



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

| uma.es

Memoria Anual

Defensoría Universitaria

Curso 2023-2024



ÍNDICE

I. Introducción	3
II. Nuestros ámbitos de actuación	4
1. Consultas informadas.....	4
2. Quejas	5
3. Mediación y Conciliación	6
4. Resoluciones, recomendaciones e informes	6
5. Otras acciones	8
III. Tramitación de expedientes	9
1. Total de actuaciones	9
2. Sector Estudiantes	11
3. Sector PDI.....	12
4. Sector PTGAS	12
5. Expedientes de Mediación	12
IV. Consideraciones finales	13

I. INTRODUCCIÓN

Este 2023-2024 ha sido el último curso completo que el actual titular de la Defensoría ejerza el cargo. Han sido doce años al frente de la Defensoría Universitaria, con tres equipos de gobierno, los de la rectora Adelaida de la Calle, y los rectores José Ángel Narváez y J. Teodomiro López. Agradezco a los tres su confianza y apoyo constante.

En estos doce años, también la configuración de la Defensoría ha ido cambiando, conformando un equipo humano extraordinario, inicialmente con la Profa. Ángela Caballero, como defensora adjunta, y desde hace cuatro años, con la Profa. Ana Luque. La secretaría de cargo ha sido desempeñada por José Manuel Gil y Francisco J. Gallardo, y María Isabel Sánchez como personal técnico. No queremos dejar pasar la oportunidad de realizar una mención expresa a su compromiso con el proyecto vivo que representa la Defensoría.

Tomamos el relevo de la anterior defensora, la Profa. Mercedes Vico, que nos recomendó el trato personal y cercano. Esa ha sido nuestra principal herramienta, a la que hemos añadido otros procedimientos que han ayudado a optimizar la gestión y tiempo de respuesta.

Hemos optado también por la cercanía con los órganos y servicios de nuestra estructura universitaria, siempre con el objetivo primero de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los diferentes colectivos.

Asimismo, hemos tenido que adaptar nuestro funcionamiento y definición de competencias a los cambios normativos internos y externos, afinando las funciones y mecanismos de intervención que veníamos desarrollando.

La Ley Orgánica 2/2023 del Sistema Universitario (LOSU) en su artículo 43, sobre Unidades básicas, recoge que nuestras universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

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

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. Estamos a la espera de la redacción de los nuevos estatutos que reflejaran la correspondiente adaptación y las mejoras necesarias para un desarrollo avanzado de esta unidad.

II. NUESTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Como ha sido habitual, nuestras actuaciones recogen el análisis, tratamiento y resolución de peticiones y quejas. Reservamos también un espacio para ofrecer información especializada y orientación sobre las solicitudes recibidas. En nuestra memoria, ordenamos y analizamos datos variados, estableciendo una comparación con el curso precedente. Ofrecemos también apreciaciones de carácter cualitativo, derivadas de nuestra experiencia acumulada.

Los ámbitos concretos 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 tres 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://gp.uma.es/defensor>). Hacia este canal 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 con el tratamiento de estas consultas informadas es ofrecer una orientación inicial donde prime la claridad y agilidad ante posibles interacciones con los órganos y servicios universitarios.

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

- **78** en el curso 2023-2024.

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 ante la ausencia o retraso de respuesta por parte del órgano competente.

El número total de expedientes abiertos ha sido **82** y, en concreto, el de quejas recibidas, **77**.



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. 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. Las universidades deben 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 Estatutos actuales 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**. En concreto, consiste en 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 ha permitido extender de manera progresiva la cultura de la mediación a diversos contextos universitarios. Podemos destacar, nuevos contextos con escaso desarrollo de la reglamentación administrativa, procesos académicos afectados por algún tipo de conflicto y circunstancias variadas que pueden resolverse a través de soluciones alternativas y personalizadas.

Hemos desarrollado durante el curso **5** de estas mediaciones.

