

MEMORIA ANUAL DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

PERIODO: NOVIEMBRE 2007- DICIEMBRE 2008

PRESENTADA AL CLAUSTRO EL DÍA 19 DE DICIEMBRE DE 2008

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 Universidades¹, los Estatutos de la UMA² y el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMA³ durante el periodo comprendido entre noviembre de 2007 y octubre de 2008.

Hemos de aclarar que todas las acciones realizadas desde el mes de noviembre de 2007 hasta el 13 de junio de 2008, han sido realizadas por la Defensora en funciones Dra. D^a. Alicia Villena García Cabrera, tras la jubilación el 30 de septiembre de 2007 del anterior Defensor Universitario Dr. D. Ignacio Pérez de Vargas y Ferroni. En el mes de mayo, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional (DA) 1^a, apartado 3^o de los Estatutos de la UMA y art.2 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, el Claustro Universitario eligió como nueva Defensora Universitaria a D^a. Mercedes Vico Monteoliva, que desde entonces viene realizando las funciones asignadas a dicho cargo con dedicación exclusiva. Posteriormente, en el mes de junio de 2008, la Excma y Magfca. Rectora procedió al nombramiento de D^a Isabel González Ríos como Defensora Adjunta, a propuesta de la Defensora Universitaria, como establece el art. 6.1 del Reglamento anteriormente citado.

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

² 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.

³ Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, aprobado por el Claustro de la Universidad de Málaga en la sesión celebrada el día 14 de marzo de 2005.

Como consecuencia, la elaboración de esta Memoria se ha realizado mediante una estrecha colaboración entre la anterior Defensora en funciones, la Dra. D^a. Alicia Villena García Cabrera y las nuevas Defensora y Defensora Adjunta Universitarias.

II.- ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

1-Atención personal mediante citas concertadas previamente:

. Alumnos:	48
. PDI.	25
. PAS	0

2-Atención personal en la Oficina o fuera de ella:

. Alumnos:	134
. PDI.	22
. PAS	4

3-Atención telefónica de asuntos

. Alumnos	370
. PDI.	65
. PAS	9

4- Divulgación de la figura de la Defensora Universitaria

La “Oficina del Defensor/a Universitario/a” tiene entre sus misiones la divulgación de esta figura tanto entre la comunidad universitaria como en la sociedad en general, de cara a que conozcan la existencia de este servicio que ofrece nuestra Universidad. Es por ello que la Oficina intenta participar en cuantas actividades organiza, en este sentido, la Universidad de Málaga.

A lo largo del periodo que comprende esta Memoria, la “Oficina del Defensor Universitario” ha estado presente con un stand propio en los siguientes encuentros:

*FUTURUMA, Feria de Jóvenes Emprendedores, que se celebró entre los días 21 al 23 de noviembre de 2007 en el Complejo Deportivo Universitario.

*DESTINO UMA, Jornadas de Puertas Abiertas, que se celebraron entre el 16 y el 19 de abril de 2008 en el Complejo Deportivo Universitario para divulgar la oferta académica de nuestra Universidad y difundir de los servicios de la UMA entre sus propios estudiantes, docentes y personal de administración y servicios y futuros discentes.

5-Encuentro con otros/as defensores/as:

-“Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”, celebrado en Oviedo, los días 12 a 14 de noviembre.

Desde la organización del primer Encuentro Estatal celebrado en Castellón en 1996, año tras año se han venido desarrollando Encuentros donde los Defensores/as han intercambiado sus experiencias y expuesto aquellos problemas de difícil solución, tratando de encontrar la mejor posible. Así se ha generado un volumen de casos de estudio y documentos que constituyen un importante acervo de consejos y directrices que contribuyen a mejorar el gobierno y gestión de las universidades.

Este año, el Encuentro tuvo lugar en Oviedo y a él acudió la Defensora Universitaria Adjunta. Las Mesas de Trabajo que se organizaron en este Encuentro fueron las siguientes:

- Absentismo estudiantil
- Bolonia: Taller de Europa
- Problemática de los Becarios de Investigación en las Universidades Españolas
- Sistemas de garantía de la calidad
- Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario

-“Encuentro con los Defensores Universitarios Andaluces”.

A lo largo del año, los/las Defensores/as Universitarios/as Andaluces se han reunido para tratar problemáticas comunes a sus defensorías y para analizar propuestas conjuntas a presentar ante la Administración Educativa Andaluza. A algunas de estas reuniones ha asistido también una representación de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

El 10 de diciembre se celebró en Sevilla una Jornada de sensibilización a la Mediación, organizada por la Oficina del Defensor de la Universidad de Sevilla, que estuvo dirigida a analizar y diseñar estrategias de actuación de este importante servicio que ofrecen los/las Defensores/as Universitarios. La Jornada sirvió para convocar a los Defensores/as y Defensores/as Adjuntos/as de las Universidades Andaluzas, y a la misma asistió la Defensora Adjunta.

6- Informes y reuniones con el Defensor del Pueblo Andaluz

En virtud de Convenio establecido con la Oficina del Pueblo Andaluz, se envían mensualmente los datos de todas las quejas presentadas en esta Oficina a la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz para comprobar si algún ciudadano ha interpuesto una misma queja ante ambas Instituciones.

Por otro lado, la Defensora Universitaria asistió el día 27 de noviembre a una reunión convocada por el Defensor del Pueblo Andaluz, donde se debatió el informe que aquella institución está preparando para su presentación ante el Parlamento Andaluz relativo a “Universidad y discapacidad”.

III.- PROCEDIMIENTO DE INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORA

1.- Terminología.

En virtud de la D.A.14ª de la Ley Orgánica de Universidades, de la D.A.1ª 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.

Para el ejercicio de dichas funciones el/la Defensor/a Universitario/a realiza una serie de actuaciones cuya terminología conviene aclarar previamente. Así, la Defensora Universitaria viene realizando de ordinario:

A.- Atención diaria de consultas: en las cuales la Defensora Universitaria, la Defensora Adjunta y la Responsable de la Unidad, 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.

No obstante, cuando parece oportuno la consulta se remite a los servicios de información de la UMA.

B.-Intervenciones: las cuales 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 del personal adscrito a la Defensora Universitaria 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.

C.-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 competencias⁴.

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 la Defensora Universitaria pueda hacer un seguimiento sobre la correcta aplicación de la normativa aplicable.

D-Actuaciones de mediación y conciliación, con las que la Defensora Universitaria busca una solución a los desacuerdos que se produzcan entre diferentes miembros de la Comunidad Universitaria, siempre y cuando todas las partes acepten su mediación⁵.

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 realiza la Defensora Universitaria.

E-Recomendaciones y sugerencias. 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 prestados⁶.

⁴ De conformidad con el art. 7 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

⁵ Art. 15 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

⁶ Art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria.

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.

El objeto de la recomendación es mejorar la calidad del servicio público de la educación superior, 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 se revela que vulnera los derechos de algún sector de la comunidad universitaria o simplemente que puede atender mejor sus intereses con una reforma puntual.

F-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, en la experiencia adquirida durante los meses 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 las Defensoras Universitarias, 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.

2.- Número de quejas planteadas

En este apartado nos referimos al número de quejas admitidas y/o archivadas por la “Oficina del Defensor”, por ser el procedimiento más burocrático y del que queda constancia escrita, distinguiéndolas según el sector de la Comunidad Universitaria a que se refieren.

* Quejas admitidas por la Oficina:

- Sector estudiantiles	38
-Sector PDI	4
- Sector PAS	0

*Archivada por desistimiento del interesado: 1

En consecuencia, se han admitido un total de 43 quejas en el periodo que abarca esta Memoria.

