



DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Memoria de Actividades



Defensoría Universitaria

1 de enero 2015 a 31 agosto 2016

Índice:

- Presentación.
- Ámbitos de actuación.
- Desglose de actuaciones.
- Actuaciones por sectores.
- Vías de acceso a la Defensoría.

PRESENTACIÓN

La presente Memoria, la última de este mandato de cinco años, recoge las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria, en ejercicio de las funciones que le encomienda la Ley Orgánica de Universidades, el Estatuto de la Universidad de Sevilla y el Reglamento de general del Defensor Universitario, durante el **periodo comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de agosto de 2016**.

Las actividades durante este último período, y durante todo el mandato, se han desarrollado en un contexto generalizado de crisis económica, que ha afectado a muchas personas de nuestra comunidad universitaria, así como a la propia institución. Al mismo tiempo se han producido reformas legislativas que han afectado al derecho al acceso a la enseñanza universitaria, como consecuencia de los nuevos requisitos académicos establecidos para obtener becas, la minoración de sus cuantías y el incremento de los precios públicos de matrícula, en grados y masteres. Otras reformas legislativas también han incidido negativamente en las condiciones de trabajo, el salario o la carrera profesional del PDI y del PAS.

Dichas medidas han dado lugar a una merma de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria, por lo que desde esta Defensoría se invita a todos a un mayor entendimiento y colaboración en la integración de los derechos individuales con las exigencias colectivas de nuestra Universidad y a buscar soluciones que, a veces, por la aplicación estricta de la norma conlleva resultados de injusticia. Y para ello, siempre dentro de la legalidad, pueden buscarse soluciones alternativas para contribuir a defender los intereses legítimos de todos los miembros que la conformamos.

Por todo ello, las actuaciones de esta Defensoría están siempre fundamentadas en la agilidad, flexibilidad, cercanía y diálogo para llegar a la resolución más satisfactoria posible de las cuestiones que se les plantean teniendo como eje central de su actuación a la persona en sí misma considerada.

El ejercicio de las funciones que se nos encomienda, así como los asuntos que nos plantea la comunidad universitaria, se han llevado a cabo conforme a los criterios reglamentarios que nos facultan para ello. En la presentación de esta memoria se distribuyen nuestras actuaciones conforme al modelo de las anteriores, distribuyéndolas así en consultas, reclamaciones o quejas, y mediaciones.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

Consultas

Nuestra labor consiste básicamente en asesorar, orientar e informar sobre los instrumentos y procedimientos a seguir en una actuación ante la Universidad y la búsqueda y análisis de la normativa aplicable al tema o asunto que se nos haya planteado para recurrir en caso de una posible vulneración de derechos.

En estos casos, la intervención de la Defensoría requiere de la realización de gestiones, bien personales, telefónicas o documentales, ante los órganos o servicios de nuestra Universidad que tengan competencia para ello y poder ofrecer así una pronta o inmediata solución al asunto, reservando el procedimiento de queja para los supuestos que formalmente así lo requieren.

Este tipo de intervenciones son las únicas que reflejamos en las estadísticas, diferenciándolas de las consultas y atenciones que diariamente se nos presentan, bien personalmente, telefónica o telemáticamente, pero que no requieren de una actuación posterior de la Defensoría sino que se realizan de forma directa.

Reclamaciones o quejas

Pueden ser planteadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria y son objeto de su oportuna investigación ante los órganos competentes para que intervengan, con arreglo a sus competencias, e informen en cuanto a los hechos que han originado la misma, no obstante la Defensoría Universitaria proporciona previamente las pautas y la decisión en relación a las medidas que resultan más aconsejables adoptar para restituir los derechos lesionados, eliminar las deficiencias detectadas o mejorar los servicios prestados.

Se incluyen aquí los expedientes que se tramitan a la administración universitaria de los reclamantes que no han obtenido respuesta del órgano competente tras haber presentado sus escritos, recursos o alegaciones. La defensoría interesa la respuesta del mismo porque el retraso puede causar un perjuicio al interesado, o a terceros, que difícilmente podrá ser subsanado. Entendemos que la agilidad en la respuesta de cualquier nivel de la administración es una de las mejores maneras de avanzar en la calidad del servicio que prestamos y evitar así situaciones de incertidumbre o desamparo.

