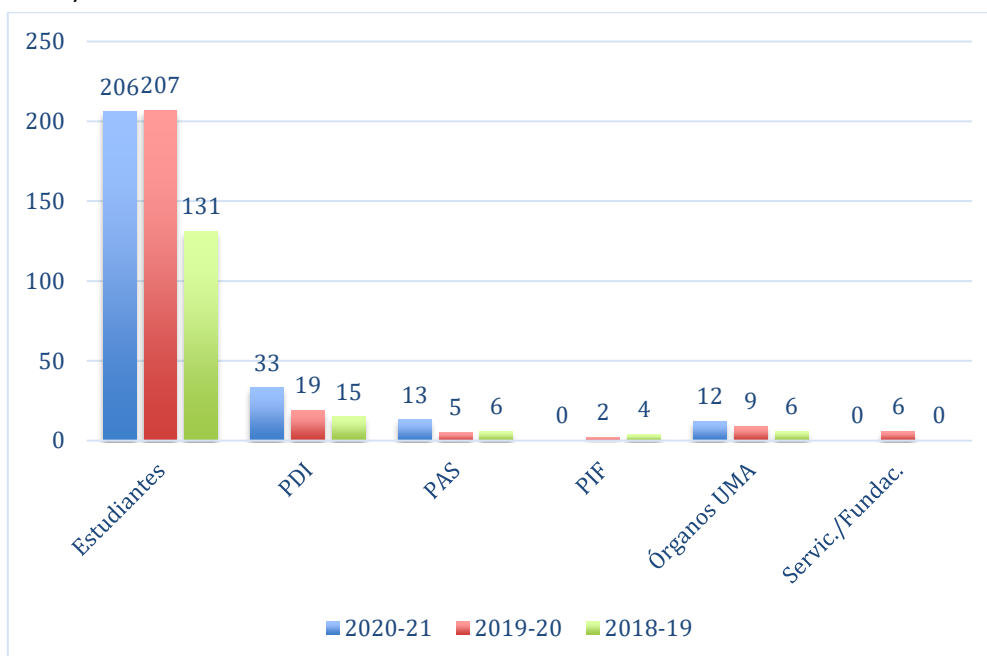
Durante 2018-19 de las **162** quejas recibidas **131** correspondieron a estudiantes, mientras que en el curso 2019-20 se recibieron **207** y en el curso 2020-21 han sido **206**, lo que sigue representando el porcentaje más elevado del total de casos llegados a la Defensoría.

El número de quejas del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI) ha sido de **33** en el curso 2020-21, frente a **19** en el curso 2019-20 y **15** en el periodo anterior. Los casos relativos a Personal de Administración y Servicios (PAS) se sitúan en **13** para el curso 2020-21, frente a los **5** para el curso 2019-20 y a los **6** del curso anterior.

El Personal Investigador en Formación (PIF) no ha originado quejas en el curso 2020-21, mientras que reseñamos **2** expedientes de queja abiertos en el curso 2019-20, y **4** en el 2018-19.

Al apartado “Órganos UMA” hemos asignado, para 2020-21, **12** expedientes, **9** para 2019-20, y **6** en el curso anterior, y al apartado “Usuarios Servicios UMA o Fundaciones”, sin expedientes el curso 2020-21, frente a **6** expedientes el curso 2019-20, y sin expedientes el curso 2018-19 (Gráfico 3).

Gráfico 3: Expedientes de Quejas recibidas por sector. Cursos 2020-21, 2019-20 y 2018-19.



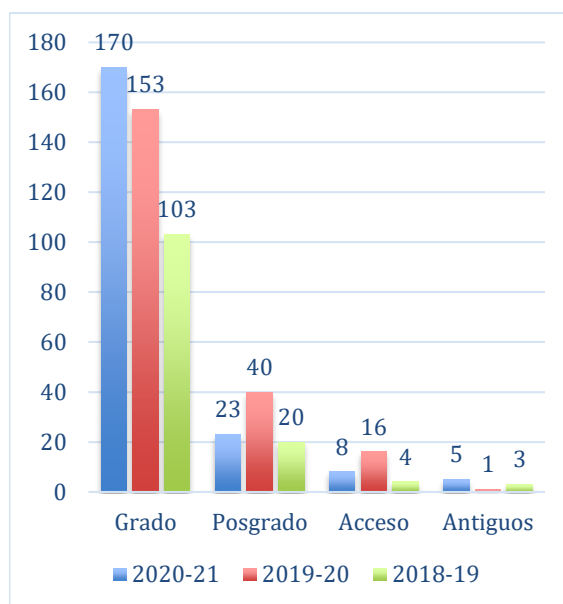
Detallaremos a continuación diferentes datos de los expedientes tramitados según el colectivo.

