



# Defensoría Universitaria

Memorias anuales 2013 y 2014

## PRESENTACIÓN

La Memoria que presentamos a continuación recoge los datos de las actuaciones que, por parte de la Defensoría Universitaria se han realizado durante los años 2013 y 2014 y que da cumplimiento a lo que encomienda la Ley Orgánica de Universidades, el Estatuto de la Universidad de Sevilla y a lo que dispone el artículo 19.1 del Reglamento General del Defensor Universitario de la Universidad de Sevilla con objeto de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos en los que desarrolla su labor y a velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria.

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 la persona en sí misma considerada.

El ejercicio de las funciones que se nos encomienda y los asuntos que nos plantea la comunidad universitaria, los hemos abordados según conforme a los criterios reglamentarios que nos facultan para ello, por lo que nuestras actuaciones las diferenciamos en lo que denominados consultas, reclamaciones o quejas, y mediaciones, terminología que queremos aclarar previamente para hacer más comprensivo nuestro trabajo y los datos que a continuación les aportamos.

## ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

**Las consultas** consisten básicamente en labores de asesoramiento, orientación e información sobre los instrumentos y procedimientos a seguir en una actuación ante la Universidad o 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, bien 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.

**Las reclamaciones o quejas** planteadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria 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 queja, 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.

Estas pautas de intervención en las reclamaciones han supuesto que casi la totalidad de las reclamaciones no hayan requerido de una resolución expresa escrita de la Defensoría.

De ahí que durante estos dos años sólo se han emitido cuatro Sugerencias de las que dos han sido de oficio, tres Recomendaciones y un recordatorio.

**Las mediaciones** o gestión alternativa de conflictos, 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 ello, si la materia objeto del conflicto lo permite y las partes implicadas aceptan este procedimiento, se inician las actuaciones para la búsqueda de soluciones que pongan fin a los mismos.

<b>Actuaciones</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Quejas/Reclamaciones	157	139
Mediaciones	17	18
Consultas	182	205
De oficio		2

<b>Reclamaciones</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Admitidas	150	135
Estimadas	120	78
Sin irregularidad	25	48
Archivadas	5	9
Remitida otros órganos	3	2
No admitidas	4	2

<b>Mediaciones</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Estimadas	13	16
Desestimadas	4	2

<b>Sector</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Estudiantes	267	301
PDI	75	46
PAS	9	10
Otros/No comunidad	5	5
Defensora		2

## TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2013

### ESTUDIANTES

TEMÁTICAS	Porcentaje
Movilidad Internacional	19
Normativa Matrícula	17
Normativa Evaluación y Calificaciones	14
Convalidaciones y Homologaciones	12
Conflictos	7
Servicios Universitarios	7
Prácticas/Prácticum	6
Becas	5
Investigación y Doctorado	5
Planes de Estudios	2
Normativa Electoral	2
Procedimientos Administrativos	1
Libre Configuración	1
Espacios e Infraestructuras	1
Preinscripción	1

### PDI

TEMÁTICAS	Porcentaje
Concursos y Contratos	42
Organización Docente	23
Conflictos	8
Doctorado	5
Procedimiento Administrativos	4
Normativa Evaluación y Calificaciones	4
Investigación	4
Becas	4
Normativa Electoral	2
Servicios Universitarios	2
Acreditación Docente	2

### PAS

TEMÁTICAS	Porcentaje
Horarios y Concursos	44
Traslados	14
Retribuciones	14
Conflictos	14
Servicios Universitarios	14

## TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2014

### ESTUDIANTES

TEMÁTICAS	Porcentaje
Convalidaciones y Homologaciones	26
Normativa Matrícula	19
Servicios Universitarios	17
Becas	11
Normativa Evaluación y Calificaciones	7
Procedimientos Administrativos	5
Doctorado y Master	5
Movilidad Internacional	4
Preinscripción	4
Normativa Electoral	1
Accesibilidad y Adaptación Discapacidad	1

### PDI

TEMÁTICAS	Porcentaje
Concursos y Contratos	35
Procedimiento Administrativos	15
Servicios Universitarios	12
Investigación	12
Normativa Evaluación y Calificaciones	8
Organización Docente	8
Doctorado	4
Normativa Electoral	3
Becas	3