Todas las quejas o reclamaciones son tratadas con la más absoluta reserva y confidencialidad siempre que no se invoque un derecho individual.

Mediaciones

La vida universitaria no está exenta de conflictos ni de controversias. Nuestros contextos se caracterizan por la gran diversidad de actividades, funciones y relaciones, tanto horizontales como transversales, que se

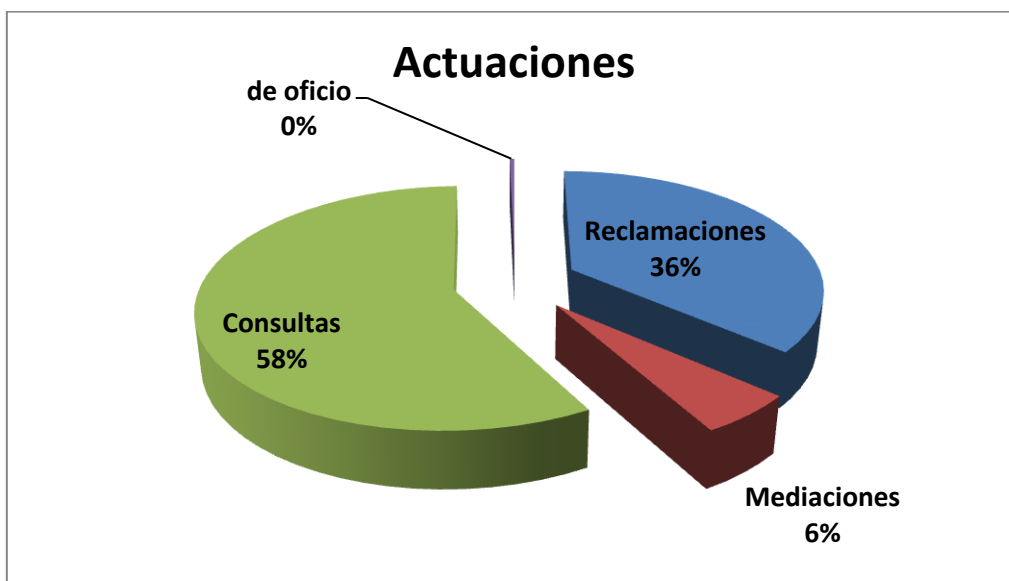
establecen entre los diferentes sectores que las componemos, estudiantado, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, que en ocasiones son el origen de esas controversias.

En nuestra Universidad, el Reglamento General de funcionamiento de la Defensoría Universitaria faculta y regula, en su capítulo III, la actividad mediadora como un procedimiento formalmente establecido para dirimir enfrentamientos y desacuerdos sobre temas universitarios, y por ello, si la materia objeto del conflicto lo permite y las partes implicadas aceptan este procedimiento, se inician las actuaciones pertinentes para la búsqueda de soluciones que pongan fin a los mismos. Este procedimiento es una de las herramientas más útiles con que cuenta la Defensoría para llegar a la resolución más satisfactoria de los problemas que se les plantean, por lo que difundirla y mostrar sus ventajas nos ayudará a favorecer la convivencia y el respeto.

DESGLOSE DE ACTUACIONES

Durante este periodo se han realizado 555 intervenciones, distribuidas tal como se recogen en la siguiente tabla y el gráfico correspondiente.

Actuaciones		
		Porcentaje
Reclamaciones	202	36,4
Mediaciones	30	5,4
Consultas	321	57,8
De oficio	2	0,4
	555	



Como puede verse, las consultas, con el 57,8%, han sido las actuaciones mayoritarias en la Defensoría, seguidas de Quejas y Mediaciones.

