



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es

Memoria Anual



Curso 2021-2022



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. ¿Quiénes somos? | 3 |
| | |
| II. Nuestros ámbitos de actuación | 4 |
| | |
| 1. Consultas informadas..... | 4 |
| 2. Quejas | 5 |
| 3. Mediación y Conciliación | 5 |
| 4. Resoluciones, recomendaciones e informes | 6 |
| 5. Otras acciones | 7 |
| | |
| III. Tramitación de expedientes | 9 |
| | |
| 1. Total de actuaciones | 9 |
| 2. Sector Estudiantes | 11 |
| 3. Sector PDI..... | 13 |
| 4. Sector PAS..... | 13 |
| 5. Expedientes de Mediación | 14 |
| | |
| IV. Consideraciones finales | 15 |

I. ¿QUIÉNES SOMOS?

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

La citada Ley en su disposición adicional decimocuarta, del Defensor Universitario, regula lo siguiente:

“Para 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, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, 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.

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

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

En concreto, el artículo 74.4 establece que el Defensor Universitario dará cuenta ante el Claustro de la gestión realizada, mediante informe anual debidamente difundido. Esta memoria recoge la labor desarrollada durante el curso 2021-22.

Como ha sido habitual, nuestras actuaciones se han centrado en el análisis, tratamiento y resolución de peticiones de información, orientación y quejas recibidas. Relacionamos datos, vínculos entre ellos, y apreciaciones de carácter cuantitativo y cualitativo, estableciendo una comparación con el curso precedente, marcado aún por las condiciones excepcionales de pandemia.

II. NUESTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

En concreto, los ámbitos de actuación de la Defensoría Universitaria se centran en la gestión de consultas informadas, quejas, procedimientos de mediación y conciliación, y emisión de resoluciones, recomendaciones e informes. Los datos relativos a las 3 primeras categorías mencionadas se describen más ampliamente en el apartado III de la presente Memoria, que denominamos “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 prioritariamente a través del Gestor de Peticiones en línea, puesto en funcionamiento a finales del curso 2020-21 (<https://dj.uma.es/defensor>), hacia el que dirigimos las consultas que nos llegan por teléfono y correo electrónico, que consideramos como materia de un mayor análisis e intervención de la Defensoría.

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

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

- **82** en el curso 2021-2022.

2. Quejas

De este modo, tramitamos como quejas aquellos casos en los que, tras el oportuno análisis, la Defensoría considera que sí ha podido producirse una vulneración de los derechos o libertades del reclamante, en su condición de miembro de la comunidad universitaria, y en función del colectivo al que pertenece. Asimismo, incluimos en esta categoría aquellos expedientes en los que el reclamante acude al Defensor ante la ausencia o retraso de respuesta por parte del órgano competente.



3. Mediación y Conciliación

La reciente Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, establece que el fomento de la convivencia en el seno de la comunidad universitaria excede un régimen disciplinario y no puede afrontarse, de manera exclusiva ni preferentemente, mediante el mismo. En su justificación, recuerda asimismo que las universidades, en el ejercicio de su autonomía universitaria consagrada en el artículo 27.10 de la Constitución Española, han ido estableciendo medidas y actuaciones que favorecen y estimulan la convivencia activa y la corresponsabilidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria. También las universidades pueden potenciar el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, que pueden resultar más eficaces para afrontar determinadas conductas y conflictos entre miembros de la comunidad universitaria pertenecientes al mismo o diferente sector.

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

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

Esta práctica nos está permitiendo extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios. Podemos destacar, situaciones inéditas con 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

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

De todo ello, se informa tanto al interesado como al órgano o servicio al que se dirige la sugerencia. El objeto de las recomendaciones es, en primer término, la mejora de la calidad del servicio público universitario y el funcionamiento interno, garantizando la eficacia, la transparencia, la objetividad y demás principios que deben regir la actuación administrativa.

En segundo lugar, las recomendaciones pueden dirigirse también a la mejora de una normativa cuya aplicación revele aspectos ambiguos, o escasamente explicitados, respecto al ejercicio de los derechos de algún sector de la comunidad universitaria.

Al respecto, destacamos que durante el curso 2021-22 se han realizado recomendaciones dirigidas a la mejora de las especificaciones sobre los procedimientos de evaluación en las programaciones docentes, la insistencia en el respeto de los plazos propuestos normativamente para los procesos de evaluación y calificación, y mayor claridad en los informes de subcomisiones de selección varias. También hemos realizado recomendaciones dirigidas a completar mejoras de accesibilidad.



