



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA

**Memoria**

**Defensor Universitario**

**Año 2014**

## ÍNDICE

<b>I. Presentación</b> .....	3
<b>II. Ámbitos de actuación</b> .....	3
1. Consultas informadas .....	4
2. Quejas y reclamaciones .....	4
3. Mediación y Conciliación .....	5
4. Resoluciones, notificaciones e informes .....	6
<b>III. Otras acciones de la Oficina</b> .....	9
1. Difusión de las misiones y actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario .....	9
2. Contactos de coordinación .....	9
2.1. Contactos de coordinación con agentes de la Universidad de Málaga .....	10
2.2. Otros contactos y encuentros institucionales en el ámbito autonómico y estatal ...	11
<b>IV. Tramitación de expedientes</b> .....	12
1. Total de actuaciones .....	12
2. Quejas y Reclamaciones gestionadas .....	17
3. Colectivo Estudiantes .....	18
4. Sector PDI .....	22
5. Sector PAS .....	23
6. Expedientes de mediación.....	24
<b>V. Consideraciones finales</b> .....	25
<b>Anexo I</b> .....	28
<b>Anexo II</b> .....	29
<b>Anexo III</b> .....	31

# **MEMORIA ANUAL DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**PERIODO: 1 de diciembre de 2013 – 1 de noviembre de 2014**

**PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 28 DE NOVIEMBRE DE 2014**

## **I.- PRESENTACIÓN**

Recogemos en la presente Memoria las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario, y su equipo, en ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley Orgánica de Universidades<sup>1</sup>, los Estatutos de la Universidad de Málaga (UMA)<sup>2</sup> y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA<sup>3</sup>, durante el periodo comprendido entre 1 de diciembre de 2013 y 1 de noviembre de 2014.

Durante este período el equipo de la Oficina del Defensor Universitario de la UMA, está conformado por F. Manuel Montalbán Peregrín, Defensor, Ángela Caballero Cortés, Defensora Adjunta, María Isabel Sánchez Cantero, técnico, y José Manuel Gil Sánchez, secretario de cargo.

## **II.-ÁMBITOS DE ACTUACIÓN**

En virtud de la D.A.14<sup>a</sup> de la Ley Orgánica de Universidades, de la D.A.1<sup>a</sup> de los Estatutos de la Universidad de Málaga y del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario tiene encomendada la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, así

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

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 consultas informadas, quejas y reclamaciones, procedimiento de actuaciones de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, notificaciones e informes.

## **1. Consultas informadas**

Nuestra labor cotidiana 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. La vía de acceso mayoritaria para realizar estas consultas es por email o llamada telefónica. Nuestro objetivo aquí es ofrecer orientación y realizar intervenciones que primen la agilidad y flexibilidad en la gestión ante los órganos y servicios universitarios para ofrecer soluciones rápidas, reservando el procedimiento de queja o reclamación para los supuestos que formalmente lo requieran.

## **2. Quejas y Reclamaciones**

Pasan a ser tramitados como quejas y reclamaciones aquellos expedientes en los que el Defensor considera que sí ha podido producirse una vulneración de los derechos o libertades del reclamante, en su condición de miembro de la comunidad universitaria, y en función del colectivo al que pertenece. Se incluyen en esta categoría igualmente aquellos expedientes en los que el reclamante acude al Defensor tras haber esperado la correspondiente respuesta del órgano competente, sin que ésta se haya producido. 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. El Defensor Universitario entiende que la agilidad en la respuesta de cualquier

nivel de la administración es una de las mejores maneras de estimular la calidad y evitar situaciones de incertidumbre o desamparo.

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.
- 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.

De igual 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.

### **3. Mediación y Conciliación**

En los últimos años, los órganos de defensa universitaria han apostado de manera creciente por incluir y desarrollar la gestión alternativa de conflictos como una de las herramientas más útiles para nuestro trabajo cotidiano. A partir del curso pasado, hemos introducido un modelo de intervenciones de mediación que tiene en cuenta especialmente:

- 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 las partes.
- La perspectiva temporal previsible de las relaciones existentes entre las partes (corto plazo versus medio y largo plazo).

La consideración de estas dimensiones da lugar a distintas posibilidades de intervención en mediación, cuya adecuada elección puede influir en la eficacia tanto del proceso como de los resultados. Hemos apostado entonces por una aplicación flexible y calibrada de la mediación, cuyo formato se ha establecido específicamente para cada caso. Esto nos está permitiendo extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios, entre los que podemos destacar, las relaciones docente-estudiante, algunos procesos académicos afectados por conflictos entre los agentes implicados, las relaciones interpersonales dentro del marco laboral de departamentos y servicios, etc.

#### **4. Resoluciones, notificaciones e informes**

La Oficina del Defensor Universitario viene realizando igualmente recomendaciones a las autoridades académicas y responsables de los servicios en relación a las medidas que resulta aconsejable adoptar para eliminar las deficiencias detectadas y mejorar los servicios prestados<sup>4</sup>.

Estas actuaciones van vinculadas a la resolución de una queja o reclamación, y se informa tanto al interesado como al Órgano, Autoridad o Servicio al que se dirige la sugerencia. El objeto de las recomendaciones es, en primer término, mejorar la calidad del servicio público universitario y el funcionamiento interno, garantizando la eficacia, la transparencia, la objetividad y demás principios que deben regir la actuación administrativa. En segundo lugar, las recomendaciones pueden dirigirse también a la mejora de una

---

<sup>4</sup> Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

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.

En este período el Defensor ha remitido las siguientes recomendaciones:

- Recomendación dirigida a la Sra. Vicerrectora de Estudiantes para que en las normas reguladoras de la realización de las pruebas de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes se incluya una mención más explícita al uso de materiales o procedimientos fraudulentos que clarifique el proceso y las consecuencias que se derivan de ese tipo de acciones (Anexo I).
- Recomendación a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Profesorado para que se mejorara la claridad y precisión de algunos aspectos fundamentales en el desarrollo de las Guías Docentes. Los puntos principales señalados fueron la necesidad de redactar claramente los apartados de “Resultados de aprendizaje/criterios de evaluación” y “Procedimiento de evaluación”, recomendación de especificar mediante una fórmula apropiada el papel de cada componente evaluativo, especial cuidado en equilibrar el total de horas de actividad formativa presencial y no presencial. Recomendamos igualmente que se realice un control exhaustivo de los distintos apartados de las guías para que no se aprueben, por los distintos órganos implicados, asignaturas que aparecen como incompletas, y que las Comisiones de Ordenación Académica de diferentes Centros

concreten el alcance de la flexibilidad aplicable a los estudiantes a tiempo parcial y deportistas universitarios de alto nivel, en sus respectivas titulaciones. Trasladamos también, al igual que en la recomendación anterior, la necesidad de una mejor clarificación en los procedimientos relativos a la detección de conductas de fraude académico por parte de los estudiantes en la realización de pruebas evaluativas (Anexo II).