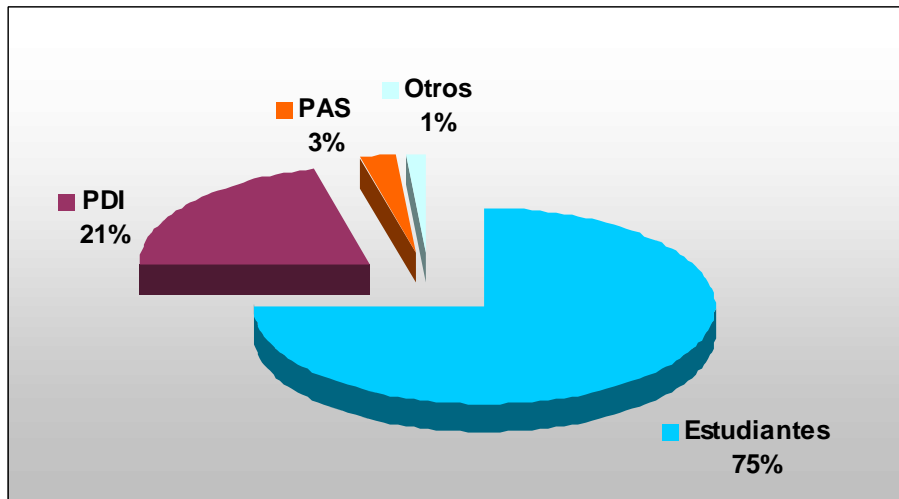
### PAS

TEMÁTICAS	Porcentaje
Horarios y Concursos	33
Conflictos	33
Accesibilidad y Adaptación Discapacidad	17
Procedimientos Administrativos	17

