



DEFENSOR UNIVERSITARIO

INFORME ANUAL (2019-2020)



UNIVERSIDAD
DE ALMERÍA

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
PETICIONES CONSULTAS Y QUEJAS RECIBIDAS	5
CONSIDERACIONES PREVIAS	5
A MODO DE INFORME (GRÁFICAS)	6
ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN	11
ONLINE	11
PÁGINA WEB	11
TWITTER	12
INSTAGRAM	12
NOTICIAS Y ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN (SELECCIÓN)	13
ENCUENTROS	19
PROPUESTAS Y SUGERENCIAS	21
RETOS	29
RETOS PARA EL CURSO 2020/2021...	29
INTERNOS O RETOS PARA LA DEFENSORÍA.	29
EXTERNOS O RETOS PARA LA UNIVERSIDAD.	29
BALANCE ECONÓMICO	32
ANEXOS	33
ANEXO I. XXII ENCUENTRO ESTATAL (VALLADOLID) 2019. ENTRE LOS DÍAS 2-4 DE OCTUBRE. [CONCLUSIONES]	33
ANEXO II. NOMBRAMIENTO DE DEFENSORA ADJUNTA (SECTOR ESTUDIANTES)	36
ANEXO III. ACTUACIÓN DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ FORMULADA EN EL EXPEDIENTE 20/3300 DIRIGIDA A UNIVERSIDADES DE ALMERÍA, CÁDIZ, CÓRDOBA, GRANADA, HUELVA, JAÉN, MÁLAGA, SEVILLA Y PABLO DE OLAVIDE	37
ANEXO IV BORRADOR DE PROPUESTA DE REFORMA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	39
ANEXO V. BORRADOR DE PROPUESTA DE FOLLETO PARA LA DIFUSIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	47
ANEXO VI INFORME SPEC	48

PRESENTACIÓN

Esta memoria o informe responde al art. 68 de los Estatutos de la Universidad de Almería sobre las Competencias del Defensor Universitario que incluye entre sus funciones “*b) Presentar un informe anual al Claustro Universitario*” y, en cuanto al momento en que ha de hacerse la presentación de la Memoria anual, es el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario en su art. 22 el que dispone “*El/La Defensor/a Universitario/a informará anualmente al Claustro Universitario de la gestión realizada en una Memoria que presentará ante el mismo en la primera sesión ordinaria del año académico*”.

En esta memoria se refleja la gestión realizada durante el año académico 2019-2020 que ha tenido claramente dos etapas bien diferenciadas, el antes y el después de la irrupción abrupta de la pandemia en la vida universitaria, concretamente con la fecha del inicio del estado de alarma el 14 de marzo de 2020. Otras dos eventualidades, estas más internas de la Defensoría, también han marcado una cierta diferenciación de etapas en este año. Por una parte, la estudiante Sarah Jacqueline Sánchez Heidenreich es nombrada por el Rector a propuesta de la Defensoría como Defensora adjunta por el sector de estudiantes el 20 de febrero del 2020 (con efectos desde el 6 de febrero). Por otra parte, desde principios del mes de marzo de 2020, el apoyo administrativo de la Defensoría causa baja por enfermedad y estuvo vacante el puesto hasta mediados del mes de julio, que se produjo la incorporación de Vicente Rodríguez.

Las consecuencias del inicio del estado de alarma en el conjunto de la Universidad merecerían un informe aparte, pero está claro que ha condicionado la marcha en general de la institución. Para la Defensoría el efecto interno más directo ha sido la pérdida del contacto personal con las personas peticionarias que se dirigen a esta Oficina, más allá de una atención por teléfono que desde el primer momento se redirigió al móvil del Defensor. Si bien esta limitación no ha interferido para resolver o responder a la amplia mayoría de los casos, en algunos de ellos podrían haber sido atendidos de una manera más oportuna y con el detenimiento que se hubiesen merecido de haberse podido hacer de manera presencial. En cualquier caso, hay que señalar que no se ha detectado un incremento significativo en la conflictividad más allá del carácter digital de los mismos, es decir, se ha mantenido aproximadamente la misma cantidad y tipología de problemas fundamentalmente en torno a la evaluación, lo único que, con el componente de no presencialidad o virtualidad, lo que ha supuesto tan solo un pequeño grado más de complejidad en los asuntos.

Como en todas las memorias, se ha de reiterar el agradecimiento a todas las personas que más directamente han colaborado en algún momento con la defensoría como han sido las dos personas de administración y servicio **Sol López Cruz** en el primer cuatrimestre y **Vicente Rodríguez** desde finales de julio, al equipo asesor también fundamentalmente en el primer cuatrimestre (**María Jesús Simón Cerezuela, Pablo A. López Galindo, José Manuel Hernández Sánchez, José María Muñoz Terrón y Eva María Díez Peralta**), y especialmente a la nueva defensora adjunta **Sarah Jacqueline Sánchez Heidenreich**. Y, en general, mostrar mi gratitud por la atención recibida a todas aquellas personas que en algún momento a lo largo de este curso pasado se han comunicado o recibido por alguna vía, llamadas, correos o celebrado encuentros o reuniones con el defensor universitario. Una vez más, hay que subrayar la disponibilidad de todos los servicios y órganos de gobierno por informar y responder a los requerimientos de la defensoría.

A modo de resumen, además de lo destacado hasta aquí en la presentación, cabe señalar sintéticamente algunas otras cuestiones en esta memoria, cuáles son los aspectos que se han ido consolidando como parte de la identidad del Defensor, de su estilo y quehacer.

- Si bien se ha quebrado en cierta forma la dinámica de encuentros físicos entre Defensores Universitarios (pues se suspendió la Jornada Técnica habitual de Defensorías del mes de mayo, organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), o el Encuentro Estatal que iba a tener lugar en octubre en Cádiz) se han intensificado las reuniones telemáticas entre los Defensores andaluces, así como la coordinación a través del correo y la mensajería instantánea.
- El encuentro anual de los defensores universitarios andaluces con el Defensor del Pueblo Andaluz que habitualmente tenía lugar sobre el mes de marzo también se tuvo que suspender. En cualquier caso, hemos tenido encuentros online con D. Ignacio Aycart, el Asesor del área de universidades para el Defensor del Pueblo Andaluz, así como diversos correos y mensajes para aclarar diversos asuntos sobrevenidos con motivo de la pandemia.
- Se han atendido un total de 227 peticiones dirigidas a la defensoría durante el año 2019-2020, en su mayoría son consultas (68,7%), procedentes del sector estudiantes (86%) y en especial sobre temáticas relacionadas con la docencia y la evaluación (47,1%).
- Aunque, en general, no ha habido grandes cambios en el número y contenido de las peticiones, se aprecian algunas tendencias nuevas. En primer lugar, la reducción de las quejas (de 94 a 58) que se interpreta por un mejor funcionamiento de las instancias que deben resolver potenciales conflictos (destacar aquí el buen hacer de las Coordinaciones de Titulaciones, Departamentos y Centros). En segundo lugar, se consolida el incremento de uso del CAU como puerta principal y mayoritaria de entrada de las peticiones (50,2%).
- El estado de alarma ha puesto sobre la mesa algunos retos que se recogen en el apartado correspondiente como son los de favorecer la conciliación y el teletrabajo, promover normas de *netiqueta*, o facilitar la continua y permanente fluidez de la información.
- Finalmente, se está consolidando un equipo de trabajo compuesto por la Defensora Adjunta de sector estudiantes, la persona de administración y servicios y el propio Defensor universitario que trabaja de manera conjunta el día a día de la oficina.

Este resumen del curso 2019-2020 que recoge algunos avances y resultados, incluye también muchos retos y debilidades a superar, que se exponen al final de la presente memoria, en un camino permanente de mejora al servicio de la comunidad universitaria, en coherencia con el lema que da sentido a las Defensorías universitarias: "*más justicia que derecho, más humanismo que burocracia, y más autoridad que poder*".

PETICIONES, CONSULTAS Y QUEJAS RECIBIDAS

Consideraciones previas

Este año se ha omitido la tabla detallada y se ha centrado la memoria en la presentación de gráficas con algún análisis más en profundidad de los datos como la tasa de incidencia por centro o un comentario breve sobre los resultados recogidos en la presentación anterior.

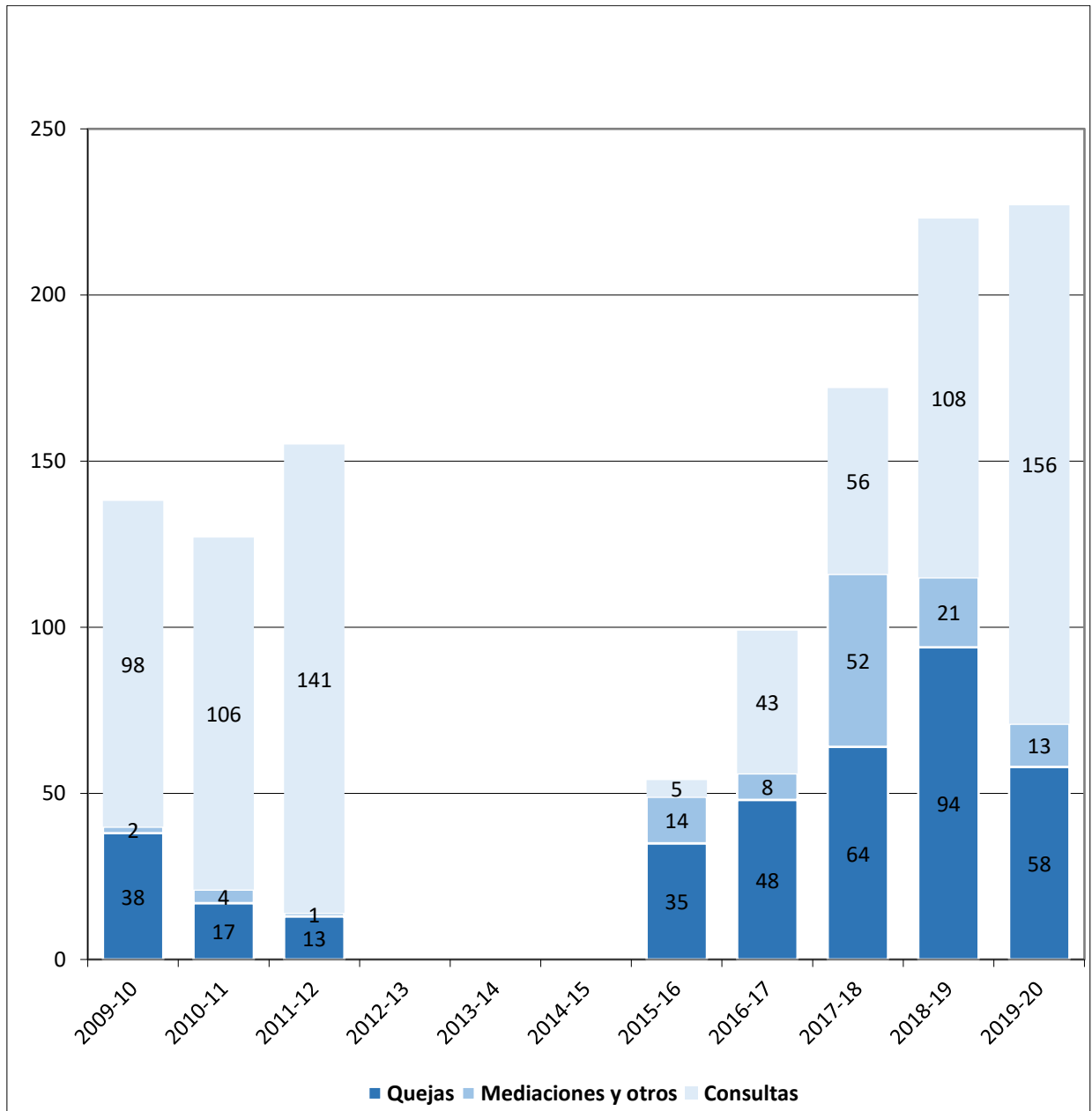
Aunque se ha procurado recoger de manera más sistemática que en cursos anteriores todas aquellas peticiones recibidas, aun así, por diferentes circunstancias motivadas por producirse en ámbitos informales, por inmediatez, ausencias de apoyo, etc. existen algunas consultas recibidas especialmente por teléfono que, siendo atendidas, no han terminado siendo recogidas. En segundo lugar, también hay que llamar la atención sobre la **dificultad de distinguir entre queja, mediación o incluso consulta**, en este caso se ha hecho el esfuerzo de ubicar cada petición en su tipo correspondiente. Así, hemos considerado **consulta** como cualquier pregunta o solicitud de información de cómo resolver una determinada situación o problemática, **queja** como aquella petición que viene motivada por la respuesta a una reclamación ante un servicio o persona de la comunidad universitaria que no se ha respondido o cuya respuesta el peticionario no la considera satisfactoria, y **mediación** como aquellas actuaciones que se llevan a cabo por instancia de parte donde se busca una solución, desbloquear o acompañar en la resolución de un conflicto entre partes. En realidad, muchas de estas mediaciones deberían considerarse meramente tentativas, dado que en sentido estricto (siguiendo el reglamento de la Defensoría) la mediación requiere el acuerdo de ambas partes, lo cual ha llegado a materializarse en contadas ocasiones. Por segundo año consecutivo se ha incluido también una tentativa de clasificación de las peticiones que si bien clarifica las temáticas más usuales a veces ocultan temas transversales como se hace incidencia en los retos para el próximo curso.

Todas las incidencias planteadas **han tenido una respuesta**, aunque no en todos los casos satisfactoria por parte del solicitante. También todas las consultas han sido contestadas dando información o aportando la visión desde la Defensoría sobre el tema planteado en no más de dos o tres días, las quejas se han procurado transformar en sugerencias y propuestas de mejora (verbalmente o por escrito como aparecen en el apartado correspondiente) y las mediaciones no siempre han sido fructíferas, pero en algunos casos han servido para explorar soluciones y alternativas. En este sentido, como se apuntaba en la presentación, el CAU está siendo de gran utilidad para realizar un seguimiento del asunto, aunque luego sea tratado con más detenimiento con una llamada por teléfono o correo con información adjunta.