IV.- ÁREAS TEMÁTICAS DE INTERVENCIÓN

1). Áreas temáticas en las que ha intervenido la Defensora Universitaria

En este apartado nos referimos a las diferentes materias en las que ha intervenido la Defensora Universitaria en el periodo que abarca esta Memoria. Para ello hemos clasificado las materias según vayan referidas a quejas o reclamaciones planteadas o a intervenciones realizadas.

A su vez, las materias sobre las que han versado tanto las quejas como las intervenciones las hemos dividido atendiendo al sector de la comunidad universitaria que las formula o que origina la actuación, o sea, sector PDI, sector PAS o sector estudiantes.

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.- QUEJAS.

a.- Sector PDI.

Las quejas formuladas por este sector, si bien representan un escaso porcentaje con relación a las formuladas por los estudiantes, se han centrado en las siguientes materias:

*** Plazas de profesorado:**

-Problemas con las plazas de profesores asociados a tiempo parcial por no correr en el listado de baremación de candidatos tras quedar una vacante por incompatibilidad del adjudicatario de la plaza (Q. 884)

-Irregularidades en el procedimiento seguido para una plaza de contratado doctor (Q.862)

-No cubrir las plazas ofertadas en un concurso de profesores asociados a tiempo parcial habiéndosele incluido en la lista de candidatos baremados, así como, la no resolución y notificación en plazo del correspondiente recurso administrativo (Q. 888)

*Desacuerdos y acusaciones entre el Director de un Departamento y un profesor del mismo:

-Queja de un profesor por el comportamiento y acusación de parcialidad realizada por el Director de un Departamento en relación a su actuación en una Comisión de estudio del Grado en una titulación de la UMA (Q. 893)

b.-Sector estudiantes.

Las materias en las que inciden los estudiantes con sus quejas son muy variadas. Por ello, hemos procedido a separar bloques materiales en los que se pueden incluir diversas quejas relativas a aspectos más concretos.

Teniendo esto en cuenta podemos realizar la siguiente clasificación material:

- Indebida atención por el personal al servicio de la UMA en relación al servicio de Biblioteca (Q.822/07).
- Imposibilidad de acceder a la red Wifi por los alumnos de Titulaciones Propias (Q.853/07; Q.822/07).
- Convalidaciones:
 - Peticiónes de convalidaciones de estudios diversos: de Formación Profesional por créditos de libre configuración (Q.854/07; Q.856/07); estudios relacionados con el turismo (Q.855/07); por realización de actividades de voluntariado (Q. 875/08).
 - Retraso en convalidaciones en un Centro (Q.867/08).
 - Anulación de una convalidación ya realizada (Q.873/08).

- Comportamientos inapropiados del Profesorado en su labor docente:

- Manifestaciones y opiniones realizadas en clase por un profesor que pueden resultar ofensivas para el alumnado (Q.857/07).

- Incumplimientos del profesor relativos a su actividad docente: falta de asistencia a tutorías (Q.858/07); falta de asistencia del profesor a un examen (Q. 868/08); trato incorrecto del profesor a un alumno en una revisión de exámenes (Q. 878/08)

- Restricciones en el acceso a Internet de la UMA respecto a algunas direcciones (vg, palabras gays y lesbianas)(Q.859/08; Q.874/08).

- Imposibilidad de acceso a los fondos de la Sociedad Malagueña depositados en la Biblioteca General (Q.860/08).

- Exclusión en las Actas de primer cuatrimestre por diversos motivos: por retraso en el pago del segundo plazo de matrícula (Q. 861/08); por pago incompleto de matrícula (Q. 870/08).

- Problemas relacionados con la docencia impartida: Q.863/08(cese de una profesora, que causa perjuicios a los alumnos); Q.886 y 887(las quejas van referidas a la falta de programación docente de una asignatura y consiguiente arbitrariedad en la metodología y sistema de evaluación en una asignatura de un centro)

- Reclamaciones en relación a la organización de Master y Programas de Tercer Ciclo: falta de plazas para la realización de prácticas (Q. 869/08; Q.881/08); Q.894 (queja de un alumno de Doctorado por la falta de orientación y de trato personalizado por parte del Director del Programa en relación con el trabajo a realizar en el segundo curso del Doctorado).

- Falta de resolución y notificación en plazo de procedimientos administrativos:

- Procedimientos de revisión de exámenes (Q. 871/08; Q. 872/08)

- Fallos y retrasos en la tramitación del carnet de estudiante de la UMA (Q. 876/08; Q. 879/08)

- Problemas de infraestructuras en los centros:

- Obras en las instalaciones de un centro (Q. 877/08)

-Imposibilidad de acceso a los aseos femeninos de una Facultad (Q. 882/08)

-Falta de espacio en un centro para poder iniciar las clases (Q. 891 y 892)

- Problemas con la efectiva impartición de docencia por las sustituciones intermitentes del profesorado (Q. 880/08)

- Retrasos en el abono de becas de prácticas en empresas (Q. 883/08)

- Queja por la normativa de biblioteca aplicada en el caso de robo de un libro dejado en préstamo (Q. 885)

- Quejas por la incorrecta información facilitada a los alumnos de un centro respecto al sistema de otorgamiento de créditos de libre configuración por realización de cursos ofertados por el mismo centro (Q.890)

- Quejas por la escasez de asignaturas optativas ofertadas por un centro y por la modificación del horario de impartición de las mismas una vez realizada la matriculación (Q. 892)

B).-INTERVENCIONES

La gran mayoría de consultas que se formulan a la Defensora Universitaria, que encierran una manifestación de queja, 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

*Manifestaciones del profesorado en contra de que los cursos de idiomas que imparte la Fundación de la UMA sean gratis para el PAS y, en cambio, para el profesorado supongan un importante desembolso de dinero.

*Quejas por el retraso en el envío de la documentación que acredita que se es profesor contratado de la UMA, lo que ha originado algunos perjuicios económicos.

*Consulta sobre la legalidad del Reglamento de Régimen Interno de un Departamento.

*Peticiónes de profesores asociados a tiempo parcial en virtud de la bolsa de trabajo para que se les prorroguen sus contratos mientras subsistan las necesidades docentes por aplicación de reducción docente por cargo académico.

*Consulta sobre el número mínimo de alumnos exigibles para impartir una asignatura de libre configuración curricular.

b).- Sector PAS

-Consulta sobre si los daños ocasionados en un vehículo de un empleado de la UMA cuando se encuentra estacionado en un parking de la misma lo cubre el seguro de la Universidad.

c).-Sector estudiantes

*Peticiónes de información sobre la normativa relacionada con la docencia:

-Sobre si se exige un número mínimo de aprobados por asignatura.

-En relación con los derechos que asisten al estudiante en relación con la revisión de exámenes. Por ejemplo, si tienen derecho a que el examen lo revise un profesor distinto del que lo corrigió, o si existe la posibilidad de pedir una segunda revisión del examen.

-Consultas sobre la normativa que regula la realización de exámenes.

-Pregunta sobre las medidas a adoptar por un alumno ante el extravío de su examen.

-Consulta y a su vez protesta por el hecho de que un profesor exija la asistencia a determinados seminarios y cursos como requisito imprescindible para poder corregir el examen de la asignatura.

-Reclamación por la nota obtenida en un examen que la alumna considera injusta.

-Preguntas sobre la normativa que regula la asignación de los alumnos a un turno específico.

-Consultas en relación con el incumplimiento de un profesor del sistema de evaluación recogido en su programación docente.

*Petición por parte de los alumnos de un centro sobre los datos relativos a una asignatura en cuanto a aprobados, suspensos y no presentados, así como, de diversa normativa universitaria.

*Desacuerdos con el sistema de evaluación, calificación y sistema de revisión de exámenes.

*Realización de peticiones graciables al Vicerrectorado competente sobre ampliaciones de matrícula en contra de lo dispuesto en la normativa universitaria.

*Anulación de los descansos entre clases debido al incumplimiento del profesorado en cuanto a la hora de inicio y finalización de las mismas.

