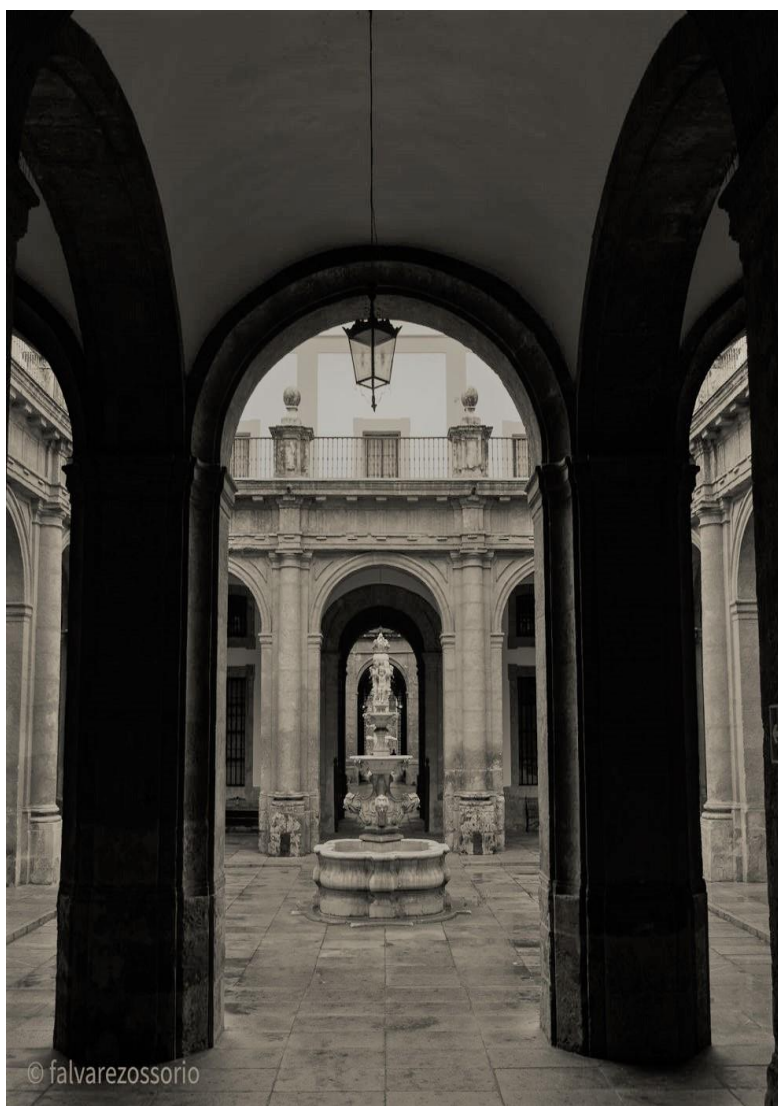




Memoria de actividades



Defensoría Universitaria

2019 y 2020

Índice:

Normativa reguladora
Naturaleza de sus intervenciones.
Desglose de actuaciones.
Actuaciones por sectores.
Vías de acceso a la Defensoría.

NORMATIVA REGULADORA

La normativa de referencia del Defensor Universitario se encuentra en la **Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre**, la **Ley Andaluza de Universidades 15/2003 de 22 de diciembre** modificada por el decreto legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la LAU. Y dando cumplimiento a éstas **la recoge en su capítulo 3º, Artículo 24 el Estatuto de la Universidad de Sevilla que confiere su carácter y le atribuye las competencias.**

1. El Defensor Universitario es el órgano encargado de velar por el respeto a los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria en el ámbito de la Universidad de Sevilla. No está sometido a mandato imperativo y desarrolla sus funciones con total independencia.
2. El Defensor Universitario será elegido por mayoría absoluta del Claustro Universitario, a propuesta de la Mesa, entre los miembros de la comunidad universitaria. Su mandato será de cinco años, no pudiendo ser destituido ni reelegido.
3. La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno o de representación de la Universidad.
4. Son competencias del Defensor Universitario:
 - a) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
 - b) Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad que estime oportuno cuando en ellas se trate de materias relacionadas con las actuaciones que lleve a cabo en ese momento.
 - c) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
 - d) Formular las propuestas de actuación que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
 - e) Cualquiera otra que le otorgue el presente Estatuto y el Reglamento general del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

5. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o administrativa y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso en vía administrativa o ante los tribunales

ordinarios o ante el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará porque la Administración universitaria resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Admitida la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de la misma. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al órgano administrativo procedente con el fin de que, por su titular, en el plazo máximo de treinta días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor Universitario.

6. El Defensor Universitario deberá presentar al Claustro Universitario una memoria anual de sus actividades en la que podrá formular recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

7. Para el cumplimiento de sus funciones, la Universidad de Sevilla dotará al Defensor Universitario de asignación presupuestaria, infraestructura y personal adecuados.

En nuestra Universidad, es el Reglamento General, aprobado por Acuerdo 1.2 del Claustro Universitario en su sesión de 22 de noviembre de 2004, el que especifica la norma jurídica anterior y regula normativamente todas las actividades, procedimientos y tramitación que están asignadas a sus funciones https://www.us.es/sites/default/files/2019-05/Reglamento_General_Defensor_Universitario.pdf

Por último, el RD 1791/2010 del Estatuto del Estudiante Universitario le confiere como garante de sus derechos en su Artículo 46:

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

NATURALEZA DE SUS INTERVENCIONES

Todas las intervenciones tienen como objeto la supervisión de las actuaciones de la Universidad de Sevilla en el marco de la legislación vigente, incluyendo dentro de la misma a sus órganos de gobierno centrales, a los propios de los Centros universitarios y al resto de servicios.