2. Sector Estudiantes

Dentro de este colectivo el mayor número de expedientes tramitados para este trienio, según el nivel de estudios, corresponde a los estudiantes de Grado, con **170** en el curso 2020-21, **153** en el curso 2019-20 y **103** del curso 2018-19, seguido del nivel de posgrado (**23** en el curso 2020-21, **40** en el curso 2019-20, y **20** el curso anterior), como se muestra en el gráfico 4.

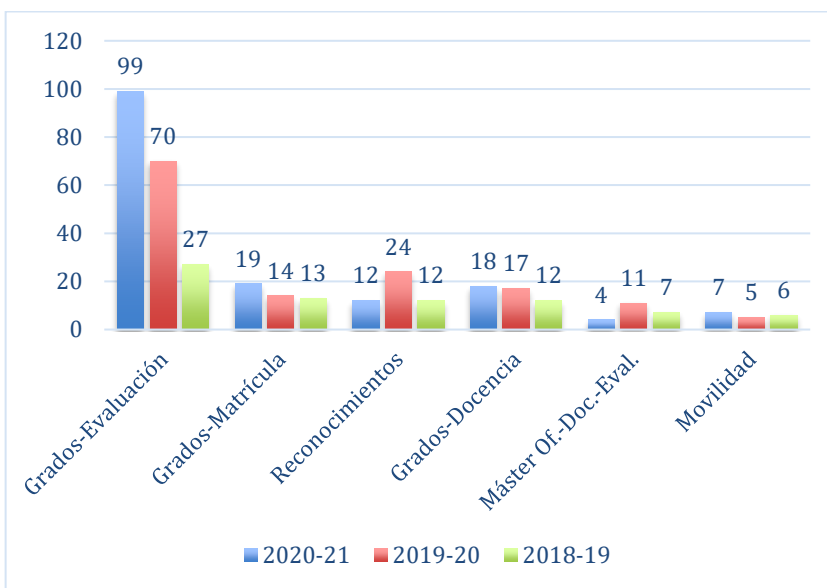
En el gráfico 5.a ilustramos la comparación sobre las quejas recibidas del sector estudiantes entre los cursos 2018-19, 2019-20 y 2020-21. En general se repiten tres temáticas similares a las de ejercicios anteriores: Evaluación, Matriculación en los Grados y Reconocimientos.

Gráfico 4: Expedientes de Quejas sector Estudiantes por nivel de estudios. Cursos 2020-21, 2019-20 y 2018-19.



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 nuestros estudiantes.

Gráfico 5.a: Quejas más frecuentes tramitadas. Sector Estudiantes.
Comparación Cursos 2020-21, 2019-20 y 2018-19.

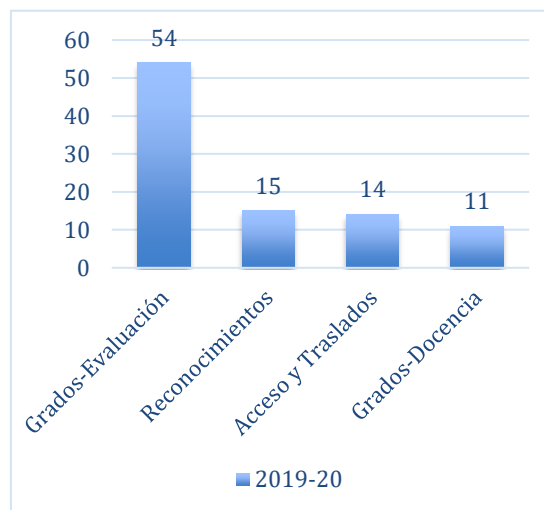


En concreto, desde el inicio de la actividad docente no presencial hasta el cierre de la Memoria de 2019-20, las cuatro categorías de expedientes con un incremento más significativo fueron:

- Evaluación en los Grados (54),
- Reconocimientos (15),
- Acceso y traslados (14) y
- Docencia en los Grados (11).

