

# **MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA**

**PERIODO: DICIEMBRE 2009 – NOVIEMBRE 2010**

**PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 14 DICIEMBRE DE 2010**

## **I.- PRESENTACIÓN**

La Memoria que presentamos comprende las actuaciones realizadas por la Defensora Universitaria en ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley Orgánica de Universidades<sup>1</sup>, los Estatutos de la UMA<sup>2</sup> y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA<sup>3</sup> durante el periodo comprendido entre diciembre de 2009 y noviembre de 2010.

## **II.-TERMINOLOGÍA**

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/a Universitario/a tiene encomendada la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, así como, velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

---

<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.

Para el ejercicio de dichas funciones la Defensora Universitaria y la Defensora Universitaria Adjunta realizan una serie de actuaciones cuya terminología conviene aclarar previamente. Así, vienen realizando de ordinario:

1.- Atención diaria de consultas: en las cuales la Defensora Universitaria, la Defensora Adjunta y el personal del Servicio, informan de forma directa a cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, o que sin serlo pretenda relacionarse con la UMA, sobre el trámite que debe seguir en un determinado procedimiento o sobre un servicio que ofrece la Universidad. En este tipo de actuaciones no se requiere de una actuación adicional de búsqueda de información por parte de la Defensora Universitaria, sino que se realiza una información directa.

Estas consultas pueden plantearse y resolverse personal, telefónica o telemáticamente.

2.- Intervenciones: Se producen ante una consulta realizada por un miembro de la Comunidad Universitaria que necesita un asesoramiento sobre el procedimiento a seguir en una actuación ante la Universidad o la búsqueda y análisis de la normativa jurídica aplicable a un caso.

La intervención exige la realización de gestiones telefónicas o personales de la Oficina ante los órganos o servicios de la UMA que tengan competencia para informar o intervenir en el asunto con objeto de darle una inmediata solución.

Este tipo de actuación permite una resolución rápida de la cuestión planteada y elimina la burocracia al no exigirse informes por escrito, con sus consiguientes plazos y el retraso que ello conlleva. No obstante, en la sede de la Defensora Universitaria queda constancia tanto de la consulta formulada como del tipo de intervención y actuaciones realizadas en relación con la misma.

3.- Tramitación de quejas y reclamaciones. Las quejas y reclamaciones pueden ser planteadas por cualquier persona de la Comunidad Universitaria, debiendo la

Defensora Universitaria encauzarlas a los órganos competentes, informando de la legislación vigente y, en su caso, interviniendo con arreglo a sus competencias<sup>4</sup>.

En consecuencia, la actuación de la Defensora Universitaria con relación a una queja o reclamación se produce, no sin informar previamente de los cauces de reclamación que la normativa universitaria pone a disposición de los miembros de la Comunidad Universitaria, antes de intervenir en relación a los hechos relatados en la queja o reclamación.

Ello sin perjuicio de que desde la Oficina de la Defensora Universitaria pueda hacerse un seguimiento sobre la correcta aplicación de la normativa pertinente.

4- Actuaciones de mediación y conciliación, con las que la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta buscan una solución a los desacuerdos que se produzcan entre diferentes miembros de la Comunidad Universitaria, siempre y cuando todas las partes acepten su mediación<sup>5</sup>.

La mediación se realiza organizando una reunión con todos los implicados en la misma, con el objeto de conseguir un acuerdo en el tema controvertido, siendo de gran importancia las propuestas de mediación que realizan la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta.

5- Recomendaciones y sugerencias. La Oficina de la Defensora Universitaria viene realizando recomendaciones a las autoridades académicas y responsables de los servicios en relación a las medidas que resulta aconsejable adoptar para eliminar las deficiencias por ella detectadas y mejorar los servicios prestados<sup>6</sup>.

Las recomendaciones o sugerencias van vinculadas a la resolución de una queja o reclamación, y se remiten tanto al interesado como al órgano, autoridad o servicio al que se dirige la sugerencia.

---

<sup>4</sup> De conformidad con el art. 7 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

<sup>5</sup> Art. 15 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

<sup>6</sup> Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

El objeto de la recomendación es mejorar la calidad del servicio público de la educación superior y el funcionamiento interno, garantizando la eficacia, la transparencia, la objetividad y demás principios que deben regir la actuación administrativa.

En otros casos se trata simplemente de mejorar una normativa cuya aplicación revela que vulnera los derechos de algún sector de la Comunidad Universitaria o simplemente que puede atender mejor sus intereses con una reforma puntual.

6- Las actuaciones de oficio, permiten a la Defensora Universitaria 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.

Todas las actuaciones que se emprendan de oficio se realizarán por escrito.

Como colofón podemos añadir que de todas las actuaciones reseñadas, las que en mayor número se vienen realizando son las consultas, las intervenciones y los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones.

No obstante, con la experiencia adquirida durante el período en que venimos desempeñando la función queremos mostrar nuestra disposición para realizar actuaciones más ágiles y rápidas, que satisfagan mejor los intereses de los miembros de la Comunidad Universitaria que se ponen en contacto con la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta, mostrando el espíritu conciliador que inspira las actuaciones de las personas que integran esta Oficina.

Ello supone apostar por las consultas directas, intervenciones y mediaciones, dejando el procedimiento de queja y reclamación o la intervención de oficio, por ser procedimientos más burocráticos, más lentos, para los casos que estrictamente así lo requieran.

Tanto la Defensora Universitaria como la Defensora Universitaria Adjunta tenemos especial interés en que los problemas o conflictos que se presenten ante esta

Oficina se resuelvan en primer término -y si es posible- de forma consensuada entre todas las partes implicadas, ofreciendo labores de mediación si la naturaleza del asunto lo permite.

### **III.- ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA**

La Oficina de la Defensora Universitaria atiende a la Comunidad Universitaria a través de distintos procedimientos, en los cuales se realizan diversos tipos de gestiones. El procedimiento más formalizado es la **tramitación de quejas o reclamaciones**, sin embargo, los procedimientos que más gestiones conllevan en la mayoría de los casos son los de **intervención** en asuntos planteados por algún miembro de la Comunidad Universitaria, y en los que se realizan además de trámites escritos, 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**, como las que a continuación se recogen, que han contado con el volumen aproximado de actuaciones que se detalla:

#### **1).-Atención telefónica de asuntos:**

- Alumnos: 826
- PDI: 47
- PAS: 19

#### **2).-Miembros de la Comunidad Universitaria atendidos en la Oficina o fuera de ella**

- Alumnos: 354 (algunas citas engloban a un importante número de alumnos, principalmente de Posgrados)
- PDI: 19
- PAS: 11

### **3).- Divulgación del Servicio denominado “Oficina de la Defensora Universitaria”**

Dicha Oficina tiene entre sus objetivos la divulgación de este Servicio tanto entre la Comunidad Universitaria como en la sociedad en general, de cara a que conozcan su existencia en la UMA. Es por ello que la Oficina intenta participar en cuantas actividades organiza nuestra Universidad.

En este sentido, la Oficina ha estado presente en las Jornadas de Puertas Abiertas- “Destino UMA”, que se celebraron los días 17, 18 y 19 de marzo de 2010, en el Complejo Deportivo Universitario y en las que, como en años anteriores, contamos con un stand propio, para difundir la existencia de la Oficina de la Defensora Universitaria, tanto entre los miembros de la comunidad universitaria, como entre los futuros alumnos de la UMA.

Al mismo tiempo, una representación de la Oficina asistió a las Jornadas “The Social Dimension And Responsibility of Universities”, organizadas por el Vicerrectorado de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.

### **4).- Encuentro con otros/as Defensores/as**

Durante el periodo que abarca esta Memoria la Oficina de la Defensora Universitaria ha asistido a las siguientes reuniones:

a).- REUNIÓN DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS DE ANDALUCÍA, con objeto de tratar el tema del “Acoso laboral” en el ámbito universitario. La reunión tuvo lugar en la Universidad de Córdoba, el día 17 de febrero de 2010, y a ella asistió la Defensora Adjunta.

b).- REUNION DE TRABAJO CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ, a la que asistieron todas las Defensorías de Andalucía. La reunión se

celebró el día 26 de mayo de 2010, y a ella asistieron la Defensora y la Defensora Adjunta.