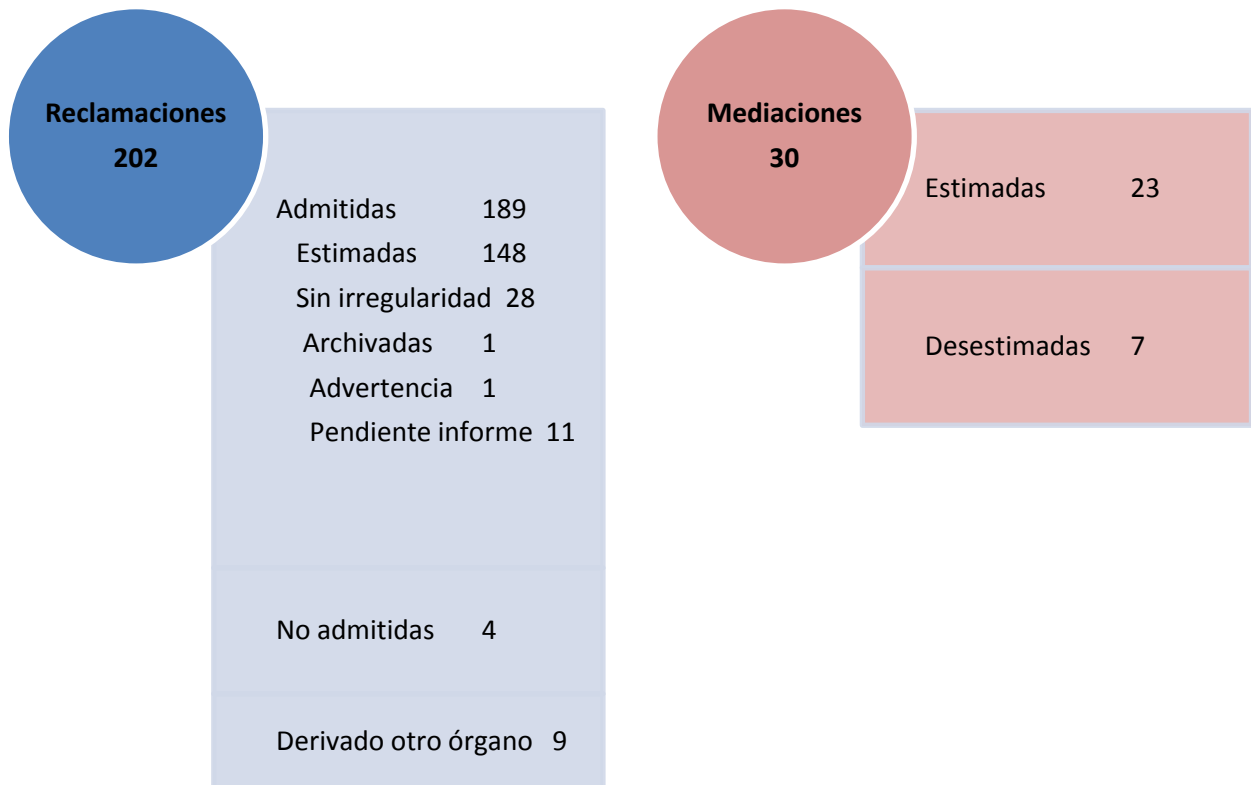
La distribución de los usuarios por género es de un 51% de mujeres (281) el 49% de hombres (274), por lo que no se aprecia relevante la diferencia.

En relación a las quejas, del total que nos plantearon fueron admitidas a investigación 189, lo que supone un 93,5% de las mismas.

No se pudieron admitir a trámite sólo 4, ya que el asunto que se nos planteó quedaba fuera de las competencias de la Defensoría y se derivaron 9 a los órganos competentes a ellas, una al Defensor del Pueblo Andaluz y el resto mayoritariamente al Servicio de Inspección Docente, ya que eran relativas a incumplimiento en la docencia y no habían recurrido previamente a ninguna instancia.

En cuanto a las mediaciones cabe señalar que han experimentado una tendencia a la subida, pasando de las 18 del año 2014 a las 30 que se han contabilizado en este periodo. De ellas, se llevaron a cabo 23, suponiendo el 77%, y fueron desestimadas por alguna de las partes sólo 7. Cabe comentar también que todas las mediaciones realizadas finalizaron con acuerdos satisfactorios.