- En distintas reuniones de coordinación hemos expresado asimismo, y aprovechamos estas líneas para reiterar, la necesidad de que se dote a la Secretaría y Vicesecretaría General de los medios humanos y materiales correspondientes para agilizar la intensa labor que desde estos órganos se realiza respecto al análisis y respuesta de recursos interpuestos contra decisiones de carácter administrativo y académico, con la intención de reducir los tiempos de espera de los reclamantes que, en muchos casos, pueden ver negativamente afectadas sus posibilidades de futuro académico si se agotan los plazos comunes de respuesta establecidos.
- Enfatizamos también en este apartado la urgencia transmitida en distintas ocasiones de una mayor coordinación entre todos los agentes implicados en la prevención de situaciones de conflicto en el seno de servicios, departamentos, etc., que puedan derivar, sin la atención necesaria, en conductas de hostigamiento en el trabajo.

### **III.- OTRAS ACCIONES DE LA OFICINA**

En este bloque se recoge la dedicación de la Oficina del Defensor Universitario 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 colabora igualmente acercando la figura del Defensor a distintos servicios, centros, enseñanzas de grado y posgrado, relacionados con las competencias y tareas de la Oficina. Así el Defensor participó, por ejemplo, en las Primeras Jornadas de Formación de Representantes de Estudiantes, organizadas por el Consejo de Estudiantes de la Universidad de Málaga (CEUMA), en Marbella, 21-22 de marzo de 2014.

#### **2. Contactos de coordinación**

El objetivo principal de los distintos contactos mantenidos es hacer efectiva una mayor coordinación, en varios niveles, con las distintas autoridades, órganos, servicios, 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.

## **2.1. Contactos de coordinación en la Universidad de Málaga**

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

- Reunión de coordinación con la Sra. Vicerrectora de Estudiantes y Calidad y la Sra. Directora de Secretariado de Movilidad Estudiantil. Diciembre, 2013.
- Reunión de coordinación con la Sra. Vicerrectora de Ordenación académica y Profesorado. Diciembre, 2013.
- Acto de presentación del Reglamento del Consejo de Estudiantes. Asiste el Defensor Universitario y la Defensora Adjunta. Marzo, 2014.
- Reunión de coordinación con el Consejo de Estudiantes. Marzo, 2014.
- Reunión de coordinación con la Sra. Rectora. Marzo, 2014.
- I Jornadas de Formación de Representantes de Estudiantes del CEUMA. Marbella, marzo de 2014.
- Reunión con la Sra. Vicerrectora de Estudiantes. Mayo, 2014.
- Reunión de coordinación con el Sr. Secretario General. Mayo, 2014.
- Celebración de las II Jornadas de la Oficina del Defensor Universitario sobre copia, plagio y fraude en la evaluación universitaria. Junio, 2014.
- Reunión de coordinación con la Sra. Vicerrectora de Campus. Julio, 2014.
- Reunión de coordinación con el Sr. Secretario General y Sr. Vicesecretario General. Septiembre, 2014.
- Orientación y asesoramiento a las Comisiones de Ordenación Académica de algunos Centros en materias de nuestra competencia.
- Orientación y asesoramiento a Direcciones de Departamentos en asuntos varios de nuestra competencia.

- Visitas a Centros y encuentros con equipos directivos, Secretaría y representantes de estudiantes. Nuestro objetivo ha sido tratar directamente algún conflicto concreto que corría el riesgo de hacerse crónico. 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.

## **2.2. Otros contactos y encuentros institucionales en el ámbito autonómico y estatal**

El Defensor Universitario coordina y enriquece la labor de la Oficina a través de toda una red de contactos institucionales que incluye fundamentalmente a los defensores universitarios de las universidades públicas de Andalucía, los defensores de universidades públicas y privadas del Estado español, organizados en la Conferencia Estatal de Defensores Universitario (CEDU), y al Defensor del Pueblo Andaluz.

- Reuniones varias de coordinación de la Comisión Ejecutiva de la CEDU. El Defensor de la UMA es miembro de la misma. Concretamente, diciembre de 2013 en la Universidad de las Islas Baleares (Campus de Palma de Mallorca), febrero de 2014 en la Universidad Politécnica de Madrid, mayo de 2014 en la Universidad de Cádiz; en septiembre de 2014 la reunión se celebró en la Universidad Europea de Madrid, y finalmente se realizó la última reunión del período en la Universidad de Extremadura (Campus de Badajoz).
- Reunión de Defensores de Universidades Públicas de Andalucía. Málaga, junio de 2014.
- XVII Encuentro Estatal De Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de Extremadura, en Badajoz, entre los días 22 y 24 de octubre de 2014. Se trata de una oportunidad anual de analizar y debatir con profundidad algunos de los problemas comunes que se presentan

ante los defensores universitarios. El Defensor de la Universidad de Málaga participó con una presentación en el foro dedicado a copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual, del que se desprenden las consideraciones que aparecen en el Anexo III. Se celebró también una mesa redonda en la que se pudieron contrastar los distintos modelos que hay para la defensa de los derechos de los universitarios, con la participación de defensores universitarios de Latinoamérica.

#### IV.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

##### 1. Total de actuaciones

Los datos numéricos generales de este apartado son sensiblemente más elevados que los recogidos en las memorias de 2012 y 2013. Debemos tener en cuenta que algunos de los expedientes tramitados responden a una acción colectiva, por lo que no podemos identificar literalmente número de expedientes con número de personas atendidas. Concretamente se han realizado un total de 879 actuaciones, de ellas 571 corresponden a **consultas informadas**, y 308 a **expedientes abiertos** (Gráfico 1).

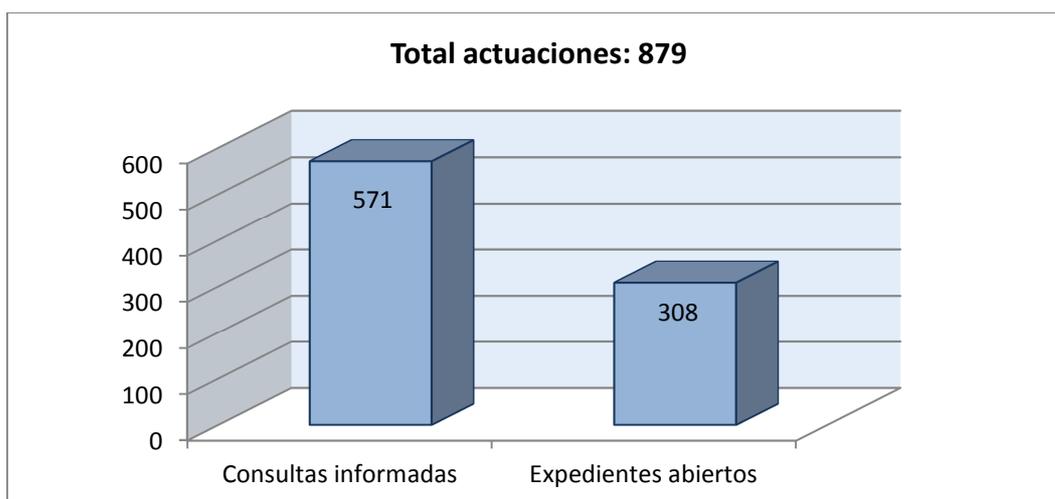


Gráfico 1. Total de Actuaciones.

Comparativamente con los ejercicios 2012 y 2013 el total de expedientes abiertos se refleja en el gráfico 2.