Dicha reunión se encuadra dentro del marco de contactos institucionales que viene manteniéndose periódicamente entre la Defensoría del Pueblo Andaluz y las Defensorías Universitarias andaluzas, con el objeto de debatir sobre aquellos asuntos de la actualidad universitaria que concitan el interés común de todas las Instituciones y presentan aspectos que los hacen merecedores de un tratamiento conjunto.

c).- XIII ENCUENTRO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS, que tuvo lugar en la Universidad de Barcelona los días 28 y 29 de Octubre de 2010. En él se dieron cita las Defensorías de todas las Universidades Españolas, y en el mismo estuvieron presentes la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta.

Entre los temas que se abordaron destacan: “La defensoría: órgano y oficina”; “Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso” y el “Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad”.

#### **IV.-EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS.**

##### **1).- Número de quejas planteadas**

En este apartado nos referimos al número de quejas admitidas por la Oficina de la Defensora, por ser el procedimiento más burocrático y del que queda mayor constancia escrita, distinguiéndolas según el sector de la Comunidad Universitaria a que se refieren:

-SECTOR PDI: 2

-SECTOR PAS: 2

-SECTOR ESTUDIANTES: 14 quejas temáticas, algunas de ellas presentadas por un importante número de estudiantes.

En consecuencia, se han admitido un total de **18 quejas temáticas** en el periodo que abarca esta Memoria. Si las comparamos con las de la Memoria de la Oficina del año pasado podemos extraer dos datos:

- Un ligero descenso en el número de quejas, debido a un considerable aumento de las actuaciones de intervención, más ágiles y que permiten en la mayoría de los casos la resolución del problema de forma más rápida y eficaz.

- Aunque el colectivo de PDI y de PAS sigue solicitando la intervención de la Oficina de la Defensora con el fin de asesorarse sobre sus derechos y cauces pertinentes para encauzar sus peticiones, lo cierto es que el número de quejas que finalmente se abren de estos colectivos es escaso. La mayoría de las quejas siguen correspondiendo al colectivo de estudiantes.

## **2.- Sinopsis de las Quejas tramitadas.**

### **A.- Sector PDI**

**Q-931:** Esta queja hace referencia a la dilación sufrida en la resolución del procedimiento de una plaza de Sustituto Interino convocada por Resolución de 30 de junio de 2008 de la Universidad de Málaga, para una bolsa de trabajo en un Área de conocimiento de una disciplina jurídica, así como, por la no contestación a las alegaciones formuladas por el interesado en cuanto al informe de baremación realizado por la correspondiente Comisión.

Con carácter previo a la tramitación de la queja la Oficina de la Defensora se puso en contacto con el Vicerrectorado competente que nos confirmó que el procedimiento estaba pendiente de resolución.

En consecuencia, la Oficina de la Defensora Universitaria solicitó un informe al Ilmo. Director de Departamento en el que se integra la asignatura para la que se convocó la plaza y al Ilmo. Vicerrector de Profesorado, Formación y Coordinación de la UMA. Dichos informes fueron evacuados en plazo, manifestándose en el primero de ellos que la Comisión de Contratación de Ayudantes y Profesores Asociados del Departamento se había reunido y había decidido confirmar a baremación y la Resolución original; al mismo tiempo, en el informe del Sr. Vicerrector se ponía de

manifiesto que la Comisión de Selección de Ayudantes y Profesores Asociados de la UMA había finalmente resuelto la plaza el día 3 de febrero de 2010.

Aunque, de las gestiones realizadas por esta Oficina y de los informes recibidos, queda constancia de la dilación sufrida en el procedimiento, finalmente se consigue el objetivo de que se dicte Resolución respecto de la plaza convocada.

\*Estado de la Queja: CERRADA

**Q- 947:** Esta queja la plantea un profesor en relación a la asignación de docencia en las Conferencias y Cursos que se imparten en el “Aula de mayores”. Concretamente manifiesta que habiendo presentado una propuesta para participar en dichas actividades no ha sido seleccionado, repitiendo profesores que ya intervinieron el curso pasado, además de no haber sido atendida su solicitud de información sobre el procedimiento que se sigue al respecto.

Una vez presentada la queja se solicitó informe a la Ilma. Sra. Vicerrectora de Bienestar Social e Igualdad de la UMA, informe que se recibió en plazo. En el mismo se mantiene que la petición efectuada por el interesado le había sido contestada, y en ella se le informaba del procedimiento seguido. El hecho de no haber sido seleccionado obedecía –según el informe- a que cuando se recibió su propuesta ya se encontraba en imprenta la información sobre las citadas Conferencias y Cursos del “Aula de Mayores”.

Dicho informe ha sido remitido al interesado, con el objeto de que pueda formular las alegaciones que estime pertinentes.

\*Estado de la queja: en TRAMITACIÓN (pendiente de alegaciones del interesado y de dictar Resolución)

## **B.- Sector PAS**

**Q-935:** La queja la presenta un funcionario del PAS, escala de Gestión de la UMA. En la misma alega que habiendo concurrido a una plaza de Jefe de Sección de Personal en el año 2003 y tras no conseguir la misma quedó en lo que –según manifiesta- tradicionalmente se conoce como “bolsa”.

Mantiene la interesada que es costumbre en la UMA dotar las posibles vacantes que se van produciendo en los servicios a través de las susodichas “bolsas”. Sin embargo, en 2009 ha quedado vacante aquella plaza de Jefe de Sección de Personal y no se le ha ofertado sino que se ha cubierto con una persona que ni siquiera concurrió en el año 2003 a aquella plaza y que tiene menos antigüedad.

Al respecto de los hechos alegados la Oficina de la Defensora Universitaria solicitó un informe al Ilmo. Sr. Gerente y al Ilmo. Sr. Vicegerente de la UMA en marzo de 2010. Dichos informes fueron reiterados un mes más tarde. Al no recibir los informes, y con el objeto de cerrar la queja, se volvió a reiterar su petición en junio de 2010.

Finalmente, recibimos el informe en agosto de este año, el cual le remitimos a la interesada, la cual no ha manifestado nada al respecto de las previsiones normativas recogidas en dicho informe.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-944:** La queja la presenta un miembro del colectivo del PAS. En ella se sostiene que se viene ocupando en comisión de servicios “de forma ilegal”, por exceso del tiempo previsto en la correspondiente normativa, unas plazas de superior categoría en varios servicios de la UMA, lo que impide que otros interesados puedan acceder a dichos puestos. Al mismo tiempo se sostiene que “se ha solicitado información al Servicio competente de forma reiterada sin haber obtenido respuesta”.

Al respecto de las manifestaciones contenidas en la queja se solicitó informe al Ilmo. Sr. Gerente y al Ilmo. Sr. Vicegerente de Recursos Humanos. Este último nos ha remitido el correspondiente informe, el cual hemos comunicado al interesado.

Estamos a la espera de si el interesado quiere formular alegaciones para poder resolver la queja.

\*Estado de la queja: en TRAMITACIÓN (en plazo de alegaciones al informe).

### **C.- Sector estudiantes**

**Q-930:** Un estudiante de la Diplomatura de Relaciones Laborales presenta una queja en relación al hecho de que determinados Ciclos Formativos de Grado Superior

tengan reconocida su convalidación por créditos en diversas Diplomaturas y Licenciaturas de la UMA, mientras que otros Módulos Formativos no pueden acceder a tal reconocimiento. Se plantea un agravio comparativo en relación a aquellos alumnos cuyos Ciclos Formativos sí obtienen reconocimiento de créditos.

En relación a esta queja la Oficina de la Defensora Universitaria solicitó informe al Ilmo. Sr. Secretario General de la UMA, el cual fue posteriormente reiterado.

Una vez recibido el informe, en el que se hacía alusión a que la normativa universitaria vigente sólo permite la homologación de estudios universitarios y no de grados formativos superiores, sin entrar a valorar el posible agravio comparativo puesto de manifiesto, fue remitido a la alumna. En la remisión del informe se le indicó a la interesada que el tema se había puesto en conocimiento de los órganos competentes de la Universidad, con el fin de que adoptasen una solución al respecto.