5. Otras acciones

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

5.1. Durante este periodo se han mantenido contactos continuados de coordinación con el Rector y distintos órganos y autoridades académicas. El Defensor ha participado en reuniones de colaboración con la Presidencia del Consejo Social, la Inspección de Servicio y el Comité de Garantías del Código Ético. También se han desarrollado reuniones con representantes de CEUMA, y conjuntas con el Vicerrector de Estudiantes y de Estudios, para tratar diversos asuntos relativos a normativas, código ético, cuestiones de convivencia y conflictos, etc. Se han realizado también reuniones con el Secretario General y el Vicerrectorado de PDI para tratar asuntos relativos a conflictividad en el seno de los departamentos.

5.2. También hemos proseguido los contactos con Decanas/Decanos y Directoras/Directores, valorando asuntos diversos y ofreciendo apoyo.

5.3. Asistencia del Defensor y la Defensora adjunta al Acto en la UMA del Día Internacional contra la Violencia de Género y al Acto Institucional del Día internacional de la Mujer. El Defensor asistió a la Mesa de debate "Ciencia, Derecho y asociacionismo de la realidad trans", organizada por el Vicerrectorado de Igualdad, Diversidad y Acción Social con motivo del Día Internacional contra la Homofobia, la Transfobia y la Bifobia, en la Facultad de Ciencias de la Salud.

5.4. El 18 de febrero de 2022 por acuerdo del Consejo de Gobierno se renovó la composición de la Comisión contra el acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género y para la eliminación de la violencia de género, de la que es miembro el Defensor Universitario.

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

5.6. En concreto, la Defensoría ha participado en reuniones de coordinaciones celebradas con el estudiantado de origen ucraniano con la intención de conocer de primera mano su situación y poder ofrecerles apoyo e información específica de las distintas iniciativas desarrolladas al respecto.

5.7. Colaboración en el número 24 de la revista Paradigma, el monográfico dedicado al 50 aniversario de la Universidad de Málaga. El número especial cuenta con la participación del Defensor Universitario que realiza un recorrido de los 23 años de existencia de la Defensoría.

5.8. Actividad de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN):

- El Defensor Universitario ha participado como miembro de la REDUAN en distintas reuniones, en general en formato virtual, que este órgano ha mantenido durante el curso 2021-22.

- El Defensor asistió presencialmente a la reunión de la REDUAN, en Baeza (Jaén), en la sede de la UNIA, donde se trató de manera muy detallada el papel de las Defensorías en la Ley de Convivencia Universitaria.

- El Defensor Universitario y la Defensora Adjunta han asistido al XXIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y Asamblea de la Conferencia Española de Defensores Universitarios, celebrados en la Universidad de Cádiz del 10 al 12 de noviembre de 2021.

- Ambos cargos han participado también en el XXIV Encuentro Estatal de la CEDU, en Santiago de Compostela, durante los días 28, 29 y 30 de septiembre del 2022.

III.-TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

1. Total de actuaciones

Durante el curso 2021-22 se han realizado **187** actuaciones, de ellas **82** corresponde a consultas informadas y **105** a expedientes abiertos, incluyendo quejas y mediaciones (Gráfico 1). La comparativa con los datos de pandemia y prepandemia nos ilustra cómo la vuelta a la normalidad se refleja también en nuestra labor.

Verificamos así la tendencia de descenso de datos de los ejercicios anteriores al periodo de pandemia, que representó, sin embargo, un aumento considerable de quejas y reclamaciones, especialmente intenso durante la situación de emergencia sanitaria.

La cantidad ha dado paso a la diversidad de consultas y quejas, por lo que el descenso numérico ha permitido al equipo de la Defensoría Universitaria centrarse en la labor de investigación, recopilación y análisis de nuevas normativas y situaciones en un escenario académico sujeto a cambios relevantes.



Gráfico 1: Consultas informadas y expedientes abiertos. Cursos 2021-22, 2020-21 y prepandemia.

Como hemos comentado inicialmente, los expedientes abiertos en la Defensoría se clasifican en dos modalidades fundamentales en función de la naturaleza de los hechos descritos y el procedimiento de tramitación que se considere más oportuno. Las categorías son: **“Quejas”** y **“Expedientes de Mediación”**. Durante el curso 2021-22 hemos recibido **97** quejas e iniciado **8** procedimientos de mediación (Gráfico 2).