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 2023-24 se han reiterado recomendaciones dirigidas a la mejora de las especificaciones en la redacción de las guías docentes, respecto a claridad y concreción, fundamentalmente, atendiendo a normas generales aprobadas por los órganos competentes. Se ha insistido, del mismo modo, en la necesidad de clarificar los procesos de reconocimiento de créditos, al entender que no se había desarrollado con total extensión la "Disposición Final Segunda, Entrada en vigor", del Reglamento 4/2023 de

"Reconocimiento de estudios o actividades, y de la experiencia profesional o laboral, a efectos de la obtención de títulos universitarios oficiales", aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Málaga en sesión celebrada el día 18 de julio de 2023.

Se han remitido, igualmente, recomendaciones relativas a la necesidad de contar con un manual básico para profesorado que se incorpora por primera vez a actividades docentes en nuestra universidad, aspecto que ha sido tenido en cuenta por el Vicerrectorado de OAP, con el concurso del Servicio de Formación.

También se han elevado recomendaciones sobre la organización y puesta en marcha de los órganos y comisiones encargados de poner en marcha los mecanismos de convivencia universitaria. Hasta la puesta en marcha de estos mecanismos, la Defensoría ha colaborado en labores de diagnóstico y mediación de conflictos complejos y reiterados en algunos centros y departamentos, corroborando la dificultad para lograr un compromiso sincero y definitivo en situaciones cronificadas.

Relevante también ha sido la implicación de la Defensoría en la búsqueda de soluciones a situaciones afectadas, en gran medida, por graves problemas de salud mental, que exigen la coordinación de órganos y servicios implicados.



5. Otras acciones

En este apartado se detallan otras acciones desarrolladas desde la Defensoría Universitaria relacionadas con las relaciones institucionales, así como, entre otras, labores de coordinación, etc.

5.1. Durante este periodo se han mantenido contactos continuados de

seguimiento de casos y coordinación con el Rector y distintos órganos y autoridades académicas. La Defensoría ha participado también en reuniones de colaboración con la Delegación del Rector para la Coordinación de Servicios y la Inspección de Servicio y la Secretaría General. También se han desarrollado reuniones con representantes de CEUMA, y con los Vicerrectores de Ordenación Académica y Profesorado, Igualdad y Política Social, Estudiantes, Empleabilidad y Emprendimiento, para tratar diversos asuntos relativos a normativas, colaboración en la intervención, cuestiones de convivencia y conflictos, etc.

5.2. Otra labor esencial es el contacto con los equipos decanales y direcciones de centro, valorando asuntos diversos y ofreciendo apoyo.

5.3. El Defensor renovó como miembro en 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.

5.4. El Defensor ha asistido 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.

5.5. El Defensor y la Defensora adjunta han seguido participando en las actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN). En concreto, han participado en Madrid el 24 de Mayo de 2024 en la

Jornada Técnica celebrada en la Universidad Carlos III y en el XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, en Huelva, entre el 23-25 de octubre.

III. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

1. Total de actuaciones

Como hemos avanzado, durante el curso 2023-24 se han realizado **160** actuaciones, de ellas **78** corresponde a consultas informadas y **82** a expedientes abiertos, incluyendo quejas y mediaciones (Gráfico 1). La comparativa con los datos del curso anterior muestra un ligero descenso en ambas categorías. Aquí queremos destacar la labor desarrollada por los centros, a través de los decanatos, las CACs, etc., en la orientación universitaria y el compromiso en la resolución de conflictos.

Como se viene repitiendo desde la pandemia, hemos recibido mayor diversidad de temáticas en las consultas y quejas.



Gráfico 1: Consultas informadas y expedientes abiertos. Cursos 2022-23 y 2023-24.

Como hemos aclarado 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 2023-24 hemos recibido **77** quejas e iniciado **5** procedimientos de mediación (Gráfico 2).