Alguna de estas reclamaciones son de naturaleza colectiva (Gráfico 5.b).

Gráfico 5.b: Quejas más frecuentes durante la actividad no presencial.



3. Sector PDI

Como hemos adelantado, durante el curso 2020-21 recibimos **33** quejas presentadas por el sector PDI, frente a las **19** quejas del curso 2019-20 y a las **15** del período anterior. En la tabla siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia (Tabla 1).

Tabla 1: Quejas del sector PDI por temáticas con mayor incidencia. Comparativa 2020-21, 2019-20 y 2018-19.

Temática	Número de quejas		
	2018/19	2019/20	2020/21
Gestión de conflictos	7	4	10
Docencia - Evaluación	3	6	6
Oposiciones y contratos	2	2	8
Asignación Docente	2	2	6
Espacios e infraestructura	-	1	-
Proced. de calidad y mejora	-	1	-
Tesis	-	1	3
Servicios UMA	-	1	-
Otros	-	1	-
Investigación – Conv. Intern.	1	-	-
TOTAL	15	19	33

4. Sector PAS

No existe una diferencia significativa en el número de casos suscritos por el sector PAS, entre los tres cursos comparados, como se muestra en la tabla 2, aunque sí existe variabilidad en cuanto a los contenidos.

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

Tabla 2: Quejas del sector PAS por temáticas. Comparación 2020-21, 2019-20 y 2018- 19.

Temática	Número de quejas		
	2018-19	2019-20	2020-21
Provisión de puestos de trabajo	2	-	
Oposiciones y contratos	2	-	5
Becas y ayudas	2	-	
Servicios UMA	-	1	
Conflictos	-	4	3
Interpretación normativa	-	-	4
Otros	-	-	1
TOTAL	6	5	13

5. Sector PIF

Los datos de quejas recibidos desde el sector PIF para los tres cursos que comparamos son también similares, aunque constatamos diferencias en cuanto a la temática.

Tabla 3: Quejas del sector PIF por temáticas. Comparación 2020-21, 2019-20 y 2018- 19.

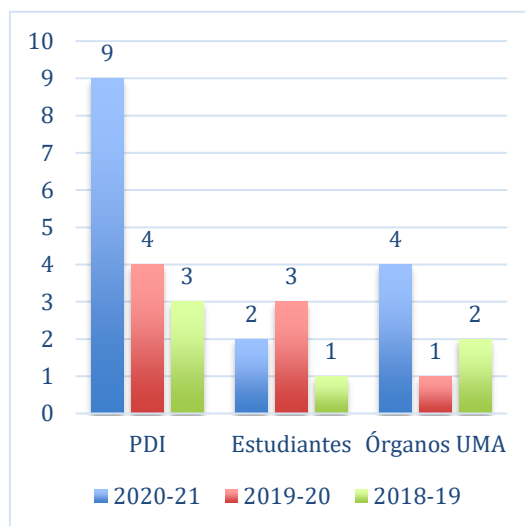
Temática	Número de quejas		
	2018-19	2019-20	2020-21
Otros	2	-	-
Contratos	1	2	-
Investigación – Conv. internac.	1	-	-
TOTAL	4	2	0

6. Expedientes de Mediación

Durante el curso 2020-21 se han gestionado **15** mediaciones, mientras que fueron **8** el curso 2019-20 y **6** el curso anterior, 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.

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 sector. Comparación 2021-20, 2019-20 y 2018-19.



IV.- CONSIDERACIONES FINALES

El trienio considerado está condicionado por los cursos afectados por la pandemia, y combina dos tendencias diferentes entre los ejercicios comparados. Como en cursos anteriores, comprobamos en el correspondiente a 2018-19 un descenso cuantitativo en el número de expedientes generados, sobre todo a partir de quejas del estudiantado. Sin embargo, se ha visto incrementado el número de actuaciones relativas a PDI, y las generadas a petición de órganos académicos y de gobierno de nuestra Universidad.