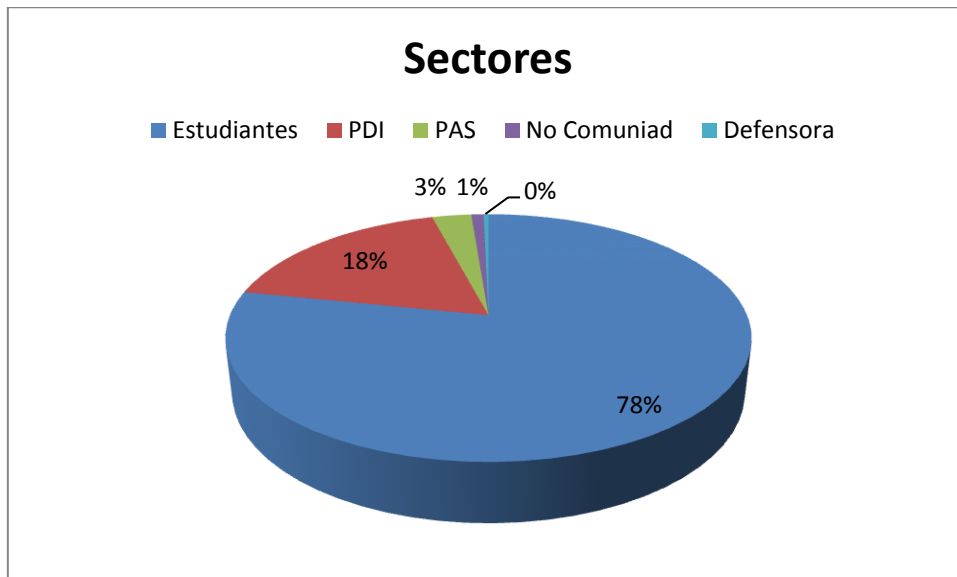
Por último señalar que se ha actuado de oficio en 2 ocasiones dando lugar a 2 Recomendaciones, una dirigida al Equipo de Gobierno de los Centros y otra a Investigación.



SECTORES

En cuanto a los sectores, tenemos que el mayoritario sigue siendo el del estudiantado con un 78%.

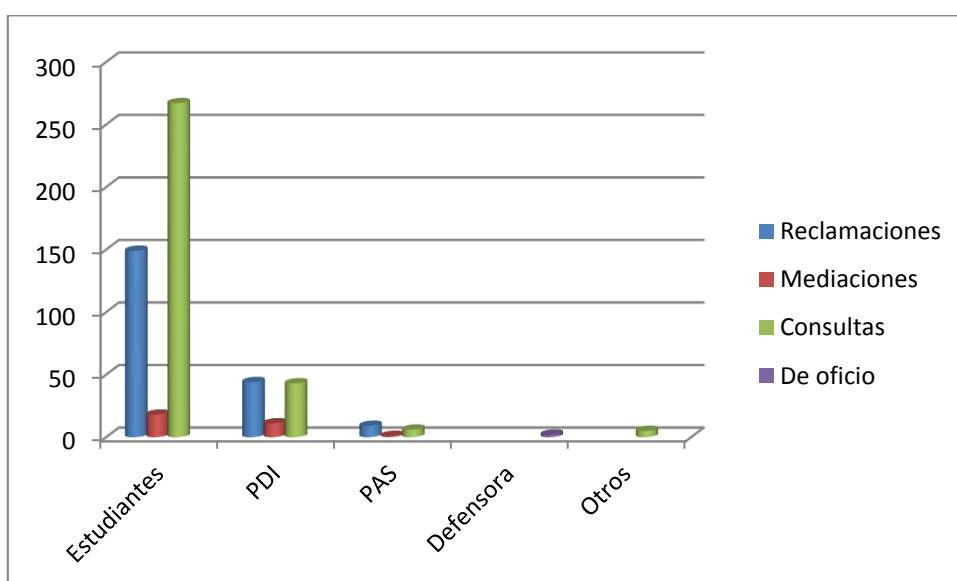
Estudiantes	434
PDI	98
PAS	16
No Comunidad	5
Defensora	2



ACTUACIONES POR SECTORES

A continuación se desglosan los datos del tipo de intervenciones que se han efectuado por cada uno de los colectivos, junto con las temáticas de las quejas/reclamaciones que nos han llegado.

	Estudiantes	PDI	PAS	Defensora	Otros
Reclamaciones	144	44	9		
Mediaciones	18	11	1		
Consultas	267	43	6		5
De oficio				2	