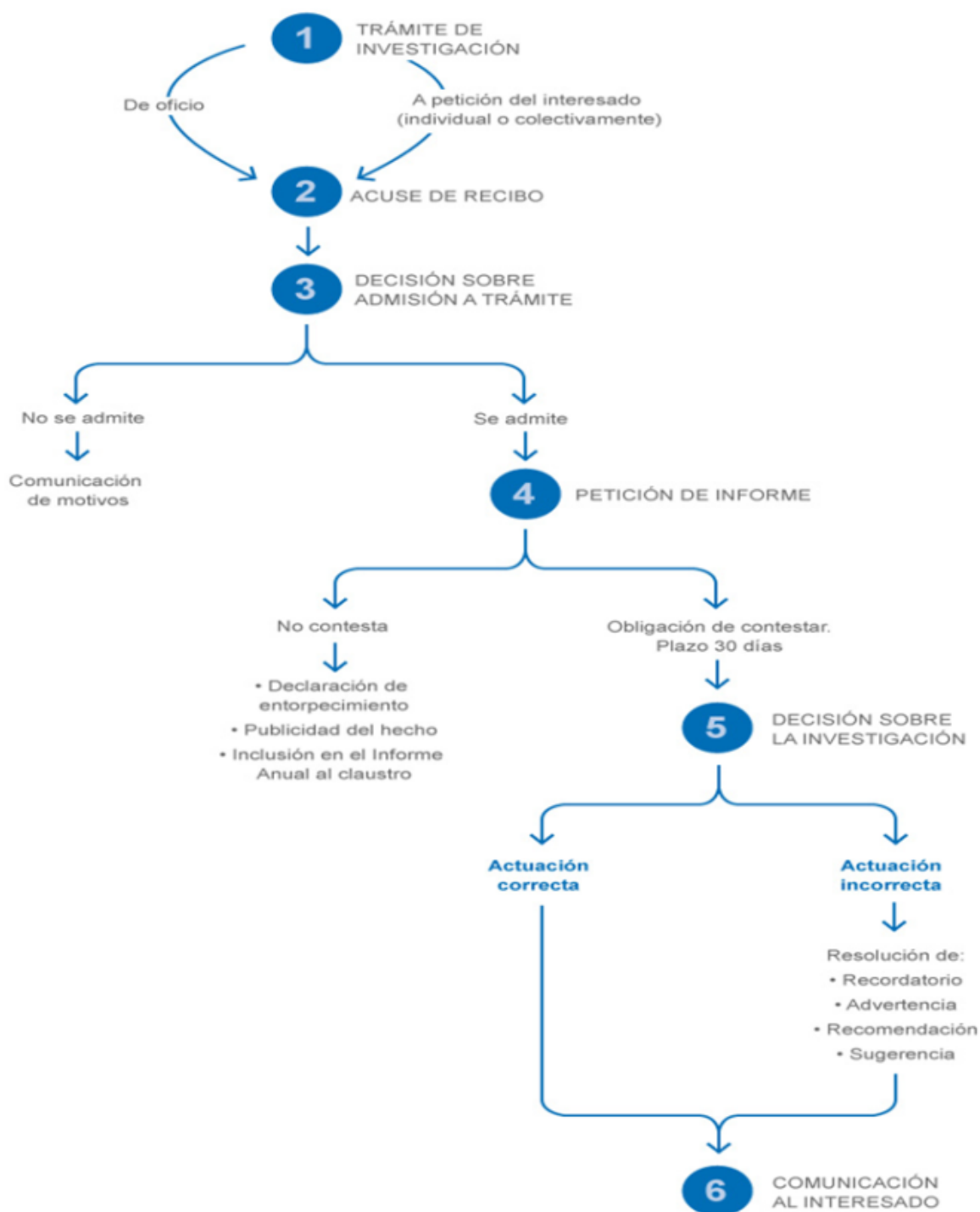
A este respecto, debe recordarse que son varias las formas en las que el Defensor puede desarrollar su actividad. Por un lado, a instancia de parte, individual o colectiva, tramita las quejas y reclamaciones formuladas por los miembros de la comunidad universitaria, así como los procedimientos de mediación entre los miembros de la comunidad o la intermediación ante sus órganos y servicios. También responde a las consultas que se le plantean. A las anteriores hay que añadir las actuaciones que de oficio considere iniciar.

Todas las intervenciones que se realizan desde la Defensoría Universitaria son tratadas con la más absoluta reserva y confidencialidad, siempre que no se invoque un derecho individual.

Quejas o Reclamaciones. A petición del interesado se solicita la intervención del Defensor Universitario por considerar que la actuación de la Administración ha lesionado sus derechos o intereses legítimos. Una vez se admite a trámite una queja en la Defensoría, se inicia la investigación sumaria e informal ante los órganos competentes. Para utilizar este mecanismo el peticionario suele haber hecho ya uso de los instrumentos de reclamación de que dispone la Universidad de Sevilla y que están descritos en el Estatuto y en la normativa universitaria de desarrollo.

Se incluyen en este ámbito de actuación los expedientes que se tramitan a la administración universitaria de los reclamantes que no han obtenido respuesta a sus recursos, alegaciones o escritos del órgano correspondiente ante la instancia que los presentó.

LA INVESTIGACIÓN, PASO A PASO



Mediaciones. Este procedimiento de actuación del Defensor se inicia a petición expresa de un miembro de la comunidad para dirimir algún conflicto universitario, bien con alguna otra persona o personas o bien con órganos de gobierno o servicios.

El contexto universitario se caracteriza por la gran diversidad de actividades, funciones y relaciones, tanto horizontales como transversales, que se establecen entre los diferentes sectores que lo componen y que en ocasiones son el origen de las controversias y conflictos. Ello hace que esta actuación mediadora es deseable que sea asumida, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria, sin tener que recurrir a procesos administrativos que son más lentos y costosos. Además, supone que, al ser una solución pactada y no impuesta, sea más duradera y genere un mejor clima para el desarrollo de las tareas que todos tenemos encomendadas.

En otros supuestos, el Defensor utiliza su *auctoritas* para intermediar entre un miembro de la comunidad universitaria y la autoridad ante la que presenta la reclamación si considera que el reclamante pudiera tener razón en el derecho que reclama.



Consultas. Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles que se llevan a cabo en la Defensoría. Las consultas permiten cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria, y a otras personas ajenas a la misma, sobre los aspectos de índole administrativos y normativos que les son necesarios para orientar el problema o para recurrir en caso de una posible vulneración de derechos ante el órgano o servicio competente.

Este tipo de consultas requieren de gestiones personales, telefónicas o documentales, ante los servicios universitarios o autoridades competentes que pueden ofrecer la posible solución más rápida o facilitar la información necesaria para ello.