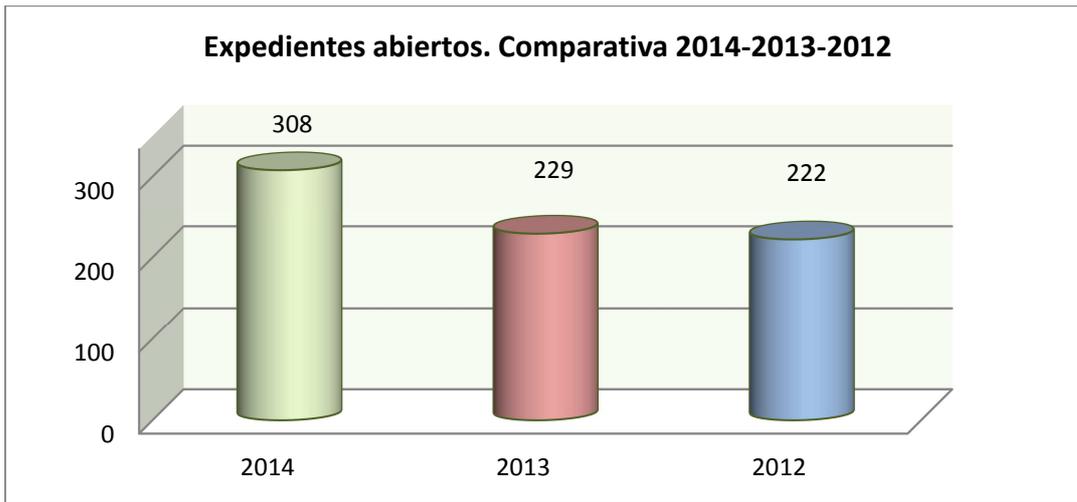
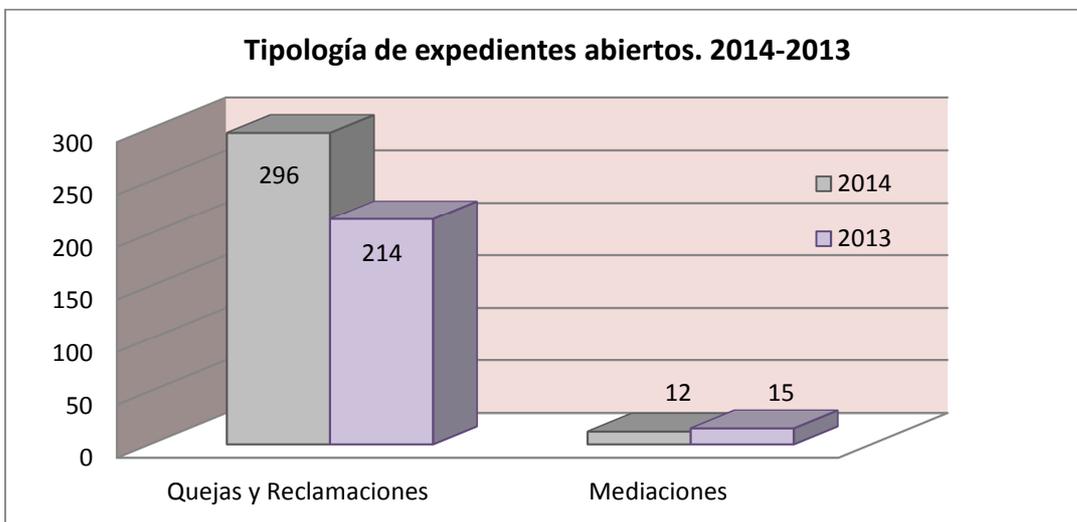


Gráfico 2. Comparativa total de expedientes 2014-2013-2012.

Dividimos los expedientes abiertos en la Oficina en dos clases fundamentales, en función de la naturaleza de los hechos que exponen los interesados y el procedimiento de tramitación que se considere más oportuno. Estas categorías son: “**Quejas y reclamaciones**” y “**Mediación**”. La Oficina ha gestionado, durante 2014, 296 quejas y reclamaciones, y 12 procedimientos de mediación (Gráfico 3).



TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES. 2014		Nº	%
Quejas y Reclamaciones		296	96.1
Mediaciones		12	3.9
TOTAL		308	

TIPOLOGÍA DE LAS ACTUACIONES. 2013		Nº	%
Quejas y Reclamaciones		214	93.45
Mediaciones		15	6.55
TOTAL		229	

Gráfico 3. Tipología de expedientes abiertos.

Respecto a las 296 quejas y reclamaciones registradas, 281 han sido gestionadas y 15 fueron archivadas (Gráfico 4).



Gráfico 4. Quejas y reclamaciones gestionadas.

El archivo de las mismas se produjo por desistimiento del interesado/a (10), o porque tras el correspondiente análisis e investigación se comprobó que se situaba fuera de las competencias del Defensor Universitario (3), o porque no existe posibilidad de actuación por haber transcurrido excesivo tiempo (2) (por nuestro reglamento, más de un año) (Tabla 1).

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES ARCHIVADOS		Nº	%
Archivo	<b>No está en las competencias</b> (Tras la investigación del expediente se comprobó que estaba fuera de las competencias del Defensor Universitario)	3	20
	<b>Desistimiento</b> (el/la interesado/a decidió no seguir con la queja)	10	66.67
	<b>Sin posibilidad de actuación</b> (transcurrido demasiado tiempo)	2	13.33
TOTAL		15	

Tabla 1. Procedimiento de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones archivados.

En el procedimiento de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones nuestras acciones principales se han centrado en (Tabla 2):

- Gestión para acelerar procesos (11 casos): 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 (11 casos): 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.
- Gestión por la que se realiza una labor de derivación orientada de la queja al órgano competente, en primera instancia, y si fuera necesario un acompañamiento del proceso (190 casos).
- Sugerencia de eliminación de deficiencias detectadas en los procesos que afectan a los reclamantes (17 casos). Según el 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”.

- Sugerencia de revisión de resoluciones y aplicaciones normativas, que han podido realizarse sin detectar errores o anomalías previas (28 casos).

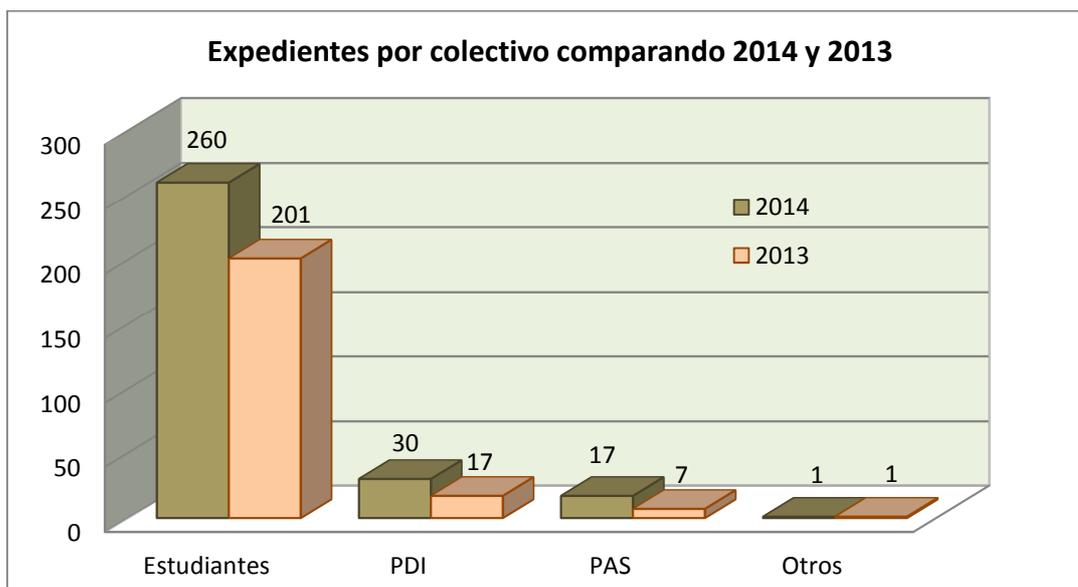
Artículo 18º.3.- “El/la Defensor/a Universitario/a, aun no siendo competente para modificar o anular los acuerdos, actos y resoluciones de la Administración Universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.”