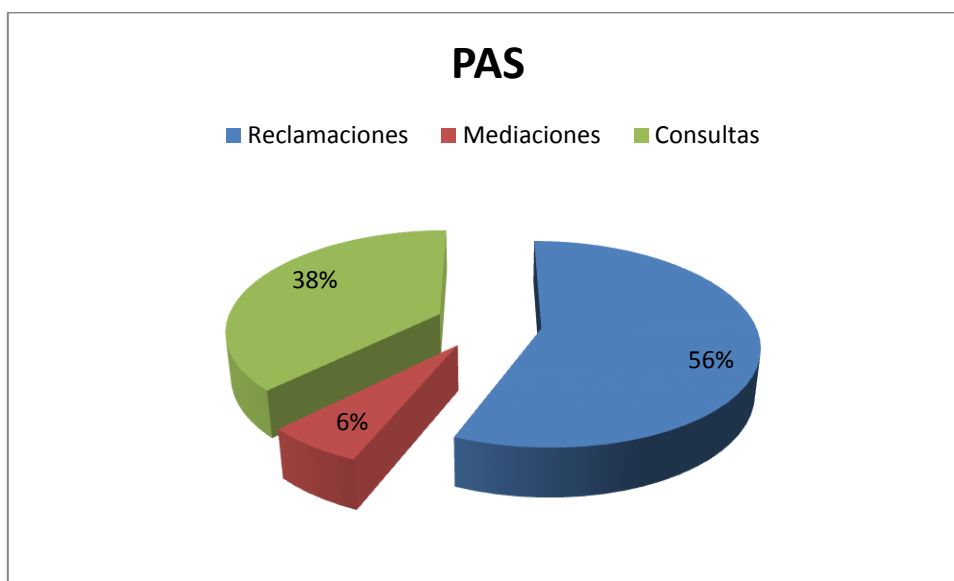
Estudiantes	
Reclamaciones	149
Mediaciones	18
Consultas	267