Las consultas gestionadas así son las que se recogen en las estadísticas de la Defensoría, diferenciándolas de las consultas y atenciones que diariamente se atienden personalmente, telefónica o telemáticamente.

Actuaciones de Oficio. Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante un posible menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Por último, se recoge también lo que se denomina **registro de hecho**, que no es más que dejar constancia, normalmente por escrito, de una situación vivida, de un conflicto o de un hecho que algún miembro de la comunidad universitaria quiere que sea conocido por la Defensoría pero que solicita que no se realice actuación directa sobre el mismo.

Del resultado de estas actuaciones cabe recordar que el Defensor puede dictar las siguientes resoluciones:

Recordatorio: dirigido a la Administración para significarle el incumplimiento de una determinada norma aplicable al caso

Advertencia: están reservadas para los responsables académicos o administrativos en los supuestos de incumplir con el deber legal de colaboración con la Defensoría y se le informa de la posibilidad de adoptar una de las medidas de compulsión que el Reglamento General permite adoptar en estos casos.

Recomendación: en este caso el Defensor solicita a la Administración que adopte una medida que repare o corrija la actuación administrativa declarada incorrecta.

Sugerencia: supone plantear a los órganos universitarios competentes que se adopte nueva normativa o se modifique una existente, a fin de garantizar los derechos y libertades que, por falta de norma o por la regulación existente, no queden suficientemente protegidos.

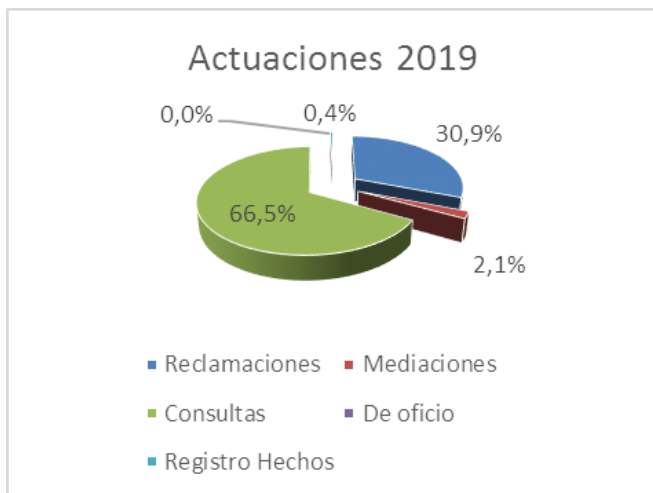
El Defensor no tiene capacidad ejecutiva, por lo que actúa utilizando su auctoritas para solucionar conflictos, generar buenas prácticas, facilitar consensos, restituir derechos vulnerados o hacer propuestas que contribuyan a un mejor funcionamiento de nuestra Universidad y de los servicios que presta, tanto a los miembros de la comunidad como a la sociedad en general. Por ello todas las actuaciones que lleva a cabo, redundan en la mejora de la calidad del servicio universitario, dando cumplimiento así al fin que le otorga la legislación vigente. Pero la existencia del Defensor no tiene interés solamente para los miembros de la comunidad universitaria, y cuyos derechos protege, sino que interesa a la propia institución, ya que desde su posición puede dar su visión y consejo a las autoridades académicas sobre qué debilidades o deficiencias del sistema ha podido percibir de los casos que le han llegado a la Defensoría.

En muchas ocasiones la función será velar por que se respeten los derechos que contempla la normativa universitaria, evitando que se produzcan actuaciones arbitrarias. Sin embargo, en otras, la aplicación estricta de esas mismas normas puede ser injusta en algunos casos concretos. Y es en estos supuestos cuando se atiende primero al principio de justicia antes que al de la interpretación cerrada de la legalidad y el Defensor dirige a la administración su opinión para que contemple como excepcional aquellos casos en que la aplicación estricta del principio de legalidad puede ir contra los fines que persigue la normativa.

DESGLOSE DE ACTUACIONES

Durante estos dos años periodos se han realizado un total de 474 actuaciones, 236 se realizaron en el año 2019 y 238 en el año 2020, distribuidas tal como se señalan en las siguientes tablas y los gráficos correspondientes a la mismas.

Actuaciones 2019			Actuaciones 2020		
Reclamaciones	73	30,9%	Reclamaciones	56	23,5%
Mediaciones	5	2,1€	Mediaciones	14	5,9€
Consultas	157	66,5%	Consultas	167	70,2%
De oficio	0	0%	De oficio	0	0%
Registro de Hechos	1	0,4%	Registro de Hechos	1	0,4%
Totales:	236		Totales:	238	



Como puede verse, las consultas, con el 66,5% y 70,2%, han sido las actuaciones mayoritarias en la Defensoría, seguidas de Quejas y Meditaciones.

La distribución de los usuarios por género es de un 47% de mujeres en el 2019 y del 45% en el año 2020. En cuanto a los hombres los porcentajes son similares también en estos dos años, siendo el 53% en el 2019 y del 55% en el pasado año 2020.



En relación al total de quejas que nos plantearon en estos dos años decir que todas fueron admitidas a trámite y sólo una de ellas, correspondiente al año 2020, no lo fue por no haber recurrido previamente al órgano competente para su resolución.

En cuanto a las solicitudes de mediación, encontramos diferencias en los dos años. En 2019 se realizaron sólo 5 y de éstas, en sólo en 3 de ellas se llegaron a acuerdos satisfactorios.

En el 2020 el número de mediaciones solicitadas fueron 14, aunque una de ellas no se llegó a realizarse por ser desestimada por una de las partes. El resto, es decir las 13 que se llevaron a cabo finalizaron con acuerdos satisfactorios para las partes.