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”.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS		Nº	%
Tramitadas	Gestión derivación orientada	190	67.62
	Sugerencia revisión	28	9.96
	Sugerencia eliminación deficiencias	17	6.05
	Sin posibilidad de actuación	17	6.05
	Gestión aceleración proceso	11	3.91
	Gestión para que el órgano competente responda al interesado	11	3.91
	Se ha resuelto sin intervención de la Oficina	7	2.49
TOTAL		281	

Tabla 2. Procedimientos de tramitación de los expedientes de quejas y reclamaciones tramitados.

A continuación podemos comparar los valores absolutos de expedientes gestionados (Quejas, Reclamaciones y Mediaciones) por colectivo entre los años 2014 y 2013. (Gráfico 5)



EXPEDIENTES POR COLECTIVO EN 2014	Nº	%
Estudiantes	260	84.41
Personal Docente e Investigador	30	9.74
Personal de Administración y Servicios	17	5.52
Otros	1	0.32
TOTAL		308

EXPEDIENTES POR COLECTIVO EN 2013	Nº	%
Estudiantes	201	87.8
Personal Docente e Investigador	17	7.4
Personal de Administración y Servicios	7	3.1
Personal Investigador en Formación	3	1.3
Otros	1	0.4
TOTAL		229

Gráfico 5. Comparativa de expedientes 2014-2013 por sectores.

## 2. Quejas y Reclamaciones gestionadas

Durante 2014 de las 296 quejas y reclamaciones gestionadas 258 corresponden a estudiantes, lo que representa el porcentaje más elevado del total de casos llegados a la Oficina. Le sigue en número el colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI), con 21 expedientes. Del Personal de Administración y Servicios (PAS) hemos gestionado 16 expedientes. Al apartado “Otros” hemos asignado 1 expediente. (Gráfico 6)

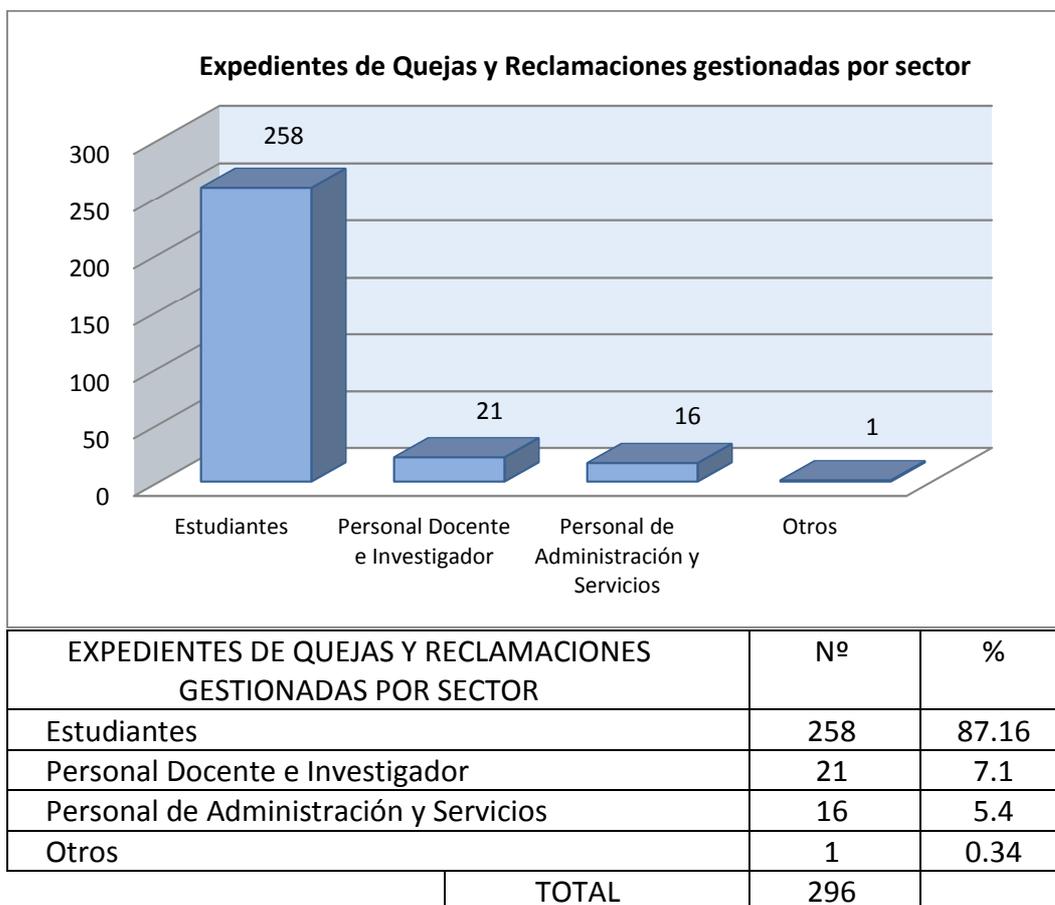


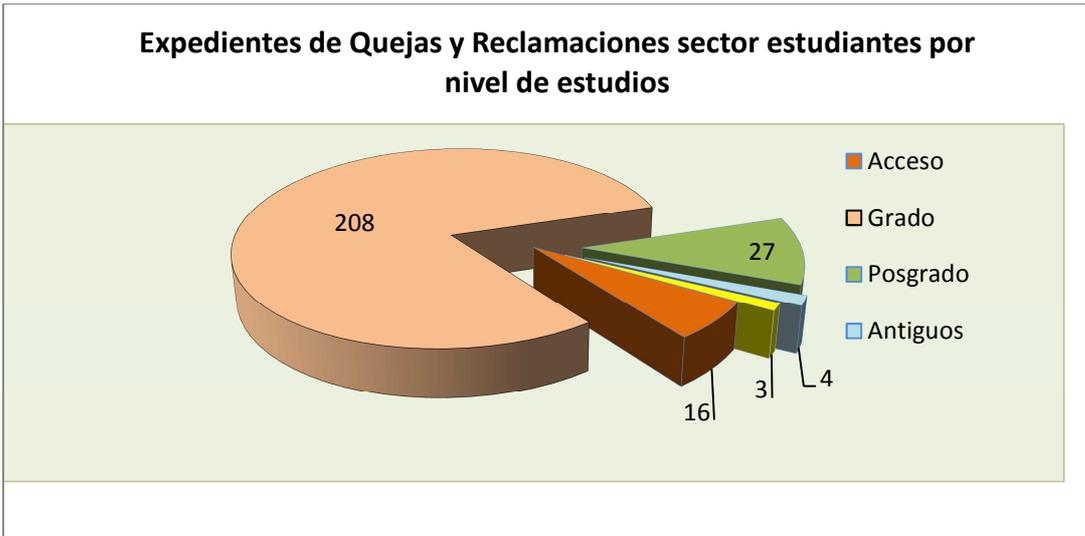
Gráfico 6. Expedientes de quejas y reclamaciones gestionadas por sectores.