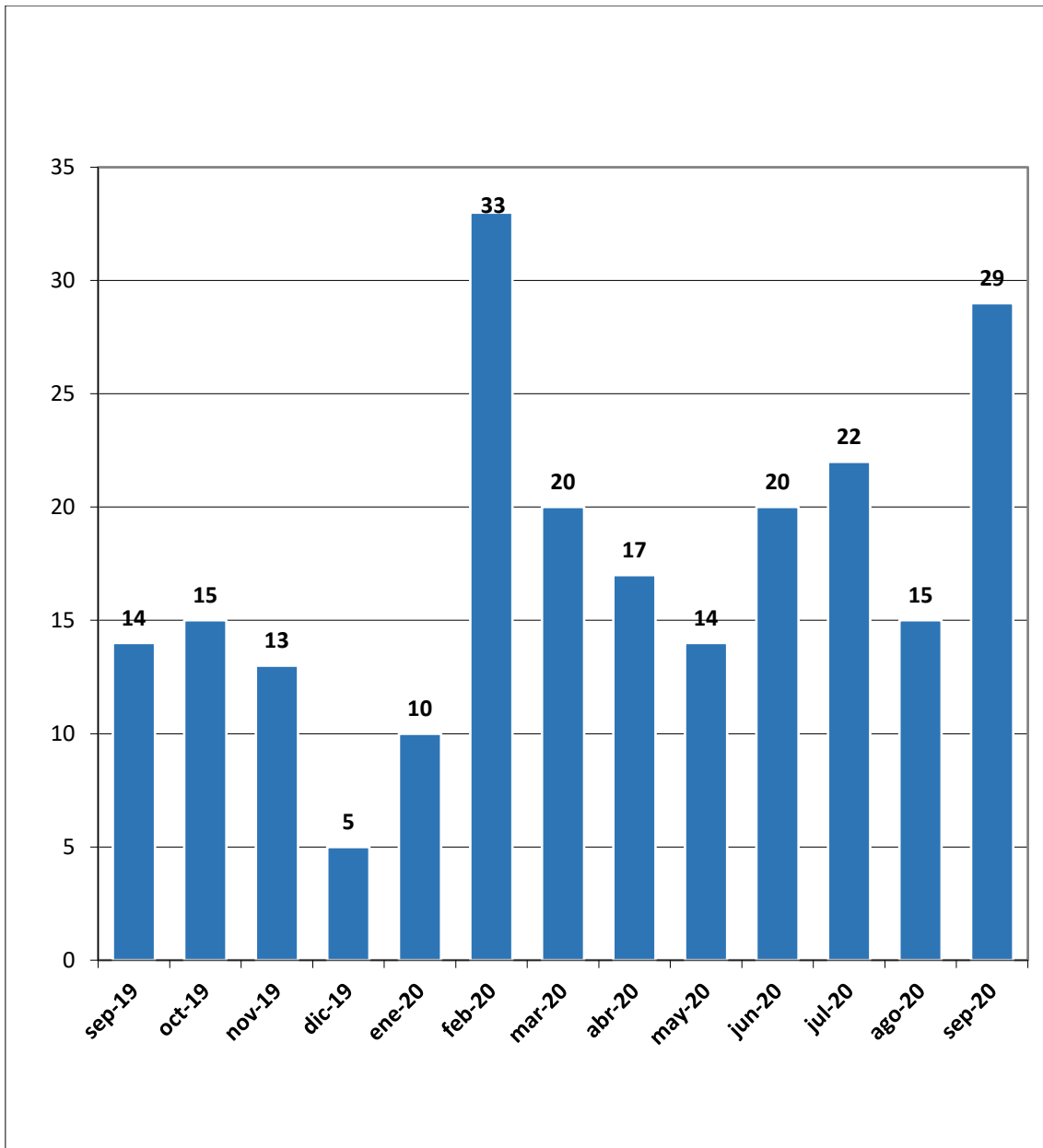
Al igual que en el curso pasado, se ha optado por recoger datos e informar del período que abarca desde el inicio oficial del curso hasta su finalización (16/09/2019 a 13/09/2020), aunque como se ha dicho en la presentación se compara en algunos apartados de la memoria con informaciones correspondientes a cursos anteriores especialmente en la evolución del número y tipo de peticiones dirigidas a la defensoría y seguimiento de los retos internos a la defensoría y hacia la universidad.

A modo de Informe (Gráficas)

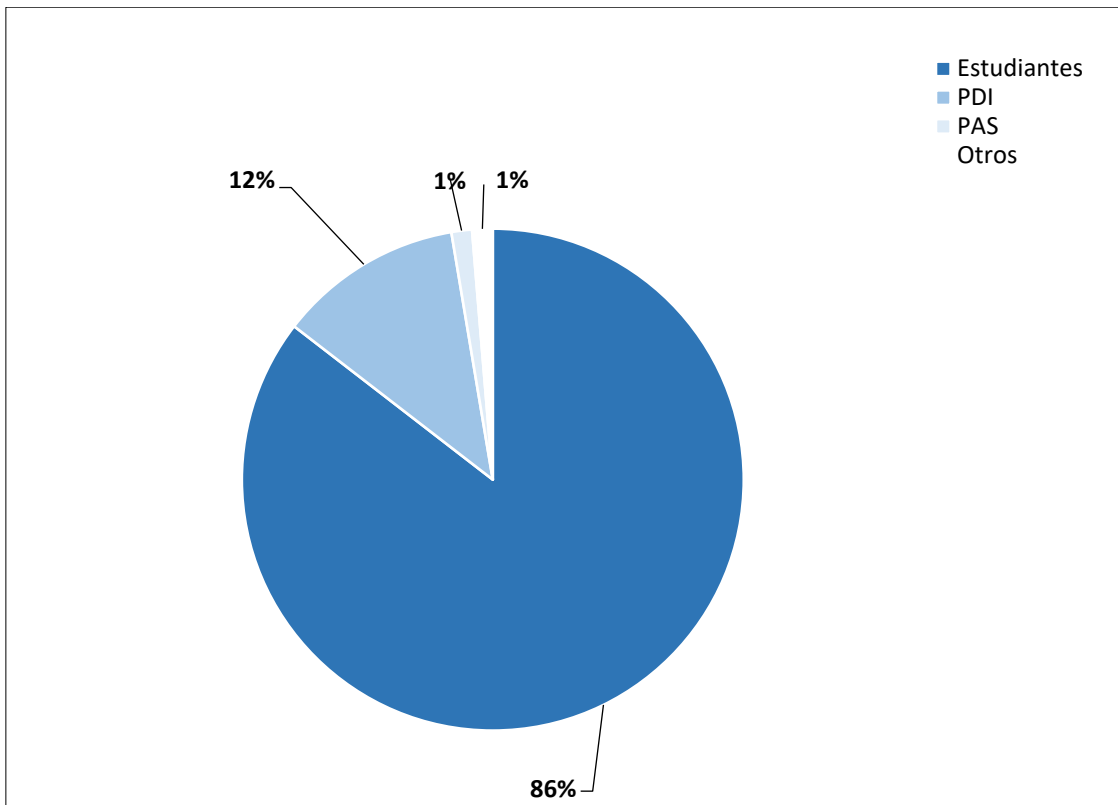
Gráfica 1. Evolución de las actuaciones del Defensor en los últimos Informes



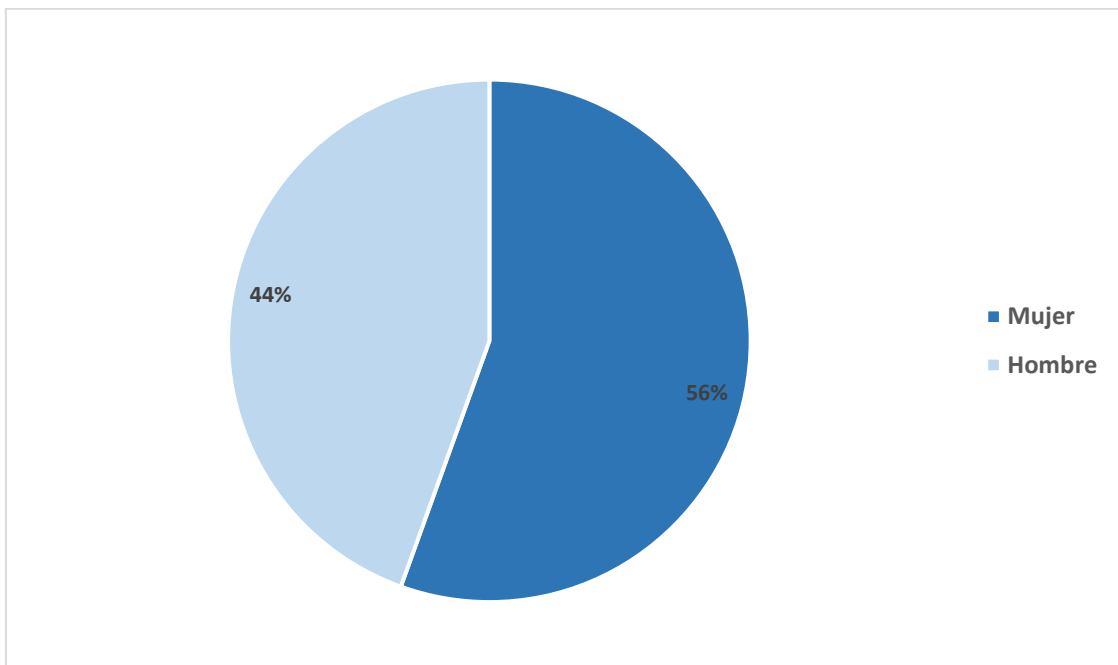
Gráfica 2. Evolución de las actuaciones mensuales del Defensor (2019/2020)



Gráfica 3. Sector de la comunidad universitaria del peticionario (2019/2020)

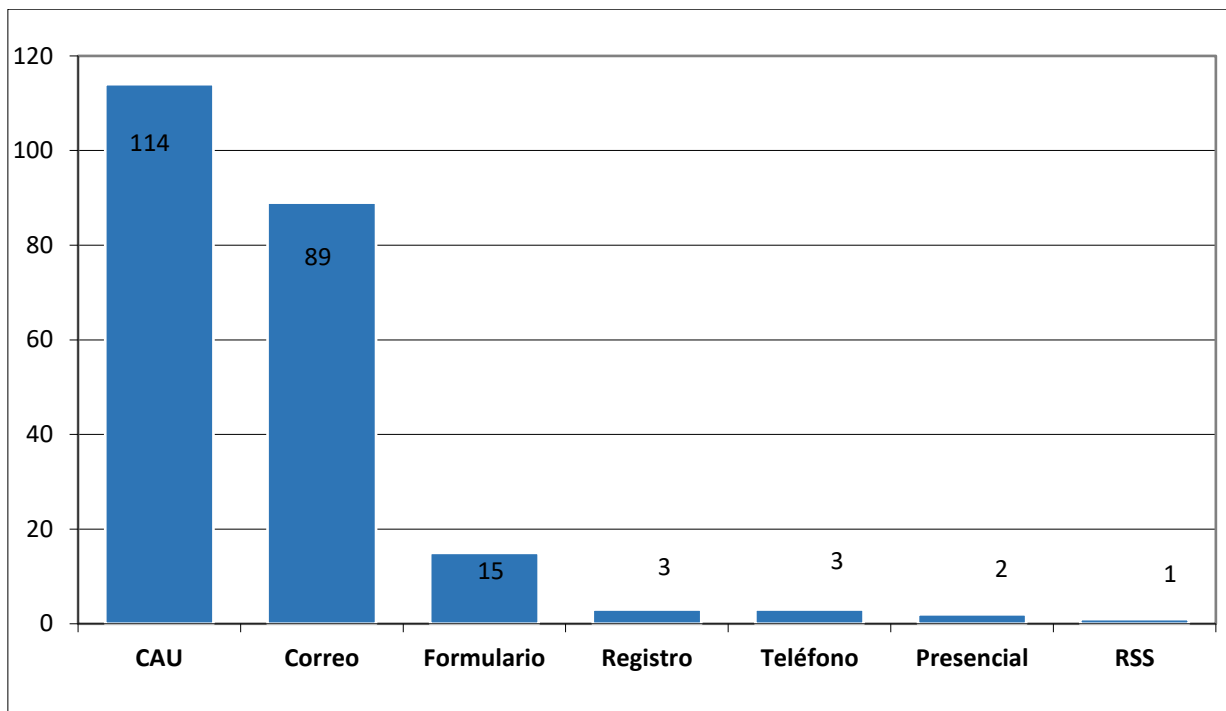


Gráfica 4. Sexo del peticionario (2019/2020)