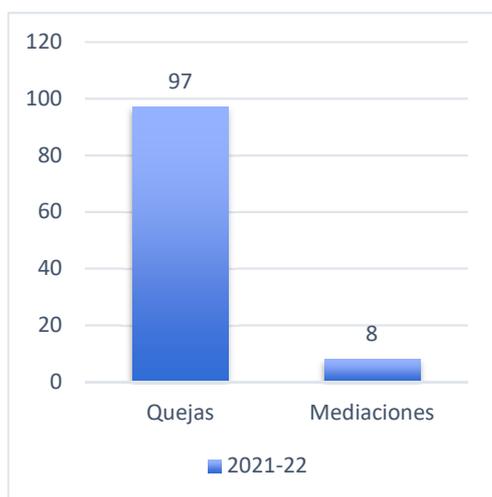


Gráfico 2: Tipología de expedientes abiertos. Curso 2021-22.

En concreto, durante el curso 2021-22 se ha recibido un total de **81** quejas de estudiantes.

El número de quejas del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI) ha sido de **6**. Los casos relativos a Personal de Administración y Servicios (PAS) se sitúan en **9** para el curso 2021-22.

El Personal Investigador en Formación (PIF) no ha originado quejas en el curso 2021-22, como tampoco lo hiciera en el curso 2020-21.

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

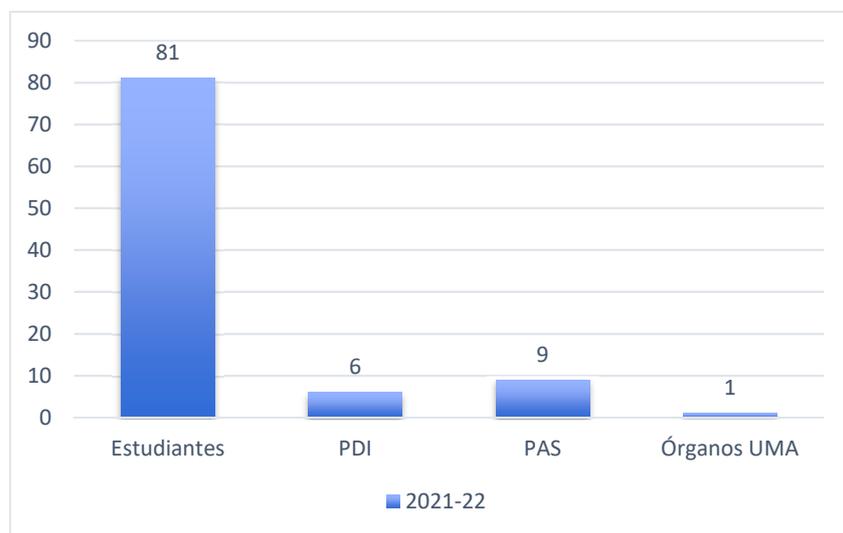


Gráfico 3: Expedientes de Quejas por sectores. Curso 2021-22

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

2. Sector Estudiantes

Dentro de este colectivo el mayor número de expedientes tramitados, según el nivel de estudios, corresponde a los estudiantes de Grado, con **55**, seguido del nivel de posgrado (**17** en el curso 2021-22), como se muestra en el gráfico 4. El descenso respecto al curso anterior, afectado aún por la pandemia es muy significativo.

En el gráfico 5 ilustramos la comparación por temáticas de las quejas recibidas del sector estudiantes. En general se repiten mayoritariamente tres asuntos, similares a los de ejercicios anteriores: Evaluación, cuestiones derivadas de la matriculación en los Grados y Reconocimientos. Se suma también un cuarto aspecto que casi duplica el número del ejercicio anterior, relativo a cuestiones de docencia y evaluación en másteres oficiales.

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

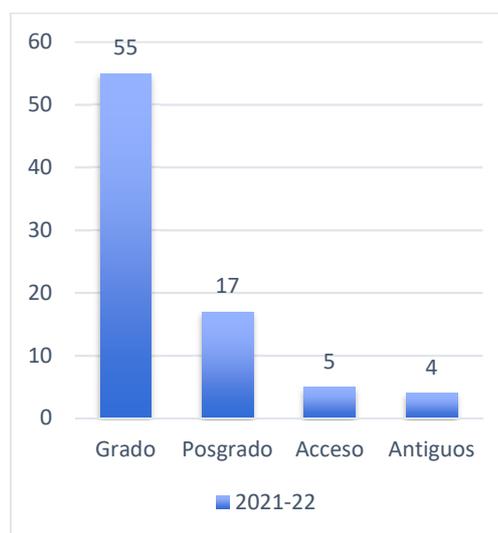


Gráfico 4: Expedientes de Quejas sector Estudiantes por nivel de estudios. Curso 2021-22.