Estado de la QUEJA: CERRADA.

**Q-932:** En esta queja un alumno de una Facultad de la UMA manifiesta que ha recibido una incorrecta información por parte de la Secretaría de su Centro en relación a la solicitud de un certificado en base 10 que necesitaba para solicitar el Premio Nacional a la Excelencia en el Rendimiento Académico. Concretamente afirma que le informaron que era imposible la emisión de dicho certificado, que posteriormente le emitieron.

Se solicitó informe al Ilmo. Sr. Decano de la Facultad, el cual fue enviado en plazo. En dicho informe se pone de manifiesto que la emisión del certificado en base 10 requirió realizar gestiones con la Oficialía Mayor y con el Servicio Central de Informática de la UMA, después de las cuales el mismo fue evacuado antes de que finalizara el plazo para poder solicitar el susodicho premio, por lo que no se le había causado perjuicio alguno a la interesada.

Una vez recibido el informe se comunicó a la interesada su contenido, y nos pusimos en contacto con el Ilmo. Sr. Decano para indicarle que, aunque los hechos alegados por la interesada no le habían causado un perjuicio directo, lo que la misma planteaba era la incorrecta información facilitada por la Secretaría del Centro, hecho difícilmente contrastable.

\*Estado de la queja: CERRADA

**Q-933:** La queja la presentan varios alumnos matriculados en el Máster Oficial de Abogacía (Sede en Marbella). En la misma plantean que habiéndoseles concedido

una ayuda por la Junta de Andalucía asociada a la realización de unas prácticas, casi un año después no se han hecho efectivas las mismas. Dichas ayudas sí habían sido abonadas a los alumnos del Máster con sede en Málaga. Se quejan de lo que consideran una mala gestión por parte de la UMA.

Ante los hechos alegados la Oficina de la Defensora Universitaria contactó con la Gerencia donde no supieron aclararnos el motivo del retraso en el pago de estas ayudas.

En consecuencia, se solicitó informe al Ilmo. Sr. Gerente de la UMA, a la Ilma. Sra. Decana de la Facultad de Derecho y a la Coordinadora del Master. Se recibieron el informe de la Facultad y de la Coordinadora del Master que coincidían a grandes rasgos. De los mismos se deduce que efectivamente hubo un considerable retraso en el pago de las ayudas, el cual parecía estar debido a la remisión incompleta del listado de alumnos que facilitó el Colegio de Abogados.

Los informes fueron remitidos a los interesados, los cuales nos manifestaron que aún quedaban algunos alumnos por cobrar las ayudas. Ante estas manifestaciones nos pusimos en contacto telefónico con Gerencia que nos confirmó que ya se habían realizado las correspondientes órdenes de pago.

Al respecto de esta queja la Oficina de la Defensora emitió una Resolución que fue enviada a todas las partes implicadas.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-934:** Esta queja la presenta una alumna del Máster Oficial en Traducción, Mediación Cultural e Interpretación, y en ella alega que su trabajo fin de master ha sido calificado por dos profesoras distintas, y que habiendo puesto los hechos en conocimiento de la Coordinación del Máster, no se había resuelto el problema.

Al respecto la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta mantuvieron reuniones por separado con las profesoras implicadas y solicitaron informe a las mismas, así como, a los coordinadores del Máster.

Recibidos los informes en plazo, le fueron comunicados a la interesada. Posteriormente la Defensora Universitaria y la Defensora Adjunta emitieron una Resolución en base a los informes recibidos en la que se contenía una recomendación relativa a la necesidad de mejorar la coordinación entre el profesorado del Máster y de arbitrar por parte de la Coordinación algún sistema para que una vez hechas las

asignaciones de tutores cualquier cambio al respecto le sea comunicado al Coordinador/es del Master, y notificados a los profesores implicados.

\*Estado de la queja: CERRADA

**Q-936:** Esta queja la presentan numerosos alumnos del Master en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, en la que manifiestan su descontento en relación a variadas cuestiones: el escaso tiempo que ha mediado entre la realización de las prácticas y la asignación de tutor e instituciones, la falta de información, las vagas orientaciones dadas para la realización del Trabajo Fin de Master, las faltas del profesorado a clase sin previo aviso, etc.

En relación a los hechos planteados se solicitó informe a la Coordinación del Master el cual fue evacuado en plazo. Del citado informe se dio traslado a los interesados que no realizaron nuevas alegaciones.

Como consecuencia, la Oficina del Defensor elaboró una Resolución de la queja en la que se sugiere que se adopten las medidas oportunas para evitar que se produzcan situaciones, en el desarrollo de futuras ediciones del Máster, que puedan ocasionar perjuicios a los estudiantes, a la vez que se solicita la comprensión de los estudiantes ante algunos de los imprevistos presentados.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-937:** La queja la presentan 18 alumnos de la asignatura “Lengua y Cultura (B) aplicadas a la Traducción e Interpretación (II)”, del turno de tarde, en la que manifiestan que tienen cubierta toda la docencia de dicha asignatura – de 5 horas de clase, reciben 4, y que no pueden iniciar los grupos reducidos que exige el Plan de Estudios por falta de profesorado.

Ante los hechos alegados se solicitó un informe al Ilmo. Sr. Director del Departamento de Traducción e Interpretación. Así mismo, se remitió una copia de dicha petición al Ilmo. Sr. Decano de la Facultad de Filosofía y Letras.

La petición de informe tuvo que ser reiterada al no ser enviado en plazo. Una vez recibido el informe, en el mismo se ponía de manifiesto que los problemas planteados en dicha asignatura se debieron a la falta de profesorado y que, una vez dotado del mismo, se había solventado el problema. Del citado informe se dio traslado a

los interesados, manifestando algunos de ellos que la situación les había causado perjuicio.

En consecuencia, la Oficina elaboró la Resolución de la Queja, que fue enviada a todas las partes implicadas, en la que se pedía la máxima diligencia en la planificación de la actividad docente y solicitud de plazas de profesorado para garantizar la continuidad y regularidad en la prestación del servicio público de la educación superior.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-938:** La queja la presentan numerosos alumnos de la asignatura “Traducción Especializada inglés/español- español/inglés (b): Textos Jurídicos y Socioeconómicos”, en la que manifiestan que no tienen cubierta toda la docencia por falta de profesorado.

Ante los hechos alegados se solicitó un informe al Ilmo. Sr. Director del Departamento de Traducción e Interpretación. Así mismo, se remitió una copia de dicha petición al Ilmo. Sr. Decano de la Facultad de Filosofía y Letras.

La petición de informe tuvo que ser reiterada al no ser evacuado el plazo. Una vez recibido el informe, en el que se ponía de manifiesto que los problemas planteados en dicha asignatura se debieron a la falta de profesorado y que, una vez dotado del mismo, se había solventado el problema. Del citado informe se dio traslado a los interesados, manifestando algunos de ellos que la situación les había causado perjuicio.

En consecuencia, la Oficina elaboró la Resolución de la Queja, que fue enviada a todas las partes implicadas, en la que se pedía la máxima diligencia en la planificación de la actividad docente y solicitud de plazas de profesorado para garantizar la continuidad y regularidad en la prestación del servicio público de la educación superior.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-939:** En esta queja, un importante número de alumnos, que han concurrido a la prueba de idiomas para Erasmus de alemán, Inglés, Francés e Italiano, manifiestan diversas cuestiones en cuanto al desarrollo y evaluación de dichas pruebas con las que están disconformes. Concretamente alegan: 1) cambios de criterios de evaluación - respecto a la Convocatoria anterior- que no se les han comunicado previamente para poder planificar mejor el examen; 2) que algunas asignaturas volcaron información en la Web sobre el contenido del examen y otras no; 3) que los alumnos que cursan alguna asignatura de Filología Inglesa como libre configuración no se les reconoce

automáticamente para convalidar el examen de Erasmus, a diferencia de los que cursan dichas asignaturas siendo alumnos de Filología Inglesa; etc.

Respecto de estos hechos se solicitó un informe a la Ilma. Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales de la Universidad de Málaga, informe de fue posteriormente reiterado al no ser evacuado. A día de hoy, dicho informe no nos ha llegado a nuestra Oficina por lo que la queja está aún pendiente de resolver.