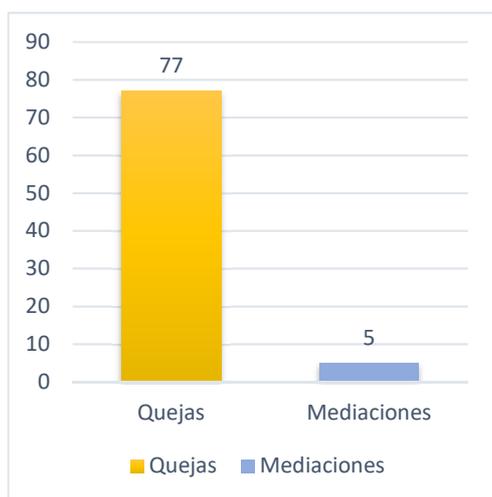


Gráfico 2: Tipología de expedientes abiertos. Curso 2023-24.

También presentamos los expedientes, ordenados según los sectores. En concreto, se ha recibido un total de **50** quejas de estudiantes.

El número de quejas del colectivo de Personal Docente e Investigador (PDI) ha ascendido a **16**. Los casos relativos a Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) se sitúan en **4**.

El Personal Investigador en Formación (PIF) ha originado **4** quejas durante el curso 2023-24.

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

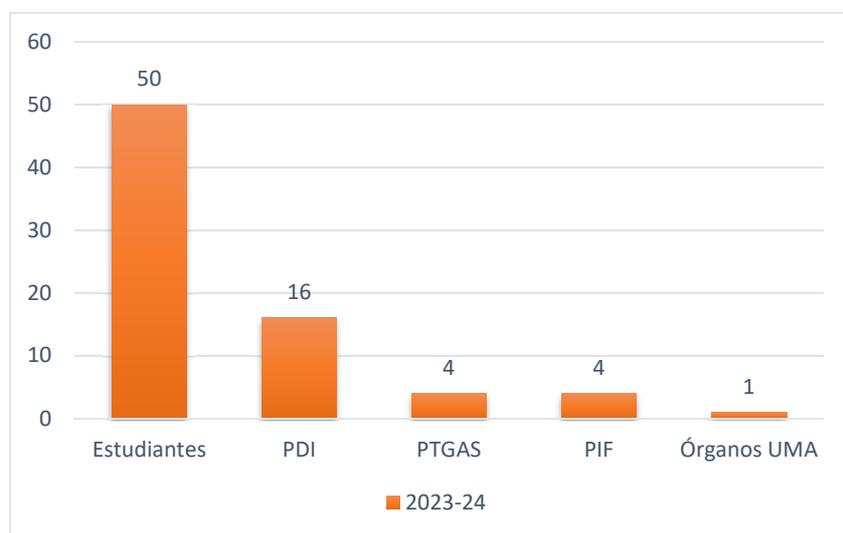


Gráfico 3: Expedientes de Quejas por sectores. Curso 2023-24.

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

2. Sector Estudiantes

El mayor número de expedientes tramitados entre los estudiantes, según el nivel de estudios, corresponde a los de Grado, con **33**, seguido del nivel de posgrado (**12** en el curso 2023-24), como se muestra en el gráfico 4.

En general se repiten mayoritariamente tres asuntos, similares a los de ejercicios anteriores: Evaluación, cuestiones derivadas de la matriculación en los Grados y proceso de reconocimientos.

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.

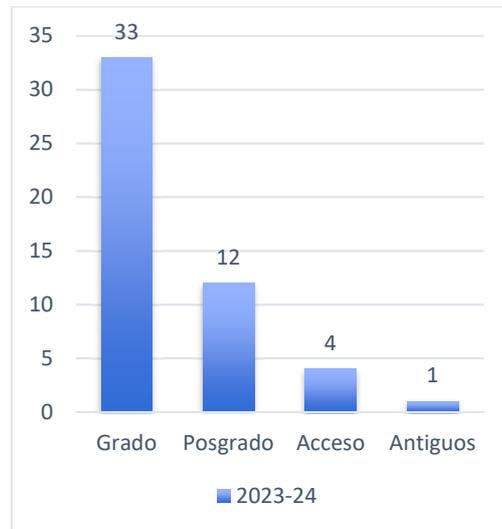


Gráfico 4: Expedientes de Quejas sector Estudiantes por nivel de estudios. Curso 2023-24.