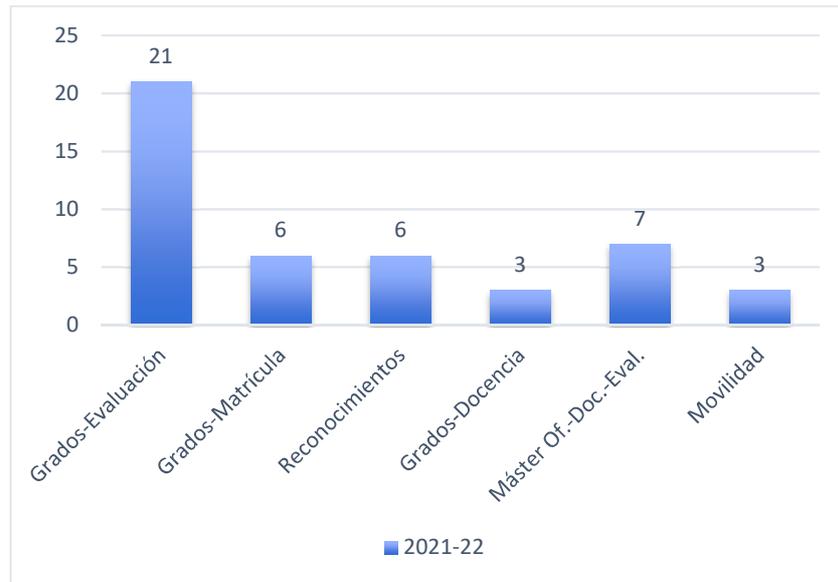


Gráfico 5: Quejas más frecuentes tramitadas. Sector Estudiantes. Curso 2021-22.

3. Sector PDI

Como hemos adelantado, durante el curso 2021-22 recibimos **6** quejas presentadas por el sector PDI. En la tabla siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia (Tabla 1).

| Temática | Número de quejas |
|-------------------------|------------------|
| | 2021/22 |
| Gestión de conflictos | 1 |
| Oposiciones y contratos | 1 |
| Tesis | 1 |
| Otros | 3 |
| TOTAL | 6 |

Tabla 1: Quejas del sector PDI por temáticas con mayor incidencia. Curso 2021-22.

4. Sector PAS

El descenso de quejas que venimos comentando se refleja también, aunque de manera menos acusada (de 13 a 9) entre el PAS.

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

| Temática | Número de quejas |
|---------------------------------|------------------|
| | 2021-22 |
| Provisión de puestos de trabajo | 1 |
| Oposiciones y contratos | 3 |
| Servicios UMA | 2 |
| Otros | 3 |
| TOTAL | 9 |

Tabla 2: Quejas del sector PAS por temáticas. Curso 2021-22.

5. Expedientes de Mediación

Durante el curso 2021-22 se han gestionado **8** mediaciones distribuyéndose entre sectores, como se muestra a continuación en el gráfico 6. La mayoría de situaciones que han sido atendidas por mediación se refieren a expresiones de conflicto en la convivencia académica entre iguales o en la dinámica entre profesores y estudiantes. Mediante la mediación hemos ofrecido una vía alternativa de diálogo y restauración, que se va asentando.

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

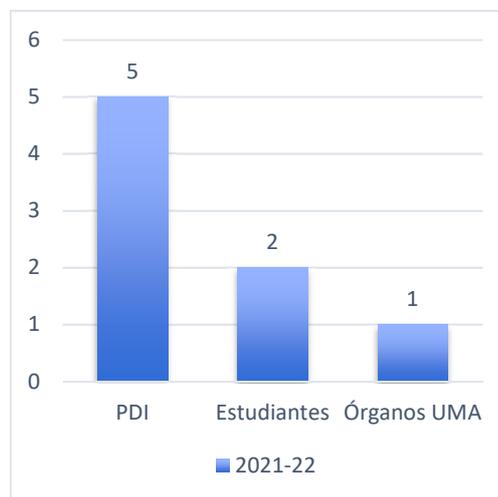


Gráfico 6: Expedientes de mediación por sector. Curso 2021-22.