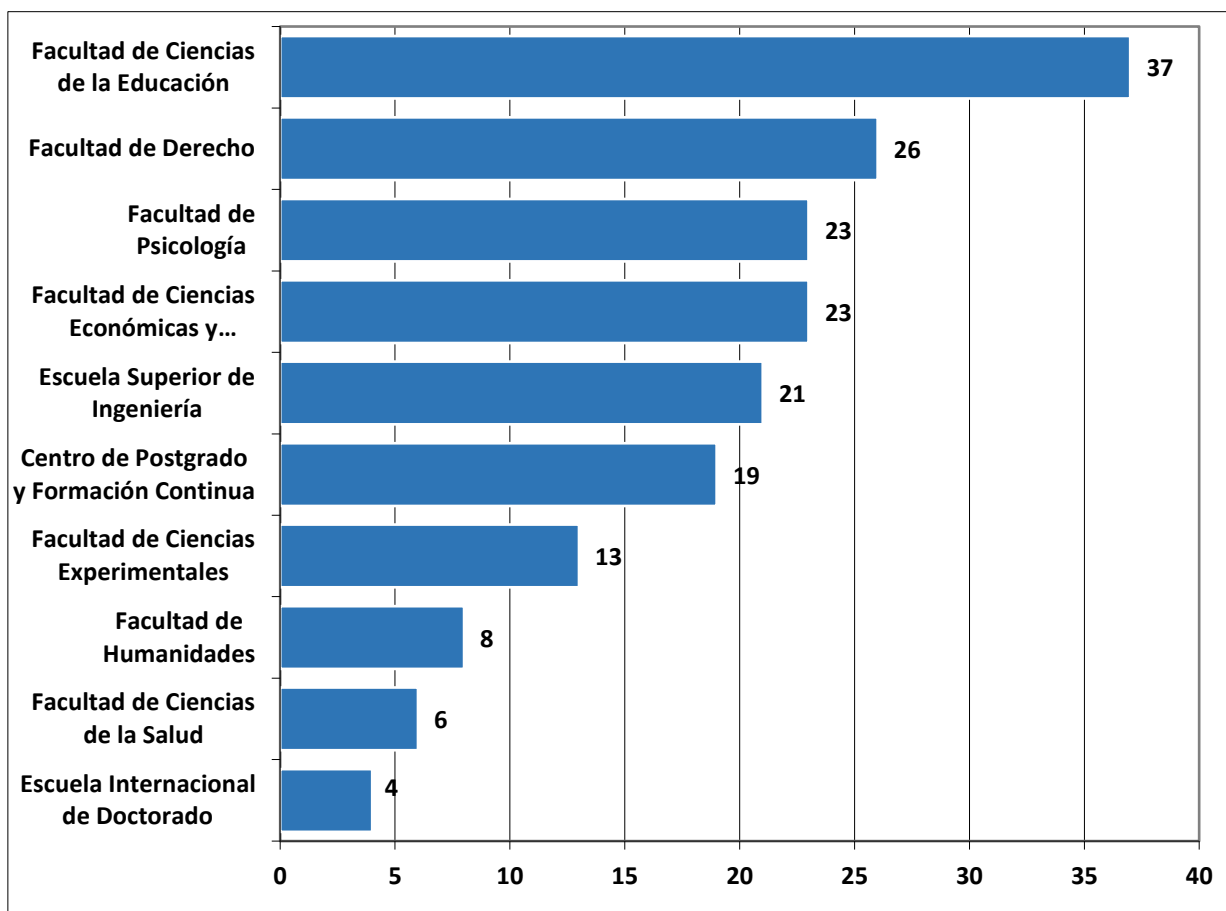




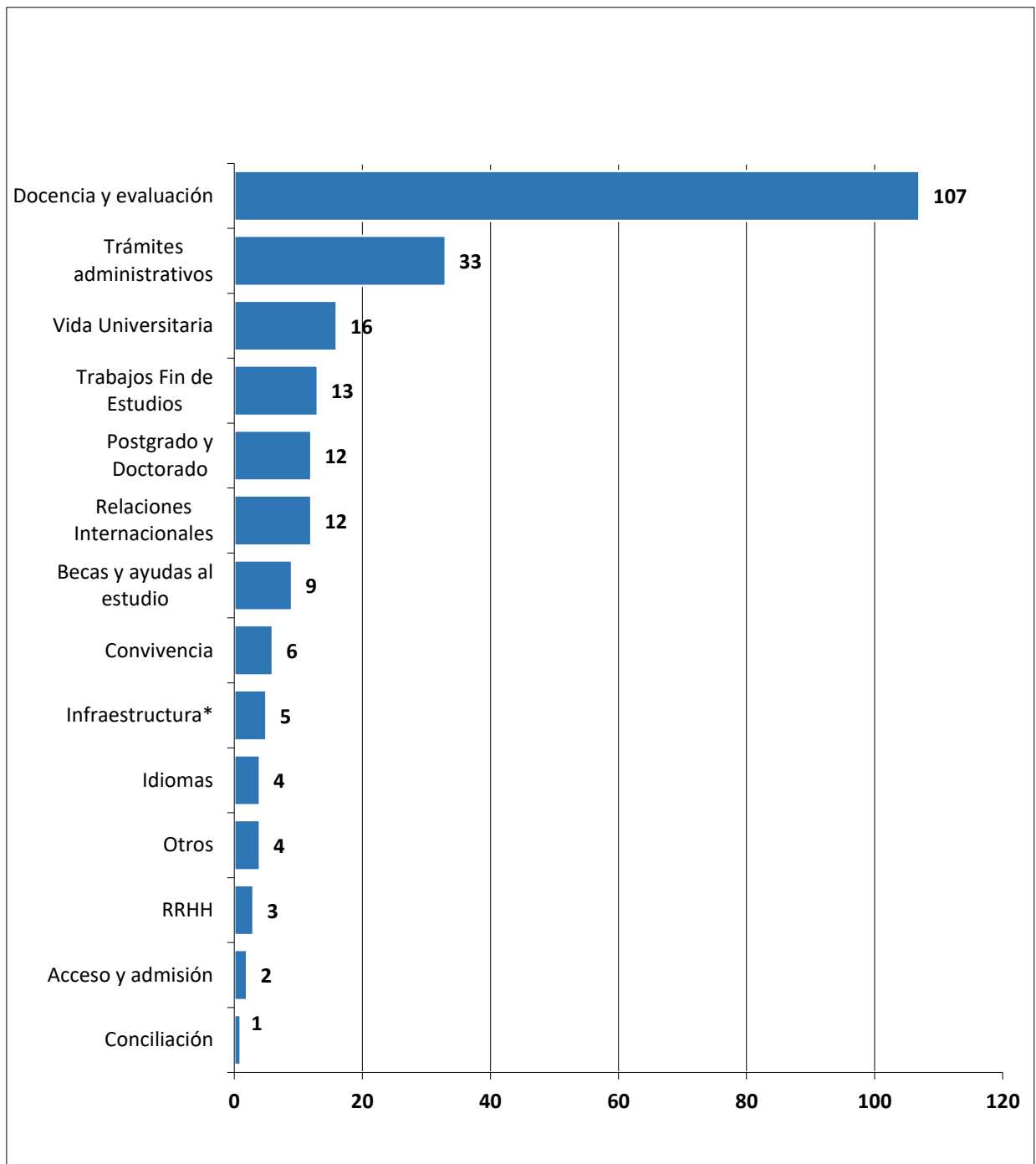
Gráfica 5. Vía de entrada de la petición hacia el Defensor (2019/2020)



Gráfica 6. Facultad o Centro del peticionario (2019/2020) (47 en otros, selectividad, opositores...)



Gráfica 7. Temáticas de las peticiones dirigidas al Defensor (2019/2020)



ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

ONLINE

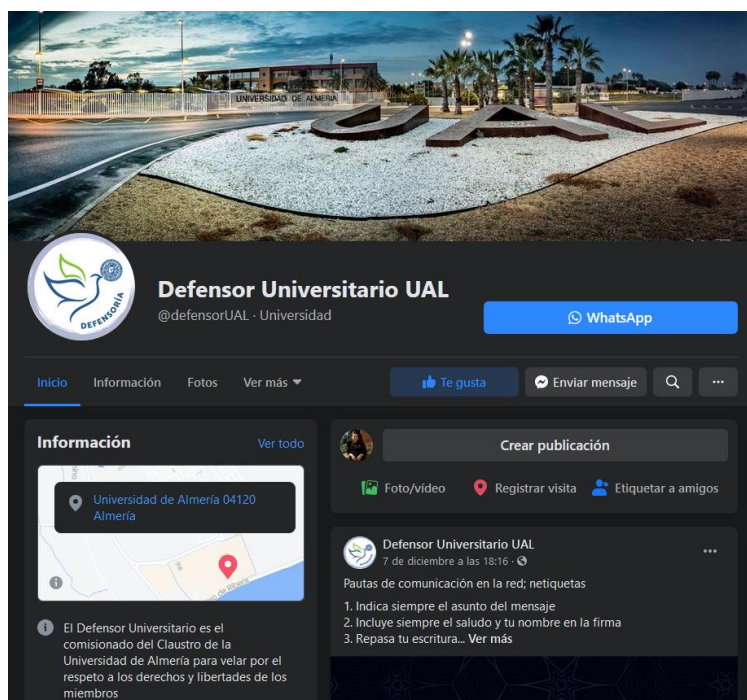
Página web

URL: <http://www.ual.es/defensor>



Facebook

URL: <https://www.facebook.com/defensorUAL>



(Creada la página de Facebook 19 de diciembre 2015)

CURSO	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Entradas	55	80	88	50	63
Me gusta a la página	192	264	365	396	455
Reacciones a las entradas	957	2.264	1.665	1.095	1.255
Alcance promedio diario	58	71	94	39	119

Twitter

URL: <https://twitter.com/defensorUAL>



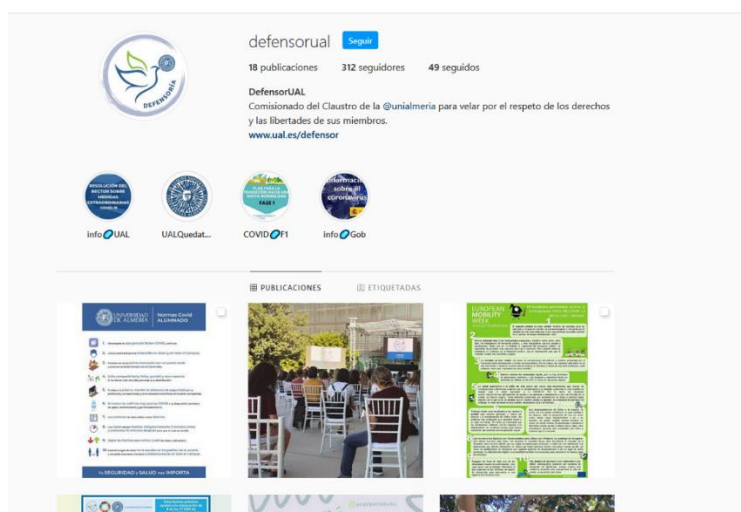
(Creada la cuenta de Twitter el 26 de febrero 2016)

CURSO	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Siguiendo	31	35	52	110	125
Seguidores	56	129	178	220	239

Instagram

URL: <https://www.instagram.com/defensorUAL>

(Creada la cuenta de Instagram en el curso 2018/2019)



NOTICIAS Y ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN (Selección)

Festival de cortos veganos

https://www.ivoox.com/ecocampus-4x06-i-festival-cortos-veganos-almeria-audios-mp3_rf_43459889_1.html

Participación en las jornadas de bienvenida

<https://www.instagram.com/p/B3ZaGxzlz5/?igshid=19po8hkufn2hs>

Defensor Universitario UAL
Publicado por Juan Prados [?] · 18 de octubre de 2019 ·

La defensoría en la Jornada de Bienvenida

Defensor Universitario
Más justicia que poder. Más humanismo que burocracia. Más autoridad que poder.

Quién es (Misión)
El Defensor Universitario es el **comisionado del Claustro** de la Universidad de Almería para **velar** por el respeto a los **derechos y a las libertades** de los miembros de la Comunidad Universitaria

Para quién (Destinatarios)
Cualquier miembro de la comunidad universitaria –**estudiante, PDI o PAS**–

Cómo lo hace (Criterios)
El Defensor Universitario no está sujeto a mandato imperativo alguno; Desempeñará sus funciones con **autonomía, imparcialidad y según su propio criterio.**

Qué hace (Funciones)

- Recibir **consultas**
- Ofrecer **orientaciones**
- Pronunciarse sobre **quejas** agotadas sus vías.
- Iniciar **mediaciones** a petición de las partes.
- Formular **sugerencias** y recomendaciones.
- Actuar de **oficio**

Contacto (Vías)

TELÉFONO 950 015841
CORREO defensor@ual.es
WEB ual.es/defensor

FACEBOOK fb.com/defensorual
TWITTER [@defensorual](https://twitter.com/defensorual)
INSTAGRAM [@defensorual](https://instagram.com/defensorual)

DESPACHO 0,74.1 Ed. Central

6.060 Personas alcanzadas

576 Interacciones

Promocionar de nuevo

Participación en las jornadas de formación de representantes

<https://news.ual.es/formacion/los-representantes-estudiantiles-conocen-los-retos-de-la-ual-para-los-proximos-anos/>



Presentación del borrador del reglamento del defensor en audiencia pública

https://cms.ual.es/UAL/universidad/otrosorganos/defensoruniversitario/formularios/PROPUESTASBORRA-DORREGLAMENTODEFENSOR?fbclid=IwAR18oNv2ggH1QhjcZLB-IRneS2rzq_J-xyyUS9_jaAB61OwdYcdJmr3qmKE

Defensor Universitario >>

- > Inicio
- > Conócenos
- > Competencias
- > Las Personas
- > Cómo Reclamar
- > Actividades
- > Administración Electrónica
- > Documentación
- > Normativa
- > Noticias
- > Enlaces

Twitter
Facebook
Consultas, sugerencias y quejas

Formulario de propuestas y/o sugerencias al borrador del Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario

Los campos obligatorios están marcados con *

Formulario de propuestas y/o sugerencias al borrador del Reglamento de Régimen Interno del Defensor Universitario

ÍNDICE
TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES
TÍTULO 2. DE LA OFICINA DEL/LA DEFENSOR/A UNIVERSITARIO/A
TÍTULO 3. PROCEDIMIENTOS
Capítulo I. Consultas y reclamaciones
Capítulo II. Actuaciones de mediación y conciliación
Capítulo III. Medios de acción y resolución
TÍTULO 4. MEMORIA ANUAL E INFORMES
DISPOSICIÓN ADICIONAL
DISPOSICIÓN TRANSITORIA
DISPOSICIÓN FINAL

> Plazo abierto a la Comunidad Universitaria hasta el 13 de enero de 2020.
> En [este enlace](#) puedes ver el actual borrador de reglamento adaptado a los nuevos estatutos

Artículo

* Número de Artículo

* Texto

* Texto Alternativo

* Motivación

Datos de Contacto

* Nombre

* Apellidos

* email

Aceptar

Asistencia a las jornadas de reinserción de los agresores de violencia de Género y la atención de las víctimas organizadas por la UAL

Difusión activa desde las RRSS de las resoluciones de ministerio y de la universidad debido al estado de alarma

Actualización de los datos de la página web



Noticia sobre la defensoría durante el estado de alarma

<https://news.ual.es/rectorado/el-defensor-universitario-continua-atendiendo-a-la-comunidad-universitaria-de-forma-telematica/>

El Defensor Universitario continúa atendiendo a la comunidad universitaria de forma telemática

Por Gabinete de Comunicación - 24 abril, 2020

1101 0



Desde que empezara el confinamiento la Defensoría ha recibido una treintena de consultas, la mayoría pidiendo dónde encontrar ciertas informaciones y otras sobre la adaptación a la docencia virtual. Se espera un repunte de consultas y peticiones de cara a final de curso.