*Retraso en el pago de becas (del Programa Séneca, becas del Ministerio, becas para colaborar en el Festival de Cine de Málaga, becas de investigación)

*Petición de devolución de una beca por parte del Ministerio a un alumno de la UMA.

*Denegación a un profesor de secundaria de acceso a un Programa de Doctorado por no estar en posesión del Título de Licenciado.

*Diversos perjuicios al alumno por causa de enfermedad o accidente:

-Suspendo en una asignatura por no asistir a unas prácticas aún contando con justificante médico de estar enfermo.

-No se cambia la fecha de un examen a pesar de que el alumno justifica no poder realizarlo por haber sufrido un accidente.

-Alumno que nos pregunta si tiene derecho a que el profesor le vuelva a examinar si entregó el examen en blanco por no encontrarse bien y además cuenta con justificante médico de haber sido posteriormente atendido.

*Trato desigual a los alumnos a la hora de evaluar en virtud de su asistencia o no a las clases.

*No resolución en plazo de un recurso de alzada.

*Quejas relacionadas con la situación de los becarios de investigación por no poder votar en las elecciones a Rector/a o no tener acceso a material del servicio central de informática.

*Detección de errores formales en el expediente de un alumno, como que la fotografía que aparece no es la del interesado.

*Formulación de preguntas relacionadas con la convalidación de asignaturas de formación profesional y reconocimiento de créditos de libre configuración.

*Preguntas sobre la obligatoriedad de asistir a clase para superar la asignatura.

*Negativa del profesor a rectificar un acta en relación a un alumno que se ha examinado con otro profesor, en otro grupo, según indica el alumno con la aprobación previa de ambos profesores.

*Petición de que la UMA apruebe un Reglamento de Compensación para aplicar a aquellos alumnos a los que les queda una asignatura para terminar la carrera.

*Quejas por el retraso de los profesores al entregar las actas, lo que ocasiona al alumno un perjuicio al no poderse matricular en un Master.

*Petición de que se haga coincidir las solicitudes de ayudas de la UMA para doctorandos con su matrícula.

*Diversos problemas relacionados con las prácticas en empresas que realizan los alumnos (vg. accidente sufrido durante el trayecto para ir a la empresa en la que realiza prácticas y anulación del contrato de prácticas)

*Problemas relacionados con el sistema de evaluación de una asignatura.

*Imposibilidad de acceder a los ordenadores de la Biblioteca por no ser alumno de la UMA.

*Problemas varios relativos a los alumnos de movilidad (vg. extravío de una inscripción en el Programa Erasmus)

*Consultas sobre la necesidad de adoptar medidas en cuanto al bloqueo en los servicios electrónicos de acceso a fuentes bibliográficas que contengan expresiones como gays, lesbianas, etc. El solicitante no era miembro de la UMA.

*No inclusión en las actas por impago de matrícula en el plazo previsto en la normativa vigente.

*Petición de intervención a la Defensora en relación a un traslado de expediente académico a la UMA por motivos laborales y personales.

*Problemas relacionados con diversos Postgrados (disconformidad con algunos criterios de admisión en los Postgrados o incumplimientos de la programación)

*Problemas con la organización horaria de las clases en algunos centros, al establecer para el mismo grupo horarios de mañana y tarde algunos días a la semana.

*Solicitud de información sobre los derechos que asisten a los estudiantes en cuanto al cambio de grupo en un centro.

*Problemas relacionados con la preinscripción y el procedimiento de comunicación de datos a través del móvil.

*Consulta sobre el procedimiento a seguir para retirar el título de Licenciado si se reside fuera de Málaga.

*Quejas en cuanto al procedimiento seguido en los exámenes de septiembre de selectividad.

*Solicitud de intervención de la Defensora Universitaria tras haber aprobado una asignatura, cuyo aprobado no se reconoce al no haber superado otra asignatura “llave”, de obligada aprobación previa según el correspondiente Plan de Estudios.

*Reclamación relacionada con la forma de acreditar la condición de estudiante ante una cafetería de un Centro de la UMA para consumir el menú de estudiante.

*Consultas sobre la normativa aplicable en una determinada materia, como la validez de las comunicaciones realizadas por una autoridad académica u órgano de gobierno a través de email.

*Preguntas sobre la normativa aplicable al uso de las instalaciones de un Centro.

*Petición de asesoramiento ante un incidente con agresión entre alumnos de un Centro.

*Preguntas sobre la adaptación de los nuevos Planes a los futuros Grados.

*Denuncia de problemas detectados en las infraestructuras de los centros.

*Queja referida a la forma de impartir docencia por un profesor.

*Petición para que la Defensora Universitaria intervenga con el objeto de que se solucione el problema de los becarios FPI que concluyen su beca y no pueden conseguir una plaza en la UMA.

d) Intervenciones derivadas al Defensor del Pueblo Andaluz.

Alumna de Formación Profesional que formaliza su matricula y posteriormente se le anula por no cumplir los requisitos legales exigidos, con los consiguientes perjuicios económicos.

Esta consulta se deriva al Defensor del Pueblo Andaluz por no ser miembro de la comunidad universitaria la interesada.

2).-Reflexión final sobre las áreas temáticas de intervención.

Analizadas las materias sobre las que versan las quejas planteadas podemos concluir que el mayor número de quejas se centran en los siguientes temas:

- Aplicaciones informáticas restrictivas que impiden a los alumnos de Titulaciones Propias acceder a la Red Wifi, o que no permiten el acceso a páginas que contengan denominaciones tales como "gays".
- La realización de convalidaciones. En este tema abundan las peticiones de convalidaciones de estudios de formación profesional por créditos de libre configuración, el retraso en la resolución de procedimientos de convalidación o la anulación de una convalidación ya concedida.

- Los comportamientos inadecuados del profesorado en su labor docente, tales como, realizar manifestaciones ofensivas para los alumnos, no asistencia a tutorías o a los exámenes, etc.
- Problemas con las infraestructuras de algunos centros que impiden prestar un adecuado servicio a los usuarios, así por ejemplo la dificultad para acceder a los fondos de la Academia Malagueña de Ciencias depositados en la Biblioteca General, la falta de espacio en un centro para poder impartir la docencia, etc.
- Exclusión de los alumnos de las actas, por impago o retrasos en el pago de los correspondientes plazos de matrícula.
- Quejas relacionadas con la docencia impartida, tales como, la falta de programación docente de una asignatura, cambios en el profesorado que la imparte, etc.
- La falta de resolución y notificación en plazo de variados procedimientos administrativos son también objeto de quejas frecuentes. Se percibe un incumplimiento de la obligación de resolver en plazo en los procedimientos de revisión de exámenes, en el procedimiento de otorgamiento del carnet de estudiantes, etc.
- El retraso en el abono de distintos tipos de becas también es objeto de frecuentes reclamaciones.

Por lo que respecta a las materias sobre las que versan las intervenciones realizadas por la Defensora Universitaria podemos concluir que el mayor número de intervenciones se ha realizado en relación con el sector estudiantil, aproximadamente unas 620, incluyendo la atención personal y telefónica de asuntos. De las intervenciones realizadas en este sector podemos decir que las materias en las que más se incide son:

- La consulta sobre la normativa aplicable a los sistemas de evaluación, revisión de exámenes, metodología docente, etc.
- Problemas derivados del impago total o parcial de matrículas y consiguiente anulación de las mismas.
- Retrasos en el pago de todo tipo de becas: del Ministerio, de prácticas en empresas, de colaboración, de investigación, etc.