## DATOS Y GRÁFICOS AÑO 2013

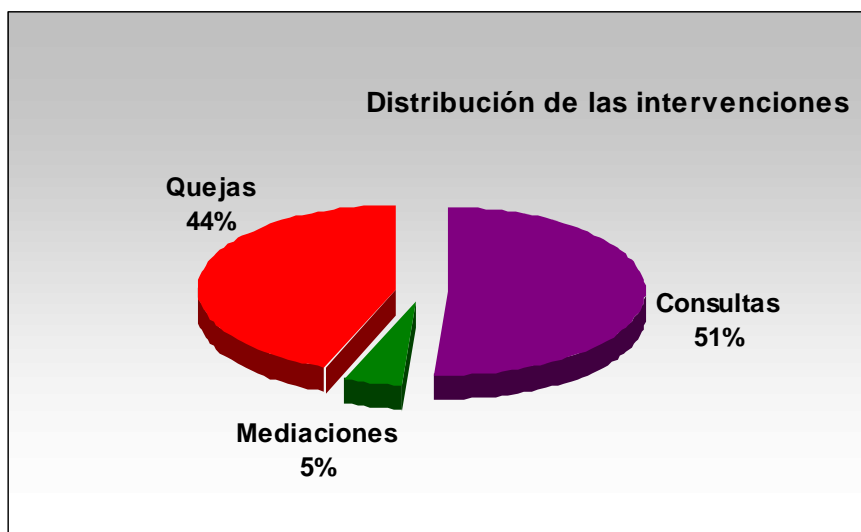
### SECTOR

Estudiantes	267
PDI	75
PAS	9
Otros	5



### TIPOLOGÍA ACTUACIONES

Consultas	182
Mediaciones	17
Quejas	157



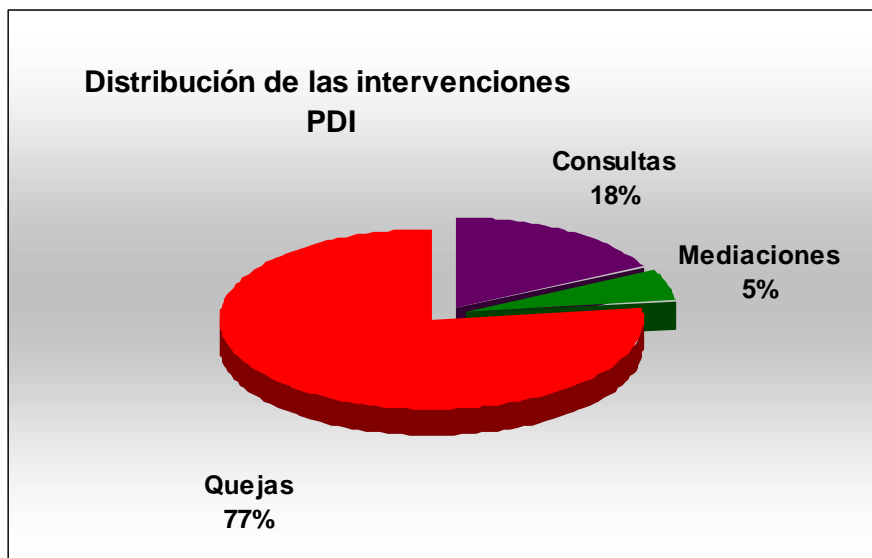
## Estudiantes

Consultas	163
Mediaciones	13
Quejas	91



## PDI

Consultas	13
Mediaciones	4
Quejas	57





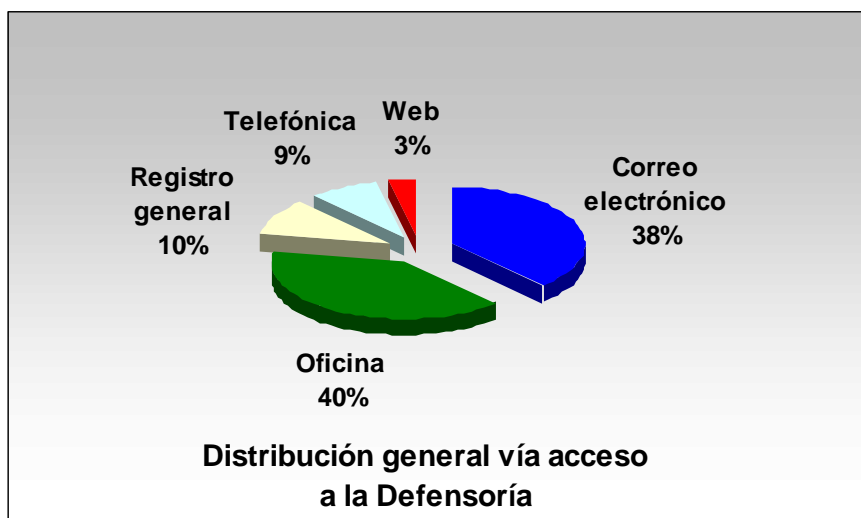