IV.- CONSIDERACIONES FINALES

El importante aumento de quejas recogido en los dos ejercicios anteriores, alteró de manera significativa la tendencia decreciente de los años previos.

La situación inicial de incertidumbre y los pasos necesarios para adaptarse a un escenario complejo y cambiante, a pesar de los grandes esfuerzos realizados por nuestra institución, son circunstancias que propiciaron este aumento.

Consideramos, del mismo modo, que el regreso a la línea descendente está estrechamente relacionado con la mejora continua de los servicios universitarios y con una apuesta de coordinación de la Defensoría con diferentes instancias. Nuestro empeño, lejos de acumular quejas, está centrado en analizar y encauzar consultas y reclamaciones que todavía tienen su lógico recorrido administrativo, y cuya resolución puede beneficiarse de nuestra orientación.

Este ofrecimiento de trabajo conjunto en una mejor orientación de quejas y reclamaciones que son informadas y orientadas por nuestro Servicio ha sido muy bien recibido por los órganos con competencias en los asuntos tratados. Hemos establecido líneas de colaboración con diferentes Comisiones Académicas y de Calidad (CACs), a donde hemos

redirigido consultas y quejas, con una valoración previa, inicialmente destinadas a la Defensoría.

La comunidad universitaria nos confía sus inquietudes y, en muchas ocasiones, nuestra labor fundamental es comprender y transmitir con la mayor claridad posible el funcionamiento de procesos que implican a estudiantes, PDI, PAS y PIF. Encontramos situaciones donde malentendidos o dificultades para interpretar la normativa suscitan vulnerabilidad frente a la administración, y otras que, a partir de casos singulares, recomiendan una revisión, un afinamiento, de las propias normas. Ese trabajo cualitativo y específico representa una contribución muy relevante de la Defensoría Universitaria.

Se trata, por tanto, de detectar, tras los análisis oportunos, situaciones susceptibles de mejora. En ese sentido, apuntamos a la necesidad de:

- Proseguir en el empeño de mejorar la redacción y especificaciones concretas de las guías docentes, que deben recoger lo más claramente posible los métodos de evaluación y las fórmulas finales, con la aportación de cada componente, para la obtención de las calificaciones, siempre de acuerdo con la normativa vigente.
- Revisar anualmente las webs de los centros y departamentos para que estén actualizadas y permitan consultar, de manera rápida y clara, las informaciones

más relevantes sobre matriculación, calendario de exámenes, etc.

- Continuar ofreciendo claridad en la redacción de convocatorias variadas, así como facilitando el acceso a la información necesaria en las reclamaciones y recursos ante las correspondientes resoluciones. En este sentido, hemos realizado algunas recomendaciones concretas para mejorar la redacción de resoluciones, por parte de comisiones asesoras, que necesariamente deben recoger y aclarar las valoraciones en los diferentes aspectos comprendidos en la convocatoria.

- Valorar y comparar los diferentes modelos de calendario de convocatorias de evaluación, para superar dificultades que pueden afectar a los plazos reflejados en las normas de evaluación o fechas de incorporación de movilidad internacional, entre otros.

- Colaborar en la resolución alternativa de conflictos, sobre todo entre el personal docente y de administración y servicios; muchos de ellos se mantienen larvados

durante años y se reactivan ante condiciones que exigirían más bien cohesión y lealtad institucional.

Estos aspectos representan una muestra de la labor proactiva en la detección de situaciones problemáticas que se lleva a cabo desde la Defensoría Universitaria. Elementos que, en principio, pueden pasar desapercibidos o estar referidos sólo a casos puntuales, pero que advierten de la necesidad de un análisis más profundo para acciones académicas futuras.

Concluimos expresando nuestro agradecimiento sincero por su apoyo continuado a los distintos responsables y órganos académicos de la Universidad de Málaga, con el Rector a la cabeza, Vicerrectorados, jefaturas y servicios de administración general de nuestra universidad, centros, decanatos, departamentos, secretarías, CEUMA, consejos de representantes estudiantiles de los centros, estudiantes, profesores, personal investigador en formación, y personal de administración y servicios.

Muchas gracias.

En Málaga, a 20 de octubre de 2022

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

LA DEFENSORA ADJUNTA

F. Manuel Montalbán Peregrín

Ana María Luque Gil