- Perjuicios docentes ocasionados a los alumnos por causa de enfermedad o accidentes debidamente justificados.
- No resolución en plazo de los recursos administrativos.
- Problemas y reivindicaciones varias en cuanto a la convalidación de asignaturas de formación profesional y sobre reconocimiento de créditos de libre configuración.
- Peticiones de que se apruebe en la UMA un Reglamento de Compensación para los alumnos a los que les queda una asignatura para aprobar.
- Problemas con los alumnos de movilidad por desconocimiento de la normativa aplicable y falta de orientación a los mismos.
- Problemas derivados del incumplimiento de la programación prevista en algunos Postgrados.

Por lo que respecta a las intervenciones relacionadas con el sector PDI se han realizado aproximadamente unas diez, que se han vinculado principalmente a cuestiones relacionadas con la renovación de plazas de profesor asociado a tiempo parcial de la bolsa de trabajo; a consultas sobre la normativa aplicable en determinadas materias: asignación docente, exigencias para impartir una asignatura de libre configuración, etc.

En relación al sector PAS se detecta el escaso uso por dicho colectivo de los servicios prestados por la Defensora Universitaria.

V.- SINOPSIS DE LOS ASUNTOS TRAMITADOS

1- SINOPSIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A.- Sector PDI

Q-862: En esta queja se plantea la irregularidad y falta de transparencia en la petición y dotación de una plaza de contratado doctor.

Al respecto se solicitó informe al Director del Departamento.

Recibido el informe detallado de los hechos acaecidos se estima que el Departamento ha actuado correctamente en los trámites seguidos en la convocatoria de la plaza lo que se le comunica al interesado. No obstante, volvemos a recibir un nuevo escrito del profesor en el que nos solicita continuemos con la investigación de los hechos. Sin embargo, al no aportarnos nuevos datos con los que seguir trabajando nos ponemos en contacto con el Vicerrector de Profesorado, Formación y Coordinación quien se compromete a citarlo para explicarle las circunstancias por las que se convocaron las plazas.

Q.884: Un profesor contratado a tiempo parcial a través de la bolsa de trabajo solicita que se adopten las medidas oportunas para que se proceda a su contratación siguiendo el orden de prelación, según la baremación realizada, que resultó de la resolución del concurso a la que él concurrió, en la medida en que una de las plazas ha quedado vacante por motivos de la incompatibilidad de la adjudicataria.

Al respecto se han realizado las siguientes actuaciones:

- Petición de informe al Director/a del Departamento implicado, que se ha evacuado en tiempo y forma, manifestando su incompetencia en tal asunto y remitiéndonos al Vicerrectorado competente.
- Petición de informe al Vicerrectorado de Profesorado, pendiente de evacuar.

Q.888: La queja hace referencia a un procedimiento para la contratación de un profesor asociado a tiempo parcial, en el cual a pesar de convocarse 8 plazas y de que el

interesado quedó el octavo, el mismo no fue contratado. Además, habiendo interpuesto recurso potestativo de reposición, el mismo no ha sido resuelto ni notificado en plazo.

En relación con este caso se solicitó informe al Vicerrectorado competente que no fue evacuado en plazo, aunque informó telefónicamente de que la Comisión encargada de dicha contratación se pondría en contacto con la Defensora Universitaria.

En la medida en que la citada Comisión no se ha puesto en contacto con nosotros se ha procedido a reiterar la petición de informe ante el Vicerrectorado de Profesorado.

Q.893. En este caso la queja la presenta un profesor que había sido designado miembro de la Comisión para el estudio del futuro Grado de una titulación de la UMA. El interesado manifiesta su absoluto desacuerdo con la forma de proceder y argumentos utilizados por el Director de un Departamento para solicitar al Sr. Decano del Centro el nombramiento de un miembro más en la citada Comisión.

Concretamente el profesor manifiesta su disconformidad por no haber sido informado de dicha decisión y su oposición a una acusación de parcialidad por parte del citado Director de Departamento.

Al respecto de estos hechos se ha solicitado un informe al Sr. Decano del Centro, así como, al Director del Departamento en cuestión.

B.- Sector PAS

No se han presentado quejas por este sector de la comunidad universitaria.

C.- Sector estudiantes

Q-852: La queja la plantea un alumno por un incidente producido en la Biblioteca de un centro con el personal de la misma.

En relación con el asunto se solicitó informe:

- Al Decano del Centro
- Al Vicegerente de Recursos Humanos
- Al Secretario General

Una vez evacuados los informes solicitados se le informa al alumno del contenido de los mismos. La resolución definitiva del caso quedó pendiente de resolver por parte del rectorado

Q-853: Esta queja hace referencia a la imposibilidad de acceso a la red *wifi* por parte de los alumnos matriculados en titulaciones propias.

Al comprobar, tras presentarse esta nueva queja en el mismo sentido, que no se había aplicado la recomendación realizada al Director de Secretariado de Titulaciones Propias (recomendación nº 51 de 12-06-07 de la memoria anterior) le solicitamos nos indicara cual era la situación actual del tema referido, así como las medidas a tomar para buscar una posible solución.

Desde el servicio competente en la materia se nos ha informado que es un problema informático y que esperan que esté resuelto para el momento en el que los alumnos de Titulaciones Propias inicien sus clases.

Q-854: esta queja la plantean 48 firmantes y va referida al reconocimiento de créditos de libre configuración respecto de titulados en Formación Profesional de Grado Superior.

Al respecto se solicitó informe al Vicerrectorado de Ordenación Académica, reiterándose posteriormente la petición.

En el informe finalmente evacuado se nos indica que el tema está en estudio, lo que se les comunica a los alumnos.

Q-855: La queja versa sobre el reconocimiento de créditos de Libre Configuración por estudios realizados en la Escuela de Turismo 'Costa del Sol'

La Oficina requirió la siguiente documentación:

- Un informe al Vicerrectorado de Ordenación Académica
- Reiteración de la petición de informe

El Vicerrectorado competente contesta con una respuesta genérica a varias quejas de este tipo en la que nos indica que el tema está en estudio, lo que se le comunica al alumno.

Q-856: La queja la presentan 28 firmantes y va referida a la convalidación de créditos de libre configuración por la realización de estudios de graduado en Artes Plásticas.

Al respecto se requirió informe al Vicerrectorado de Ordenación Académica, reiterando posteriormente su petición.

También en este caso el citado Vicerrectorado responde con una respuesta general en la que nos indica que el tema está en estudio. Se les comunica a los alumnos.

Q-857: esta queja la presenta una alumna de un centro por el trato incorrecto dado a los alumnos de un curso por parte de un profesor.

Documentación requerida:

- Se solicita informe al Director de Departamento.

Al respecto de esta queja se recibe la respuesta del Director de Departamento en la que se adjunta escrito remitido por el profesor implicado en el que se nos indica que toma nota de que algunos alumnos se sienten ofendidos por sus comentarios por lo que en el futuro tendrá más cuidado al hacer los mismos y pide disculpas si en algún momento algún alumno se ha sentido ofendido.

Q-858: Esta es una queja de un alumno sobre el sistema de tutorías en un Centro

Al respecto se le solicita al alumno que concrete más su queja aportando nuevos datos, a lo que el alumno no responde, procediéndose a archivar la queja.

Q-859: La queja va referida a que el servicio de conexión a internet que proporciona la Universidad funciona a través de un *proxy* que impide que se pueda acceder a direcciones *web* que contengan la palabra 'gay'

Documentación requerida:

- Al Director de Secretariado de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológico.

En su informe nos indica que se realizarán las gestiones oportunas sobre la posibilidad de omitir estos filtros. Hecho el seguimiento desde esta Oficina se comprueba que estos filtros han sido omitidos.

Q-860: En esta queja se plantea la imposibilidad de acceder al fondo de ejemplares únicos, raros y antiguos cedidos por la Academia Malagueña de Ciencias y depositados en la Biblioteca General.

Documentación requerida:

- Informe a la Directora de Secretariado de Publicaciones y Biblioteca Universitaria quien lo remite al Vicerrectorado de Infraestructuras y Sostenibilidad.
- Al Director de la Biblioteca General.