\*Estado de la queja: PENDIENTE DE RESOLUCIÓN (por falta de emisión de informe).

**Q-940:** En esta queja una alumna manifiesta que ha recibido un trato incorrecto por parte de una profesora, tras haberle retirado apuntes cuando se encontraba realizando un examen, acusándola de que estaba copiando. Trato inadecuado-según sostiene la estudiante- que se reiteró posteriormente en la revisión del examen.

Al respecto, la Oficina de la Defensora Universitaria solicitó un informe a la profesora, en el que sostenía que, tras haber visto cómo la alumna estaba copiando en el examen, le retiró la documentación, y que aunque su actitud fue firme, fue, en todo caso, correcta. El informe fue remitido a la alumna que no manifestó oposición al mismo.

En consecuencia, ante el detallado informe enviado por la profesora, el hecho incuestionable de que la alumna mantuvo en el examen documentación que no debía tener, y el llamamiento de la profesora a contrastar con testigos su versión, se dio por cerrada la queja. Al respecto se envió a ambas partes una Resolución de la Defensora Universitaria en los términos mencionados.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-941:** Esta queja la plantean numerosos alumnos en relación al elevado precio que se cobra por el uso de las instalaciones del Pabellón Deportivo de la UMA, especialmente en cuanto al uso de las pistas de fútbol 7. Concretamente sostienen que los estudiantes de la UMA no tienen ninguna ventaja respecto de usuarios que no lo son.

En relación a estos hechos se solicitó un informe a la Vicerrectora de Bienestar Social e Igualdad de la UMA y al Director de Deportes Universitario. Éste último lo envió en plazo en plazo, y en él cual se informaba de los precios por el uso de las instalaciones, así como, de los descuentos de los que gozan los miembros de la

Comunidad Universitaria. Además, sostiene que los precios son equiparables a los de cualquier otro campo de fútbol de gestión pública.

Dicho informe fue remitido a los interesados, que no realizaron manifestación en contra, por lo que se dio por cerrada la queja.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-942:** Esta queja la presenta una alumna del Master en Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, en relación con el trato incorrecto recibido por el Tribunal encargado de enjuiciar su Trabajo Fin de Master.

En relación a estas manifestaciones se solicitó un informe a la Coordinación del Master, que fue recibido en plazo. En el mismo se afirmaba que en ningún caso el trato dispensado a la alumna pretendió ofenderla o atentar a su dignidad, y que durante la defensa de su trabajo el tribunal manifestó sus disculpas, las cuales fueron asumidas y reiteradas por la Coordinación del Master.

El citado informe fue remitido a la interesada, que no manifestó objeción alguna.

En consecuencia, la Oficina de la Defensora emitió la Resolución dando por cerrada la queja, agradeciendo la colaboración de las partes implicadas y las disculpas que se ofrecen desde la coordinación del Máster, así como, solicitando que se extreme la corrección en el trato directo con el alumnado.

\*Estado de la queja: CERRADA.

**Q-943:** Esta queja la presentan dos alumnos Erasmus y en ella manifiestan que habiendo obtenido plaza en la Universidad EPFL de Suiza (École Polytechnique Fédérale de Lausanne) en la convocatoria 2010/11, y una vez firmadas las correspondientes credenciales, se les comunicó por el Coordinador de Erasmus de su Centro que no figuraban en las listas de los alumnos remitidos a dicha Universidad. Concretamente sostienen que no se les notificó por el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales el motivo de su exclusión y que, puestos en contacto con el Vicerrectorado, les comunicaron que la exclusión era debida a que ya habían disfrutado de una beca en la citada Universidad en el marco de un Acuerdo Bilateral. Al mismo tiempo sostienen que el Vicerrectorado estaba al tanto de su anterior estancia en dicho Centro.

Al respecto de estos hechos se solicitó un informe a la Ilma. Sra. Vicerrectora de Relaciones Internacionales de la UMA. Dicho informe se ha vuelto a reiterar.

\*Estado de la queja: PENDIENTE DE RESOLUCIÓN (pendiente de evacuación de informe)

**Q- 945:** La queja la presenta una alumna Erasmus, y en ella manifiesta que habiendo cursado una beca Erasmus y tras obtener una calificación de Matrícula de Honor en 8 asignaturas de la titulación de Medicina, cuando dichas notas se vuelcan a su expediente en la Universidad de Málaga la calificación que se refleja es la de sobresaliente. Hecho este con el que manifiesta su disconformidad.

Al respecto se ha solicitado desde esta Oficina informe al Ilmo. Secretario General y al Ilmo. Sr. Vicerrector de Estudiantes. El primero de dichos informes ha sido evacuado en plazo. En el mismo se detalla la regulación normativa sobre el procedimiento a seguir para la constatación de las calificaciones de los alumnos Erasmus y la limitación que la normativa impone en cuanto a que las menciones de honor no superen el 5% de los alumnos.

Dicho informe le ha sido remitido a la alumna, y estamos a la espera de que formule alegaciones, en caso contrario se dará por cerrada la queja.

\*Estado de la queja: en TRAMITACIÓN.

**Q-946:** Esta queja la plantea un alumno de tercer curso de la Escuela Universitaria de Enfermería de la Diputación Provincial. En la misma manifiesta que le quedan por aprobar dos asignaturas de 2ª curso, pero que al haberse implantado el Grado, si bien tiene derecho a examen en dichas asignaturas dicho derecho no es efectivo. Y ello por cuanto que dichas asignaturas constan de una parte consistente en la realización de prácticas, que no ha cursado y no le dan opción a realizarlas, pues ya no se imparte docencia de las mismas.

Al respecto de estos hechos hemos pedido informe al Ilmo. Director de la Escuela de Enfermería de la Diputación, que nos lo ha remitido en plazo, así como, al Ilmo. Sr. Secretario General de la UMA.

El informe del Ilmo. Sr. Director de la Escuela le ha sido remitido al alumno.

\*Estado de la queja: en TRAMITACIÓN

### **3).- Áreas temáticas sobre las que han versado las quejas.**

En este apartado nos referimos de forma resumida a las diferentes materias sobre las que versan las quejas planteadas por los diferentes colectivos de la Comunidad Universitaria.

Veamos esas áreas temáticas, lo que nos permitirá hacernos una idea de los asuntos en los que más inciden los miembros de la Comunidad Universitaria.

#### **A.- Sector PDI.**

Las quejas planteadas han ido referidas a la dilación en la Resolución de una Convocatoria de plazas de Profesor Sustituto Interino, y respecto al procedimiento de selección y adjudicación al profesorado de cursos/conferencias en el “Aula de mayores”.

#### **B.- Sector PAS.**

Las quejas expuestas aluden a discrepancias en cuanto a los criterios utilizados en la adjudicación de plazas vacantes, que unas veces se cubren de conformidad con la llamada “bolsa de trabajo” y otras veces no se sigue dicho criterio, aplicándose de forma literal la normativa. También tratan de la ocupación de puestos de superior categoría a la que corresponde a la persona que los desempeña.

A ello hemos de unir que, como regla general, el personal de Administración y Servicios acude a la Oficina de la Defensora Universitaria argumentando que los órganos competentes no les han contestado a los escritos presentados.

#### **C.- Sector estudiantes.**

Las materias en las que inciden los estudiantes con sus quejas son variadas. No obstante, de los temas que plantean podemos extraer como conclusión que junto a las

quejas presentadas de forma particular por un alumno, tenemos algunas que van firmadas por un número importante de estudiantes, referidas a algunos Posgrados implantados el curso pasado o a concretas asignaturas de Grado. También destacan las reclamaciones de los alumnos Erasmus.

Partiendo de dichas premisas las quejas de los estudiantes han ido referidas a los siguientes temas:

-El reconocimiento en Diplomaturas y Licenciaturas de la UMA de créditos por realización de determinados Módulos Formativos de Grado Superior y su no reconocimiento respecto de otros Módulos del mismo nivel.

-Incorrecta información facilitada por la Secretaría de un Centro de la UMA en cuanto a la emisión de Certificado de nota en base 10.