Consideramos que este descenso está estrechamente relacionado con una labor intensa de coordinación de la Defensoría con diferentes instancias para encauzar consultas y reclamaciones que todavía tienen recorrido administrativo, y que pueden beneficiarse de nuestra orientación.

De cualquier manera, también circunstancias excepcionales y contingentes a cada curso pueden alterar esta tendencia, tal y como ha ocurrido con la crisis sanitaria. Así lo contemplado en los dos cursos siguientes, 2019-20 y 2020-21.

La emergencia sanitaria ha tenido un efecto definitivo en la dinámica académica y en el funcionamiento de la Universidad. Ha representado un reto complejo e inédito para la sociedad en su conjunto, de la que la Universidad es fiel reflejo.

Las consecuencias son notorias sobre la salud, la propia vida, los vínculos y afectos, las relaciones sociales, el desarrollo económico, laboral, etc. y, cómo no, el habitar mismo en nuestras universidades.

Los momentos iniciales de incertidumbre, sobre todo ante la exigencia administrativa y organizativa urgente, se han ido superando con dosis extra de trabajo, compromiso y coordinación interna. El Defensor Universitario, y todo su equipo, han sido testigos de la rápida y creciente respuesta académica de la UMA, respuesta que se ha ido modulando, redefiniendo, mejorando de manera progresiva y, en muchas ocasiones, aceleradamente ante nuevos retos y problemas que la incertidumbre general de este tipo de situaciones imprevistas genera.

La Defensoría ofreció, desde el primer momento, a los órganos de gobierno y coordinación todos sus recursos y experiencia para poder amortiguar, de la mejor manera posible, el impacto del confinamiento en las dinámicas lectivas.

El ofrecimiento ha sido recogido y nos hemos integrado en distintos equipos de trabajo, y mantenido comunicación directa con el Rector y el Consejo de Dirección, así como con responsables de Centros. El estudiantado nos ha confiado sus inquietudes y hemos intentado orientar estas demandas con la máxima celeridad, en la mayoría de los casos en el mismo día en que se han recibido las consultas.

La mayoría de quejas y reclamaciones recibidas en fase de pandemia apuntan a:

- Cierta tardanza en la activación de la enseñanza no presencial.
- Dudas sobre la didáctica adaptada para algunas materias, sobre todo respecto a las diferentes opciones, presencial, bimodal, virtual, plasmadas en las guías.
- Retraso en la resolución de solicitudes previas.

- Dificultades iniciales para poder seguir la enseñanza no presencial, y
- Al final del cuatrimestre, consultas y reclamaciones sobre los procesos evaluativos, ciertos desajustes o dudas entre lo aprobado inicialmente en las Guías Docentes y la plasmación de los cambios derivados de la docencia no presencial. Algunas reclamaciones se han centrado en los métodos seguidos por los docentes por el control sobre posibles copias y fraude académico en las pruebas de evaluación, consideradas, en esos casos, excesivamente rigurosas en comparación a la docencia recibida, a los posibles problemas técnicos, al tiempo disponible, y las condiciones previas descritas para la evaluación presencial.

Dada la urgencia de muchas temáticas planteadas hemos primado la agilidad en el análisis de las situaciones y la búsqueda de soluciones, en colaboración con los equipos directivos de los Centros, donde hemos encontrado una gran receptividad, comprobando una vez más que ante un escenario incierto la Defensoría Universitaria funciona como referente de orientación fiable. Ese es nuestro mejor reconocimiento.

El Defensor Universitario, y su equipo, para el nuevo curso que ahora comienza, están realizando una labor proactiva en la detección de situaciones problemáticas que, en principio, pueden pasar desapercibidas o estar referidas sólo a casos puntuales, pero que advierten de la necesidad de un análisis más profundo para acciones académicas futuras.

Para concluir, queremos expresar nuestro agradecimiento 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, 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 personal de administración y servicios.

Muchas gracias.

En Málaga, a 15 de octubre de 2021

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

LA DEFENSORA ADJUNTA

F. Manuel Montalbán Peregrín

Ana María Luque Gil