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 también ha afectado al desarrollo normal de la Defensoría Universitaria de la UAL que ha visto cómo con el confinamiento su labor se ha adaptado al teletrabajo con el fin de dar atención a todas las consultas y peticiones de los estudiantes de la Universidad de Almería.

Desde que comenzara el confinamiento han recibido una treintena, pero se espera que su número aumente de forma considerable cuando se acerque el final de curso. Es una de las cuestiones que hace unos días contemplaron en una reunión los Defensores Universitarios de Andalucía.

La amplia mayoría son peticiones sobre dónde encontrar información. Se les atiende ofreciéndoles las fuentes, enlaces o textos necesarios. También existe una cierta desorientación de dónde dirigir sus quejas. En la mayoría de las ocasiones son problemas de carácter académico o de adaptación a las circunstancias de la docencia virtual, bien por defecto (al disminuir la intensidad) o por exceso (al aumentar las actividades). "En este último caso, insistimos en que primera instancia agoten la vía del diálogo con los docentes, y, en caso contrario, la planteen a los coordinadores de las titulaciones correspondientes, etc. y si finalmente no consiguen ningún acuerdo vuelvan a la Defensoría", explica Juan Sebastián Fernández, Defensor Universitario de la Universidad de Almería.

Algunas de las medidas adoptadas para la adaptación al teletrabajo de este servicio al estudiante han sido la redirección del teléfono de la oficina de la defensoría al móvil del Defensor. Además, las consultas se atienden fundamentalmente a través del correo electrónico y el CAU y en algunas ocasiones desde la Defensoría llaman por teléfono para aclarar algunas peticiones. "Realmente, no tener la posibilidad de citar o atender cara a cara, ha hecho no solo perder la oportunidad de aclarar o acertar con más precisión en las respuestas, sino también carecer del trato humano que ayuda a comprender y acompañar determinadas situaciones que ahora serían vitales", aclara Juan Sebastián Fernández.

Pese a esta adaptación a los tiempos que corren, se procura contestar en 24 horas las cuestiones urgentes o más sencillas que se refieren a consultas informativas. Las que requiere alguna gestión o consulta a terceros se pueden demorar algunos días. "En general, los plazos no se están viendo afectados porque la dinámica que se llevaba de atrás ya era bastante digital y virtual, por otro lado, la mayoría de la gente está más atenta que nunca al correo y a los mensajes".

El Defensor Universitario ha hecho un llamamiento "al sentido común, paciencia y comprensión". Además, pide "flexibilidad" a toda la comunidad educativa "para que la marcha habitual de las actividades universitarias se adapte, sin mermar su calidad y rigor". Fernández también pide facilitar el seguimiento de las clases y la evaluación, "que no significa rebajar el nivel de exigencia, pero sí ofrecer todos los medios posibles, grabando las clases, respondiendo solícitamente las dudas, primando la evaluación continua, clarificando hasta la extenuación, dando alternativas razonables, procurando y cuidando que nadie se quede atrás, etc. "

Por último, el Defensor Universitario cree que estas circunstancias excepcionales son "una oportunidad para demostrar que la Universidad de Almería no solo da la talla profesional y humana, sino que está preparada para afrontar los retos actuales y cualquier otro que venga en un futuro que promete no ser sencillo".

ETIQUETAS COVID-19 DEFENSOR UNIVERSITARIO estudiante Home





Comunicado a los miembros de la comunidad universitaria

<https://twitter.com/DefensorUAL/status/1239858722551234565?s=20>



Defensor Universitario



Estimados miembros de la comunidad universitaria:

Ante la situación de emergencia originada por el COVID-19, y siguiendo las directrices de las autoridades competentes y las Resoluciones del Rector de la Universidad de Almería, se comunica:

Con objeto de facilitar el servicio que presta la defensoría se recuerda a toda la comunidad universitaria que pueden ponerse en contacto por medios telemáticos:

- tanto a la dirección de correo electrónica de la Oficina: defensor@ual.es
- como a través del CAU de Administración y Servicios <http://cau.ual.es/>

Cualquier novedad se anunciará a través del cauce institucional de la Universidad: <https://www.ual.es/informacion-institucional>

Recibe un cordial y afectuoso saludo

Almería 17 de marzo 2020

Juan Sebastián Fernández Prados
Defensor universitario

Universidad de Almería
Carretera Sacramento s/n
04120, La Cañada de San Urbano, Almería

Defensor Universitario: defensor@ual.es
Edificio Central, despacho 0.161 Correo-e: defensor@ual.es
Teléfono 950214742 Web: www.ual.es/defensor
Facebook: [fb.com/defensorUAL](https://www.facebook.com/defensorUAL), Twitter: [@defensor](https://twitter.com/defensor)

Campaña para la elaboración de un FAQ dirigido a la comunidad universitaria (en activo aún)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpHNunEEcKzzU2KmyIBZf1hM7FFzpKpymRzIEub-pTB2xFeig/viewform>

FAQ Defensoría Universitaria

Desde la Defensoría Universitaria vamos a facilitar un preguntas y respuestas dirigido a toda la Comunidad Universitaria para facilitar la transmisión de información

***Obligatorio**

Sector de la Comunidad Universitaria a la que perteneces *

PDL PSI, PI

PAS

Estudiante

Otro: _____

Especifique en caso de responder otros

Tu respuesta _____

Indique uno dato que tenga y que quiero incluir en el CAU (Puede realizar este formulario en varias ocasiones). *

Tu respuesta _____

Otra FAQ

Tu respuesta _____

Enviar



Guía de acogida de la UAL

https://www.ual.es/application/files/5115/9610/1620/Guia_Acogida_Universidad_de_Almeria.pdf

6. Participa, decide y defiende tus derechos Volver al índice

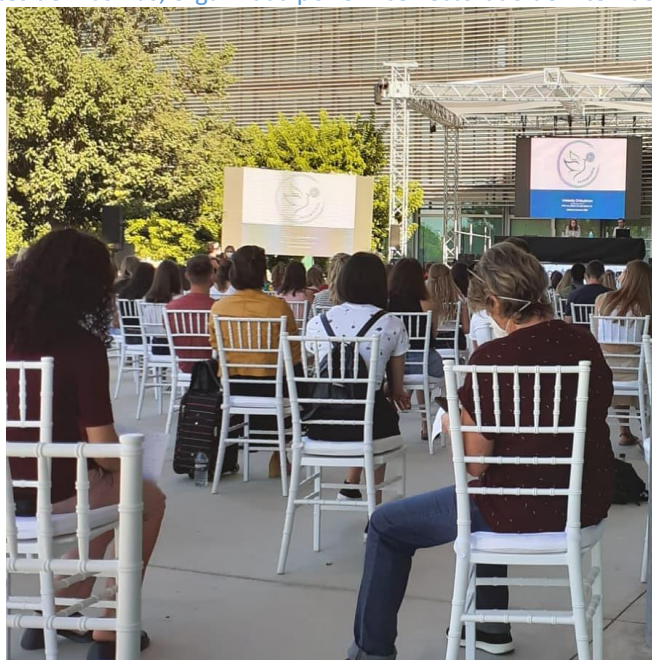
DEFENSOR UNIVERSITARIO f i t +Info aquí

Es el órgano encargado de la **garantía** y defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria. Es importante que tengas en cuenta que la Defensoría solo actúa cuando se han agotado las vías establecidas por la Universidad para solucionar los problemas. Por ello es tan importante que acudas antes a ARATIES, tus profesores, dirección del departamento, la coordinación de la titulación y/o al equipo decanal del centro, según tu necesidad y el tema del que se trate. En ARATIES pueden orientarte sobre cómo proceder.

Si después de seguir la vía administrativa adecuada no has resuelto tu problema, es el momento de acudir a la oficina del Defensor Universitario. También puedes contactar con la oficina a través del correo: defensor@ual.es

Los ámbitos de actuación de la oficina del Defensor Universitario se centran en responder consultas, atender quejas y reclamaciones y ofrecer procedimientos de mediación y conciliación para la resolución de los posibles conflictos.

Bienvenida a los estudiantes de Erasmus, organizada por el vicerrectorado de internacionalización



Sincronización de WhatsApp con Facebook

Debido al periodo que nos encontramos hemos intentado reforzar nuestra presencia online añadiendo un icono en Facebook para contactar por WhatsApp.

<https://www.facebook.com/defensorUAL/>

ENCUENTROS

Debido a la situación de la pandemia, solo hubo un encuentro presencial a principio de curso de los defensores universitarios presencialmente (XXII Encuentro Estatal) el resto se celebraron de manera online (Jornadas Técnicas del mes de junio y diversas reuniones online entre los defensores andaluces). Estos encuentros online entre defensores universitarios durante el confinamiento fueron asiduas para intercambiar ideas con respecto a las diferentes medidas adoptadas durante la pandemia por cada universidad.

- XXII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias - Valladolid, 2 a 4 de octubre de 2019. Más información <http://www.cedu.es/11-anuncios/181-xxii-encuentro-estatal-de-cedu> y Anexo II de la presente memoria.

XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Valladolid

10 octubre de 2019



Del 2 al 4 de octubre se celebró en la Universidad de Valladolid el XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, al cual asistieron la síndica de greuges y las vicesíndicas.

El Encuentro fue inaugurado por el rector de la Universidad de Valladolid, Antonio Largo Cabrerizo; el procurador del Común de Castilla y León, Tomás Quintana López, y el presidente de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), Antonio Ángel Ruiz Rodríguez.

La primera ponencia estuvo a cargo de Juan Díez Ballesteros, de la Universidad de Alcalá de Henares, y trató sobre "Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los Defensores".

El jueves, 3 de octubre, Capitolina Díaz, de la Universitat de València, trató el tema "Género y carrera profesional en la Universidad", y José Antonio Tardío, de la Universitat d'Elx, habló sobre "La situación actual del reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes".

El último día se celebró la Asamblea General de la CEDU, en el transcurso de la cual se procedió a la renovación de los órganos de gobierno de la asociación, y fue elegida nueva presidenta de la CEDU M. Cecilia Gómez Lucas, defensora de la Universitat d'Alacant, a quien, desde estas líneas, queremos dar nuestra enhorabuena.



- Jornadas Técnicas de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (17-19 de junio de 2020). Más información <https://cedu.es/jornadas-tecnicas/>

- 9 reuniones de coordinación con Defensores Universitarios celebradas online
02/04/20; 23/04/20; 07/05/20; 12/05/20; 21/05/20; 29/05/20; 10/06/20; 01/07/20 y 14/07/20,



PROPUESTAS Y SUGERENCIAS

En este apartado se recogen solo algunas sugerencias que se han recogido, gestionado o enviado por correo electrónico a diferentes servicios y organismos de la universidad. La mayoría de las recomendaciones se han transmitido verbalmente (ver en el apartado final de retos algunas referencias a ellas).

Las siguientes sugerencias enviadas por escrito han sido respondidas diligentemente y resueltas prontamente en todos los casos, aunque alguna requiera algún seguimiento en el tiempo.

Sugerencias trasladadas a la comisión de elaboración del nuevo reglamento de evaluación donde ha asistido la defensoría de manera regular a las reuniones celebradas a lo largo del curso 2019/20:

Con respecto a propuestas de mejora del reglamento de evaluación:

- o Modificar la propia denominación del reglamento: Habría que actualizarla sustituyendo alumnos por estudiantes, evaluación por evaluación académica...
- o Actualizar el preámbulo, dado que nos encontramos en un contexto diferente donde ya están extinguidas las enseñanzas previas al EEES. Los nuevos estatutos deben de estar presentes, etc.
- o Precisar el ámbito de aplicación. En principio el objeto del reglamento serán las enseñanzas oficiales de grado y máster universitario, excluyendo doctorado y enseñanzas propias.
- o Delimitar y definir los diferentes sistemas de evaluación continua y única final que deben recogerse en las guías docentes y regularse en el reglamento (el recientemente aprobado de Huelva lo recoge en sus artículos 7 y 8). La incorporación de una evaluación única final solventaría los problemas de conciliación y la posibilidad de presentarse a convocatorias ordinarias o extraordinarias directamente obteniendo la máxima calificación... Sobre el tratamiento de convocatorias extraordinarias, la Universidad de Granada lo resuelve en su reglamento en el artículo 19 determinando que las guías docentes deben contemplar la posibilidad de obtener el 100% de la calificación final en las convocatorias extraordinarias, salvo determinadas prácticas de carácter clínico-sanitario y prácticum. La Universidad de Alicante lo soluciona en su reglamento artículo 5 apartado 3 exigiendo en las guías docentes explicitar y explicar qué partes son recuperables o no.
- o Incorporar la regulación de los tribunales de compensación curricular y aprovechar para unificar criterios de los distintos centros.
- o Aclarar la delimitación y tratamientos de los plagios y ciberplagios en exámenes y trabajos, especialmente en aquellos casos reiterados. Sería deseable incorporar al reglamento el acta de copia de examen disponible en inspección de servicios https://cms.ual.es/idc/groups/public/@orgob/@inspeccionsservicios/documents/documento/actacopiaexamen_2.pdf
- o Aportar un procedimiento claro y recurrible de aquellas pruebas orales y defensas de Trabajos Finales de Estudios elevando un acta, definiendo una rúbrica de evaluación docente, incluso grabando las sesiones orales o públicas, arbitrando un sistema de segunda corrección, etc. (ver propuesta de acta en el anexo V)
- o Determinar medidas de difusión del mismo reglamento y ubicación en un lugar online concreto asignando a un órgano o servicio responsable de su mantenimiento.
- o Otras cuestiones para precisar en el reglamento (condiciones para solicitar una evaluación de incidencias, cómo resolver cuando profesor no acude a un examen, etc.)