-Posgrados:

\* Retraso en el pago de unas becas asociadas a la realización de prácticas en un Posgrado.

\*Deficiente coordinación entre dos profesores de un Máster Oficial que acaba influyendo en la calificación del Trabajo Final presentado por un estudiante.

\*Problemas en relación a un Posgrado Oficial en cuanto a su organización, falta de información al alumnado, faltas de asistencia del profesorado sin avisar, etc.

\*Trato incorrecto a una alumna por parte de la Comisión encargada de evaluar su trabajo Fin de Master.

-Falta de profesor en algunas asignaturas de un Grado, por retraso en su contratación. Esta queja la presentan un considerable número de alumnos.

-Erasmus:

\* Problemas en la interpretación y aplicación de los criterios de evaluación en las pruebas de idiomas de los alumnos Erasmus.

\* Defectos en el procedimiento de adjudicación de Becas Erasmus, que lleva a que dos alumnos tras haber firmado sus credenciales de becarios resulten excluidos del procedimiento.

\* Queja relativa a que las menciones de Honor obtenidas por un alumno Erasmus en una Universidad Europea no sean reconocidas en el expediente académico que expide la UMA, donde queda reflejada una nota más baja.

-Trato incorrecto profesor/alumno, cuando el profesor retira al alumno apuntes durante la realización de un examen.

-Un importante número de alumnos se queja sobre el elevado precio de algunas de las instalaciones deportivas de la UMA, como las pistas de Fútbol 7.

-Se plantea por un alumno el problema de cómo hacer efectivo su derecho a superar asignaturas de una antigua Diplomatura que cuenta con una importante carga práctica, cuando en dichas asignaturas ya no se imparte docencia de teórica ni de práctica.

## **V).- LAS ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN**

### **1).- Materias en las que ha intervenido la Oficina de la Defensora Universitaria.**

La gran mayoría de consultas que se formulan a la Defensora Universitaria, que encierran una manifestación de queja o simplemente de asesoramiento en cuanto a los posibles derechos o intereses legítimos supuestamente afectados, exigen la realización de una investigación para clarificar los hechos y la normativa a aplicar con el objeto de orientar debidamente al interesado. En este tipo de intervenciones el apoyo y colaboración de los distintos servicios y órganos de la UMA resultan esenciales.

Veamos una sucinta descripción de las materias en las que se ha intervenido durante el periodo que abarca esta Memoria, distinguiendo según los sectores de la Comunidad Universitaria implicados.

No obstante, hemos de aclarar que en muchas de las materias en las que se ha intervenido, la Defensora Universitaria ha informado al interesado que la aplicación de

la normativa universitaria ha sido la correcta, otra cosa es que aquel no comparta los criterios de la regulación existente.

#### **A).- Sector PDI**

Las peticiones de intervención de la Oficina de la Defensora por parte del profesorado de la UMA han sido en todo caso individualizadas, y han versado sobre las siguientes materias:

- Problemas en la impartición de un curso de Títulos Propios de la UMA.
- Consultas sobre interpretación de normativa universitaria, acuerdos de Consejo de Departamento, etc.
- Petición a la Oficina de la Defensora Universitaria para que intervenga en varios procedimientos relacionados con la adscripción de asignaturas a distintos Grados de la UMA con el objeto de que los órganos a los que se han dirigido las peticiones las contesten de forma motivada.
- Consulta sobre posible lesión de derechos de una alumna en prácticas de masaje en el Grado de Fisioterapia.
- No concesión de ayudas sociales de la UMA.
- Posible incumplimiento del horario docente alegando motivos personales.
- Problemas con la atención recibida y el servicio prestado por el Centro de Atención al Usuario (CAU) en relación a un portátil de propiedad del profesor.
- Plazas de profesorado: renovación de plaza de profesor asociado.
- Solicitud por parte del profesor de intervención de la Oficina del Defensor ante las reclamaciones presentadas por alumnos a la COA, al Director de Departamento, etc.
- Disconformidad con el cierre de determinados servicios de Biblioteca de un centro de la UMA en verano.
- Solicitud de reconocimiento de docencia en Grado a becario con cargo a un Proyecto de Investigación.
- Solicitud de exención del pago de matrícula a un hijo de un Profesor Asociado a tiempo parcial -asociado a tiempo completo durante un periodo- jubilado.
- Solicitud de intervención de la Defensora para que investigue los daños que cubre el seguro de responsabilidad civil de la UMA y si cubre los gastos legales derivados de una demanda por plagio realizado por un profesor a otro.

-Problemas con la inscripción en las Jornadas “The Social Dimension And Responsibility of Universities”, organizadas por el Vicerrectorado de Calidad, por la limitación de plazas.

-Problemas referidos al Personal Investigador en Formación:

\* Gestión de las cantidades correspondientes a sus becas.

\*Reivindicación de un Directorio en la UMA diferenciado del correspondiente al PDI y al PAS donde se vuelque la información relevante para el colectivo de becarios en formación.

\*Solicitud por parte de varios interesados respecto a la inclusión de trabajadores que prestan servicios en la UMA, pero que no cobran según el Capítulo I de los Presupuestos, en la convocatoria de ayudas sociales de la UMA.

\*Asesoramiento en cuanto a la desestimación de un recurso administrativo por denegación de beca FPU.

\*Problemas con el tutor en cuanto a renovación de becas FPU, pidiendo el alumno desistir de su beca.

\*Petición de ampliación de plazas en la Guardería de la UMA.

## **B).- Sector PAS**

Durante el periodo que abarca esta Memoria la Oficina de la Defensora ha tenido ocasión de intervenir en varios casos relacionados con el PAS. En relación a la mayoría de ellos se ha mantenido entrevista personal o conversación telefónica con el Vicegerente de Recursos Humanos.

Entre las materias que han sido objeto de intervención se encuentran:

\*Petición de cambio de puesto de trabajo por razones personales y de conflicto en el lugar de trabajo.

\*Varias peticiones de reclasificación del puesto de trabajo por venir desempeñando las mismas funciones que otros compañeros que ostentan puestos a los que creen tienen derecho a homologarse.

\*Petición de intermediación por incumplimiento de la prohibición de fumar en su centro de trabajo.

\*Petición de intervención de la Defensora Universitaria por parte de dos miembros del colectivo de Personal de Administración y Servicios ante una situación de acoso laboral que dicen venir padeciendo en su puesto de trabajo. En estos casos el asunto está siendo tratado por otros servicios de la UMA, por lo que la Oficina de la Defensora se limita a realizar un seguimiento de los mismos.

### **C).- Sector estudiantes**

Los temas principales planteados por los estudiantes en los que ha intervenido la Oficina de la Defensora, agrupados por bloques temáticos, han sido:

#### **\*Problemas relativos al Acceso a la Universidad.**

-Protesta de los estudiantes de Formación Profesional por el cambio de criterios de ponderación para el acceso a la Universidad.

-Problemas con la preinscripción en junio debido a la no aportación de documentación y la no ponderación de las notas.

-Problemas con el examen de acceso para mayores de 45 años, por no poder revisarlo, por no puntuación en una de las pruebas, etc.

-Petición de asesoramiento por habersele pasado el plazo para solicitar la preinscripción.

-Problemas con la reserva de plaza en una Titulación.

-Asesoramiento ante la imposibilidad de matricularse en las Titulaciones preferidas pero no ofertadas en septiembre.

-Problemas de acceso a una titulación mediante traslado de expediente desde otra Universidad.

#### **\*Cuestiones relativas a la matrícula.**

-Problemas derivados del transcurso de los plazos para matriculación.

-Archivo de matriculas por impago.

-Denegación de solicitud de anulación parcial de matrícula.

-Nos piden asesoramiento sobre si le asiste derecho a solicitar la ampliación de matrícula por los 18 créditos permitidos y por otros 7 más por motivos de fuerza mayor.

-Problemas con la matriculación “on line” al no haberse realizado el envío de la solicitud correctamente.

**\*Evaluación y docencia.**

-Varios alumnos de una Licenciatura de la UMA se quejan de la falta de facilidades para superar una asignatura de último curso, motivo por el cual deben adaptarse al nuevo Grado lo que les supone la matriculación en más de 10 asignaturas para poder obtener su Titulación.