Periodo del 1 de enero a 31 diciembre 2019



Periodo del 1 de enero a 31 diciembre 2020



ACTUACIONES POR SECTORES

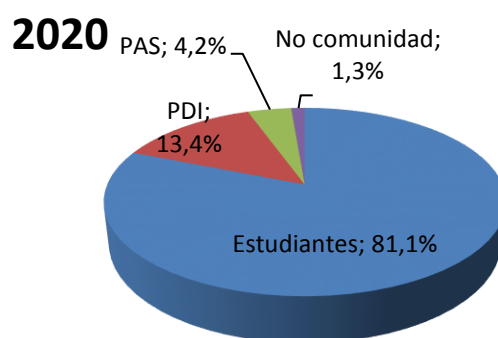
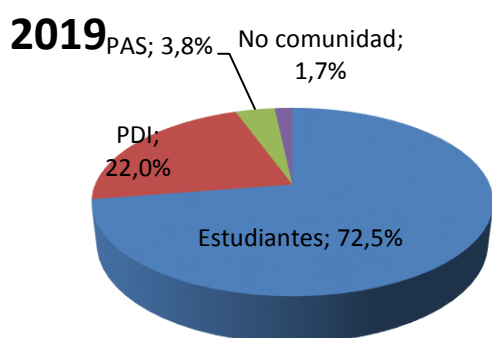
En cuanto a los sectores, tenemos que el mayoritario sigue siendo el del estudiantado con un 72,5% en 2019 y 81,1% en 2020.

2019

Estudiantes	171	72,5%
PDI	52	22%
PAS	9	3,8%
No Comunidad	4	1,7%

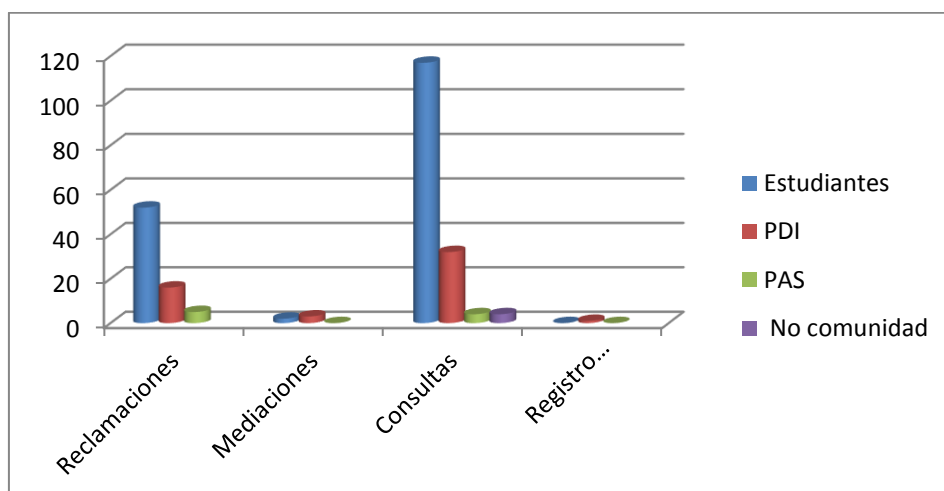
2020

Estudiantes	193	81,1%
PDI	32	13,40%
PAS	10	4,2%
No Comunidad	3	1,3%

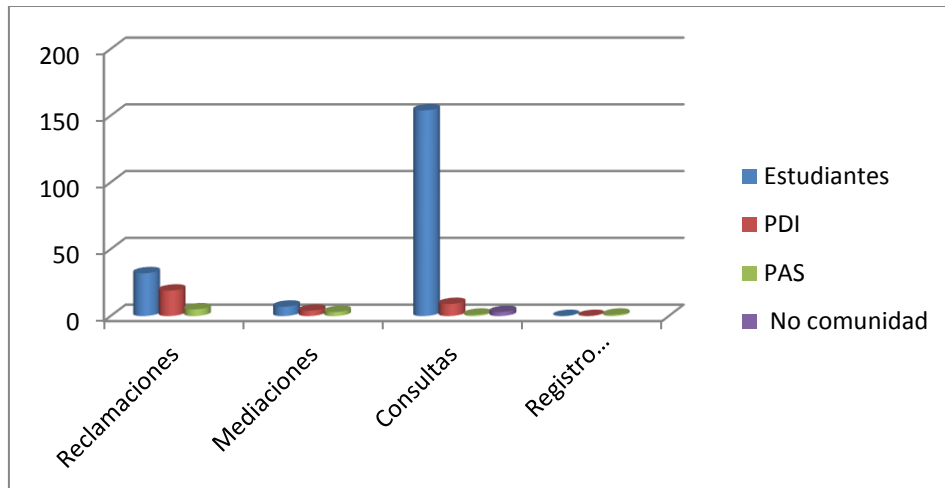


A continuación, se desglosan los datos del tipo de intervenciones que se han efectuado por cada uno de los colectivos, junto con las temáticas de las quejas/reclamaciones que nos han llegado.

2019	Estudiantes	PDI	PAS	No comunidad
Reclamaciones	52	16	5	
Mediaciones	2	3	0	
Consultas	117	32	4	4
Registro Hechos	0	1	0	
TOTALES:	171	52	9	4



2020	Estudiantes	PDI	PAS	No comunidad
Reclamaciones	32	19	5	
Mediaciones	7	4	3	
Consultas	154	9	1	3
Registro Hechos	0	0	1	
TOTALES:	193	32	10	3

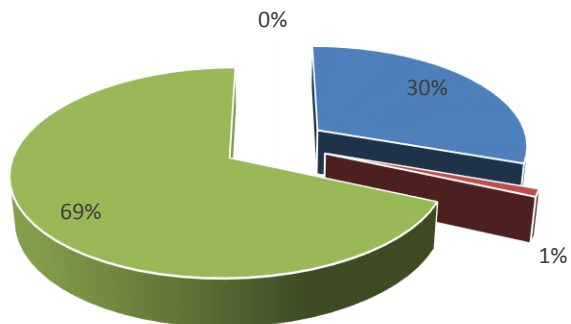


ESTUDIANTES

2019	Estudiantes
Reclamaciones	52
Mediaciones	2
Consultas	117
Registro Hechos	0

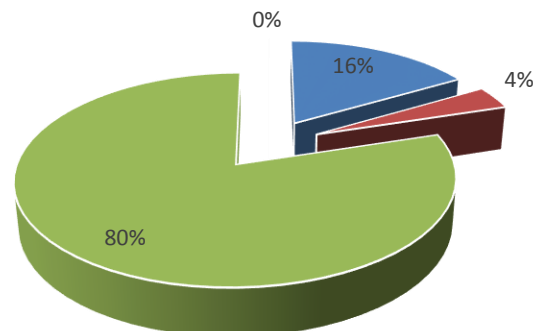
2020	Estudiantes
Reclamaciones	32
Mediaciones	7
Consultas	154
Registro Hechos	0