Sugerencias al borrador del Estatuto del Estudiante de la Universidad de Almería y redacción del Título VI. De la relación de la comunidad estudiantil con la Administración Universitaria.

Artículo 42. Garantía de la calidad.

1. La promoción y la garantía de la calidad de la Universidad de Almería, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:

- a) La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
- b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de la Universidad en el ámbito nacional e internacional.
- c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de la Universidad.
- d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
- e) La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.

2. Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:

- a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de la Universidad.
- b) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
- c) Las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.
- d) Otras actividades y programas que puedan realizarse como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones públicas.

3. Las funciones de evaluación, y las conducentes a la certificación y acreditación a que se refiere el apartado anterior, corresponden a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y a la Dirección de Evaluación y Acreditación Andaluza

4. La Universidad velará por el cumplimiento de los estándares impuestos a nivel nacional y comunitario a través de la Unidad de Calidad, que a su misma vez se encontrará asistida por la defensoría universitaria y la inspección de servicios.

Artículo 43. De la naturaleza del Defensor Universitario.

El/la Defensor/a Universitario/a es el comisionado del Claustro para velar por el respeto a los derechos y a las libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, y por la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Por ello, al defensor le corresponden las funciones de mediación, asesoramiento y consulta a la comunidad universitaria sobre cuestiones que le afecten en el desarrollo de esta, dichas labores, que se llevarán a cabo sin perjuicio de la persona solicitante, se encuentran protegidas por el secreto profesional y la ley de protección de datos. El resto de las funciones de este vendrán recogidas tanto como en los estatutos de la universidad, como en el reglamento de régimen interno del mismo.

Artículo 44. Del procedimiento de Quejas y sugerencias de la Universidad de Almería.

1. Las formas de presentación de las quejas oficiales serán electrónicamente o por medio de escrito simple no normalizado y por cualquier vía establecida por el artículo 16.4 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por la persona interesada, todas las quejas y sugerencias, así como su tramitación, deberán estar informatizadas. a través de los medios habilitados por la misma universidad de entre los que se encuentran:

- a. El Centro de Atención al Usuario, a través del cual se accede con la contraseña del campus virtual.
- b. El formulario de quejas y sugerencias que se encuentra en cada página de todos los servicios de la universidad.
- c. A través del registro electrónico general al órgano afectado.
- d. Araties en el caso de los formularios entregados por escrito.

2. Los órganos encargados de la gestión de quejas serán:

- a. Centros y departamentos cuando suponga un tema de docencia.
 - b. La unidad de Calidad de la Universidad de Almería.
 - c. Las Delegaciones de Estudiantes y el Consejo de Estudiantes de la Universidad.
 - d. La Defensoría Universitaria.
 - e. La inspección de servicios.
 - f. El rectorado como trámite que agota la vía administrativa.
3. El interesado indicará de forma expresa en su escrito si autoriza o no la transmisión de sus datos personales al órgano competente en la materia objeto de la queja o sugerencia. En el primer caso, se transmitirán el nombre, apellidos y su vinculación con la Universidad. Si no lo autoriza, solo se transmitirá la vinculación con la Universidad de Almería.
4. Deberá constar el nombre y apellidos; N.I.F.; objeto y razón de la queja o sugerencia; dirección de correo electrónico o medio y lugar preferente para la notificación, identificación de la unidad o unidades objeto de la misma; lugar, fecha y firma; además del órgano al que va dirigido.
5. Las quejas y sugerencias podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberán aportar los datos de identificación de las personas interesadas. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán según lo establecido en el artículo 7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
6. Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones que se presenten en soporte papel deberán ser registradas en el registro electrónico general de la Universidad de Almería, en la forma establecida en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 45. Análisis y tramitación de quejas, sugerencias y felicitaciones

1. Concluido el trámite de registro de quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, serán analizadas y cursadas por la unidad administrativa responsable a la unidad responsable que corresponda por razón de la materia, solicitando la información necesaria para proceder a su contestación, teniendo en cuenta el plazo establecido para ello.
2. Toda queja y sugerencia motivará la apertura de un expediente, en el que se incluirán cuantas actuaciones sean practicadas al respecto, así como los documentos que sobre la misma se generen.
3. Si del contenido de la queja o sugerencia se apreciara indicio de la comisión de alguna falta tipificada en la legislación aplicable a los funcionarios o personal laboral de la Universidad, se dará traslado al órgano competente para que adopte las medidas que legalmente procedan.

Artículo 46. Contestación de quejas y sugerencias.

1. Una vez recabado el informe o informes necesarios, estudiada la razón y analizadas todas las alternativas, la secretaría general técnica procederá a dictar propuesta de respuesta de la queja o sugerencia, que elevará a la Secretaría General. Entre la fecha de registro de la queja o sugerencia y la de la respuesta final no deberá transcurrir un plazo superior a 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la presentación de la queja o sugerencia o de la subsanación. No obstante, este plazo sólo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución de la Quejas y sugerencias.
2. El órgano donde se ha tramitado la queja o sugerencia deberá hacer el seguimiento de las mismas, exigiendo de las unidades correspondientes la información necesaria para dar debida respuesta y comunicando, cuando proceda, el incumplimiento del deber de información y colaboración a la Inspección de Servicios de la Universidad.

Artículo 47. Comunicación de la contestación.

1. La contestación, adecuadamente motivada, se comunicará al usuario o la usuaria. Internamente se dará traslado al órgano competente para que tome las medidas oportunas, en su caso.
2. La comunicación de la resolución adoptada se realizará por medios electrónicos, a la dirección de correo electrónico proporcionada por el o la remitente de la queja o sugerencia.

3. Contra el contenido de la contestación a las quejas y sugerencias no cabe interponer recurso administrativo o jurisdiccional alguno, sin perjuicio de que la persona interesada pueda ejercitar las acciones y derechos que estime pertinentes.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente normativa entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería.

Sugerencias trasladadas en una reunión con el vicerrectorado de estudiantes, igualdad e inclusión.

Estimada Vicerrectora de Estudiantes, Igualdad e Inclusión.

A modo de acta, este escrito recoge los temas que abordamos en la reunión celebrada la semana pasada jueves 5 de marzo en el mismo despacho del vicerrectorado a las 10 de la mañana donde estuvieron presentes Eva Díez Peralta (Directora de la Unidad Igualdad de Género), Sarah Jacqueline Sánchez Heidenreich (Defensora Universitaria Adjunta), Maribel Ramírez Álvarez (Vicerrectora de Estudiantes, Igualdad e Inclusión) Juan Sebastián Fernández Prados (Defensor Universitario):

- Ayudas de emergencia por retraso en las becas del ministerio.

La vicerrectora informa de ayudas emergentes para aquellos casos de estudiantes con becas del ministerio que se retrasan. En este caso Cajamar adelanta el dinero cuando se tiene confirmación de derecho a beca.

- Opciones diversas de menús en comedores y cafeterías del campus.

Varias sugerencias recibidas en la defensoría solicitan opciones veganas en el comedor y cafeterías, así como, se atendiera a la diversidad de situaciones incluyendo menús para celíacos, etc. Se trasladó dicha sugerencia a la Dirección de Secretariado de Universidad Saludable con el objeto de que se tuviera en cuenta en próximos pliegos de licitaciones a ser posible como criterio de contratación y se animara mientras tanto a alguna cafetería o comedor ofertara una alternativa. Se solicita al vicerrectorado apoye esta iniciativa y sugerencia. La Universidad de Granada tiene esta opción desde el año 2017 (<http://scu.ugr.es/pages/menu/llevar/menus>).

- Convocatorias de becas y concursos y necesidad de visarlas.

Se han recibido situaciones y quejas sobre convocatorias de becas y concursos destinadas a estudiantes, organizadas por grupos de investigación, servicios, facultades etc. que presentan convocatorias deficitarias y procedimientos de resolución y reclamación con escasa transparencia. Se solicita estudiar la posibilidad de exigir que cualquier convocatoria de este tipo en la universidad sea visada de algún modo. La vicerrectora recoge la propuesta para estudiarla con el gabinete jurídico.

- Clases no impartidas e informar a la inspección de servicios.

El defensor ruega que debemos, entre todos, orientar a que cualquier noticia que tengamos de clases no impartidas sea informada a la inspectora de servicios.

- Necesidad de un estatuto del estudiante en la UAL.

Se recuerda la importancia de contar con un Estatuto del Estudiante al modo de la Universidad de Sevilla, (<https://estudiantes.us.es/estatuto-estudiante>) donde se recoja todos los derechos y deberes de los estudiantes de la Universidad de Almería (desarrollando algunos derechos presentes ya en los estatutos como el del paro académico). La vicerrectora informa que está previsto.

- Seguro escolar a mayores de 28 años en los precios públicos.

Se plantea la necesidad de retomar el asunto del seguro escolar obligatorio y los mayores de 28 años. La cuestión parece estar parada desde que el defensor del pueblo andaluz dio traslado al defensor del pueblo de España para darle una solución global a las universidades en esta cuestión. Mientras tanto hay distritos universitarios que han incluido este colectivo de edad en los precios públicos (la universidad pública de la Rioja, además del seguro escolar obligatorio, incluye un seguro de accidentes y responsabilidad civil en la matrícula de todos los estudiantes <https://www.unirioja.es/estudiantes/master/matricula2.shtml>). La vicerrectora informa que el rector de la UAL es el responsable de las políticas sociales dentro de la AUPA (Asociación de Universidades Públicas de Andalucía) para presentar una propuesta al CAU (Consejo Andaluz de Universidades).

- La denuncia confidencial por venir.

Se comentan varios casos donde los estudiantes renuncian a plantear una queja por la exposición a la que se someten y a las posibles represalias. El defensor adelanta la figura de denuncia confidencial o medio-anónima que la Unión Europea ha propuesto en la Directiva 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones cometidas tanto en el ámbito público como en el privado, directiva que deberá ser transpuesta en los Estados miembros en el plazo de dos años. Tema que se merece un estudio (<https://www.boe.es/doue/2019/305/L00017-00056.pdf>).

- Docencia obligatorio y mejora docente.

Si bien no está relacionado con el vicerrectorado de estudiantes, teniendo en cuenta que la mayoría de las quejas de los estudiantes provienen de la docencia-evaluación, el impulso del sistema de evaluación de la docencia (Docencia) como un instrumento generalizado a todo el PDI y asociándolo al quinquenio docente, ayudaría y estimularía la mejorara. En este sentido, el defensor recuerda que hizo ya una recomendación al SPEC.

- Aumento oferta en másteres y orientación generalizada en el tránsito.

El defensor recuerda como hizo en su momento en la memoria, las circunstancias que se repiten todos los cursos en torno a la falta de oferta de plazas en másteres oficiales especialmente en los habilitantes (a destacar el de profesorado y el general sanitario). La necesidad de una orientación que debería ser general en este tránsito y una mayor oferta que se ajustara a la demanda de titulados o egresados de la universidad de Almería, son retos para retomar en próximas reuniones para trasladar este problema de manera efectiva a la Junta de Andalucía.

- Otras informaciones.

La vicerrectora adelanta que se recibirá en la defensoría información sobre formación en temas de igualdad y la convocatoria próxima de la mesa del transporte.

Como siempre agradecidos por la acogida, la atención y consideración recibida en esta nueva oportunidad de compartir y dialogar con el vicerrectorado distintas situaciones y problemáticas de los estudiantes con el objeto de buscarles la mejor solución.

Un cordial y afectuoso saludo

Juan Sebastián

Sugerencia mandada al VOA

Estimada Vicerrectora,

Sugerencias generales

1.- Sondar al profesorado y al estudiantado a través de los departamentos y consejo de estudiantes, respectivamente, sobre las necesidades o dificultades que han encontrado para completar virtualmente este cuatrimestre. (Aunque me han comentado que el SPEC tiene previsto para septiembre hacer una evaluación de esta experiencia virtual sería muy relevante hacerlo cuanto antes para la toma de decisiones y en cualquier caso habría que considerar la posibilidad de abrir una vía más “cualitativa”). Además de obtener el mejor *feedback* para llevar a cabo las políticas más adecuadas para facilitar los medios y soluciones a problemas en el teletrabajo y docencia virtual, existe una cierta necesidad de realizar en alguna manera un ejercicio catártico pasada “la tempestad” lo más pronto posible (por ejemplo, finales de junio o principios de julio).

2.- Formar al profesorado en la evaluación especialmente en sistema de evaluación continua. La confusión entre evaluar y calificar; entre evaluación continua, sumativa, formativas, etc.; en la supuesta incompatibilidad de evaluar en títulos presenciales a estudiantes no asistentes y su tratamiento; entre una simple petición de una segunda corrección y una reclamación; etc. Tal vez la próxima aprobación de un nuevo reglamento de evaluación sea una oportunidad para diseñar una campaña ambiciosa para ir incorporando definitivamente la evaluación continua e instrumentos alternativos a los exámenes tradicionales y aclarar otras cuestiones comunes.

[Aunque consta el trabajo intensivo de colaboración y cooperación entre el equipo de gobierno y sus órganos, estos puntos atañen de manera transversal a varias unidades y vicerrectorados con lo que puede resultar conveniente trasladárselos para su consideración]

Algunas orientaciones para la docencia y guías docentes:

3.- Considerar las clases online igualmente que las presenciales, es decir, una obligación por parte del profesorado a la hora de su impartición o al menos estar "presentes" en el aula virtual durante su horario correspondiente. Proponer como conveniente grabar las clases online para que permanezca como recurso asíncrono dentro del aula virtual. Estas sugerencias están motivadas por los agravios comparativos que han percibido los estudiantes a la hora de disponer de un recurso clave en títulos presenciales como son las clases, dado que unos profesores "han aparecido y otros no" y de formas muy distintas en el aula virtual.