Una vez recibida la información por parte de las partes implicadas se decide hacer una recomendación (nº 60) a ambas partes para que se llegue a un acuerdo con objeto de que se realicen las modificaciones necesarias en la escalera que da acceso a estos fondos, para que los usuarios puedan consultar los mismos.

Para resolver el caso se realiza una mediación in situ en la Biblioteca General con los responsables de la Biblioteca y con el Director de Secretariado de Obras. Finalmente se llega al acuerdo de modificar la escalera de acceso a dichos fondos.

Q-861: Esta queja hace referencia al pago del 2º plazo de matrícula fuera de la fecha prevista y las consecuencias administrativas negativas que ello tiene para el estudiante.

Al respecto de esta queja se mantiene conversación telefónica con el Vicesecretario General en la que se nos indica que el tema está en estudio para buscar una solución. Efectivamente en el libro de matriculación de este año se subsana en gran medida el problema.

Q-863 a Q-866: Se reciben cuatro quejas en relación al cese de una profesora de una asignatura lo que ha provocado un perjuicio para el colectivo de alumnos.

Al respecto se solicita informe al Vicerrectorado de Profesorado, reiterándose posteriormente la petición.

A fecha de hoy no se ha recibido respuesta desde el Vicerrectorado, si bien supimos por parte de los alumnos y de la propia profesora que ésta continuó en su puesto de trabajo.

Q-867: Retraso en la resolución de la petición de convalidación de créditos en un centro que conduce a que, a veces, estas resoluciones se comuniquen al alumno después de la convocatoria de exámenes de febrero.

Al respecto se solicitó informe al Decano del Centro, que nos contestó que han actuado ajustándose al procedimiento normativamente establecido.

Una vez revisada la normativa de la Universidad de Málaga esta Oficina realiza una recomendación (nº 56) al Secretario General para que se revise el procedimiento de solicitud de convalidación, adaptación y reconocimiento para las asignaturas del primer cuatrimestre.

Q-868: La queja va referida a la no asistencia de un profesor a un examen.

Durante el estudio del caso nos comunica el alumno que el problema ha sido solucionado, pues tras hablar con el profesor, éste le hará el examen en una nueva fecha, por tanto se produce el desistimiento de la queja por lo que damos por archivado el expediente.

Q-869: En esta queja se pone de manifiesto el incumplimiento de la programación de prácticas en un Master por no tener acceso a las mismas todos los alumnos.

Documentación requerida:

- Se solicita informe al Director de Secretariado de Titulaciones Propias.

Al respecto, se recibe información de la Vicerrectora de Relaciones Universidad-Empresa en la que nos comunica que la Dirección del Master se ha comprometido a resolver el problema de las prácticas de dicha alumna. No obstante, recibimos un nuevo escrito de la alumna en el que nos indica que le han ofrecido prácticas no remuneradas

con lo que no está conforme toda vez que quedó vacante una plaza becada. Todos estos hechos se volvieron a poner en conocimiento del Vicerrectorado correspondiente.

Q-870: La queja hace referencia al pago del 2º plazo de matrícula fuera de la fecha prevista y a los perjuicios que ello ha ocasionado al estudiante.

Documentación requerida:

- Se habla directamente con el Vicesecretario General.

Caso similar a la Q-861. Se nos indica nuevamente que el tema está en vías de solución. Y efectivamente en la nueva guía de matriculación se recogen medidas para evitar perjuicios a los alumnos que no efectúan en plazo el ingreso del segundo plazo de matrícula.

Q-871: En esta queja se reclama por el retraso de cinco meses en la respuesta de la Comisión de Ordenación Académica de un centro a un escrito presentado por el alumno.

Documentación requerida:

- Se solicita informe al Decano del Centro.

En su respuesta admiten el extravío del escrito por lo que se ponen en contacto con el alumno para que lo remita de nuevo. En este momento estaban a la espera de respuesta por parte del Departamento implicado para poder responderle al alumno lo antes posible.

Q-872: En el mismo sentido que la queja anterior se reclama por el retraso de cinco meses en la respuesta de la Comisión de Ordenación Académica de un Centro a un escrito presentado por el alumno

Documentación requerida:

- Se solicita informe al Decano del Centro.

En su respuesta nos indica que se le informó al alumno verbalmente de que su solicitud de revisión de una calificación fue desestimada por presentarse fuera de plazo. No obstante, tras la presentación de esta queja proceden a notificar al alumno la resolución adoptada.

Q-873: La queja se presenta ante la anulación de una adaptación por parte de un Centro catorce meses después de su concesión

Documentación requerida:

- Se pide informe al Decano del Centro.

En la respuesta recibida justifican la anulación en base a un error que se cometió al adaptarle la asignatura dado que los programas no coincidían en al menos un 70% por lo que se rectifica el error cometido.

Desde esta Oficina se estima que la alumna ha sido perjudicada por este tema por lo que se eleva una recomendación al Director del Centro (recomendación nº 57) para que, en la medida de lo posible, se arbitren los mecanismos que se consideren oportunos para causar el menor perjuicio a la alumna.

Q-874: Esta queja la firman 11 alumnos, que inciden, en términos similares a la Q-859, en la imposibilidad de acceder a direcciones *web* que contengan la palabra 'gay'

Estos hechos se le comunican al Director de Secretariado de Enseñanza Virtual y Laboratorios Tecnológicos.

La resolución es la misma que la descrita en la Q-859.

Q-875: En esta queja se plantea la concesión de un escaso número de créditos de libre configuración en un Centro por actividades de voluntariado

Documentación requerida:

- Se solicita informe al Decano del Centro.

Visto el informe que remite el Decano del Centro, esta Oficina entiende que no queda suficientemente justificado el escaso número de créditos concedidos por lo que solicita información más detallada y normativa seguida para la resolución. El Decano nos informa que el criterio seguido por la comisión no está plasmado formalmente en ningún documento.

Vista toda la documentación, esta Oficina decide hacer una recomendación (n° 58) para que se recoja el número de créditos por hora de prestación de servicios de interés social realizada, considerando que el máximo son 10 créditos.

Al respecto de esta recomendación, el Decano del Centro nos informó de que se había seguido la misma modificándose los acuerdos sobre reconocimiento de créditos por actividades de voluntariado, especificándose el número de créditos por horas de voluntariado realizada y dándole la debida publicidad.

Q-876: La queja hace referencia al retraso en la concesión del carnet de estudiantes.

Al respecto se solicita un informe al Secretario General.

Al respecto se nos comunica que en breves días la entidad financiera que emite los carnet se ha comprometido a su entrega.

Q-877: La queja se refiere a las condiciones del nuevo aulario situado junto a la Facultad de Filosofía y Letras.

Al respecto se solicita informe al Decano del Centro.

En su respuesta el Decano nos indica la conveniencia de pedir información al Vicerrectorado de Infraestructura y Sostenibilidad. No obstante, el alumno nos indica que ya se han solucionado algunos de los problemas y otros están en vías de solución. Por tanto, queda archivada la queja.

Q-878: En esta queja una alumna manifiesta su disconformidad con la evaluación de una asignatura y con el trato recibido por parte de un profesor de un Centro.

Al respecto se solicita informe al Director del Departamento.

En contestación a dicha petición se recibe un amplio y detallado informe en el que se adjuntan otros del profesor implicado así como de otros profesores del Departamento en el que aclaran los hechos acaecidos. Se pone en conocimiento de la alumna y se le aconseja que se dirija a la Comisión de Ordenación Académica de su

centro, según se recoge en el Art. 136.1b de los Estatutos de la Universidad de Málaga, o bien, si se desestiman sus pretensiones se dirija a la Comisión de Ordenación Académica de la Universidad.

Q-879: Retraso en la entrega del carnet de estudiantes.