PAS

Consultas	2
Quejas	7



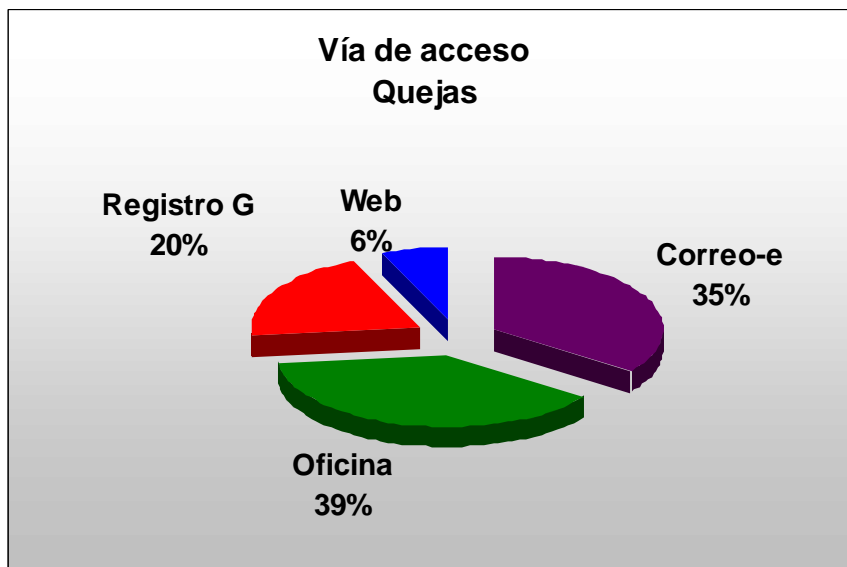
## VÍA DE ACCESO

Correo electrónico	135
Oficina	143
Registro general	35
Telefónica	31
Web	12



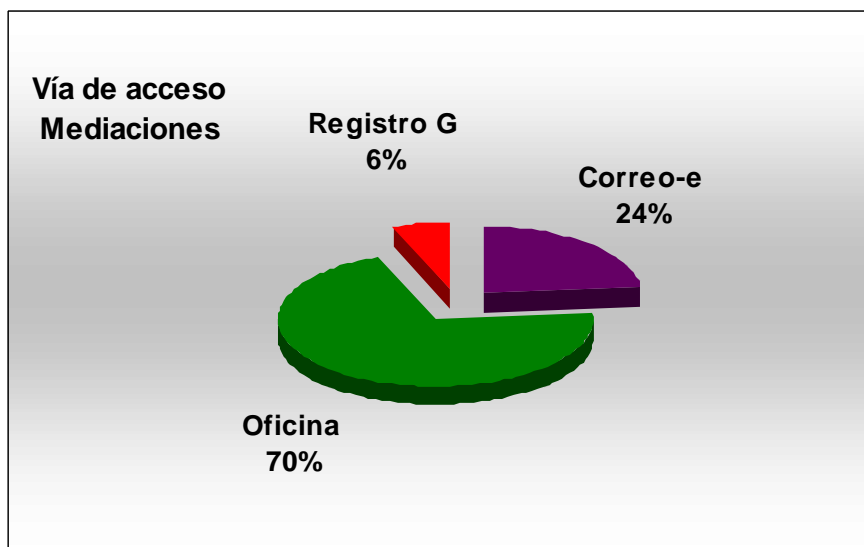
## Quejas

Correo-e	55
Oficina	60
Registro G	32
Web	10



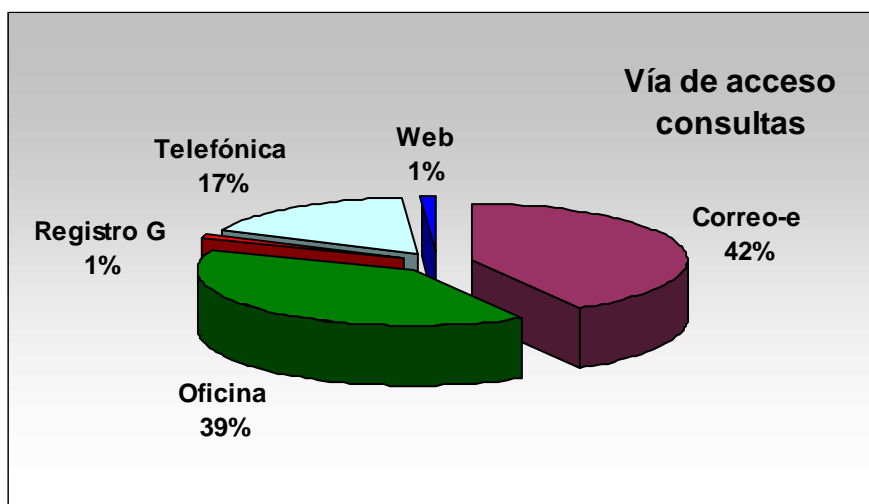
## Mediaciones

Correo-e	4
Oficina	12
Registro G	1



## Consultas

Correo-e	76