4.- Clarificar necesariamente en las guías docentes el tratamiento en la evaluación que tendrán los estudiantes no asistentes y que en todas y cada una de las convocatorias, ordinarias o extraordinarias, cualquier estudiante tendrá derecho a obtener la máxima calificación (estos asuntos que se arrastran desde hace tiempo pueden quedar aclarado con el nuevo reglamento de evaluación si se aprueba para el curso que viene).

5.- Insistir en la evaluación continua, integrada dentro de un modelo de enseñanza-aprendizaje basado en competencias, dando alternativas al examen o reduciendo su peso en la calificación, etc. Este punto se conecta con el segundo dada la necesidad de formación del profesorado para dar pasos en esta dirección, considerando que, además, resulta el sistema más garantista para la obtención de competencias.

6.- Incorporar con detalle la calificación porcentual en las guías. Es decir, la información sobre la ponderación de cada una de las pruebas, actividades y exámenes, etc. con sus porcentajes correspondientes.

[Tal vez, algunos de estos puntos y otros, pudieran servir de orientación concreta para que los coordinadores de los grados dispongan de una "tabla de puntos a chequear" de las guías antes de su validación e informe]

Algunas sugerencias a la Blackboard.

7.- Incorporar por defecto un foro en todas las aulas virtuales de todas las asignaturas para resolución de dudas sobre la materia.

8.- Estudiar la adquisición de algunas de las herramientas de la Blackboard como podría ser Ally [https://help.blackboard.com/es-es/Ally ...](https://help.blackboard.com/es-es/Ally) para ofrecer todas las potencialidades de una plataforma que cada vez resulta más imprescindible.

9.- Aprovechar el espacio o curso online "Primeros pasos" para compartir los cursos impartidos este cuatrimestre sobre la Blackboard sobre exámenes online, etc.

[En estas cuestiones "más técnicas" serían también conveniente tratarlas y recabar otras con el propio equipo de trabajadores de la "Plataforma virtual de enseñanza" a los que queríamos felicitar por su gran labor en estos meses]

Sugerencia a Gerencia.

Estimada Gerente,

Han sido numerosas las referencias recibidas sobre la imposibilidad de comunicarse con la Universidad durante el mes de agosto.

Por tener el convencimiento que la posible solución pasa por cuestiones que caen dentro de tus competencias, te dirigimos esta recomendación.

Esta Defensoría considera que poder ofrecer un servicio de atención esencial durante el periodo de cierre de la Universidad, mejoraría sustancialmente la imagen global de la Universidad.

También creemos que no sería excesivamente complicado, quizá bastaría ofrecer de forma voluntaria la posibilidad de un periodo vacacional diferente al mes de agosto, entre el personal que pueda cumplir con esta función de atención esencial.

Teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos se trata de orientar sobre dónde encontrar la página web que tiene la información que se solicita o indicar el contacto donde dirigir su consulta, esta atención podría realizarse incluso de forma no presencial.

Por todo ello, rogamos atiendas esta recomendación como mejor consideres de acuerdo a tus capacidades.

Recibe un cordial saludo,

Sugerencias recibidas:

- Sugerencias recogidas de las jornadas de bienvenida

- Mejorar el plan de carrera de Humanidades. Que no se quite el grado.
- Propuestas:
- Abrir el parking subterráneo
- Hacer más actividades para dar a conocer distintos departamentos
- Más información sobre Erasmus, sus destinos, convalidación de créditos
- Mesas con sillas individuales, que no estén pegadas al suelo.
- Abrir el parking de la biblioteca
- Mejorar los baños del edificio de ARATIES
- Poner más cursos profesionales
- Jornadas de bienvenida más largas. Mejor comunicación
- Cambiar el suelo de la biblioteca (salas 1 y 2) ya que suena cuando pasa la gente
- Dar ayudas para portátiles a estudiantes
- Mejorar las aulas del CITE III
- Usar inglés en la página web de la UAL
- Zonas de descanso para estudiantes que tienen clase por la mañana y por la tarde
- Mejorar la señal wifi (más capacidad)
- Más portátiles y salas de trabajo
- Más espacio de parking
- Parking para bicis vigilados
- Hacer actividades para Erasmus para que conozcan o convivan con personas y cultura española.
- Marcar en el mapa de la UAL dónde está el defensor del estudiante
- Toldo para la parada de autobús
- Ayudar a los Erasmus
- Más parkings
- Mejorar la adjudicación de colegios en las prácticas de educación, teniendo en cuenta dónde viva cada uno que permitan poner preferencias de colegios pidiendo explicación del porqué de esa petición en caso de petición de un colegio en especial. Mejorar la organización de las prácticas.
- Sugiero que, si es posible, cualquier tipo de obra u otra actividad que pueda causar molestia a los alumnos, se hagan en verano, no en pleno curso, ya que los ruidos de las obras molestan bastante y también molesta mucho estar cambiando de clase cada día porque las nuestras están cerradas.
- Más medidas contra inundaciones en los casos cuando llueve.
- Poner pequeños descansos entre algunas horas del día para que no haya tantas horas seguidas de clase y tanto profesores como alumnos descansen un poco.
- Poner una página o red social de la Universidad que informe mejor de las actividades o eventos que se vayan a realizar.

- Sugerencia de un estudiante con respecto a la comida vegetal (extracto del correo)

“Mantengo una dieta sin productos de origen animal. Aparentemente en toda la universidad, hasta donde he podido comprobar, no hay ningún sitio donde ofrezcan unos platos vegetarianos/veganos adecuados...

Por ello me gustaría sugerir que en al menos un establecimiento del campus se ofrezca unos platos de origen vegetal adecuados y completos de manera permanente. Humildemente propongo, sin querer inmiscuirme de más en asuntos de índole económica o de gestión, que por lo menos en una cafetería se asegure que en el menú diario haya tanto un primer plato como un segundo de origen vegetal (ya a veces el primero es de por sí vegetal: gazpacho, ensalada, etc.), de forma que no se limite a un menú "vegano" ni nada de eso sino que quien quiera, sin prejuicios de ningún tipo, pueda disfrutar de platos vegetales que con tantísima frecuencia pertenecen a la



gastronomía local tradicional sin tener que recurrir a recetas extrañas, difíciles o costosas. Creo que esto sería positivo para todos los usuarios pues así haría la dieta ofrecida en los menús algo más variada.”

- **Grabación de clases.**

Hemos recibido por parte de varios estudiantes la propuesta de que los profesores graben todas sus clases.

- **Conciliación y teletrabajo.**

Aunque explícitamente las cuestiones o problemáticas de conciliación no se plantean como el problema principal en las peticiones dirigidas a la defensoría, sí hemos detectado que en algunas ocasiones se encuentra detrás de alguna manera. En este sentido entendemos que resulta un avance para el sector estudiantil la regulación en el próximo reglamento de evaluación de la figura de estudiante no asistente y de la prueba única final. En el sector del PAS, hubo una petición antes del inicio del estado de alarma donde se solicitaba información de cuándo se volvería a convocar aquel proceso para teletrabajar, inicialmente piloto según la resolución del 4 de octubre de 2010 y que en los últimos años no se había retomado, generando ciertos agravios entre compañeros de trabajo en las mismas circunstancias.

RETOS

RETOS PARA EL AÑO ACADÉMICO 2020/2021

Retos internos de la Defensoría.

- **Aprobar el reglamento de la defensoría universitaria.** Una vez publicados los nuevos Estatutos (Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Almería) se propone un proceso abierto, transparente y participativo de sugerencias al reglamento de funcionamiento de la Defensoría. Un primer paso fue constituir una comisión que, desde abril a noviembre de 2019, elaboró un primer borrador de reglamento, basándose en el antiguo y en los nuevos Estatutos. En segundo lugar, el 25 de noviembre de 2019 se presenta al Claustro un avance de dicho borrador. Como tercer paso, entre el 13 de diciembre de 2019 al 13 de enero de 2020, se llevó a cabo el proceso de participación para dar a conocer a la comunidad universitaria el borrador y recoger sugerencias. Finalmente, ha sido presentado el borrador definitivo para que sea aprobado por el Claustro este próximo año 2020/2021 (ver Anexo IV).
- **Fomentar y difundir el papel de mediación.** Una de las cuestiones que quedó pendiente o paralizada con la interrupción de actividad presencial de la Defensoría fue desarrollar en la formación de los representantes estudiantiles la necesidad de canalizar determinadas problemáticas empleando la mediación. En este sentido, queda la experiencia de otros años para aplicarla a la formación de las personas recién nombradas para las Delegaciones de Curso, de Centro, etc., difundiendo la figura del Defensor entre la Comunidad Universitaria. En cualquier caso, se ha reiterado cada vez que ha habido oportunidad (llamadas de teléfono, correos, entrevistas, charlas, materiales, etc.) como un rol destacado y diferenciador de la actividad propia de mediación “formal” de la Defensoría. Asimismo, está en estudio actualmente, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes, Igualdad e Inclusión, la posibilidad de implementar una escuela de mediadores que sin duda ayudaría a resolver problemas de convivencia que se apuntaban en la memoria del año anterior.
- **Elaborar material de difusión.** Otra de las consecuencias del parón de actividad presencial de la Defensoría ha sido no precisar apenas de material impreso para la difusión. De esta manera, se ha aparcado el reto que se planteó el año académico pasado. Además, tenemos pendiente una reasignación de espacio después de iniciar el presente año con unas obras que han desplazado la Oficina de la Defensoría a otro lugar provisional dentro del Edificio Central. Esperamos que el espacio definitivo sea este mismo Edificio, de tal manera que podamos incluir en el material de difusión el emplazamiento de la oficina de la defensoría (ver Anexo V).

Retos externos, para toda la Universidad.

En este apartado se destacan algunos asuntos que la Defensoría entiende deben centrar la atención de la gestión universitaria y el equipo de gobierno de esta, pues atañen de una manera u otra a alguno de los derechos fundamentales de la comunidad universitaria:

- **Seguimiento de todos los retos y sugerencias planteados en las memorias anteriores:** Si bien en la memoria anterior se hizo una amplia revisión, mantenemos este reto por ser una cuestión y tarea permanente de la Defensoría.
- **Información.** Este reto tiene varios aspectos: En primer lugar, el hecho de que la mayoría de las peticiones dirigidas a la Defensoría sean consultas deriva de problemas con el acceso a la información, bien sea por falta de iniciativa o cultura de búsqueda, bien a causa de una reiterada dificultad en encontrarla. Segundo, dada la temática mayoritaria de estas consultas (docencia y evaluación), la próxima aprobación del nuevo “Reglamento de Evaluación del Aprendizaje del Alumnado en la Universidad de Almería” es una magnífica oportunidad para diseñar y llevar a cabo una intensa y extensa campaña de difusión de éste, para su amplio conocimiento de toda la Comunidad Universitaria. Tercero, en el diseño e implantación de las nuevas páginas web institucionales no debe olvidarse incorporar una pestaña para recoger “consultas, sugerencias y quejas” que según hemos estado detectando no aparece, y lo consideramos básico y fundamental para mejorar la transparencia y canalizar determinadas demandas. Por último, la experiencia de este año en que se han incrementado consultas y peticiones por correo electrónico y por teléfono durante el mes de agosto, ha llevado a sugerir a Gerencia que se mantenga un servicio mínimo de atención esencial durante dicho mes, enfocado básicamente a informar o resolver dudas de carácter administrativo, entre otras razones por los calendarios académicos de otras universidades (nacionales y sobre todo extranjeras) que están provocando una permanente necesidad de consultas administrativas incluido el mes de agosto, dado que los procesos de todo tipo cada vez más complejos en sus plazos.
- **Conciliación y teletrabajo.** Aunque las cuestiones de conciliación no se plantean de manera expresa como problema principal en las peticiones dirigidas a la Defensoría, sí hemos detectado que en algunas ocasiones este tema se encuentra de alguna manera en el fondo del problema. En este sentido, entendemos como un avance para el sector estudiantil la regulación en el próximo reglamento de evaluación de la figura de estudiante no asistente y de la prueba única final. En el Sector PAS hubo una petición de información, antes del inicio del estado de alarma, acerca de cuándo se volvería a convocar aquel proceso para teletrabajar, que fue inicialmente experiencia piloto según la Resolución del 4 de octubre de 2010 y que en los últimos años no se había retomado, lo que podría generar ciertos agravios comparativos entre personal que podría beneficiarse ahora de medidas semejantes estando en las mismas circunstancias, más aún, cuando el estado de alarma provocó el repentino teletrabajo obligatorio y, además, se cuenta con una regulación estatal en materia de trabajo a distancia con el Real Decreto-Ley 28/2020, de 22 de septiembre. Todo lo cual nos lleva a demandar el desarrollo de una normativa propia de la UAL sobre el asunto y la reactivación de las convocatorias de teletrabajo que conectan directamente con los derechos a conciliación tal y como lo refleja la exposición de motivos del citado RD. En relación con este asunto, se deben resaltar algunas recientes quejas derivadas de las distintas convocatorias por sectores que se han realizado para definir personas sensibles o especialmente vulnerables ante la pandemia, que alegan presuntos agravios comparativos por sectores, por lo que la Defensoría insta a realizar un esfuerzo por coordinar próximas convocatorias y revisar oportunamente los criterios para que sean lo más comunes y homogéneos posible.
- **Propiedad intelectual.** Una de las problemáticas que esta Defensoría atiende desde sus primeros momentos está relacionada con los derechos de propiedad intelectual de datos e informaciones en el desarrollo de las tesis doctorales. Aun tratándose de casos aislados, hay

que subrayar que llaman la atención de esta Defensoría pues resultaban no solo situaciones verdaderamente dolorosas de pérdida de confianza, sino incluso conflictos abiertos y virulentos entre tutores o directores y estudiantes. La generalización de los Trabajos Final de Estudios y el perfil cada vez más investigador de todos ellos ha hecho que en los dos últimos años hayan surgido también situaciones semejantes en este tipo de trabajos académicos desde el nivel de Grado en adelante. En este sentido, desde la Defensoría se demanda una clarificación neta de este derecho de propiedad intelectual en los trabajos académicos, con una regulación de estos aspectos similar a la que, citamos a modo de ejemplo, ha implementado la Universidad de Granada en el año 2017, a saber: NCG115/1. Normativa sobre los Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual derivados de la actividad investigadora de la Universidad de Granada. Aprobado en la sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de 31 de enero de 2017. <https://www.ugr.es/universidad/normativa/ncg1151-normativa-sobre-los-derechos-de-propiedad-industrial-e-intelectual>