PDI	
Reclamaciones	44
Mediaciones	11
Consultas	43

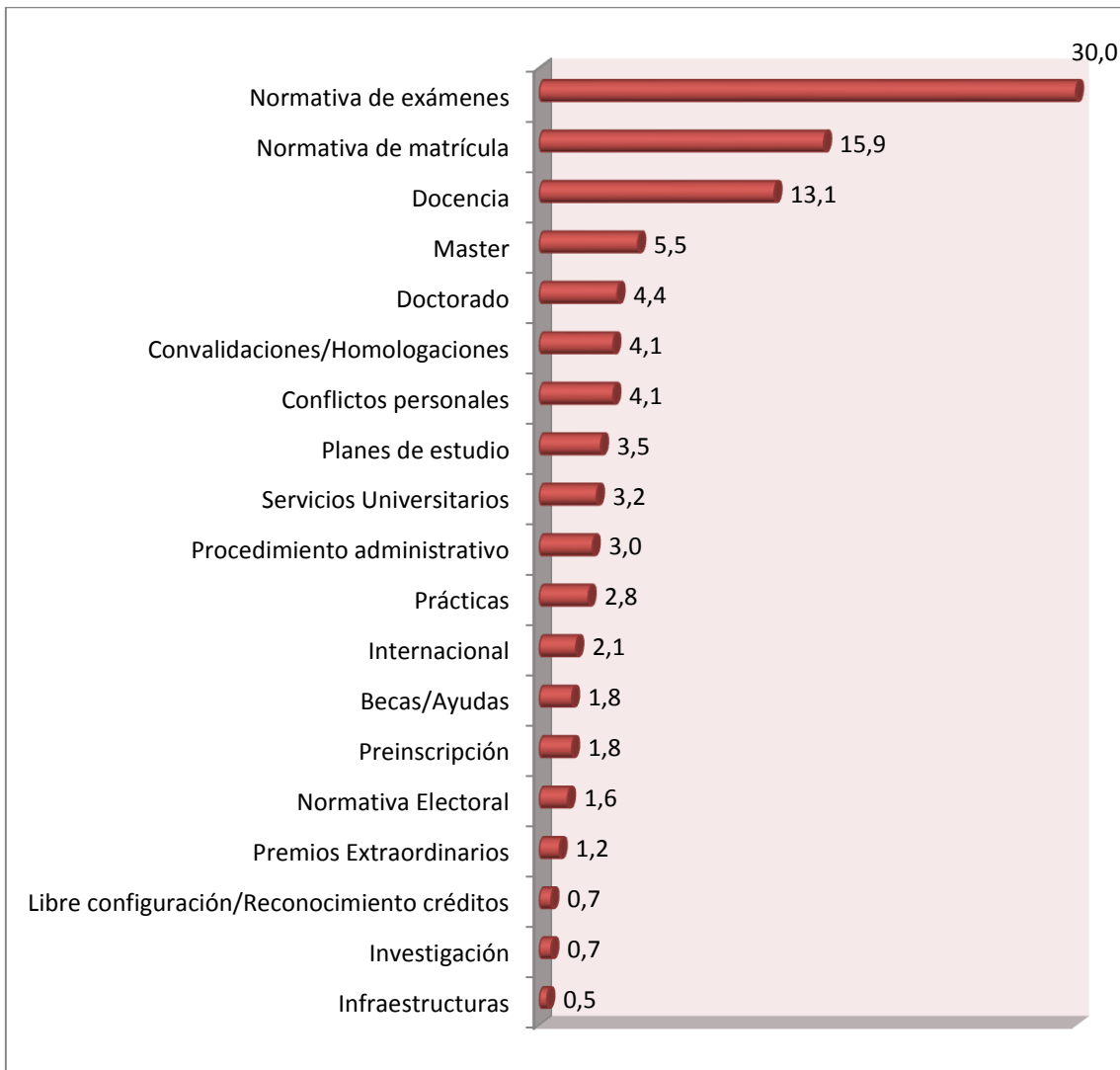


	PAS
Reclamaciones	9
Mediaciones	1
Consultas	6

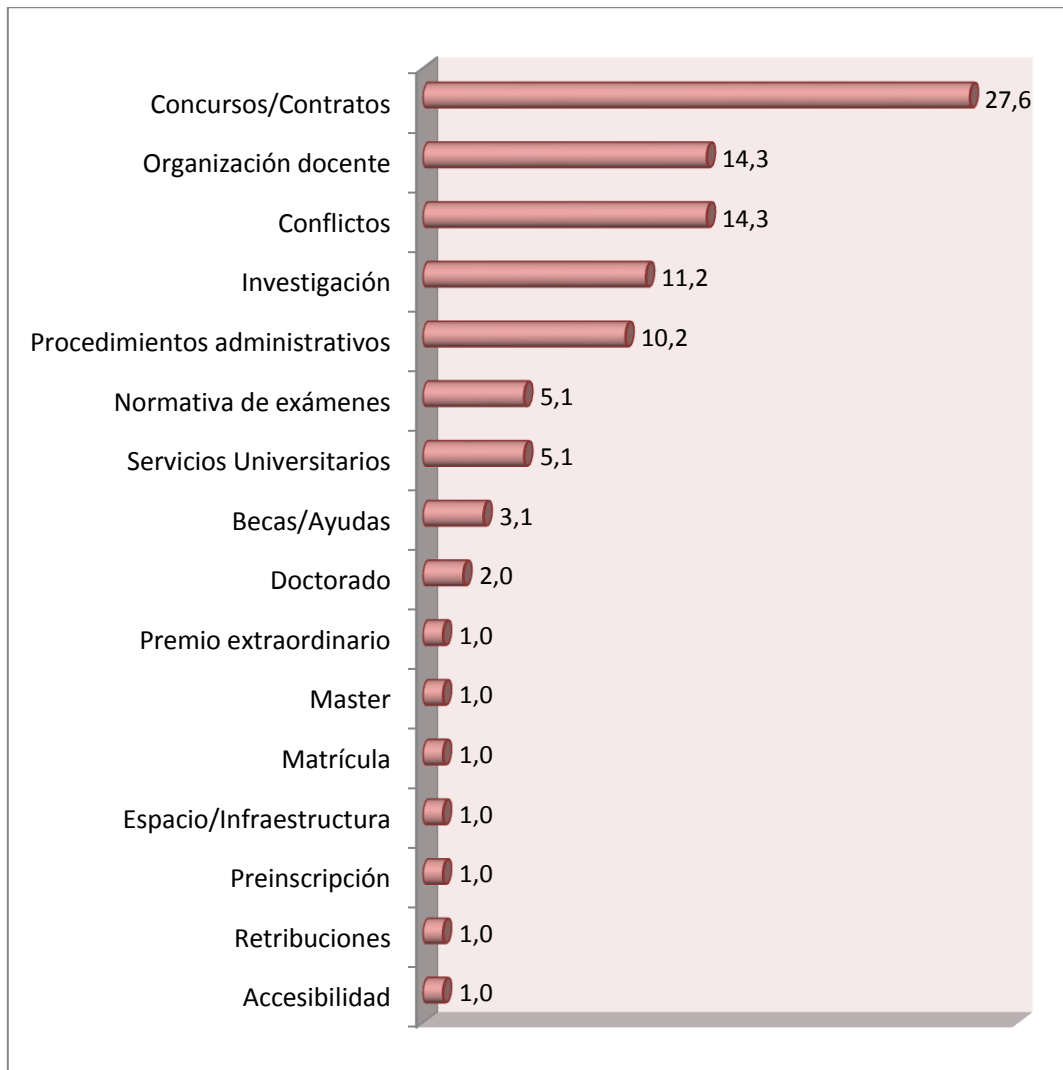


TEMÁTICA DE LAS RECLAMACIONES

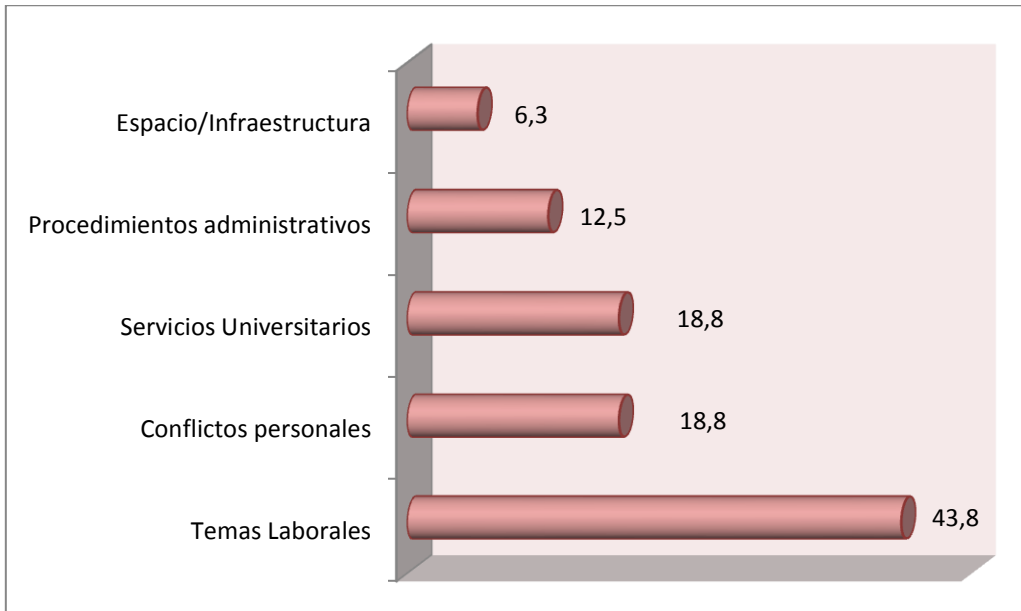
ESTUDIANTES		
TEMÁTICA	Nº	%
Normativa de exámenes	130	30,0
Normativa de matrícula	69	15,9
Docencia	57	13,1
Master	24	5,5
Doctorado	19	4,4
Convalidaciones/Homologaciones	18	4,1
Conflictos personales	18	4,1
Planes de estudio	15	3,5
Servicios Universitarios	14	3,2
Procedimiento administrativo	13	3,0
Prácticas	12	2,8
Internacional	9	2,1
Becas/Ayudas	8	1,8
Preinscripción	8	1,8
Normativa Electoral	7	1,6
Premios Extraordinarios	5	1,2
Libre configuración/Reconocimiento créditos	3	0,7
Investigación	3	0,7
Infraestructuras	2	0,5
TOTAL	434	



PDI		
TEMÁTICA	Nº	%
Concursos/Contratos	27	27,6
Organización docente	14	14,3
Conflictos	14	14,3
Investigación	11	11,2
Procedimientos administrativos	10	10,2
Normativa de exámenes	5	5,1
Servicios Universitarios	5	5,1
Becas/Ayudas	3	3,1
Doctorado	2	2,0
Premio extraordinario	1	1,0
Master	1	1,0
Matrícula	1	1,0
Espacio/Infraestructura	1	1,0
Preinscripción	1	1,0
Retribuciones	1	1,0
Accesibilidad	1	1,0
TOTAL	98	



PAS		
TEMÁTICA	Nº	%
Temas Laborales	7	43,8
Conflictos personales	3	18,8
Servicios Universitarios	3	18,8
Procedimientos administrativos	2	12,5
Espacio/Infraestructura	1	6,3
TOTAL	16	