Oficina	71
Registro G	2
Telefónica	31
Web	2



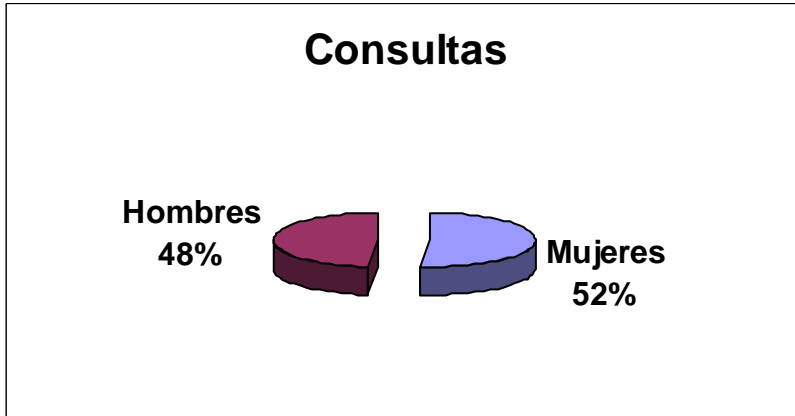
## GÉNERO

MUJERES	177
HOMBRES	179



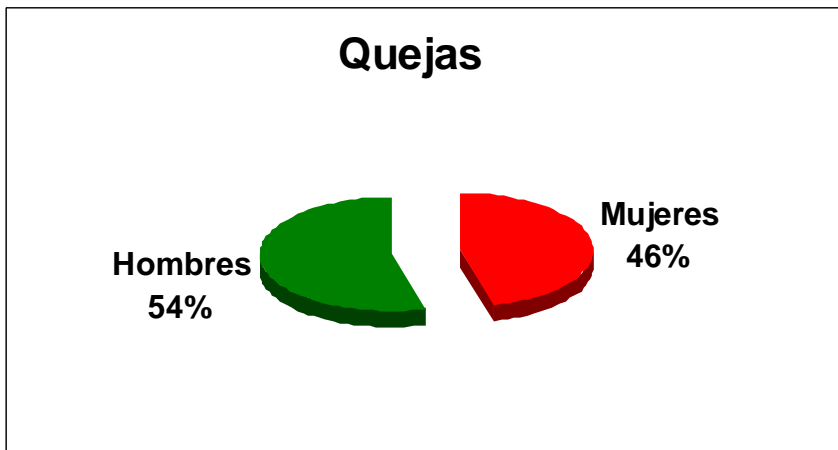
Consultas

Mujeres	94
Hombres	88



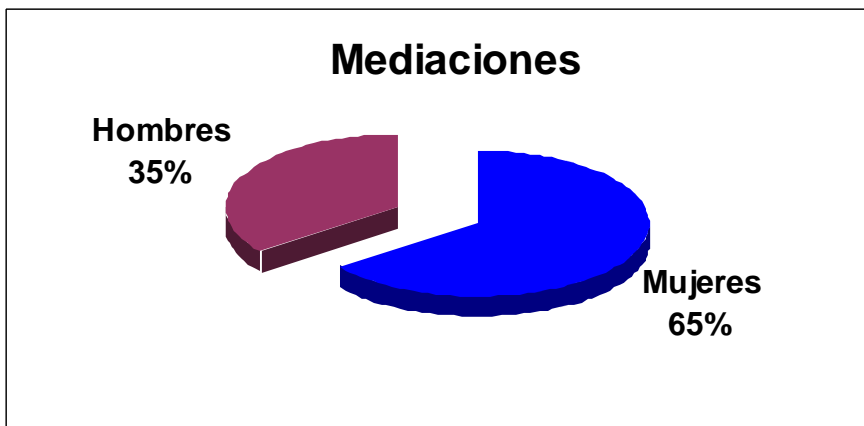
Quejas

Mujeres	72
Hombres	85



Mediaciones

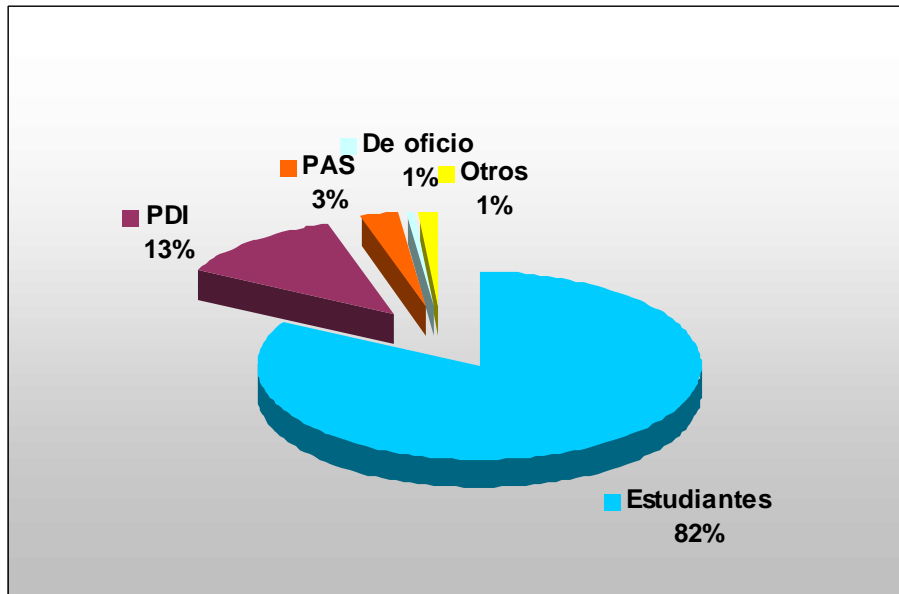
Mujeres	11
Hombres	6