- **Netiqueta.** Otro foco de conflicto que daña la convivencia entre miembros de la comunidad universitaria y que en muchas ocasiones provoca que problemas menores vengan a mayores, o que dificulta simplemente encontrar soluciones, se encuentra en los comportamientos inadecuados en el ámbito digital. Incluso podría afirmarse que elementos que podrían ser a priori positivos, como la intensificación de la docencia virtual, la administración electrónica y la interacción cada vez más habitual de los estudiantes a través de herramientas de mensajería instantánea, se están convirtiendo en factores que incrementan este tipo de situaciones que en ocasiones enrarecen la convivencia. Hay casos cada vez más abundantes de: insultos o compartir cuestiones personales y privadas en grupos públicos o de clase en WhatsApp, mensajes inadecuados y/o sin las formas o fórmulas mínimas de cortesía en el correo (electrónico, o no) como son el saludar y despedirse, ausencia de respuesta a los mensajes, malentendidos en mensajes digitales, entre otros. En algunos servicios informáticos de la UAL, como son las listas de distribución o el aula virtual, constatamos que se advierte sobre el buen uso de estos, pero sería conveniente abundar y generalizar unas normas básicas de buen comportamiento en internet (la denominada Netiqueta). En esto podrían ser orientativas las guías elaboradas en otras Universidades de nuestro país, como esta de la Universidad de Alicante https://moodle2018-19.ua.es/moodle/plugin-file.php/152902/mod_resource/content/12/netiqueta/index.html

BALANCE ECONÓMICO

Estado de cuentas en € del Presupuesto 2019 (01/09/2020)	
Ingresos:	
Crédito inicial (01/01/2019)	5.000,00 €
Incorporación de crédito (05/02/2020)	808,71€
TOTAL	5.808,71€
Gastos	642,14 €
Saldo	5.166,57 €

Detalle de gastos	
Gastos de Funcionamiento (fotocopias, teléfono, libros, STIC)	362,29 €
Cuota anual CEDU	225,00€
Viajes y Asistencia a Reuniones	
- Reunión Jaén 10/09/2019	54,85 €
Total	642,14 €

ANEXOS

ANEXO I. XXII ENCUENTRO ESTATAL (VALLADOLID) 2019. Entre los días 2-4 de octubre. [CONCLUSIONES]

La Universidad de Valladolid acogió durante los días 2-4 de octubre de 2019 el XXII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias.

Los temas tratados fueron los siguientes:

Tema 1: Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los Defensores

Tema 2: Género y carrera profesional en la Universidad

Tema 3: Situación actual de la aplicación del Reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes

PONENCIA 1: PRUDENCIA DEBIDA VS ACTUACIONES INTERMEDIAS DE LOS DEFENSORES

Un problema cotidiano al que se enfrentan las Defensorías en su actuación ante reclamaciones a instancia de parte está relacionado con la coordinación con las actuaciones de otros órganos de la Universidad competentes en su resolución. Teniendo como función esencial la de velar por el respeto de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, los Defensores han de contemplar su función de garantía, supervisando la actuación de la universidad y garantizando que se respetan los derechos de los universitarios y la legalidad, siempre observando la asignación competencial del derecho administrativo. No puede sustituir a otros órganos que tengan legalmente atribuida la competencia.

Las normativas y reglamentos que en las Universidades regulan las actuaciones del Defensor Universitario establecen distintos escenarios:

- El expreso rechazo de las solicitudes sobre las que no se hayan agotado todas las instancias previstas por la legislación universitaria.
- Abstenerse de conocer hasta que exista una resolución del órgano administrativo competente o, incluso, hasta el agotamiento de la vía administrativa.
- Impedir el pronunciamiento sobre el fondo concreto, aunque puedan investigarse los problemas planteados en conexión con la misma, o bien tramitar como solicitud de mediación ante el órgano correspondiente.
- Aceptar solicitudes cuando el Defensor considere que puede aportar información relevante para la resolución del procedimiento o se requiera la urgencia de la resolución.

Ha de entenderse que, independientemente del escenario, la intervención intermedia del Defensor Universitario puede estar justificada y fundamentarse en la función de garante interno al que ninguna materia de la universidad le es ajena, la atribución competencial del Defensor Universitario que le posibilita el estudio de asuntos y recomendaciones de carácter general, de manera que el Defensor pueda superponer su actuación a la de la unidad competente siempre que no pretenda sustituirla, el carácter no ejecutivo del Defensor y el antiformalismo, así como el deber de colaboración que tienen todos los órganos internos de la universidad. De igual forma, han de tenerse en cuenta los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, objetividad y transparencia de la actuación administrativa y racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, reconocidos en el art. 3 de la Ley 40/2015, de régimen jurídico del sector público, de aplicación supletoria. Así, del debate de los Defensores Universitarios, reunidos en el XXII Encuentro Estatal, sobre el tema, se pueden derivar como conclusiones.

- la necesidad por parte de las Defensorías de realizar un asesoramiento informal al interesado de los órganos a los que recurrir en la búsqueda de la resolución de su reclamación; interesarse por el asunto, realizando un seguimiento de las actuaciones realizadas por el quejoso ante el órgano competente para su resolución y del procedimiento seguido en su resolución;

- la realización de actuaciones intermedias, estudiando el tema planteado, e interviniendo ante el órgano que haya de resolverlo con las conclusiones derivadas de dichas actuaciones, para su consideración en la resolución, planteándose esta actuación intermedia no como una imprudencia sino como una anticipación leal.
- Lógicamente, como última actuación del Defensor Universitario se plantea la emisión de la correspondiente recomendación en aras a evitar que el tipo de actuaciones objeto de la reclamación se repitan, mediante las correspondientes medidas correctoras.

PONENCIA 2: GÉNERO Y CARRERA PROFESIONAL EN LA UNIVERSIDAD

En la Universidad sigue habiendo sesgos de género, por lo que son necesarios cambios hacia la igualdad. El techo de cristal, la brecha salarial, el acoso (sexual y por razón de sexo o género) y la violencia de género y las dificultades para conciliar la vida laboral y personal-familiar continúan presentes; también persisten los contenidos androcéntricos de la ciencia y de la docencia. Por esta razón, en el nuevo Programa Horizonte Europa (2021-2027) se señala que es necesario armonizar las medidas de equilibrio entre la vida laboral y personal, la protección contra el acoso sexual y sexista y la integración del análisis de sexo / género en el contenido de I + D. También se contempla el establecimiento de disposiciones para incentivar las políticas de igualdad de género en las instituciones de acogida. En particular, las infraestructuras de investigación deben incorporar el género en sus actividades centrales y sistemas de gobernanza. Por su parte, la Liga Europea de Universidades de Investigación recomienda el reconocimiento por parte de los equipos rectorales de la existencia generalizada de sesgos de género y la adopción de medidas para ponerles freno, contando con personas expertas en género en los lugares de toma de decisión y revisando los presupuestos desde la perspectiva de género.

Ante esta situación, las Defensorías pueden jugar un papel activo para estimular la investigación y la docencia con perspectiva de género, promover que las actividades colegiadas sostenidas o promocionadas por la Universidad cuenten con representación de género equilibrada, promocionar el cumplimiento de los Planes de Igualdad y, en general, promocionar la imagen de la Defensoría como amigable y responsable en cuestiones de igualdad.

El XXII Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), tras la exposición de la ponencia y el desarrollo del correspondiente debate, alcanzó las siguientes conclusiones:

- Exhortar a que las Defensorías Universitarias se comprometan abierta y decididamente con la defensa de la igualdad en la comunidad universitaria y contribuyan al impulso y difusión de las políticas y programas dirigidos a tal fin.
- Resaltar el papel de las Defensorías Universitarias en relación con el cumplimiento de la normativa en materia de igualdad e instar a una mayor implicación de las Defensorías Universitarias en este ámbito.
- Apuntar la conveniencia de que las Universidades refuercen con personal experto las unidades especializadas en materia de igualdad.
- Mejorar la coordinación entre las Defensorías Universitarias y las unidades de igualdad.
- Transmitir a la CRUE y al Gobierno de España la necesidad de adoptar una normativa estatal que desarrolle el nuevo párrafo del apartado 4 de la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley 14/2011, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, en lo que respecta a la consideración de las circunstancias de embarazo y maternidad, de forma que las mujeres no resulten penalizadas por el tiempo transcurrido en tales situaciones.
- Hasta tanto no se apruebe dicha normativa estatal, proponer que todas las Universidades tomen las medidas oportunas para que en las certificaciones de docencia no se produzcan discriminaciones por razón de maternidad.
- Transmitir a la ANECA la conveniencia de matizar los criterios utilizados en las acreditaciones en relación con la valoración de la docencia, en la línea señalada por el nuevo párrafo del apartado 4 de la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, de forma que la actual exigencia estricta de docencia impartida no conduzca a discriminaciones por maternidad.

PONENCIA 3: SITUACIÓN ACTUAL DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DISCIPLINARIO: DESIGUALDAD DE TRATO ENTRE ESTUDIANTES

Tras casi una década de la publicación del Estatuto del Estudiantes, en 2010, que recoge la obligación de publicar “...un proyecto de ley reguladora de la potestad disciplinaria, en donde se contendrá la tipificación de infracciones, sanciones y medidas complementarias del régimen sancionador para los estudiantes universitarios de acuerdo con el principio de proporcionalidad”, la situación sigue estancada. A día de hoy la única normativa de carácter nacional que regula el régimen sancionador a los estudiantes sigue siendo el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior (8 septiembre de 1954).

Sin embargo, ante la percepción de disfuncionalidad de muchas de sus artículos, especialmente en la enumeración de las faltas, algunas universidades han optado por desarrollar las competencias establecidas en el art 2 apartado 2 de la LOU recoge las competencias de las universidades para “establecer sus propias normas de organización y funcionamiento, así como de las demás normas de régimen interno”, lo que se ha traducido, en el caso de las universidades privadas y de algunas públicas, en la publicación de reglamentos propios que recogen normas de comportamiento e, incluso, un régimen de sanciones propio.

Esta situación ha generado un claro peligro de desigualdad de trato dado que, ante la misma falta, la respuesta sancionadora de las universidades es muy diversa en función de que aplique estrictamente el reglamento de 1954, su propia normativa sancionadora o, como ocurre en una gran mayoría de los casos de universidades públicas, se evite en el posible la aplicación del régimen sancionador vigente y se busquen otras alternativas como la regulación específica de algunos de los casos más conflictivos (copia en exámenes, plagio...).

Ante esta situación tras el debate de los Defensores Universitarios, reunidos en el XXII Encuentro Estatal, sobre el tema, se pueden derivar como conclusiones:

- A día de hoy la única solución definitiva al problema planteado sigue siendo la elaboración y publicación de un nuevo reglamento de ámbito nacional que garantice la igualdad de trato en el conjunto de las universidades.
- A falta de éste, la mejor opción es que las propias universidades, haciendo uso de lo establecido en la LOU, elaboren sus propios reglamentos previa articulación en sus estatutos. Solución que muy pocas universidades públicas han aplicado. Las universidades privadas han elaborado, en su mayor parte, reglamentos propios que incorporar normas de conducta y régimen sancionador específico.
- Las CCAA tienen capacidad para regular esta cuestión, pero con la limitación general de mantener una situación que no introduzca marcada desigualdad entre ellas. Parece que solo Galicia ha establecido una normativa propia.
- Las principales dudas en torno a la aplicación del reglamento de 1954 se derivan de la necesidad de interpretar las faltas y su inadecuación a muchas de las cuestiones que hoy se plantean en la vida universitaria, lo que exige una adaptación que retrae a muchas universidades de su aplicación.
- La CEDU sigue insistiendo en la necesidad de un nuevo reglamento nacional, instando a las autoridades pertinentes a su inmediata elaboración y publicación definitiva.

Valladolid a 4 de octubre de 2019

ANEXO II. NOMBRAMIENTO DE DEFENSORA ADJUNTA (SECTOR ESTUDIANTES)



RESOLUCIÓN DEL RECTORADO

D. Carmelo Rodríguez Torreblanca, Rector Magnífico de la Universidad de Almería, nombrado por Decreto 503/2019 de la Junta de Andalucía, de 26 de junio de 2019 (BOJA nº 125, de 2 de julio de 2019), en virtud del artículo 20, siguientes y concordantes de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, y los artículos 131 y 132 de los Estatutos de la Universidad de Almería,

HA RESUELTO:

Nombrar a **Dña. Sarah Jacqueline Sánchez Heidenreich**, con DNI XXXXXXXX, Defensora Adjunta de la Universidad de Almería, con efectos desde el día 6 de febrero de 2020.

Almería, a fecha de pie de firma

EL RECTOR

[Firma digital]

Fdo.: Carmelo Rodríguez Torreblanca

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección: https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/xEJz44EmpUE0cOYpahjknq==			
Firmado Por	Carmelo Rodríguez Torreblanca - Rector de la Universidad de Almería	Fecha	20/02/2020
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	1/1
 xEJz44EmpUE0cOYpahjknq==			

ANEXO III. ACTUACIÓN DE OFICIO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ FORMULADA EN EL EXPEDIENTE 20/3300 DIRIGIDA A UNIVERSIDADES DE ALMERÍA, CÁDIZ, CÓRDOBA, GRANADA, HUELVA, JAÉN, MÁLAGA, SEVILLA Y PABLO DE OLAVIDE

La situación excepcional que estamos viviendo como consecuencia de la pandemia generada por el Covid-19 está afectando a toda la ciudadanía, alterando todos los aspectos de la vida cotidiana e incidiendo de forma muy directa en el funcionamiento de la Administración pública y en la normal prestación de servicios públicos, entre los que cabe incluir el servicio que prestan las Universidades, tanto públicas como privadas.