Estudiantes 2019



■ Reclamaciones ■ Mediaciones ■ Consultas ■ Registro Hechos

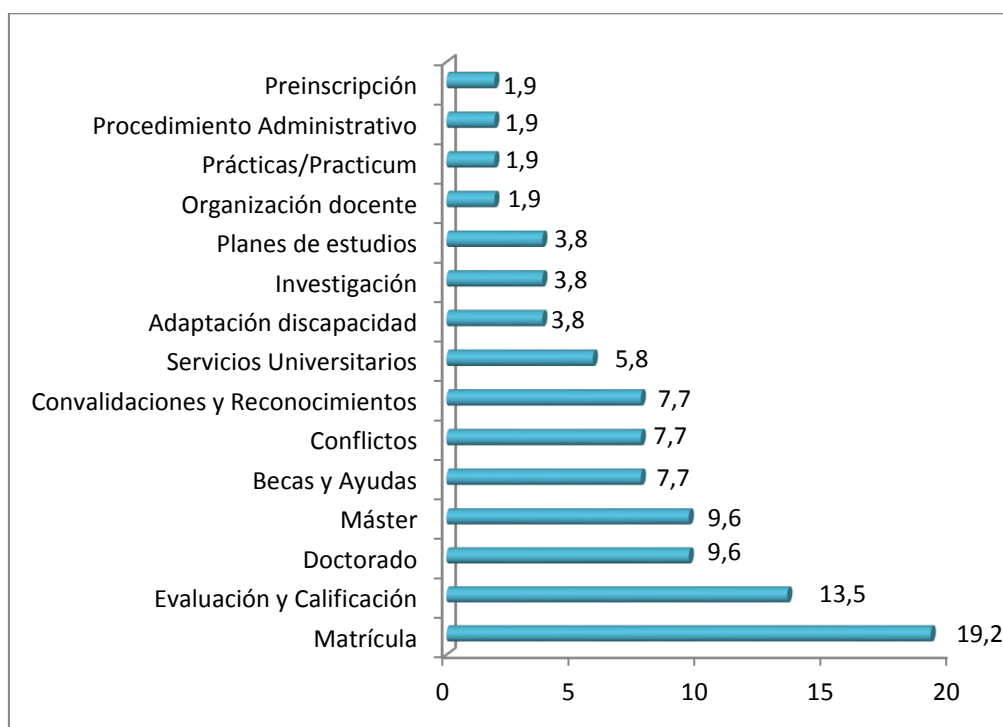
Estudiantes 2020



■ Reclamaciones ■ Mediaciones ■ Consultas ■ Registro Hechos

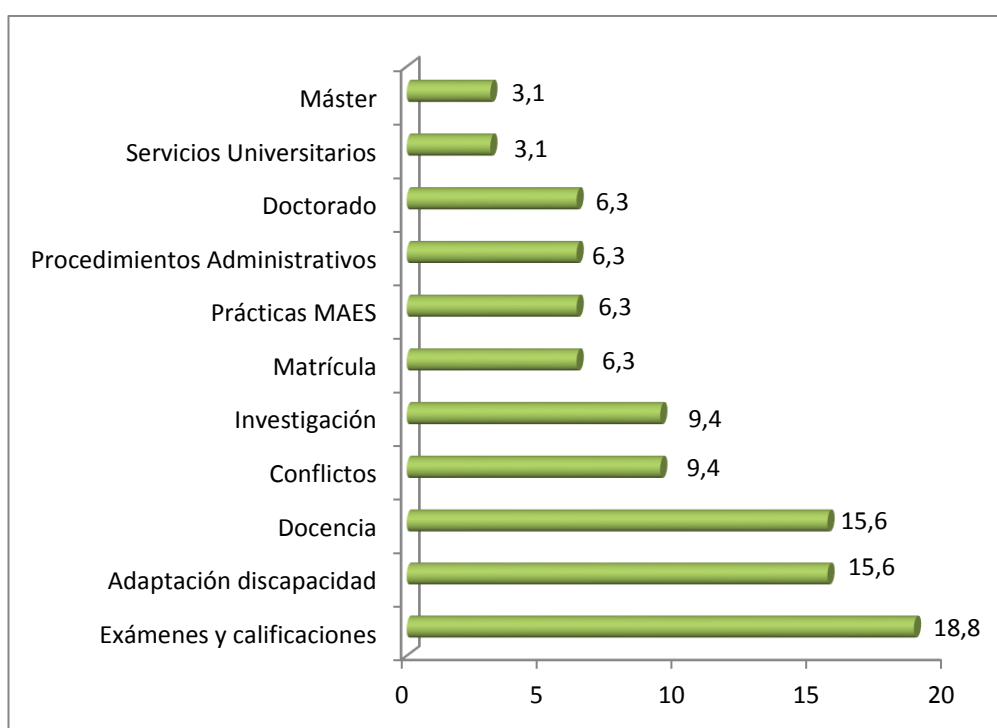
TEMÁTICA DE LAS RECLAMACIONES 2019

MATRÍCULA	10	19,2%
EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN	7	13,5%
DOCTORADO	5	9,6%
MÁSTER	5	9,6%
BECAS Y AYUDAS	4	7,7%
CONFLICTOS	4	7,7%
CONVALIDACIONES/RECONOCIMIENTOS	4	7,7%
SERVICIOS UNIVERSITARIOS	3	5,8%
ADAPTACIÓN DISCAPACIDAD	2	3,8%
INVESTIGACIÓN	2	3,8%
PLANES DE ESTUDIO	2	3,8%
ORGANIZACIÓN DOCENTE	1	1,9%
PRACTICAS/PRACTICUM	1	1,9%
PREINSCRIPCIÓN	1	1,9%
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	1	1,9%
TOTAL:	52	