3. Sector PDI

Como hemos anticipado, durante el curso 2023-24 recibimos **16** quejas presentadas por el sector PDI, lo que supone un aumento respecto al periodo anterior (12). En la tabla siguiente se reflejan los datos de las temáticas con mayor incidencia (Tabla 1). Las cuestiones relativas a conflictos y convivencia han sido hasta ahora tratados desde la Defensoría, pero tras la puesta en marcha de la Comisión de Convivencia, y en coordinación con ésta y la Inspección de Servicios, y según el procedimiento establecido, este tipo de casos le serán transferidos.

Temática	Número de quejas
	2023/24
Relaciones interpersonales	4
Docencia y Evaluación	3
Oposiciones y contratos	2
Asignación docente	2
Investigación	2
Otros	3
TOTAL	16

Tabla 1: Quejas del sector PDI por temáticas con mayor incidencia. Curso 2023-24.

4. Sector PTGAS

Las quejas recibidas por parte del PTGAS han sido **4**.

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

Temática	Número de quejas
	2023/24
Servicios UMA	1
Relaciones interpersonales	1
Otros	2
TOTAL	4

Tabla 2: Quejas del sector PTGAS por temáticas. Curso 2023-24.

5. Expedientes de Mediación

Durante el curso 2023-24 se han gestionado **5** mediaciones, entre estudiantes, PDI y un órgano de gobierno, como se muestra a continuación en el gráfico 5. Las situaciones que han sido atendidas por mediación remiten a conflictos en la convivencia académica entre iguales, en la interacción entre profesores y estudiantes, y en una

situación de conflicto amplio con agentes variados implicados, que afectaba muy negativamente a la vida de un centro. Mediante la mediación pretendemos ofrecer una vía alternativa de diálogo y restauración, que se va asentando en el trabajo de las Defensorías.

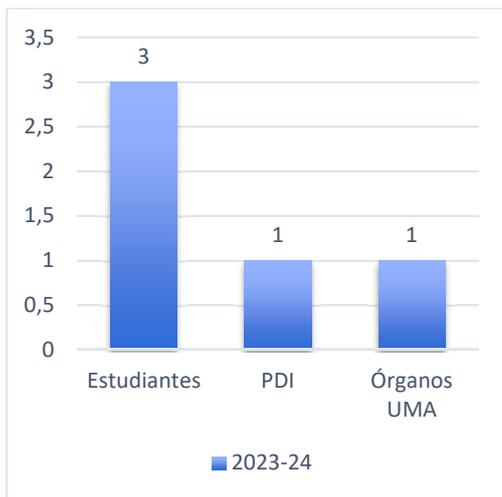


Gráfico 5: Expedientes de mediación por sectores. Curso 2023-24.

IV.- CONSIDERACIONES FINALES

Esta memoria concluye una etapa. Un momento que refleja la estabilización y la tendencia de descenso de los expedientes tramitados. Esto viene acompañado de un crecimiento de temas y complejidad de áreas presentes en los mismos, lo que obliga al personal de la Defensoría a una actualización y conocimiento de la normativa y sus cambios muy exigente.

La labor de coordinación será también muy importante. Sobre todo, teniendo en cuenta que se multiplican, para adaptarse al nuevo marco normativo, los canales y órganos con competencia en cuestiones que, hasta hace poco tiempo, recaían, explícita o implícitamente, en la Defensoría Universitaria. La experiencia de la Defensoría debe ayudar a comprender los mecanismos y dificultades implicados, aclarar las funciones de cada agente, lograr la coordinación y mejorar la calidad de atención ante quejas, denuncias, reclamaciones, etc. Ello obligará también a redefinir y concretar la figura del titular de la Defensoría y su equipo, que hasta ahora ha ampliado, según las necesidades, su ámbito de intervención.

Nuestro agradecimiento, en esta ocasión, no se reduce a la colaboración recibida durante este curso, sino que recoge la gratitud y reconocimientos reiterados a lo largo de los años. 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 PTGAS.

En Málaga, a 30 de septiembre de 2024

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

LA DEFENSORA ADJUNTA

F. Manuel Montalbán Peregrín

Ana María Luque Gil