-Falta de docencia en algunas asignaturas de diversas titulaciones de la UMA, en algunos casos esa falta de docencia se ha prolongado más de un mes.

-Un estudiante plantea problemas en cuanto a la evaluación de las prácticas en una Titulación de la UMA.

-Se reclama contra un suspenso en una asignatura por no poner las tildes.

-Consulta sobre si puede el alumno solicitar una copia de un examen; y si se tiene derecho a que los exámenes de dos asignaturas no coincidan en fecha.

-Disconformidad con el tipo de examen por no ajustarse a lo previsto en programación docente.

-Problemas con la revisión de los exámenes y petición de información sobre si se puede solicitar un tribunal de evaluación.

-No figurar en las actas de los profesores de una asignatura de la que se ha examinado.

-Se nos plantea el hecho de la denegación a presentarse a un examen por no asistir a clase.

-Queja por el trato de un profesor.

-Inasistencia del profesor a la hora fijada para un examen y nueva fecha que no comparten los alumnos.

-Problemas varios con el profesorado que se derivan directamente a la COA del centro.

-Petición de cambio de fecha de exámenes por intervención médica el día fijado.

-Disconformidad con el retraso del profesor al dar la calificación de un examen.

-Negativa del profesorado a recoger una ficha del alumno por entregarla fuera del plazo establecido.

-Cambios en el sistema de evaluación previamente establecido.

-Solicitud de un profesor a los alumnos de impartir clases el sábado por retraso en la programación docente.

-Alumno que aprueba por error una asignatura de Informática, pero estaba matriculado de una asignatura de la Titulación de Telecomunicaciones.

-Quejas por modificación en los horarios de clases y falta de asistencia del profesor a una asignatura.

-Problemas con la oferta de una asignatura, que los alumnos están cursando, pero que el centro aún no la reconoce oficialmente.

-No impartición de docencia en una asignatura por alegar el profesorado reducción docente por ejercer puestos de representación sindical.

-Desacuerdo con la calificación obtenida en una asignatura que desaparece con el EEES y la implantación del nuevo Grado.

-Una estudiante nos plantea que una vez matriculada en una asignatura, que figuraba en segundo cuatrimestre, cuando acude a cursarla le informan de que se impartió en el primer cuatrimestre.

#### **\*Problemática relativa a las convalidaciones de asignaturas y reconocimiento de créditos.**

-Desestimación de solicitud de convalidación de asignaturas cursadas en otra Universidad por haberse cursado como materia extracurricular.

-Desacuerdo del estudiante ante la convalidación de una asignatura cursada en otra Universidad española, calificada con Matrícula de Honor, pero que en la UMA se le convalida con Sobresaliente.

-En un traslado de expediente a la UMA se nos pregunta sobre si cabe la posibilidad de utilizar créditos de libre configuración, con los que cuenta en exceso, para convalidar asignaturas optativas.

-Solicitud de información sobre la posible convalidación de prácticas de su centro con actividades previamente realizadas.

-Problemas con la convalidación de algunas asignaturas realizadas en otra Titulación.

-Denegación de reconocimiento de créditos de libre configuración por realización de actividades de voluntariado; por realización de cursos y seminarios, etc.

-Denegación de convalidación de varias asignaturas cursadas en otra Universidad Española.

-No reconocimiento de unas prácticas realizadas en una empresa sin convenio con la UMA.

-Reclamación frente a la información que aparece en un Curso de la UMA donde se ofrecen tres créditos de libre configuración, no siendo posteriormente reflejados todos los créditos en el certificado.

-Problemática generada por no poder obtener la Titulación al haber solicitado convalidación de asignaturas de Segundo Ciclo olvidando solicitar la convalidación del Primer Ciclo.

-Concesión por error de créditos de libre configuración.

-Problemas con el traslado de expediente de la UMA a la UNED y la solicitud de las correspondientes convalidaciones.

-Problemas respecto al pago de tasas por reconocimiento de créditos de libre configuración.

-Una alumna solicita se le reconozcan créditos de libre configuración por la realización de actividades a través de programa ICARO y por las actividades realizadas en el ejercicio de sus funciones como funcionaria.

**\*Consultas relativas a becas:**

-Retraso en el cobro de una beca de la Convocatoria General del Ministerio de Educación.

-Denegación de becas para Máster y denegaciones de becas del Ministerio por incumplimiento de los requisitos académicos; no aportación de la documentación necesaria; no alcanzar la nota media exigida, cuando alcanzar dicha nota media resulta imposible de conformidad con la normativa aplicable por cuanto su calificación en la Titulación Homologada es de Apto; por solicitar la beca para el mismo nivel de estudios ya cursados, etc.

-Problemas para la obtención de un certificado en base 10 para solicitar una beca.

-Problemas con la renovación de una beca FPU.

-Reclamación por una mala información de la Sección de becas en cuanto a la incompatibilidad en la solicitud de becas del Ministerio y becas de movilidad.

-Retraso en el pago de la beca PRAEM.

### **\*Cuestiones relacionadas con alumnos Erasmus.**

- Reclamación de pago de beca Erasmus.
- Problemas con la devolución de la matrícula de varias asignaturas matriculadas como Erasmus.
- Dificultad para realización de exámenes por encontrarse el alumno de intercambio en el extranjero.
- Problemas de convalidación de asignaturas cursadas como Erasmus.
- Una alumna nos pide asesoramiento tras haberle sido concedida una beca Erasmus y cuando llega a la Universidad de destino, en ésta le dicen que no va a poder ser evaluada por sus escasos conocimientos del idioma; debiendo regresar a España.

### **\*Cuestiones relativas a Posgrados y Doctorado**

- \*Problemas de acceso a Master con titulación extranjera.
- \*Imposibilidad de contactar con el Director de su Tesis Doctoral, por lo que solicita nuestra intervención.
- \*Consulta sobre el posible destino y solicitud de fondos por lectura de Tesis Doctoral.
- \*Problemas con la exposición del trabajo de suficiencia investigadora.
- \*Solicitan nuestra mediación 53 alumnos de un máster que una vez matriculados no han iniciado las clases por no estar verificado el Posgrado.
- \*En la misma línea más de 110 alumnos de un Posgrado Oficial nos plantean la falta de contratación de profesores en algunas asignaturas del Posgrado y las elevadas tasas pagadas para cursar el mismo.
- \*Manifiestan los alumnos que se han producido complicaciones con la aplicación informática al querer matricularse en un Posgrado.
- \*Nos solicitan asesoramiento al no haber obtenido respuesta sobre su solicitud de beca para cursar un Máster y estar el mismo concluyendo.
- \*Un alumno plantea que, tras dejar de asistir a clases un mes por el fallecimiento de un familiar, se produce una falta de atención por parte del profesor tutor que deriva en que se le suspenda el trabajo fin de master.
- \*Retraso en la emisión de certificados de notas de un Posgrado.
- \* Un estudiante alega insuficiente información sobre el Posgrado en el que desea formalizar su matrícula.

\*Escasez de tiempo entre la terminación de las prácticas y la fecha de realización de la defensa del trabajo fin de Máster.

\*Dos alumnas plantean que han sido excluidas de un Posgrado por no aportar un certificado médico exigido en las condiciones para el acceso al mismo, pero sin que dicha documentación le haya sido en ningún caso requerida en el correspondiente plazo de subsanación de solicitudes.

\*Un alumno alega escasa orientación sobre los estudios de Posgrado ofertados.

#### **\*Eliminación de asignaturas optativas.**

-Un importante número de alumnos muestra su desacuerdo con la eliminación de asignaturas optativas por cuanto se les restringe la posibilidad de superarlas a las dos convocatorias anuales. En algunos casos la asignatura no vuelve a ofertarse, y en otros, después de ofertarla y de que los alumnos, en número suficiente, realicen sus matrículas se retira la optativa por problemas del Departamento en su impartición.

**\*Petición para que las asignaturas de libre configuración que se venían ofertando en el Campus Andaluz Virtual se sigan impartiendo, buscando una solución alternativa a la libre configuración, la cual desaparece en los nuevos Grados.**

#### **\*Prácticas en empresas.**

-Problemas con la ampliación de la duración de las prácticas en una empresa.