TEMÁTICA DE LAS RECLAMACIONES 2020

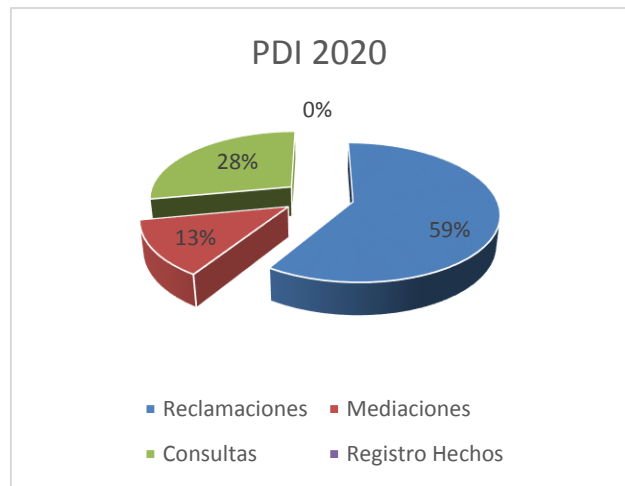
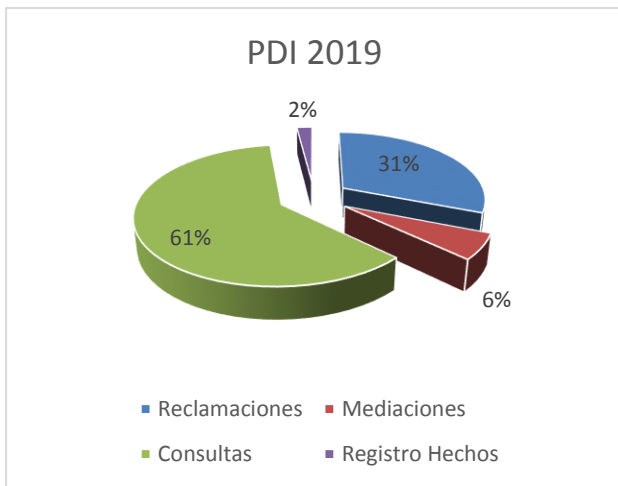
Exámenes y calificaciones	6	18,8%
Adaptación discapacidad	5	15,6%
Docencia	5	15,6%
Conflictos	3	9,4%
Investigación	3	9,4%
Doctorado	2	6,3%
Matrícula	2	6,3%
Prácticas MAES	2	6,3%
Procedimientos Administrativos	2	6,3%
Máster	1	3,1%
Servicios Universitarios	1	3,1%
TOTAL:	32	



PDI

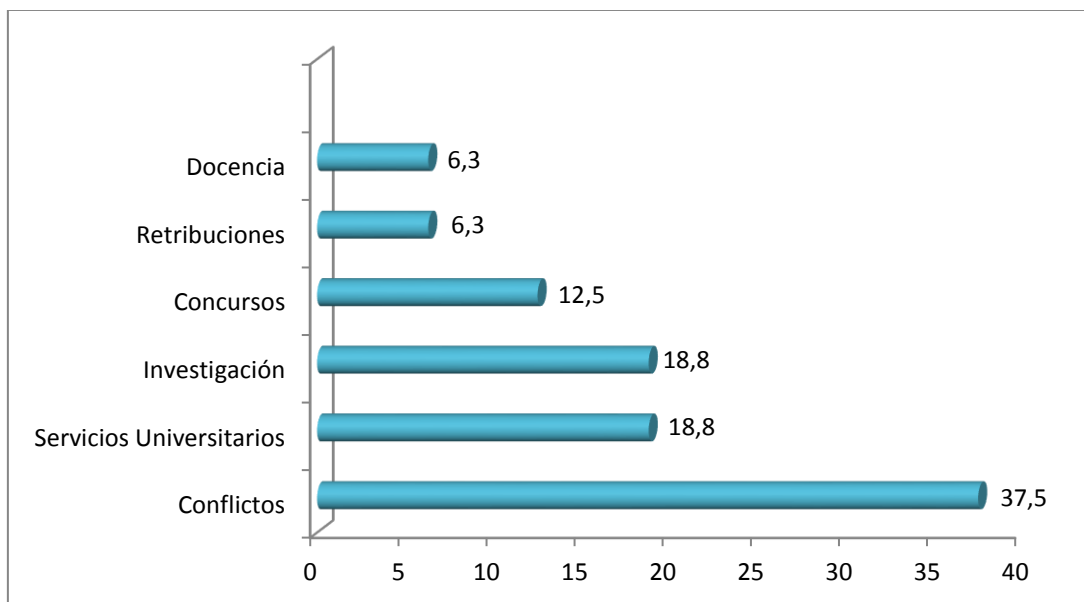
2019	PDI
Reclamaciones	16
Mediaciones	3
Consultas	32
Registro Hechos	1

2020	PDI
Reclamaciones	19
Mediaciones	4
Consultas	9
Registro Hechos	0



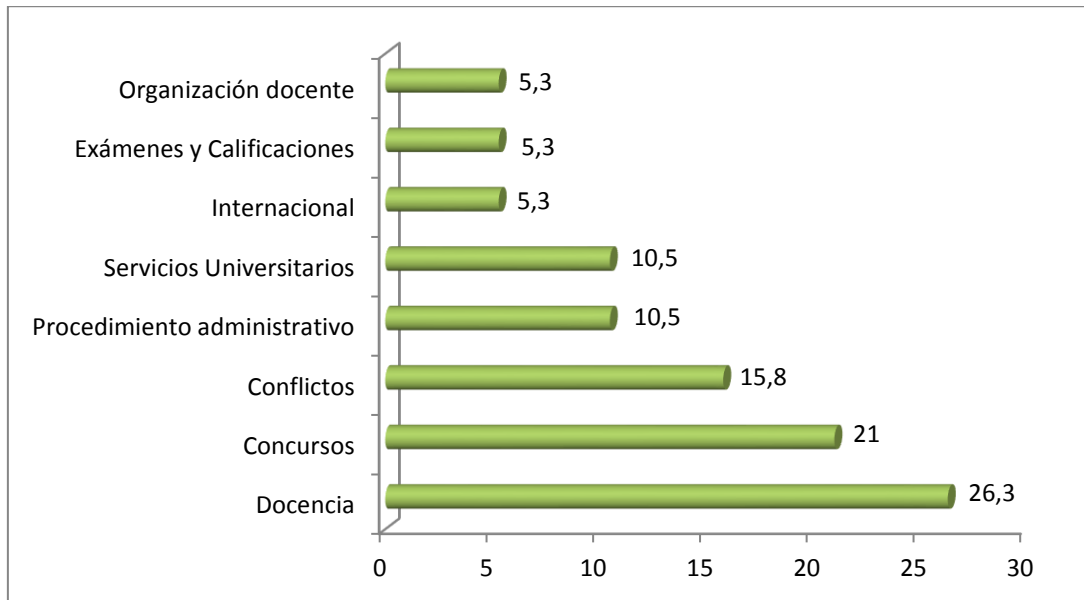
TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2019