## DATOS Y GRÁFICOS AÑO 2014

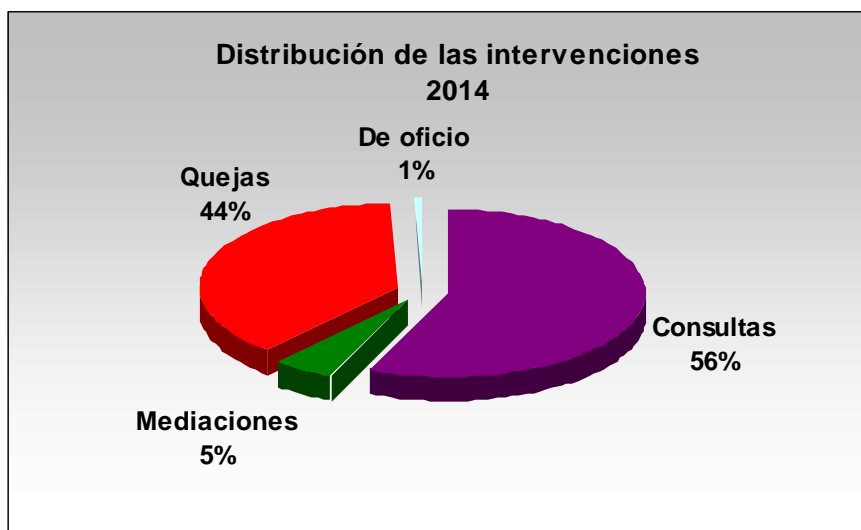
### SECTOR

Estudiantes	301
PDI	46
PAS	10
De oficio	2
Otros	5



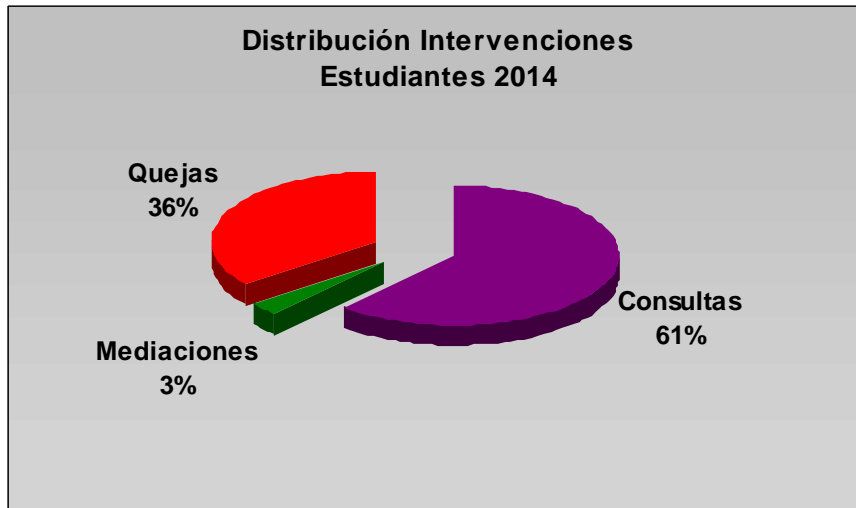
### TIPOLOGÍA ACTUACIONES

Consultas	205
Mediaciones	18
Quejas	139
De oficio	2



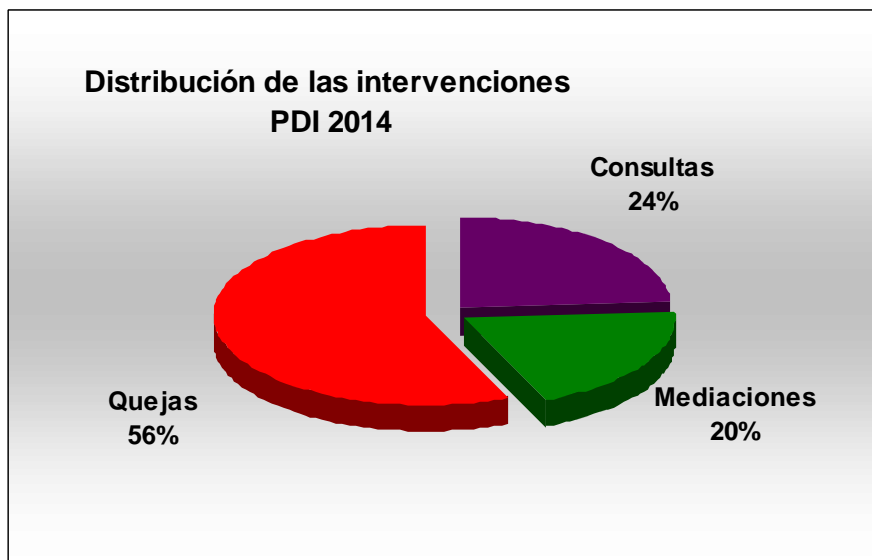
Estudiantes

Consultas	186
Mediaciones	8
Quejas	107



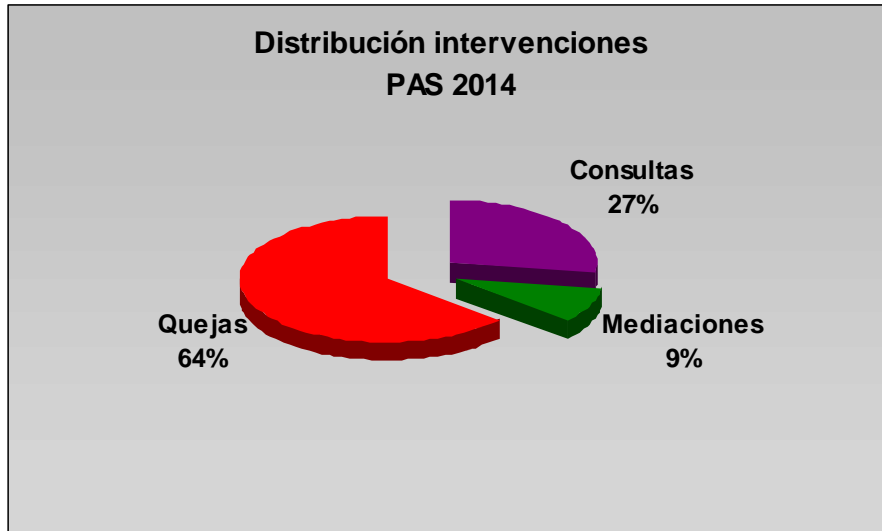