En este asunto, se le remite al alumno dos recomendaciones anteriores (la nº 10 de 21 de junio de 2005 y la nº 47 de 17 de mayo de 2007)

Q-880: Esta queja aglutina 14 quejas sobre un mismo asunto, la docencia en una asignatura de un Centro.

Documentación requerida:

- Se pide informe al Director del Departamento.

El procedimiento de queja termina cuando las quejas son anuladas por los alumnos que las interpusieron, quienes tras mantener una reunión con los responsables del Departamento llegan a una situación de consenso para solucionar el problema planteado. No obstante, antes de la anulación referida se recibe respuesta del Director del Departamento al informe solicitado, en el que lamenta el malestar generado y las dificultades encontradas por los alumnos en el desarrollo de la asignatura que se han debido a causas extraordinarias y circunstanciales

Q-881: Esta queja se suscribe en los mismos términos que una queja anterior, la Q-869 en relación al incumplimiento de la programación de prácticas en un Master.

Ante la existencia de dos quejas sobre deficiencias en las prácticas en un master, esta Oficina decide hacer una recomendación (nº 59) al Director de Secretariado de Titulaciones Propias en el sentido de que todos los alumnos tengan acceso a las prácticas de este master tal y como se indica en la información que sobre el mismo ofrece la Universidad de Málaga. El Director de Secretariado de Titulaciones Propias nos informa que pasará esta recomendación a la Comisión de Títulos Propios para que

en la propuesta de renovación de este Master se contemplen las prácticas para todos los alumnos.

Q-882: Esta queja la firman 156 alumnos, que manifiestan la dificultad para el uso de los aseos femeninos en un Centro, bien por su escasez o por permanecer algunos cerrados.

Documentación requerida:

- Informe al Decano del Centro.

Evuado el informe, nos indica que tras el conocimiento de esta queja los aseos se encuentran abiertos indistintamente tanto para señoras como para personas con discapacidad.

Q-883: La queja se presenta por el retraso en el pago de una beca de becario de prácticas por parte del Vicerrectorado de Desarrollo Tecnológico e Innovación

Al respecto se mantiene conversación telefónica con el Vicerrectorado de Relaciones Universidad-Empresa y con la Gerencia de la UMA.

Desde Gerencia se nos informa que se está estudiando la posibilidad de agilizar de forma inmediata el procedimiento para que no haya demora en el cobro de las becas.

Q.885: Una alumna se queja de que habiendo sacado en préstamo un libro de la Biblioteca de su Centro posteriormente le robaron el bolso en el que se encontraba el libro y que le han aplicado la normativa interna de la Biblioteca exigiéndole reponer el libro, a pesar de haber interpuesto la correspondiente denuncia por el robo. Además, le penalizan por la no devolución del libro en plazo no pudiendo hacer uso del servicio de préstamo durante la penalización.

Al respecto de esta queja se solicitó un informe al Director de la Biblioteca para que nos informase sobre la normativa que se le había aplicado a la interesada. Dicho informe fue evacuado en plazo indicando que se le había aplicado la normativa del

centro, que no distingue según cual sea la causa de la no devolución del libro, sino que sólo tiene en cuenta el hecho objetivo de la no devolución.

Por otro lado, se ha formulado una recomendación en el sentido de que se estudie en un futuro Reglamento de Bibliotecas el supuesto de robo de un libro, debidamente denunciado, como un caso distinto del de extravío o deterioro del mismo, a efectos de la penalización a aplicar. Dicha recomendación se ha dirigido a la Vicerrectora de Investigación y Desarrollo Tecnológico y al Coordinador de Bibliotecas de Área de la UMA.

El Coordinador de Bibliotecas nos ha contestado que tiene en cuenta nuestras sugerencias en la elaboración del futuro Reglamento.

Q.886 y Q.887: Las quejas la presentan varios alumnos en relación a la falta de programación docente de una asignatura durante el curso académico 2007/08 y, en consecuencia, la ausencia de una metodología docente y de un sistema de evaluación previamente determinado, lo que les crea inseguridad jurídica. Igualmente manifiestan irregularidades en la atención a las tutorías y en la exposición del temario.

Al respecto se solicitó informe al Profesor que imparte la asignatura cuestionada y la Decana del Centro. Dichos informes fueron remitidos en plazo manifestando la correcta aprobación de la programación docente y que el horario de tutorías se modificó pero se informó debidamente a los alumnos.

Uno de los alumnos implicados nos solicitó que se archivara la queja por la falta de solidaridad de sus compañeros al no haber presentado la oportuna queja.

Q.889. La queja la presenta una alumna de Tercer Ciclo solicitando tener representación en el Consejo de Departamento al que se vincula el Programa de Doctorado que está cursando.

Al respecto se solicitó informe al Secretario General, quien en conversación telefónica nos remitió a la normativa donde se recoge el derecho de estos estudiantes a estar representados en los Consejos de Departamentos y el procedimiento de elección.

La interesada se ha puesto en contacto de nuevo con nosotros para denunciar ciertas irregularidades en el procedimiento de elección de dichos representantes. En virtud de estos nuevos hechos la Oficina está investigando lo ocurrido.

Q. 890. La Queja hace referencia a la incorrecta información que varios profesores y el Vicedecano del ramo de un centro de la UMA ofrecieron a los alumnos en cuanto a que la realización de dos cursos relacionados con las materias que imparte el centro supondrían el reconocimiento automático de 15 créditos de libre configuración, lo que posteriormente, al aplicarse a cada caso concreto la pertinente normativa, no pudo hacerse efectivo respecto de varios alumnos que plantean la queja.

Q.891. El motivo de esta queja es el retraso en el inicio de las clases en una Facultad, así como, la falta de información al respecto, lo que ha originado que alumnos con residencia fuera de Málaga se hayan costeado su estancia durante el mes de octubre sin poder recibir la docencia esperada.

Al respecto, y dado las implicaciones de diversas autoridades en este asunto, la Defensora Universitaria ha solicitado informe al Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad, a la Decana y al Vicedecano de Infraestructuras de dicha Facultad.

Nos ha remitido su informe el Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad, quien manifiesta que no existía ningún problema para que los alumnos de 1º, 2º y 3º curso hubiesen iniciado antes sus clases pues disponían de espacios. El retraso se ha producido respecto de los alumnos de último curso, los cuales han tenido a su disposición las oportunas instalaciones en el plazo estipulado por el Vicerrectorado.

Q.892. Esta queja la presentan 55 alumnos de una Facultad manifestando su rechazo al retraso en el inicio de las clases, así como, la escasez de asignaturas optativas ofertadas por una titulación de la UMA, así como, la modificación en el horario para impartir las mismas con posterioridad a su matriculación, lo que ha obligado a algunos alumnos a modificar las asignaturas ya matriculadas por coincidirles con otras materias.

Al respecto de estos hechos la Defensora Universitaria ha solicitado informe al Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad, a la Decana, al Vicedecano de Infraestructuras y Vicedecano de Ordenación Académica del Centro.

El Vicerrector de Infraestructuras y Sostenibilidad ha informado en los términos expuestos en la anterior queja.

Q. 894. Esta queja la presenta un alumno de Tercer Ciclo que habiendo cursado y superado el primer año del programa de doctorado, no ha podido concluirlo, según alega, por una falta de orientación y de atención personalizada del Director del Programa en la elaboración del trabajo a realizar durante el segundo curso.

Al respecto de los hechos planteados en la queja se ha solicitado informe al Director del Programa de Doctorado. El informe se encuentra pendiente de evacuar.

2- SINOPSIS DE LAS MEDIACIONES REALIZADAS

-M.1-Tema: Se reciben escritos presentados por un alumno por el trato recibido por una profesora y por el Decano de su Centro a raíz de la petición de cambio de fecha de un examen por enfermedad

Resolución: Puestos al habla con el Decano del Centro y con el alumno acordamos realizar un procedimiento de mediación que tuvo lugar el 6 de febrero de 2008. Tras el planteamiento del problema e intercambio de opiniones ambas partes acuerdan dar por finalizado el conflicto y restablecer la buena comunicación que hasta ahora había existido entre ellos.