-Prácticas ofertadas mediante el Programa Icaro, pero que no se encuentran cubiertas con el oportuno convenio entre la UMA y la Empresa.

-Falta de reconocimiento de créditos en un Máster a pesar de haber realizado prácticas externas no incluidas en el mismo.

**\*Reclamaciones por las condiciones físicas de un aula en la que se imparte docencia.**

Los alumnos reclaman por lo que consideran unas malas condiciones de un aula situada en la planta sótano de un Centro. Al respecto se pone el asunto en conocimiento del Decano que nos manifiesta que el asunto está en vías de solución.

### **\*Diversos servicios de la UMA**

-Se realizan varias reclamaciones ante la no recepción del carnet de estudiante o de la tarjeta de estudiante de Master.

\*Problemas con la cuenta de correos de un estudiante de la UMA a la que alguien ha accedido y enviado correos ofensivos a dos profesoras.

\*Problemas de una estudiante con la devolución de un libro en Biblioteca.

\*Reclamación por la no admisión del hijo de una alumna en la Guardería de la UMA al no reunir los requisitos fijados en la convocatoria, a pesar de haber tenido plaza el año anterior.

\*Petición de un profesor de que se habiliten más plazas en la Guardería de la UMA.

\*Se alega un desperfecto en la encuadernación la Tesis Doctoral por parte del Servicio de Publicaciones de la UMA donde la dejó para pasarla a un CD.

\*Problemas relacionados con el acto de Graduación de los alumnos de varias Licenciaturas.

\*El servicio de reprografía de un centro está realizando copias de unos apuntes del interesado sin su consentimiento.

\*Se nos plantea una reclamación por varios alumnos que han visto tiradas a la basura las obras realizadas como actividades/trabajos de clase.

\*Petición de revisión de los Reglamentos de las Bibliotecas por cuanto el ámbito de la sanción y el de la infracción no coinciden.

### **\*Reivindicaciones del colectivo de minusválidos.**

Este colectivo ha planteado peticiones referidas a la exención en el pago de tasas por derechos a examen y respecto a determinados servicios en los centros que no cuentan con accesibilidad.

### **\*Fundación General de la UMA**

Se ha presentado una reclamación contra el Centro de Idiomas de la UMA por el retraso en la devolución del importe de una matrícula previamente anulada.

**\*Petición de asesoramiento para presentar recursos de alzada.**

Los estudiantes solicitan de forma asidua asesoramiento sobre cómo presentar recurso de alzada contra resoluciones desestimatorias de la UMA: de evaluación extraordinaria, de convalidaciones, etc.

**\*Petición de los alumnos para que la Oficina se sume a la reivindicación del aumento en las líneas de autobuses que conectan el centro de la Ciudad con Teatinos.**

**\*Petición de asesoramiento y disconformidad en relación a los criterios exigidos por el reglamento que regula la “evaluación extraordinaria”.**

Han sido muy numerosos los alumnos que han venido a la Oficina de la Defensora planteando dos tipos de cuestiones en relación a la evaluación extraordinaria:

Primera: que cumpliendo todos los requisitos establecidos en la norma reguladora se les ha desestimado la evaluación por compensación sin motivar debidamente la Resolución.

Segunda: que la norma es muy restrictiva y deja sin opción a la compensación a los alumnos de los Planes Antiguos a los que les reste una sola asignatura para terminar la carrera.

En virtud de estas reclamaciones la Oficina de la Defensora Universitaria ha procedido a solicitar información a los Centros de la UMA con el objeto de poder evaluar el índice de aprobados por aplicación del sistema de “evaluación extraordinaria”, y trasladarlo a los órganos competentes.

**2).- Reflexión final sobre las materias objeto de intervención.**

De los datos más arriba expuestos se deduce que la mayor parte de las actuaciones de la Oficina de la Defensora Universitaria se refieren a intervenciones respecto a los problemas que plantean los miembros de la Comunidad Universitaria, más que a la tramitación de quejas. Este tipo de intervenciones permite una solución más ágil y eficaz como demanda la Comunidad Universitaria respecto de la actuación

de la Administración Universitaria. Con ello contribuimos, desde el servicio que prestamos, a garantizar la eficacia, la eficiencia, la celeridad y la transparencia en la actuación administrativa.

Al no seguirse un procedimiento previamente establecido, sin formalidades, se pueden resolver la mayoría de los problemas que plantea la Comunidad Universitaria con la celeridad que los mismos requieren; obviamente, contando siempre con la colaboración de los distintos órganos, servicios y personal de la UMA, sin la cual la resolución no sería posible.

Ello no impide que cuando la gravedad o la afección a los derechos o intereses legítimos de algún miembro de la Comunidad Universitaria lo requiera se abra y tramite la correspondiente queja. Pero la formalidad de este procedimiento y la no emisión, en algunos casos, de los informes requeridos por la Oficina del Defensor Universitario impiden dar por resuelta la queja planteada.

No hemos de olvidar otra importante actuación que realiza la Oficina de la Defensora Universitaria, y que cada vez demandan más los miembros de la Comunidad Universitaria, cual es, la atención personal mediante cita en la Oficina o fuera de ella para exponer los problemas que les afectan y para que les asesoremos sobre las vías, tanto legales como de otro tipo, de que disponen.

Como conclusión podemos decir que la mayor parte de las cuestiones que se plantean en la Oficina de la Defensora Universitaria nos la hacen llegar los estudiantes, seguidos del PDI y del PAS. Por cuanto a los temas que más dedicación nos ha llevado, por lo reiterado y complejos de los mismos, podemos citar:

-Los problemas relacionados con la implantación de Posgrados en el curso 2009/2010.

-Las reclamaciones de alumnos que niegan eficacia al Reglamento que regula la “evaluación extraordinaria”, sobre todo, por parte del colectivo que quedándole una sola asignatura no reúne los requisitos reglamentarios para su solicitud.

-Los alumnos Erasmus también han planteado diversos problemas, algunos de ellos graves como ir a una Universidad comunitaria, con la credencial de becario concedida por nuestra Universidad, y ser rechazado en la Universidad de Destino por insuficiente conocimiento del idioma.

-Se han planteado también problemas en la aplicación del procedimiento de acceso a los nuevos Grados y los Máster Oficiales, en algunos casos debido a lo complejo del procedimiento por la gran cantidad de alumnos implicados. Tal es el caso de dos alumnas a las que se les comunica que están admitidas en el Grado en Enfermería para posteriormente notificarles que ha sido un error, cuando una de ellas ya había renunciado a la matrícula de un Grado de Formación de Nivel Superior; o la exclusión de alumnas de un Máster por falta de documentación sin darles la opción a aportarla en el correspondiente trámite de subsanación. Este último caso pudo ser resuelto gracias a la intervención de la Oficina de la Defensora Universitaria.

-Los problemas relacionados con la docencia, la evaluación, la convalidación de asignaturas y el reconocimiento de créditos, constituyen otras de las materias que se nos plantean de forma más reiterada.

## **VI- MEDIACIONES**

En el periodo que abarca esta Memoria no se ha realizado ningún acto de mediación, con los requisitos formales que el mismo conlleva. No obstante, algunas de las quejas planteadas han dado lugar a una reunión de conciliación con las partes en conflicto, cuando estas estaban dispuestas.

## **VII. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS FORMULADAS**

El art. 20 del *Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria* establece que el Defensor Universitario 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 durante sus actuaciones o investigaciones. De conformidad con el mismo, durante el periodo que abarca esta memoria se han realizado algunas sugerencias a los órganos unipersonales o colegiados de la UMA a la vista de las intervenciones y quejas tramitadas por esta Oficina.

\* **SUGERENCIA 1ª:** El plazo de que disponen los Centros para resolver las solicitudes de convalidación de asignaturas, que se suspende durante la emisión de informe por la correspondiente Área de conocimiento, provoca que, a veces, la resolución de dichos procedimientos se produzca una vez que ha finalizado el plazo de ampliación de matrícula.

Ello llevó a la Oficina a realizar una recomendación para que – en la medida de lo posible- se agilizase la resolución de estos procedimientos para evitar que alumnos que obtienen la convalidación de la asignatura solicitada no puedan pedir la ampliación de su matrícula a nuevas asignaturas.