Docencia	1	6,3
Conflictos	6	37,5
Investigación	3	18,8
Servicios Universitarios	3	18,8
Concursos	2	12,5
Retribuciones	1	6,3
TOTAL:	16	



TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2020

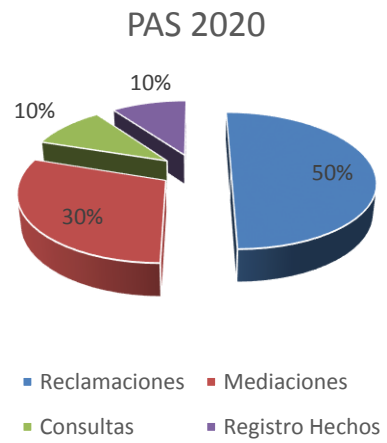
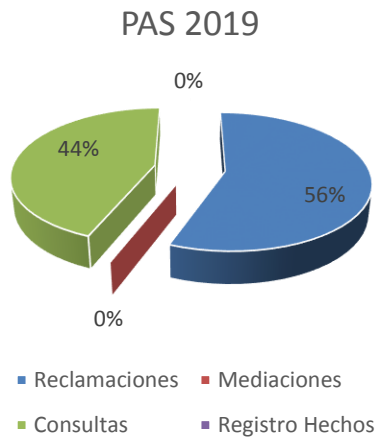
Docencia	5	26,3
Conflictos	3	15,8
Internacional	1	5,3
Exámenes y calificaciones	1	5,3
Organización Docente	1	5,3
Procedimientos Administrativos	2	10,5
Servicios Universitarios	2	10,5
Concursos	4	21
TOTAL:	19	



PAS

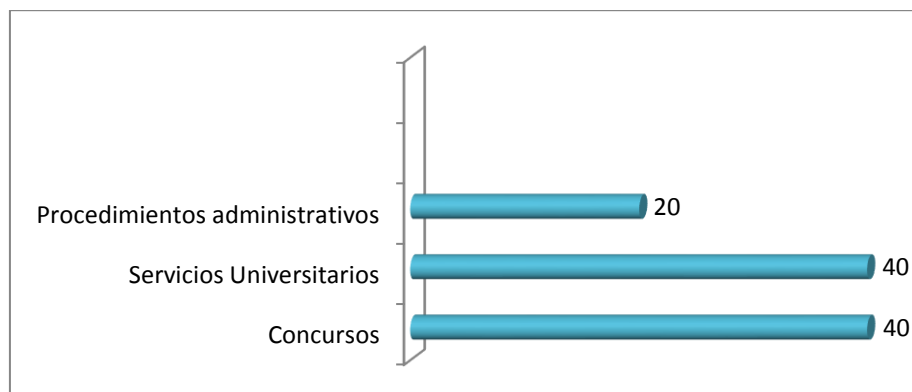
2019	PAS
Reclamaciones	5
Mediaciones	0
Consultas	4
Registro Hechos	0

2020	PAS
Reclamaciones	5
Mediaciones	3
Consultas	1
Registro Hechos	1



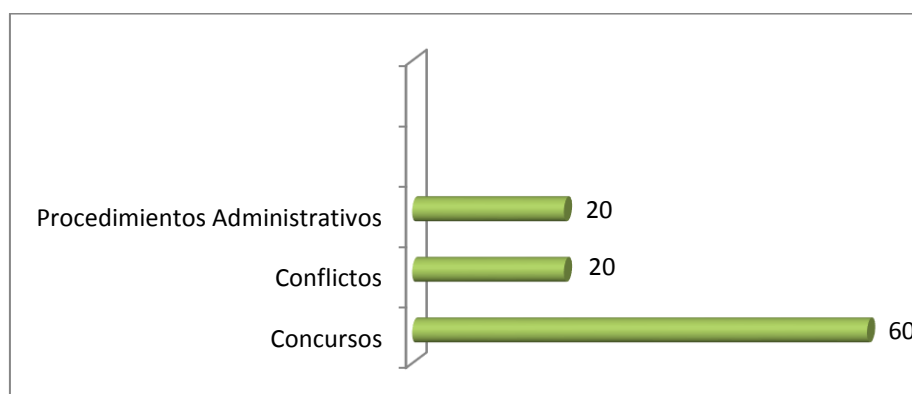
TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2019

Procedimiento Administrativo	1	20%
Concursos	2	40%
Servicios Universitarios	2	40%



TEMÁTICAS DE LAS RECLAMACIONES 2020

Concursos	3	60%
Conflictos	1	20%
Procedimiento Administrativo	1	20%

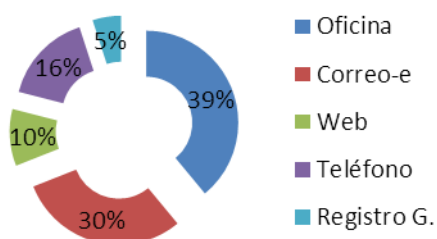


VIA DE ACCESO

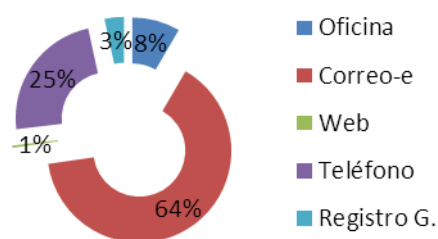
Por último, recogemos las vías de acceso que han utilizado los miembros de la comunidad para dirigirse a la Defensoría, que como se aprecia se han decantado mayoritariamente por las entrevistas personales y por el uso del correo electrónico en el año 2019 y todo lo contrario en el año 2020 debido a la escasa presencialidad en centros y servicios de la comunidad universitaria. Por ello en el 2020 el medio más utilizado para dirigirse a la Defensoría ha sido el correo electrónico.