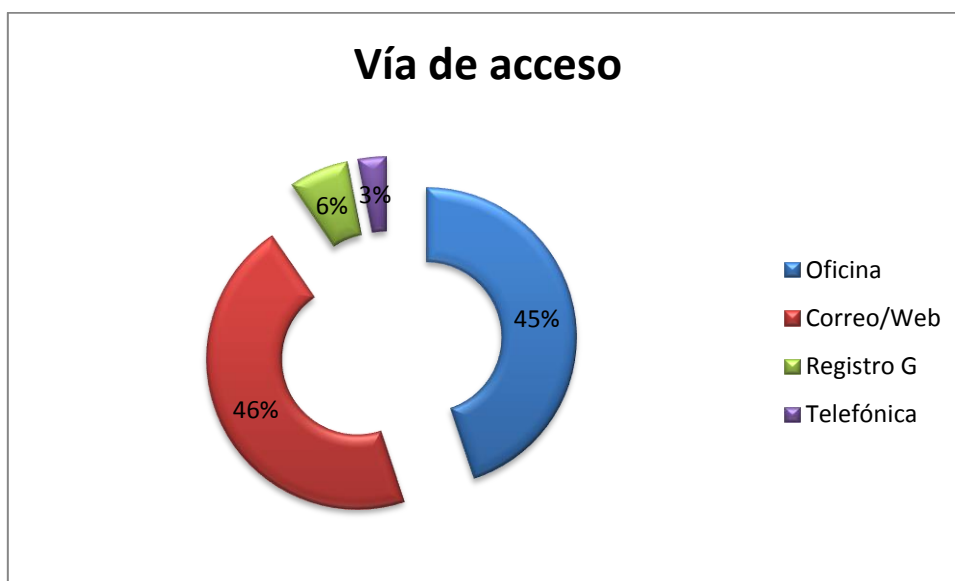


VIA DE ACCESO

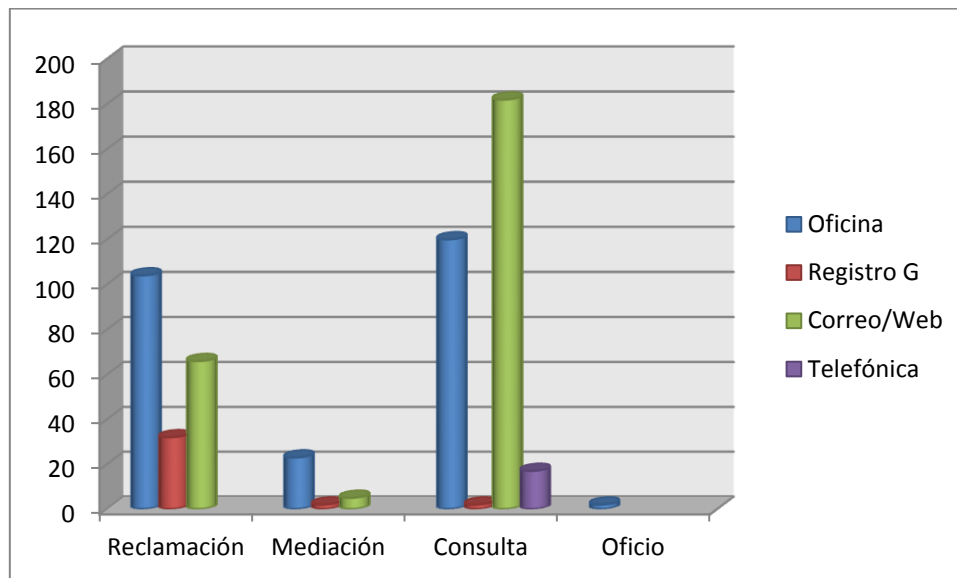
Oficina	249
Correo/Web	253
Registro G	36
Telefónica	17

Por último recogemos las vías de acceso a la Defensoría destacando que mayoritariamente se han utilizado las entrevistas personales y a través de la web.

Los datos por sectores se detallan a continuación.



	Reclamación	Mediación	Consulta	Oficio
Oficina	104	23	120	2
Registro G	32	2	2	
Correo/Web	66	5	182	
Telefónica			17	



	Estudiantes	PDI	PAS	Otros
Oficina	190	52	5	2
Registro G	24	10	2	
Correo/Web	208	32	8	5
Telefónica	12	4	1	