\***SUGERENCIA 2ª:** Esta sugerencia se realizó con ocasión de la reclamación de un alumno extranjero de Posgrado al que la Comisión de Becas de la UMA había propuesto la denegación de su solicitud de beca por no justificar, de conformidad con la normativa del Ministerio de Educación una nota media de 6.00 puntos.

Dicha normativa parecía no tener en cuenta la normativa para la Homologación de Títulos extranjeros que establece que la calificación de las pruebas se realizará con un Apto o no apto. Calificación que según la normativa de Becas del Ministerio equivaldría a 5.5 puntos, con lo cual a dichos alumnos extranjeros se le hacía muy difícil poder solicitar la citada beca de Posgrado al no alcanzar la puntuación mínima de 6.00 puntos.

La recomendación se realizó a los órganos competentes de la UMA para que pusieran en conocimiento del Ministerio dicho supuesto de hecho que se nos había presentado en nuestra Universidad, en la aplicación de la normativa de becas y de Homologación de títulos.

\* **SUGERENCIA 3ª:** Esta sugerencia se apoya en la petición que todos los años se realiza por parte de algunos alumnos que por impago de su matrícula se les archiva la misma. Ellos reivindican que se les notifique personalmente en lugar de mediante publicación el hecho de ser morosos en la cuantía correspondiente que les quede por abonar.

Al respecto esta Oficina sugirió a los órganos competentes de la UMA que – en la medida de lo posible- se estudiase alguna fórmula de notificación que garantizara el

conocimiento por los alumnos del archivo de su matrícula por impago si no lo abonaban en un determinado plazo.

En relación a esta sugerencia se nos ha confirmado desde los órganos competentes que el hecho de que la normativa de matriculación indique los plazos en los que se deben realizar los ingresos y la legalidad de la publicación, en lugar de notificación, de ciertas resoluciones administrativas, así como, la ralentización del procedimiento que supondría una notificación personal aconsejan seguir con el sistema de publicación de la lista de alumnos que tienen pendiente el abono del coste de la matrícula.

**\* SUGERENCIA 4ª.**-La Oficina de la Defensora Universitaria ha sugerido a los órganos competentes de la UMA que – en la medida de lo posible- se proceda a reconocer la exención de tasas para el colectivo de minusválidos referidas al derecho a examen para el acceso a la Universidad y para el acceso a cualquier categoría de personal a su servicio.

Al respecto de esta sugerencia se nos ha comunicado por parte de la Secretaría General de la Universidad que no existe obligación legal de reconocer tal exención de tasas.

**\*SUGERENCIA 5ª:** A raíz de los problemas detectados en el acceso a algunos Posgrados Oficiales en cuanto a la subsanación de los defectos de la solicitud por falta de algún documento necesario, la Oficina de la Defensora ha realizado una recomendación a los órganos competentes de la Sección de Acceso a la Universidad.

En la misma se pide a los órganos con competencias en el procedimiento de acceso a Posgrados Oficiales que se arbitren las medidas necesarias, a fin de evitar que puedan quedar excluidos alumnos por no aportar documentación durante el plazo de solicitud, sin que previamente la Administración les haya requerido para que en el correspondiente plazo legal lo aporten, de conformidad con lo dispuesto en el art. 71.1 de la *Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.*

**\*SUGERENCIA 6ª:** Esta sugerencia se dirige a los órganos competentes en materia de Acceso a la Universidad con el objeto de que trasladen a Distrito Único la

petición de que se extreme la diligencia en la comprobación de la documentación que aportan los alumnos para acceder a la Universidad. Y ello con el objeto de evitar situaciones como la ocurrida a dos alumnas a las que se les notifica que están admitidas en una Titulación muy solicitada por los estudiantes, para posteriormente comunicarles que ha sido un error y que no les corresponde la plaza.

### **XIII.- INICIATIVAS Y PETICIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.**

#### **1.-La “evaluación extraordinaria”.**

La aplicación de 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*<sup>7</sup>, en las que se regula la evaluación extraordinaria (art.14) está planteando algunos problemas que hemos podido detectar en la Oficina de la Defensora Universitaria a partir de las consultas y reclamaciones formuladas por los alumnos.

En primer lugar, los alumnos de planes antiguos y los que por distintos motivos no cumplen los requisitos para poder solicitar la evaluación extraordinaria ( no tener agotadas un mínimo de convocatorias, no tener agotada alguna de ellas en los últimos tres años, etc) se quejan de que el Reglamento es muy restrictivo. A aquellos que hace años abandonaron una Titulación restándoles sólo una asignatura para concluirla consideran que aquella evaluación extraordinaria debería beneficiarles principalmente a ellos que ven poco probable reiniciar sus estudios.

En segundo lugar, los alumnos que cumpliendo los requisitos para solicitar la evaluación extraordinaria se les desestima la misma plantean que en la mayoría de los Centros la desestimación que se realiza no está motivada.

Basándonos en estas alegaciones hemos solicitado la colaboración de los Centros para que nos envíen un informe sobre las solicitudes de evaluación recibidas, las concedidas, las desestimadas y cualquier otra apreciación que deseen realizar sobre

---

<sup>7</sup> Acuerdo de 18 de diciembre de 2009 de la Universidad de Málaga ( BOJA nº.76, de 29 de enero de 2010).

este sistema de evaluación. Los informes están en periodo de remisión, y la Oficina de la Defensora los está analizando para trasladar los datos a los órganos con competencias en la materia por si estiman conveniente realizar alguna reforma del Reglamento, si procediese.

Queremos agradecer la colaboración que en este asunto están teniendo todos los Centros con la Oficina de la Defensora.

## **2.- Peticiones.**

La Oficina de la Defensora considera que sería conveniente que cuando se vaya a aprobar algún Reglamento Universitario se nos remitiese su borrador por si en algún aspecto del mismo se incide en los derechos y deberes de la Comunidad Universitaria o en temas respecto de los cuales se hayan presentado quejas, consultas o realizado intervenciones por nuestra parte. Y ello con el objeto de que podamos realizar algún tipo de apreciación en orden a su posible mejora, si procediera.

## **IX. AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, queremos agradecer al Equipo de Gobierno de la Universidad de Málaga, Excma. y Magfca. Sra. Rectora, Sres. Vicerrectores/as, Sres. Secretario General y Vicesecretario General, Gerente, Vicegerente de Recursos Humanos y Calidad, Directores de Secretariado y Asesor Jurídico y otros cargos académicos de la Universidad de Málaga, Decanos/as y Directores/as de Centros, Directores/as de Departamentos, etc, que en todo momento han colaborado con amabilidad y eficacia, incluso contestando llamadas en horarios no del todo apropiados, en días no lectivos e incluso en períodos de vacaciones.

Así mismo, queremos mostrar nuestro agradecimiento a los Jefes de los diferentes Servicios y Unidades Administrativas que han sabido, con la profesionalidad

y cualificación técnica que les caracteriza, ayudarnos a resolver las consultas, quejas y reclamaciones presentadas ante esta Oficina.

Hemos de añadir nuestro agradecimiento general a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y, en especial, al sector de los estudiantes que viene confiando cada vez más en este servicio que les presta la UMA sin sujeción a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y regido por los principios de independencia, autonomía, imparcialidad y confidencialidad.

Por último, deseo manifestar mi agradecimiento a las personas que atienden diariamente el trabajo que se genera en la Oficina de la Defensora. En primer lugar, a la Defensora Adjunta, Dra. Isabel González Ríos, a la que le trasmito mi agradecimiento más sincero por su dedicación incondicional, profesionalidad y calidad humana; y en segundo lugar, a D<sup>a</sup> María Isabel Sánchez Cantero y D<sup>a</sup> Ana Carbajo García por su dedicación y esfuerzo en las gestiones propias de esta Oficina.

Málaga a 30 de noviembre de 2010

DEFENSORA UNIVERSITARIA  
D<sup>a</sup> MERCEDES VICO MONTEOLIVA

DEF. UNIVERSITARIA ADJUNTA  
D<sup>a</sup> ISABEL GONZÁLEZ RÍOS