	2019	2020
Oficina	92	20
Correo-e	70	153
Web	24	1
Teléfono	38	56
Registro General	12	8

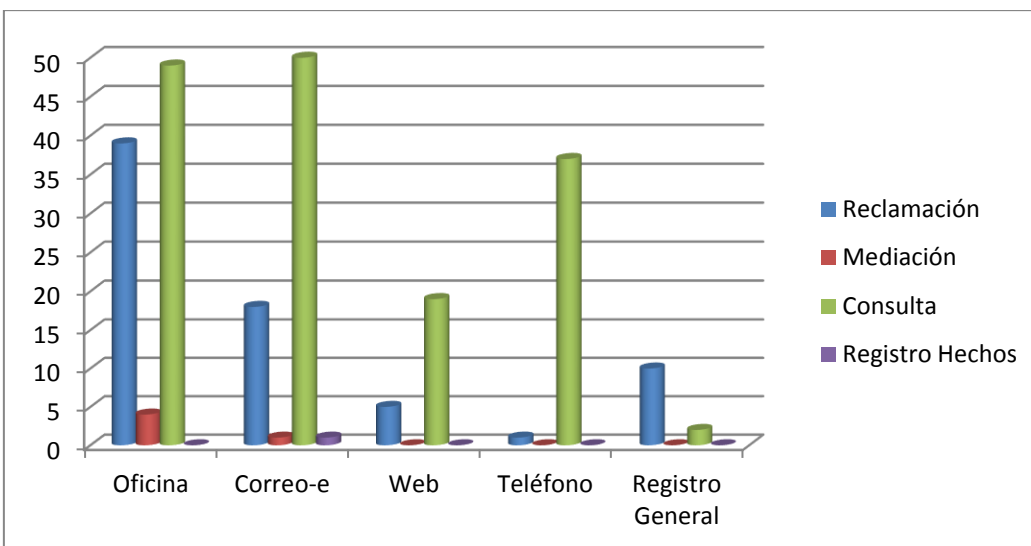
Vía de acceso 2019



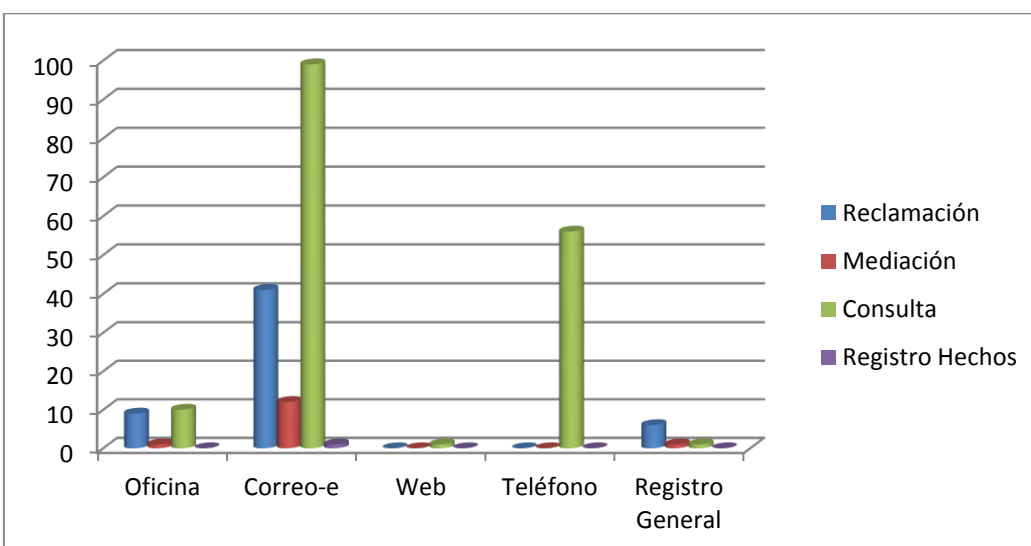
Vía de acceso 2020



2019	Reclamación	Mediación	Consulta	Registro Hechos
Oficina	39	4	49	0
Correo-e	18	1	50	0
Web	5	0	19	0
Teléfono	1	0	37	0
Registro General	10	0	2	0

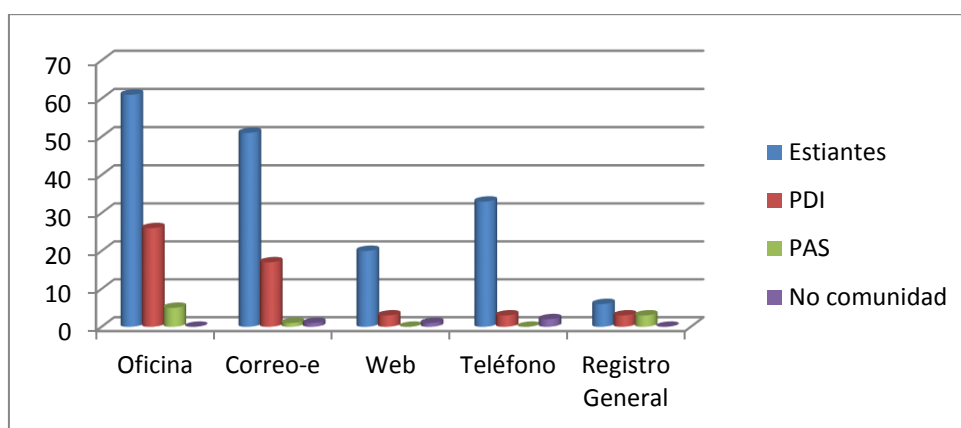


2020	Reclamación	Mediación	Consulta	Registro Hechos
Oficina	9	1	10	0
Correo-e	41	12	99	10
Web	0	0	1	0
Teléfono	0	0	56	0
Registro General	6	1	1	0



Los datos por sectores se detallan en la tabla y gráfico siguientes.

2019	Estudiantes	PDI	PAS	No comunidad
Oficina	61	26	5	0
Correo-e	51	17	1	1
Web	20	3	0	1
Teléfono	22	3	0	2
Registro General	6	3	3	0



2020	Estudiantes	PDI	PAS	No comunidad
Oficina	13	4	3	0
Correo-e	121	24	4	2
Web	1	0	0	0
Teléfono	54	0	1	1
Registro General	4	2	2	0