-M.2- Tema: en relación con la queja referida a la imposibilidad de acceder a los fondos bibliográficos de la Academia Malagueña de Ciencias situados en la Biblioteca General, y ante la falta de acuerdo entre el Director de la Biblioteca General y el Vicerrectorado con competencias en Obras e Infraestructuras respecto a las medidas a adoptar, se realizó una mediación el día 20 de noviembre de 2008 “in situ”. Resultado de la mediación fue el compromiso del Vicerrectorado competente de modificar la escalera de acceso a dichos fondos según la propuesta que ellos planteaban.

-M.3- Tema: esta mediación se ha realizado con el objeto de clarificar los respectivos intereses de dos profesores candidatos a dos plazas de profesorado contratado, con el objeto de facilitar el procedimiento de resolución de las mismas.

Esta actuación de mediación está aún en proceso de resolución.

VI. RECOMENDACIONES FORMULADAS

De conformidad con el art. 20 del Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria, que 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, se ha procedido a formular una serie de recomendaciones y sugerencias que pretenden la mejora de la calidad de los servicios prestados por la UMA.

Para ello, hemos distinguido en esta Memoria entre las Recomendaciones que se formulan en relación a las actuaciones que comprende la misma, que denominamos como “nuevas recomendaciones”, las recomendaciones ya formuladas en la Memoria del año anterior y que han sido reiteradas y, por último, algunas recomendaciones generales no vinculadas a un supuesto de hecho o actuación específica de los órganos, autoridades o personal de la UMA.

1)-NUEVAS RECOMENDACIONES

1ª-RECOMENDACIÓN RELATIVA A LA QUEJA N° 867/08 (Rec. N° 56).

En la misma se sugiere que se revise la normativa relativa al procedimiento para la convalidación, adaptación y reconocimiento en relación a las asignaturas de primer cuatrimestre en materia del plazo límite para admitir las solicitudes referidas a dichos

procedimientos. Y ello, debido a que al existir un plazo de resolución de tres meses, cuando el procedimiento se resuelve ya ha finalizado el plazo para concurrir a los exámenes finales del primer cuatrimestre. Con ello se impide a los alumnos a los que se les deniega la convalidación solicitada concurrir a la realización de los exámenes correspondientes a dicho cuatrimestre.

En consecuencia, se propone adelantar la fecha límite para la recepción de solicitudes en relación a los referidos procedimientos, de forma que los mismos deban resolverse antes de que se inicien los exámenes de la convocatoria ordinaria de asignaturas de primer cuatrimestre.

La recomendación se ha realizado al Secretario General. Al respecto de esta recomendación el Vicesecretario General, en conversación telefónica, nos informa de la posibilidad de adoptar otro tipo de medidas como la obligación de que las Comisiones de Convalidación deban reunirse mensualmente resolviendo los asuntos que en ese periodo se le hayan planteado. Esta medida se encuentra en estudio.

2ª-RECOMENDACIÓN REFERIDA A LA QUEJA 873/08 (Rec. N° 57/08)

En esta recomendación se sugiere a un Decano de un Centro de la UMA que arbitre las medidas oportunas para causar el menor perjuicio posible a una alumna a la que catorce meses después de convalidar una asignatura le notifican que se procede a su anulación.

3ª- RECOMENDACIÓN REFERIDA A LA QUEJA 875/08 (Rec. N° 58/08).

En la recomendación se hace constar la necesidad de que en aplicación del Reglamento Común que regula las Comisiones de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias de un Centro de la UMA, se recoja el número de créditos a convalidar por hora de prestación de actividades de interés social, considerando que el máximo permitido son 10 créditos.

La recomendación se remite al Decano del Centro.

4ª-RECOMENDACIÓN RELATIVA A LAS QUEJAS 869/08 Y 881 (Rec. nº 59/08)

En la misma se recomienda que los alumnos matriculados en un Master puedan acceder efectivamente a las prácticas que se ofertan en la convocatoria del mismo.

La citada recomendación se dirige al Sr. Director de Secretariado de Titulaciones Propias de la UMA.

Al respecto de esta Recomendación hemos podido comprobar en la actual oferta de estudios que el Master respecto del cual se produce la queja no se imparte para el próximo curso.

5ª-RECOMENDACIÓN REFERIDA A LA QUEJA 875/08 (Rec.61/08)

Esta recomendación se dirige al Decano de un Centro de la UMA en relación al reconocimiento de créditos de libre configuración por realización de actividades de carácter social. En la misma se recomienda que se de la debida publicidad a los acuerdos adoptados por la Comisión de Convalidaciones, Adaptaciones y Equivalencias de la correspondiente Titulación en cuanto al número total de créditos a convalidar según el número de horas dedicadas a actividades de carácter social. Por otro lado, se solicita que en la medida de lo posible se trate de equiparar dichas equivalencias a las que se recogen en otros Centros de la UMA a fin de evitar la situación discriminatoria que supone que ante la realización de un mismo de tipo de actividad se generen reconocimientos de créditos de libre configuración totalmente dispares.

Esta recomendación se ha remitido al Decano del correspondiente centro y ha sido rápida e íntegramente seguida.

6ª- RECOMENDACIÓN RELATIVA A LA QUEJA 885/08 (Rec. N° 62/08)

La Defensora Universitaria recomienda que en la elaboración del futuro Reglamento de Bibliotecas de la UMA se contemple el supuesto de robo de un libro prestado a un usuario y debidamente denunciado, como un supuesto distinto al de deterioro o extravío del mismo, a efectos de penalización.

La recomendación se remite al Coordinador de Bibliotecas de Área de la UMA y al Vicerrectorado de Innovación y Desarrollo Tecnológico.

Al respecto de esta recomendación el Coordinador de Bibliotecas de Área nos ha contestado que tendrá en cuenta la inclusión de la recomendación en el borrador de Reglamento de Bibliotecas que se está elaborando.

2.- REITERACIÓN DE RECOMENDACIONES YA FORMULADAS EN LA ANTERIOR MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

1ª-RECOMENDACIÓN REFERIDA A LA QUEJA 794/07 (Rec. 43/07), en la que se reitera la Recomendación ya efectuada en la que el Defensor/a Universitario/a manifiesta la conveniencia de que se especifique en la programación docente de una asignatura que la plantilla con las respuestas válidas de los exámenes tipo test se hará pública tras la evaluación.

La recomendación se remite al Director del Departamento en el que se imparte la citada asignatura.

2ª-RECOMENDACIÓN RELATIVA A LA QUEJA 861/08 (Rec. N°. 55/08)

Se reitera la recomendación recogida en la anterior Memoria del Defensor Universitario de la UMA en la que se pide que no se difundan los listados con los nombres y apellidos de los alumnos que no hayan efectuado el pago del segundo plazo

de matrícula y que se evite que se les sancione a los alumnos que realicen dicho pago fuera de la fecha estipulada, con el objeto de que no queden excluidos de las actas de calificaciones que les dan derecho a examen.

Esta recomendación ha sido íntegramente admitida, como se pone de manifiesto en la Guía de matriculación del curso académico 2008/09, y así nos lo ha comunicado telefónicamente el Vicesecretario General.

3ª- RECOMENDACIÓN RELATIVA A LA QUEJA 553 (Rec. Nº 51/57), en la que se solicita al Sr. Director de Secretariado de Cooperación Empresarial y Titulaciones Propias de la UMA, que se tomen las medidas adecuadas para que los alumnos de las diferentes Titulaciones Propias tengan acceso a la red Wifi, como el resto de alumnos de la UMA.