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

### **3. Colectivo Estudiantes**

De las 258 quejas y reclamaciones de estudiantes, la gran mayoría, en concreto 208, corresponde a alumnos que se encuentran matriculados en alguno de los títulos de Grado o de los planes a extinguir que oferta nuestra Universidad. Entre los alumnos de Posgrado se han tramitado 27 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” (16 quejas y reclamaciones) 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 (4 expedientes) 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.). En la categoría Fundaciones reflejamos un total de 3 peticiones realizadas por estudiantes integrados en la FGUMA y otros (Gráfico 7).



EXPEDIENTES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES SECTOR ESTUDIANTES POR NIVEL DE ESTUDIOS	Nº	%
Grado	208	80.62
Posgrado	27	10.46
Acceso	16	6.2
Antiguos	4	1.55
Fundaciones	3	1.16
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	

Gráfico 7. Expedientes de quejas y reclamaciones del sector estudiantes por nivel de estudios.

Procedemos a detallar las temáticas concretas de las actuaciones emprendidas para esta categoría. (Gráfico 8)

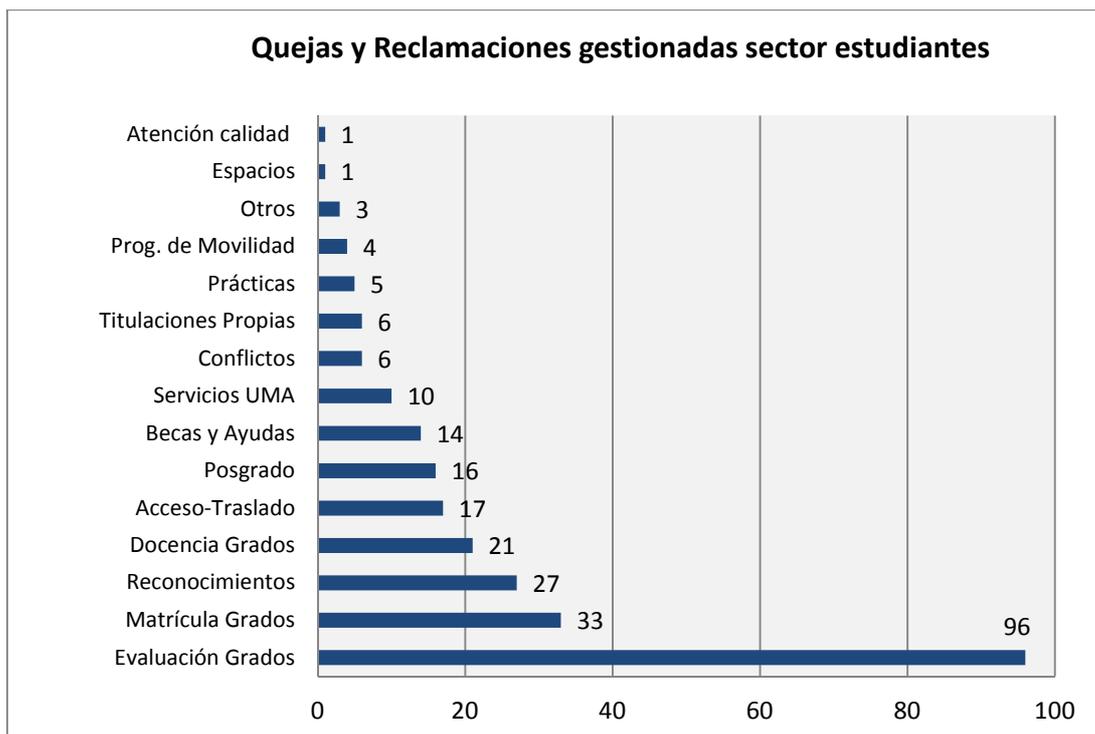
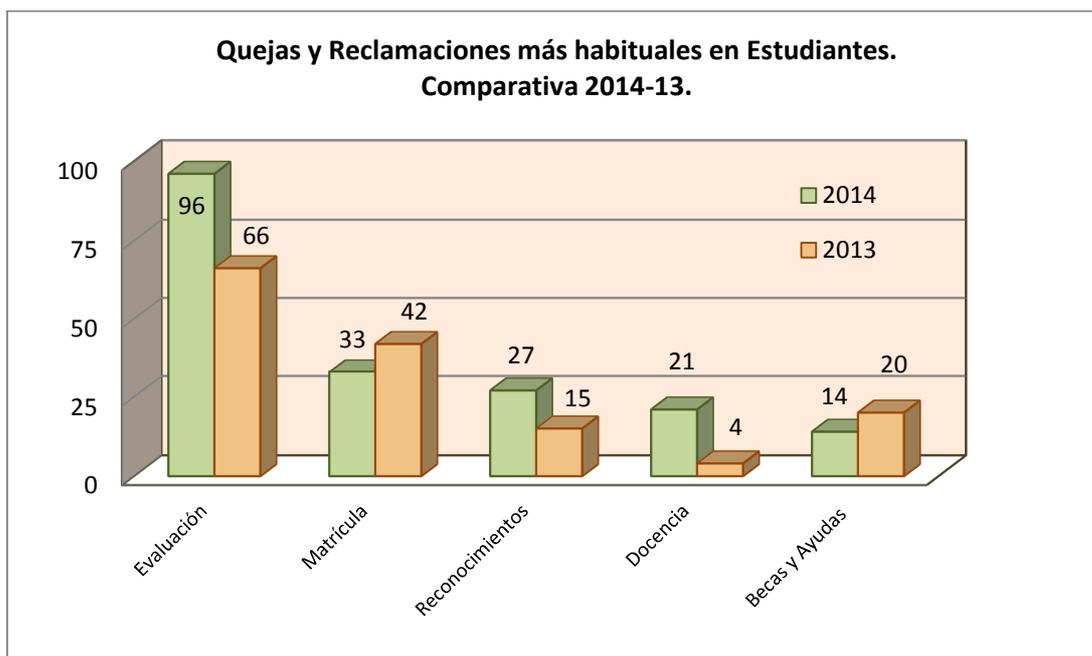


Gráfico 8. Temática quejas y reclamaciones del sector estudiantes.

QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADAS SECTOR ESTUDIANTES 2014	Nº	%
Evaluación Grados (* 32 corresponde a la Evaluación Extraordinaria, una de ellas con 26 firmas)	96 *	37.21
Matrícula Grados	33	12.8
Reconocimientos	27	10.46
Docencia Grados	21	8.14
Acceso-Traslado	17	6.59
Posgrado	16	6.2
Becas y Ayudas	14	5.42
Servicios UMA	10	3.87
Conflictos	5	1.94
Titulaciones Propias	5	1.94
Prácticas	5	1.94
Programas de Movilidad	4	1.55
Otros	3	1.16
Espacios	1	0.39
Atención calidad del servicio	1	0.39
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	

A continuación ilustramos también una sencilla comparativa entre los datos registrados en 2013 y los del actual ejercicio para las quejas y reclamaciones más habituales. (Gráfico 9). Resaltamos así el incremento en las categorías de evaluación, reconocimientos, descenso en el apartado de matrícula, y la aparición de asuntos relacionados con docencia como cuarto tema más habitual que desplaza a las cuestiones relativas a becas y ayudas al quinto lugar.



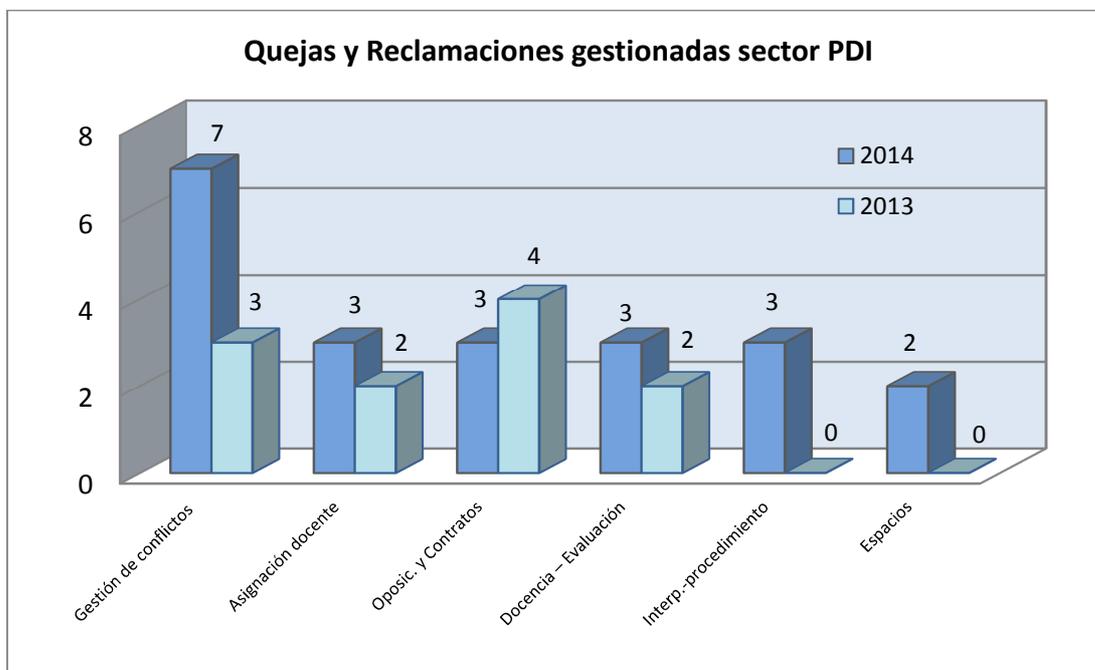
QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES 2014 (177, 68.6 % del total): SECTOR ESTUDIANTES	Nº
Evaluación Grados	96
Matrícula Grados	33
Reconocimientos	27
Docencia Grados	21

QUEJAS Y RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES 2013 (143, 79.9 % del total): SECTOR ESTUDIANTES	Nº
Evaluación	66
Matrícula	42
Becas y Ayudas	20
Reconocimientos	15

Gráfico 9. Comparativa quejas y reclamaciones más habituales en estudiantes 2014-2013.

#### 4. Sector PDI

Han sido 21 las quejas y reclamaciones presentadas por el sector PDI. En el gráfico siguiente se refleja la comparativa (2014-13) de las temáticas a las que han hecho referencia. (Gráfico 10)



QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADAS SECTOR PDI 2014	Nº	%
Gestión de conflictos	7	33.33
Asignación docente	3	14.28
Oposiciones-contratos	3	14.28
Interpretación - procedimiento	3	14.28
Docencia-evaluación	3	14.28
Espacios	2	9.52
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	

QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADAS SECTOR PDI 2013	Nº	%
Gestión de conflictos	3	23
Oposiciones y Contratos	4	30.8
Asignación docente	2	15.4
Docencia - Evaluación	2	15.4
Investigación	1	7.7
Carril bici	1	7.7
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	

Gráfico 10. Comparativa temáticas sector PDI 2014-2013.

Destacamos el aumento durante 2014 del número de quejas y reclamaciones relacionadas con la Gestión de Conflictos, con un número de 7. En este apartado se reflejan los asuntos relacionados con conflictos varios, intradepartamentales, interpersonales, estudiante-profesor, etc. En cuya tramitación no ha sido necesaria o recomendable la mediación. En el apartado correspondiente de mediación se reflejan aquellos casos en los que sí se optó por esta medida para tratar el conflicto en cuestión.

## 5. Sector PAS

Los expedientes de quejas y reclamaciones abiertos a instancia del Personal de Administración y Servicios a lo largo del año 2014 han sido 16, repartidos sólo en cinco categorías (Tabla 4), destacando los asuntos relativos a personal y convocatoria de plazas, teniendo en cuenta que recientemente se han convocado concursos internos de plazas, tanto para personal funcionario como laboral, por parte del Servicio de Personal, que estaba pendiente de convocar de la RPT. En este apartado hay seis expedientes presentados de forma colectiva con 84, 18, 12, 11, 9 y 8 firmas respectivamente, en su mayoría compañeros de diferentes categorías del servicio de Biblioteca UMA.

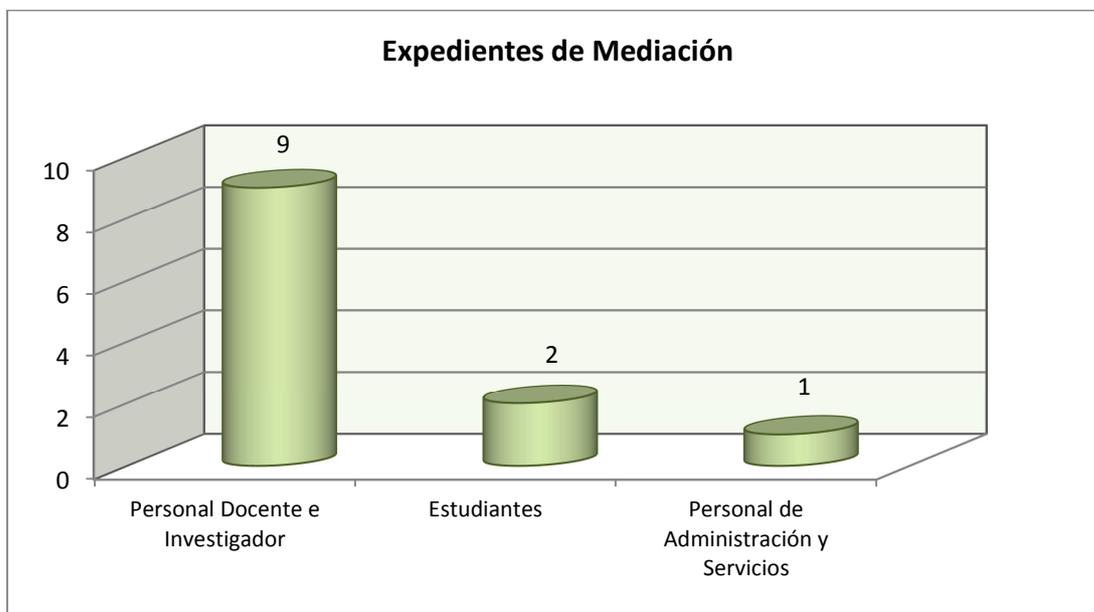
QUEJAS Y RECLAMACIONES GESTIONADAS SECTOR PAS	Nº	%
Personal y convocatoria de plazas	11 *	68.75
Conflictos	2	12.5
Becas y ayudas	1	6.25
Inspección – Calidad	1	6.25
Campus – Sostenibilidad	1	6.25
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	

\* Seis de estos expediente presentados de forma colectiva.