PDI

Consultas	11
Mediaciones	9
Quejas	26



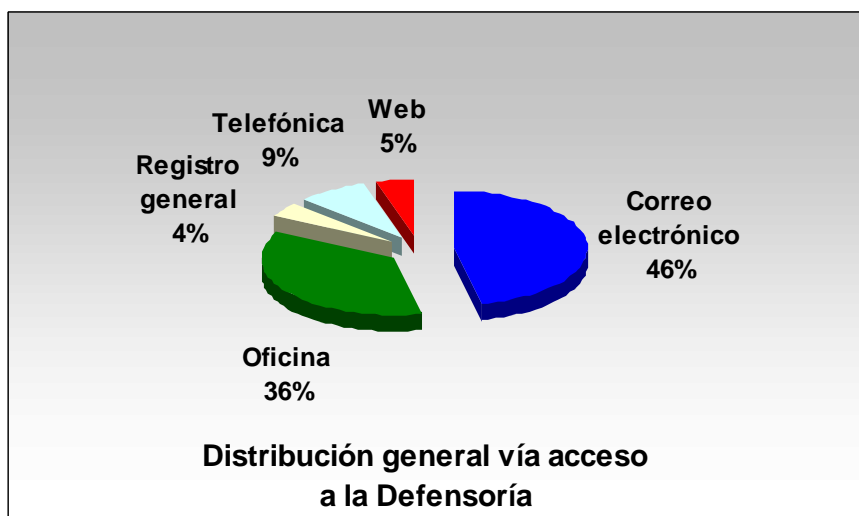
## PAS

Consultas	3
Mediaciones	1
Quejas	7



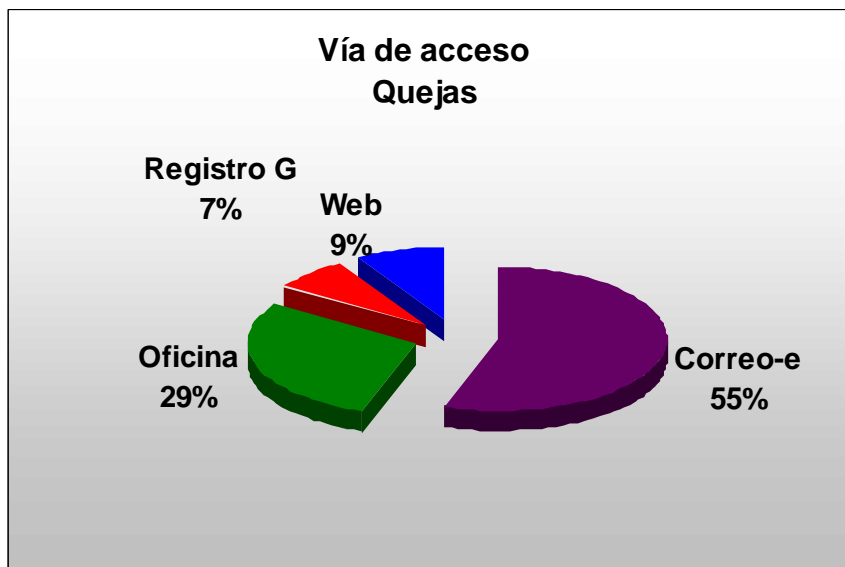
## VÍA DE ACCESO

Correo electrónico	170
Oficina	130
Registro general	15
Telefónica	32
Web	17



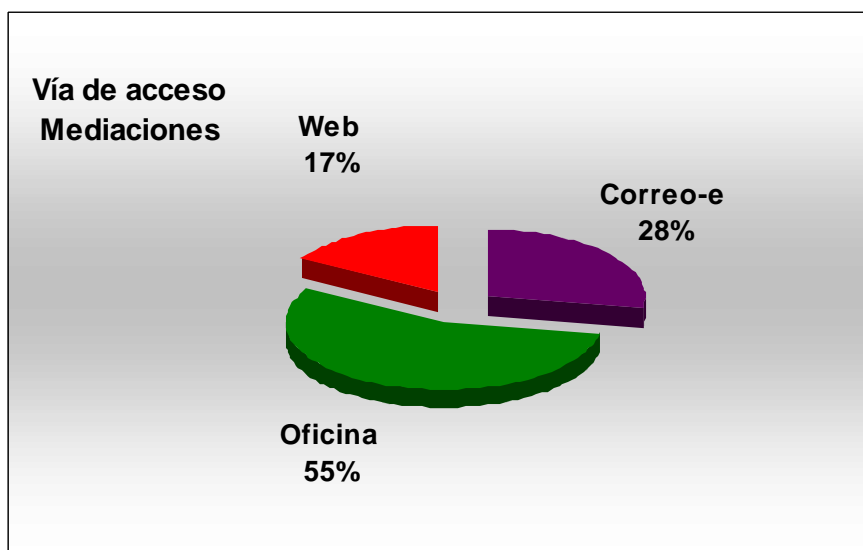
## Quejas

Correo-e	77
Oficina	40
Registro G	10
Web	12