Se hizo un seguimiento posterior de esta recomendación, volviendo a reiterar la misma. Telefónicamente se nos ha indicado que es un problema informático al no tener constancia en el Servicio Central de Informática de quienes son los alumnos matriculados en esas Titulaciones. No obstante, nos informan desde este servicio que se está estudiando y trabajando en el tema para poder contar con dichos datos y que esperan que para cuando estos alumnos inicien sus clases el problema de acceso a la red wifi esté resuelto.

4ª-RECOMENDACIÓN RELATIVA A LA QUEJA 860/08 (Rec. 60/08), en la que se manifiesta que se llegue a un acuerdo entre los servicios de la Universidad implicados para que se realicen las modificaciones necesarias en la escalera que da acceso a parte de los fondos depositados por la Academia Malagueña de las Ciencias en la Biblioteca General, con el objeto de que los usuarios puedan consultar dichos fondos.

La recomendación se realiza al Sr. Director de Secretariado de Obras y Planeamiento y al Director de la Biblioteca General.

Al respecto de esta recomendación ha sido necesario concertar una visita al lugar referenciado en la que han estado presentes la Defensora Universitaria, la Defensora

Adjunta y los responsables del Servicio de Obras y Planeamiento y el Director de la Biblioteca General, llegándose a un acuerdo para resolver el problema.

3)- RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES

-La Defensora Universitaria sugiere que desde los órganos de gobierno de la UMA se adopten las medidas oportunas para evitar que el reconocimiento de créditos de libre configuración por realización de actividades de carácter social, deportivo, etc, sea similar en los distintos Centros de la UMA, a fin de evitar reconocimientos de créditos absolutamente desiguales por la realización de una misma actividad según el Centro en el que se solicita.

Al respecto de este tema la Defensora Universitaria ha solicitado a los distintos Centros de la UMA que nos remitan la normativa interna relativa al reconocimiento de créditos de libre configuración por la realización de actividades sociales, deportivas, etc.

-Se recomienda a todos los órganos de la UMA que tienen encomendada la función de resolver reclamaciones o recursos administrativos, o simplemente contestar a una instancia, cumplan con la obligación de resolver y notificar de forma expresa dichos procedimientos que se recoge en el art. 42 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En definitiva, se trata de evitar las situaciones de silencio administrativo y la desorientación y desacuerdo que las mismas generan en la comunidad universitaria.

-Se vuelve a recomendar que se gestione adecuadamente el otorgamiento del carnet de estudiante, dados los retrasos que se producen en su entrega, impidiendo a los alumnos de la UMA disfrutar de las ventajas que este documento les reporta.

- Se recomienda que se ultime la elaboración y aprobación del Reglamento de Evaluación para dar seguridad jurídica a los procedimientos de evaluación y revisión de exámenes, así como, para atender la demanda generalizada de muchos de los estudiantes de la UMA referidas a la necesidad de contar con un Reglamento de Compensación.

VII. NORMATIVA ANALIZADA Y PROPUESTAS DE MEJORA

1-Normativa analizada

A continuación se recoge una relación de las normas que más frecuentemente se han utilizado para prestar el servicio que la Defensora Universitaria tiene encomendado.

- Ley Orgánica 6/01, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE de 24/12/01).
- Ley 15/03, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA de 31/12/03)
- Decreto 145/03, de 3 de junio, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Málaga (BOJA de 9/6/03).
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Comisión de Ordenación Académica y Profesorado de la Universidad de Málaga.(BOJA de 6/2/07)
- Acuerdo de 14 de marzo de 2005, por el que se aprueba el Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria (BOJA de 3/5/05).
- Normativa interna de Departamentos
- Normas para la elección de representantes en los Consejos de Departamento de la Universidad de Málaga, y la determinación de los respectivos sistemas de voto.(Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de noviembre de 2004).

Alumnos/as

- Normas para la matriculación de estudiantes en titulaciones oficiales de primer y/o segundo ciclo.
- Reglamento de Titulaciones Propias
- Reglamento de Asociaciones Estudiantiles de la Universidad de Málaga - Solicitud de Inscripción en el Registro de Asociaciones
- Normas reguladoras de la movilidad estudiantil en la Universidad de Málaga
- Reglamento de Reconocimiento de Estudios por Convalidación, Adaptación y Equivalencia.
- Reglamento de libre configuración curricular

Postgrado

- Normas procedimentales para la selección y matriculación de estudiantes, en Programas Oficiales de Postgrado integrados por enseñanzas conducentes al título oficial de Master, a impartir en la Universidad de Málaga durante el curso académico 2006/2007
- Normativa reguladora de los estudios de tercer ciclo y obtención del título de Doctor por la Universidad de Málaga

Personal Docente e Investigador

- Reglamento que regula la contratación mediante Concurso Público de Personal Docente e Investigador en la Universidad de Málaga
- Baremos para la contratación laboral de Personal Docente e Investigador de la Universidad de Málaga

Personal de Administración y Servicios

- Instrucción Interna sobre horarios, permisos y licencias del P.A.S. de la Universidad de Málaga.
- Reglamento de provisión de puestos de trabajo del P.A.S. Funcionario de la Universidad de Málaga.

Becarios/as de Investigación

- Estatuto de los becarios de investigación (personal investigador en formación) de la Universidad de Málaga

Procedimientos

-Reglamento para la protección y tratamiento de datos de carácter personal, en la Universidad de Málaga

2-Propuestas de mejora

Al respecto de esta normativa sería aconsejable, que todas las normas internas de la UMA, recogidas en la página web en el apartado normativa, incluyeran la fecha de aprobación y publicación oficial para determinar la fecha de su entrada en vigor y consiguiente aplicación.

Por otra parte, un problema que nos encontramos para realizar la labor de defensa de la Comunidad Universitaria es la falta de publicación de la normativa interna y acuerdos adoptados por algunos centros. Sería aconsejable que desde la Secretaría General solicitasen a los centros la publicación de todos sus reglamentos internos y acuerdos de Juntas de Centros, al menos en la página Web del correspondiente Centro, sin perjuicio de su remisión a la Secretaría General para su inclusión en la página de Web de la UMA.

Por ejemplo, los acuerdos internos sobre la organización horaria, elección de turnos, etc, son instrumentos que necesitamos manejar continuamente.

El disponer de esa normativa, debidamente actualizada, agiliza la actuación del Defensor y la hace más eficaz.

VIII. AGRADECIMIENTOS

Finalmente quisiera agradecer la labor realizada por los Defensores Universitarios que me han precedido en el cargo, con la que han venido a consolidar este servicio que la UMA presta a todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Y

en especial, quisiera agradecer la colaboración que en todo momento nos ha facilitado la anterior Defensora Adjunta, la Dra. Alicia Villena García-Cabrera.

Así mismo, nuestro agradecimiento al Equipo de Gobierno de la Universidad de Málaga, Excma. y Magfca. Sra. Rectora, Ilmos. Vicerrectores/as, Ilmos. Srs. Secretario General y Vicesecretario General, Gerente 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 o incluso en períodos de vacaciones.

También, 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 la Defensora Universitaria.

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 e imparcialidad.

Por último, mi agradecimiento al personal que viene atendiendo de forma personal y diaria el trabajo que se genera en este servicio, especialmente a la defensora adjunta, Dra. Isabel González Ríos y a D^a María Isabel Sánchez Cantero, sin cuya dedicación, colaboración, profesionalidad y esfuerzo, no hubiese sido posible atender las actuaciones propias de Defensora Universitaria para las que el Claustro de la UMA me ha elegido.

Málaga a 11 de diciembre de 2008

DEFENSORA UNIVERSITARIA

DEFENSORA UNIVERSITARIA

ADJUNTA

DEFENSORA UNIVERSITARIA EN FUNCIONES

(noviembre 2007 a mayo 2008)