Tabla 4. Quejas y reclamaciones PAS.

## 6. Expedientes de Mediación

Se han llevado a cabo 12 mediaciones que han contribuido a superar las dificultades y conflictos planteados, distribuyéndose entre sectores como se muestra a continuación (Gráfico 11).



EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN POR SECTOR	Nº	%
Personal Docente e Investigador	9	75
Estudiantes	2	16.66
Personal de Administración y Servicios	1	8.33
TOTAL	12	

Gráfico 11. Expedientes de mediación por sector.

Se ha producido un cambio de tendencia en los expedientes de mediación, elevándose a 9 en el caso del PDI (sobre todo atendiendo a conflictos derivados en el seno de los Departamentos), y disminuyendo entre los estudiantes, con sólo 2 casos. Pensamos que estos cambios de tendencia reflejan una mayor confianza del PDI en esta oferta, y el hecho de que algunos de los conflictos planteados por los estudiantes se han podido resolver en primera instancia, reorientando el problema hacia los canales oportunos, evitando así que se cronifique.

## V.- CONSIDERACIONES FINALES

Interpretamos el incremento en el número de expedientes gestionados no tanto por un aumento directo de la problemática universitaria cuanto por un mayor conocimiento y confianza en la figura del Defensor Universitario, que se percibe como una herramienta útil para agilizar y buscar soluciones alternativas. La atención particularizada a los casos es nuestra mejor tarjeta de presentación y se convierte en una herramienta de difusión privilegiada, sobre todo entre los estudiantes. La celebración de las Jornadas anuales y el ofrecimiento directo por parte del Defensor, para resolver dificultades de funcionamiento y relaciones en Departamentos y Servicios, están también relacionados con la llegada de nuevos casos del PDI y el PAS.

No obstante, en el presente periodo hay que destacar también alguna circunstancia que ha contribuido al ascenso numérico en el sector de estudiantes.

- Resaltamos, algo que ya advertíamos en la pasada Memoria, y es la necesidad de clarificar las condiciones y procedimientos, en algunos casos cambiantes, relativos a la **extinción de los antiguos títulos universitarios**, sobre todo para estudiantes que no han conseguido superar la(s) última(s) asignatura(s) que le resta(n) en las convocatorias de 2014.
- Asimismo en la mayoría de los nuevos grados hemos asistido a las **primeras convocatorias de TFG**, lo que ha propiciado, en algunos casos, incertidumbre e inquietud ante algunas lagunas procedimentales que no siempre se han resuelto con la suficiente antelación.
- Hemos recibido también quejas, en este sentido, sobre la implicación o el desconocimiento de algunos tutores durante el tiempo de acompañamiento académico en la realización de estos trabajos, y no sólo en TFG sino también en TFM.
- En el caso de los **TFM** en algún máster parece indicado potenciar la relación entre el estudiante y su tutor, y en másteres con una elevada

matrícula clarificar con mayor antelación el listado de tutores disponibles.

- Correlativo a la finalización de estudios de las primeras promociones de muchos grados se ha registrado malestar en los estudiantes en algunos Centros sobre la ambigüedad y los cambios de criterio respecto al **sistema para acreditar las competencias en una segunda lengua.**

La Defensoría ha querido contribuir a la superación de estas dificultades, anticipando los problemas y trasmitiéndolos a los agentes académicos implicados, pero también colaborando en la puesta en marcha de las soluciones transitorias que conlleven el menor perjuicio.

Evidentemente esta Memoria arroja datos cuantitativos sobre el tipo de peticiones y actuaciones realizadas, pero la labor de este equipo de trabajo está motivada también, de manera cualitativa, por los casos particulares que reflejan cada demanda de orientación. En el análisis del *caso por caso* descubrimos situaciones que en su particularidad son relevantes pues existe el riesgo de que traigan consecuencias, muchas veces, negativas para sus protagonistas, pero que nos ayudan a seguir la pista también a disfunciones de la vida universitaria que pueden afectar a un número importante de personas, y que estamos obligados a prevenir.

Así, uno de los ejes principales elegido para nuestra actuación en el presente período ha sido convertir a la Oficina del Defensor Universitario en “placa sensible” en la detección precoz de situaciones que, aun siendo minoritarias o puntuales, puedan ilustrar disfunciones relevantes que requieren ser corregidas con diligencia. Otros ámbitos de interés donde hemos detectado alguna de éstas, y reclamado la necesidad de actuación urgente, se refieren también a las consecuencias de acciones de copia, plagio y fraude por parte de estudiantes en los procesos de evaluación, situaciones de conflicto en el ámbito laboral que pueden derivar en experiencias de hostigamiento, escasa motivación de resoluciones de comisiones de distintos centros, entre otras.

Como en años anteriores hemos de reconocer que nuestra labor no habría sido posible sin la buena recepción 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 los que hemos mantenido una relación estrecha y comprometida. En especial, queremos expresar nuestro agradecimiento por la colaboración, casi diaria, del Secretario General, Vicerrectora de Ordenación Académica, Vicerrectora de Estudiantes y Calidad, Vicegerente de Organización de los Servicios Universitarios, y también, por su excelente disposición, al Vicesecretario General. Creemos que los datos aportados confirman que nuestra Comunidad Universitaria comprende, cada día más claramente, que las diferentes gestiones realizadas desde nuestra Oficina son una condición esencial para la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Málaga.

Muchas gracias.

Málaga, 14 de noviembre de 2014

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

**DEF. UNIVERSITARIA ADJUNTA**  
**ÁNGELA CABALLERO CORTÉS**

## ANEXO I

En nuestra reciente reunión de coordinación le hice la propuesta de incluir en las “Normas reguladoras de la realización de las pruebas de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes de enseñanzas oficiales de primer y segundo ciclo” ([http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/alumnos/reql\\_pruebevaluac.php](http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/disposiciones/alumnos/reql_pruebevaluac.php)) de nuestra Universidad una mención más explícita al uso de materiales o procedimientos fraudulentos, que aclarara el proceso y las consecuencias derivadas del mismo.