## Mediaciones

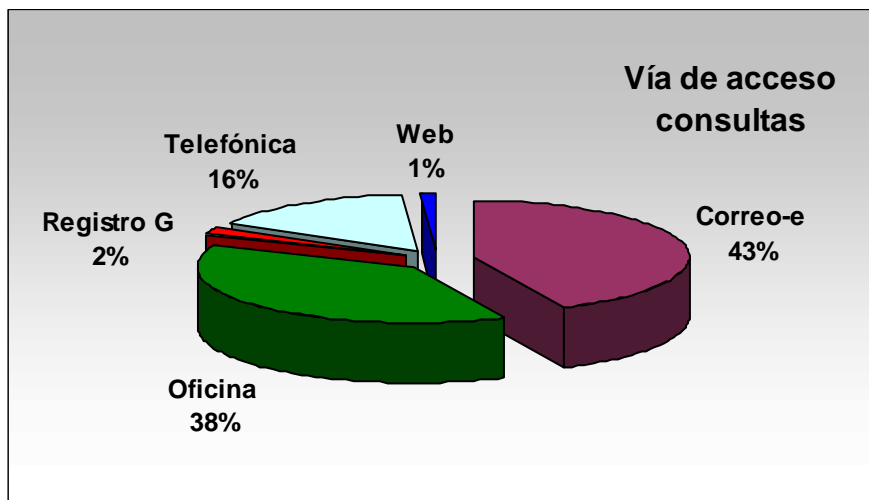
Correo-e	5
Oficina	10
Web	3





## Consultas

Correo-e	88
Oficina	78
Registro G	5
Telefónica	32
Web	2



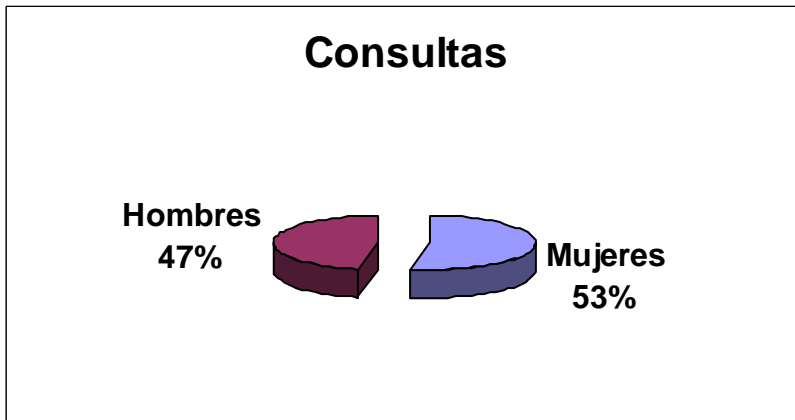
## GÉNERO

MUJERES	180
HOMBRES	182



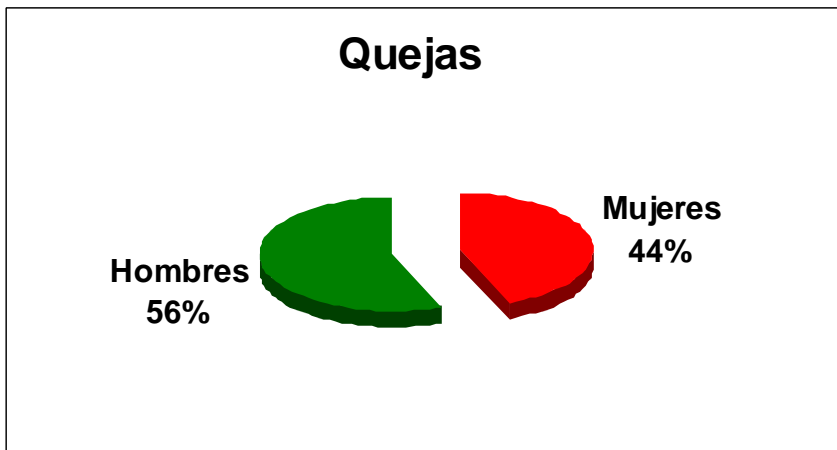
Consultas

Mujeres	109
Hombres	96



Quejas

Mujeres	61
Hombres	78



Mediaciones

Mujeres	10
Hombres	8