Hemos revisado, a través de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, los textos normativos existentes en otras universidades. A partir de algunos articulados concretos que parecen más clarificadores le sugerimos la inclusión del siguiente texto para completar el artículo 6.4 de nuestro reglamento “uso de materiales o procedimientos fraudulentos: este tipo de prácticas fraudulentas en cualquier prueba de evaluación, incluido el plagio y la utilización de material ajeno no autorizado, puede implicar, a criterio del profesor responsable o equipo docente, la calificación de 0 (suspense) en la convocatoria correspondiente, con independencia de otras responsabilidades en las que el estudiante pueda incurrir. Esta calificación deberá estar fundamentada por el profesor responsable o equipo docente en la constancia del fraude o irregularidad detectada e informada a la Comisión de Ordenación Académica del Centro, que valorará la gravedad del suceso a los efectos de instar ante el Rector/a la apertura de un expediente informativo-disciplinario”.

Málaga a 13 de enero de 2014

## ANEXO II

Iniciado ya el proceso de elaboración, aprobación y difusión de la planificación docente del curso académico 2014-2015, le hago llegar algunas recomendaciones, centradas en los apartados de evaluación, que recogen la necesidad de una atención especial a cuestiones que han sido objeto de reclamación en la Oficina del Defensor Universitario.

Se trata de una operación exigente en la definición de nuestra oferta académica que debe estar conducida desde la estrecha coordinación entre los diferentes agentes implicados, alumnos, profesores, Departamentos, Centros, y Vicerrectorado. Las guías docentes resultantes reflejan, cada vez con mayor detalle, información indispensable para orientar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la gestión de las consultas y reclamaciones que nos llegan respecto a la actividad académica, la revisión de las guías docentes es un paso previo. Al cabo de un año consultamos muchos de estos documentos, y comprobamos los avances que se están realizando en su elaboración, pero constatamos que hay elementos que pueden, y deben, ser mejor explicitados. También, en un número que consideramos demasiado elevado, algunos aspectos clave aparecen sorprendentemente vacíos, o con información irrelevante no relacionada con el apartado en cuestión.

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

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

También nos hemos encontrado con situaciones en las que las actividades formativas propuestas tenían un difícil anudamiento con el proceso de evaluación, o las mismas desbordaban en la práctica cualquier cronograma planteado para la asignatura. Aquí hay que recordar que el régimen ECTS está concebido sobre las horas de trabajo del alumno. Puede que los sistemas de transferencia que hemos manejado para traducirlo a horas presenciales en el aula colaboren en que el trabajo exigido a los estudiantes fuera de la misma pueda estar desproporcionado respecto al número de créditos asignados a cada materia. Es por ello que recomendamos que se ponga especial cuidado en equilibrar el total de horas de

actividad formativa presencial y no presencial, y aunque sea un apartado opcional procure detallarse el número de horas de las actividades formativas no presenciales.

Muchas de las reclamaciones recibidas se fundamentan en la circunstancia de ausencia de este tipo de informaciones que quedan sujetas al criterio del docente pero sin el preceptivo reflejo en la guía docente. Resulta incomprensible que todavía se sigan cargando y aprobando asignaturas que no cumplen las indicaciones básicas aprobadas para el Plan de Ordenación Docente. Aun reconociendo la complejidad de este tipo de procedimientos por la variedad de títulos, la revisión y validación por parte de los Departamentos y Centros podría agilizarse teniendo en cuenta unos criterios mínimos comunes.

Algo similar ocurre con la indicación que aparece en nuestro P.O.D. de que las Comisiones de Ordenación Académica de los diferentes Centros de la Universidad de Málaga concreten el alcance de la flexibilidad aplicable a los estudiantes a tiempo parcial y deportistas universitarios de alto nivel, en sus respectivas titulaciones. No en todos los Centros estas concreciones estaban disponibles para el presente curso, lo que ha complicado, en algunos casos, la interacción académica de estos estudiantes. Todavía se entiende que un régimen de asistencia a clase de carácter flexible obliga al estudiante a presentarse al examen final como componente evaluativo exclusivo, sin valorar que el sistema ofertado no afecte negativamente al proceso de evaluación del estudiante.

Un último aspecto que me gustaría reseñar es el relativo al uso de métodos fraudulentos por parte de los estudiantes en los procesos de evaluación: copias, plagios, uso de tecnología avanzada, etc. Hemos recomendado a la Sra. Vicerrectora de Estudiantes y Calidad que se pueda desarrollar una mayor concreción al respecto en nuestra normativa reguladora de la realización de las pruebas de evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, que determine de una manera más clara las acciones a considerar, sus consecuencias y alcance, pero también las garantías tanto para docentes cuanto para los propios estudiantes. En breve, vamos a proponer la realización de una Segunda Jornada de la Oficina del Defensor Universitario centrada en el análisis de estas cuestiones y dirigida a los equipos directivos de nuestros Centros, las COA's, representantes estudiantiles y Consejo de Estudiantes.

Málaga a 4 de marzo de 2014

## ANEXO III

### **Conclusiones del Tema 2 sobre copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual. XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.**

El tema 2 se desarrolló durante la tarde del miércoles, 22 de octubre de 2014. Se partió de cuatro trabajos previos presentados por Miguel Louis (UA), Karen González (UPM), Manuel Montalbán (UMA) y María Acale (UCA), sobre clarificación conceptual y tipología, procedimientos de regulación, datos de las defensorías, componentes extra- e intra-sistema académico, y aspectos normativos y régimen sancionador.

Posteriormente los participantes se dividieron en tres grupos de análisis, cuyas elaboraciones fueron expuestas en una sesión conjunta final donde se reunieron estas conclusiones principales:

- Urgir al legislador a dar desarrollo a la disposición transitoria del Estatuto del Estudiante que prevé una norma reguladora de la potestad sancionadora.
- Realzar el carácter preventivo en el abordaje global de enfrentamiento de este tipo de acciones, analizando las situaciones de copia, plagio y fraude en los procesos de evaluación en la Universidad desde una perspectiva multidimensional, que contemple aspectos académicos, pedagógicos, administrativos, sociales, etc.
- Oportunidad de incorporar en los procesos de matriculación compromisos éticos por parte de los estudiantes, en forma de declaraciones de integridad académica, donde se clarifiquen además las prácticas y comportamientos no permitidos y sus consecuencias en los diferentes ámbitos contemplados.
- Recomendación de que las evaluaciones conlleven componentes de aplicación donde la literalidad de los materiales y contenidos estudiados no sea el ingrediente determinante. Esto conjuntamente con la posibilidad de utilización de otras dimensiones de evaluación, complementarias a las pruebas escritas, por ejemplo, preparación y presentación de bibliografía comentada, informes, estudios, poster, etc., donde los componentes escritos de la evaluación tengan oportunidad de ser defendidos oralmente.
- Desarrollo de competencias documentales y de gestión de la información por parte de nuestros estudiantes, así como extensión de una cultura dentro del aula de respeto a la autoría intelectual y ética de la “intertextualidad”.
- Conocimiento previo y claridad de las condiciones concretas de admisión a las pruebas de evaluación (p.e. prohibición de portar dispositivos electrónicos, materiales de clase, etc., en el puesto asignado).
- Necesaria mayor coordinación de los equipos docentes y presencia activa de docentes en la supervisión de las pruebas.
- Definición clara de la labor y responsabilidad académica del tutor en los TFM y TFG en relación a la aparición de este tipo de conductas.
- Contemplar normativa y fórmulas de actuación específica para la expresión de acciones de copia, fraude y plagio entre el personal docente e investigador.