Esto ha obligado a adoptar decisiones igualmente excepcionales para posibilitar, en la medida de lo posible, la continuación en la prestación de unos servicios cuya paralización total habría conllevado perjuicios de imposible reparación para la población afectada.

El Defensor del Pueblo Andaluz es consciente de la dificultad que ha conllevado adaptar el régimen habitual de prestación de servicios universitarios a una situación tan novedosa como es la enseñanza virtual y el plus de dificultad que ha supuesto tener que hacerlo en unos plazos tan perentorios, que han imposibilitado disponer del tiempo necesario para reflexionar, evaluar o poner a prueba las alternativas posibles.

Creemos, sinceramente, que el esfuerzo realizado por todos los miembros de la comunidad universitaria, tanto a nivel español como andaluz, para pasar de un sistema de docencia presencial a un sistema basado en la enseñanza on line, ha sido muy importante y merece el reconocimiento y el elogio de esta Institución y estamos seguros que también de toda la sociedad.

Para esta Institución, los resultados obtenidos de este esfuerzo compartido han posibilitado mantener en unas condiciones adecuadas la prestación del servicio y han conseguido el objetivo fundamental de posibilitar al alumnado universitario una opción viable para proseguir con su proceso formativo, sin perjuicio de que se hayan podido producir incidencias o situaciones conflictivas que hayan dificultado la impartición de la docencia o el normal acceso a la misma.

Entendemos que no es el momento oportuno para hacer una valoración en profundidad de los aciertos y errores cometidos en este proceso; tiempo habrá para ello cuando se disponga de la información necesaria para conocer en detalle las consecuencias académicas, profesionales y de otra índole de las decisiones adoptadas en este curso tan atípico y complejo.

Ello, no obstante, consideramos que sería oportuno iniciar ya ese proceso de evaluación en relación a un aspecto que creemos que tiene una especial incidencia en los derechos del alumnado y que está generando ya cierta controversia por las peculiaridades que presenta. Nos referimos a los criterios y procedimientos aprobados para la evaluación no presencial del alumnado universitario.

Por ello, hemos iniciado una actuación de oficio con objeto de acometer este proceso de evaluación pues los motivos para ello son varios. En primer lugar, porque ya se están recibiendo quejas relacionadas con esta cuestión, en unos casos por disconformidad con el procedimiento elegido, en otros casos por discrepancia con la forma de aplicar dicho procedimiento en alguna universidad o por parte de algún profesor. También se están recibiendo quejas por incidencias específicas ocurridas durante la realización de algún examen (cortes en la conexión wifi, cortes de luz, etc.), que generan incertidumbre en las personas afectadas, tanto por sus consecuencias académicas, como por el desconocimiento acerca de la forma de plantearlas y resolverlas.

En segundo lugar, hemos comprobado que el asunto está tomando creciente relevancia en los medios de comunicación, como lo demuestra la publicación de diversas noticias y artículos planteando cuestiones relacionadas con estos exámenes, ya sea por las dudas que suscitan, desde una perspectiva de los derechos a la intimidad personal y familiar, los procedimientos previstos para evitar prácticas fraudulentas en la realización de los exámenes -cámaras y micrófonos activados, reconocimiento facial, proctoring, etc.-, ya sea porque se cuestionan las limitaciones de tiempo para responder a las preguntas y la imposibilidad de volver atrás en las mismas por entender que perjudicarían a los alumnos que no saben gestionar bien la ansiedad o el estrés, e impedirían disponer de un mínimo tiempo de reflexión antes de responder.

En tercer lugar, porque este sistema de examen no presencial podría perjudicar a los alumnos que carecen de las condiciones idóneas en sus viviendas para poder realizarlos adecuadamente, ya sea por sus circunstancias sociales o familiares, por la falta de medios materiales adecuados o por no disponer de un espacio donde realizar la prueba en las debidas condiciones de aislamiento y tranquilidad.

En cuarto lugar, porque no está claro cómo se van a aplicar los procedimientos de reclamación legalmente previstos para las evaluaciones universitarias a este tipo de pruebas.

En quinto lugar, porque el sistema de evaluación no presencial podría acarrear problemas para el alumnado que presenta necesidades educativas especiales asociadas a algún tipo de discapacidad.

En sexto lugar, porque hay dudas sobre cómo se va a evaluar globalmente al alumnado en caso de que se opte, como parece, por relativizar el valor de estos exámenes en la nota final. A este respecto, se cuestiona esta forma de evaluación en aquellas asignaturas en las que, por diversas razones, no se hayan podido realizar prácticas o trabajos on line, cuando los mismos resultasen obligados o necesarios para evaluar adecuadamente el rendimiento del alumnado durante el curso.

Además, otro motivo importante que justifica la oportunidad de esta evaluación que proponemos, hace referencia a la conveniencia de realizar un Informe Especial sobre las consecuencias que la crisis sanitaria producida por el COVID-19 ha podido afectar y de qué manera, a los derechos de la ciudadanía en las principales materias y ámbitos de gestión pública (educación, salud, vivienda, políticas sociales, igualdad, empleo y colectivos vulnerables).

Nos parece oportuno insistir en que somos muy conscientes de que se trata de una situación excepcional, no querida por nadie, ni provocada por la universidad y a la que se ha tenido que dar una respuesta obligatoriamente, sin el tiempo que hubiera sido necesario para reflexionar, analizar alternativas o poner a prueba los procedimientos elegidos.

También somos conscientes de que ya se están realizando exámenes y sería muy difícil y posiblemente perjudicial cambiar ahora los criterios y procedimientos elegidos porque obligaría a repetir las pruebas o pondría en cuestión el resultado de las ya realizadas.

No es nuestra intención generar un problema añadido a las universidades en un momento muy complejo y en el que ya están teniendo que afrontar retos muy importantes.

No obstante, valoramos la oportunidad de acometer esta actuación de oficio porque necesitamos disponer de información y criterios para dar una respuesta fundada a las quejas que ya nos están llegando y que, previsiblemente, se incrementarán de forma sustancial cuando comiencen los exámenes finales.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo Andaluz no puede permanecer ajena a una problemática en la que pueden resultar afectados derechos de las personas como el derecho a la educación, a ser evaluado objetivamente y a la igualdad de oportunidades.

Dado que somos conscientes de que no hay tiempo para realizar ahora una investigación en profundidad que nos permita dictar resoluciones y proponer cambios para su aplicación en este curso, nuestra intención es que la investigación tenga por objeto conocer los criterios y los procedimientos utilizados por las universidades públicas de Andalucía y evaluar los resultados de su puesta en práctica, a fin de proponer mejoras y posibles cambios para su aplicación en el próximo curso o cuando vuelvan a producirse circunstancias que obliguen a realizar evaluaciones no presenciales, una posibilidad que, lamentablemente, no es en absoluto descartable en estos momentos.

Por todo ellos nos hemos dirigido a las nueve universidades públicas de Andalucía (Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga, Sevilla y Pablo de Olavide) con objeto de que nos informen sobre las cuestiones detalladas más arriba, así como para conocer las consideraciones que estimen oportunas trasladarnos para tener todos los elementos de juicio necesarios.

ANEXO IV BORRADOR DE PROPUESTA DE REFORMA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

[Agradecer en primer lugar a la comisión que ha asesorado y sigue asesorando a la oficina del defensor, concretamente en la revisión y actualización del reglamento para elaborar el presente borrador de propuesta. La comisión está compuesta por: María Jesús Simón Cerezuela, Pablo A. López Galindo, Sarah Jacqueline Sánchez Heidenreich, José Manuel Hernández Sánchez, José María Muñoz Terrón y Eva María Díez Peralta]

Motivación

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 62 y siguientes de los Estatutos de la Universidad de Almería, aprobados por el Decreto 225/2018, de 18 de diciembre, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, publicados en el BOJA Número 247 - Lunes, 24 de diciembre de 2018, y de acuerdo con el artículo 68.c, el Defensor somete al Claustro de la Universidad de Almería, para su aprobación, el Reglamento de Organización y Funcionamiento que se adjunta.

En este Reglamento las referencias a la Universidad han de entenderse como la Universidad de Almería, al igual que las alusiones al/la Defensor/a, que se entenderán siempre como el/a Defensor/a Universitario/a de la Universidad de Almería.

ÍNDICE

TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO 2. DE LA OFICINA DEL/LA DEFENSOR/A UNIVERSITARIO/A

TÍTULO 3. PROCEDIMIENTOS

Capítulo I. Consultas y reclamaciones

Capítulo II. Actuaciones de mediación y conciliación

Capítulo III. Medios de acción y resolución

TÍTULO 4. MEMORIA ANUAL E INFORMES

DISPOSICIÓN ADICIONAL

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

DISPOSICIÓN FINAL

TÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Concepto

El/la Defensor/a Universitario/a es el comisionado del Claustro para velar por el respeto de los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, y por la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Evitará que sucedan situaciones de discriminación, indefensión y arbitrariedad.

Artículo 2. Deberes

1. Son deberes del/la Defensor/a /a Universitario/a los siguientes:

- a) Recibir las quejas, reclamaciones, consultas y peticiones de mediación y conciliación que se le formulen, y darles el debido trámite.
- b) Dirigir su Oficina y velar por su funcionamiento.
- c) Dirigir sus funciones a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos.
- d) Presentar un informe anual al Claustro de sus actuaciones, proponiendo las sugerencias y recomendaciones que considere convenientes para un mejor funcionamiento de la Universidad.
- e) Establecer contactos e intercambios de información con los defensores/as universitarios/as de otras universidades.
- f) Proponer soluciones para las controversias tanto individuales como colectivas que detecte. Para ello podrá mantener reuniones periódicas con los Comités, Juntas o Consejos donde estén representados los sectores de la comunidad universitaria implicados.
- g) Cualesquiera otros que le atribuya la Ley, los Estatutos de La Universidad de Almería o el presente Reglamento.

2. Sus decisiones en ningún caso modificarán los actos y resoluciones de las Administraciones Públicas y no serán susceptibles de recurso

Artículo 3. Principios de actuación

1. El/la Defensor/a se regirá básicamente por la Ley Orgánica de Universidades, los Estatutos de la Universidad de Almería y el presente Reglamento.
2. El/la Defensor/a actuará con autonomía, imparcialidad, independencia de criterio, moderación y sentido de la ecuanimidad.
3. Las investigaciones que realice el/la Defensor/a, así como los trámites efectuados por su Oficina, vendrán siempre regidos por los principios de reserva y confidencialidad, sin perjuicio de las consideraciones que el/la Defensor/a deba incluir en sus informes al Claustro.

Artículo 4. Ámbito de actuación

1. Podrá dirigirse al/a la Defensor/a Universitario/a cualquier miembro de la comunidad universitaria – estudiante, PDI o PAS- que tenga un interés legítimo.
2. El/la Defensor/a Universitario/a desarrollará sus actuaciones respecto a los actos de los órganos de gobierno, representación y administración de la Universidad en relación con la defensa de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria
3. El/la Defensor/a Universitario/a no podrá actuar una vez transcurridos doce meses desde que se produjeron los hechos que motivaron la queja o solicitud de su intervención. Dicho plazo se computará, en el caso de los estudiantes, a partir del cese de la vinculación docente en que se produjeron los hechos.
4. En ningún caso intervendrá el/la Defensor Universitario/a en asuntos en relación con los que se haya interpuesto recurso jurisdiccional, ni en procedimientos electorales.

Artículo 5. Deber de colaboración con el/la Defensor/a Universitario/a

1. En un plazo máximo de 10 días hábiles, los órganos y miembros de la comunidad universitaria deberán atender, con carácter preferente y urgente, las demandas que el/la Defensor/a Universitario/a les dirija en el ejercicio de sus funciones, debiendo entregar para ello los informes oportunos por escrito. No podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa que esté relacionado con el objeto de sus actuaciones, ni la información de los órganos de gobierno, representación y administración de la Universidad. El Defensor/a dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por el contenido de los mismos.

2.El/la Defensor/a Universitario/a podrá asistir con voz y sin voto a las sesiones de cualquier órgano colegiado de gobierno y representación de la Universidad de Almería cuando se traten asuntos relacionados con el objeto de sus actuaciones.

Artículo 6. Elección, Requisitos y duración del mandato

- 1.El/la Defensor/a Universitario/a será elegido por el Claustro entre los miembros de la comunidad universitaria. Será elegido de entre los profesores permanentes y personal de administración y servicios que cuenten con un mínimo de diez años de antigüedad en la Universidad.
- 2.La duración de su mandato será de cinco años y podrá ser reelegido una sola vez consecutiva.
3. Las candidaturas tendrán que ser presentadas en el Registro General de la Universidad tras la comunicación del Rector del inicio del proceso, 15 días hábiles antes de la celebración del Claustro correspondiente a la elección.

Artículo 7. Procedimiento de elección

El/la Defensor/a Universitario/a será elegido por el procedimiento establecido en el Reglamento de Régimen Interno del Claustro de la Universidad. Para que el/la Defensor/a resulte elegido/a se requerirá, en el momento de la votación, un quórum mínimo de la mitad de los miembros de derecho del Claustro, y obtener el voto favorable de la mayoría cualificada de dos tercios.

Artículo 8. Cese

- 1.El/la Defensor/a Universitario/a cesará:
 - a) Por expiración de su mandato.
 - b) Por renuncia.
 - c) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
 - d) Por acuerdo de la mayoría de dos tercios del Claustro, en caso de incumplimiento de sus obligaciones o por actuaciones que den lugar a lesión de derechos.
- 2.En el supuesto a que se refiere el apartado d), el procedimiento de reprobación se iniciará mediante solicitud motivada y avalada por la quinta parte de los miembros del Claustro. El/la Defensor/a tendrá derecho al uso de la palabra antes de que se produzca la votación, con objeto de responder a las cuestiones planteadas en la moción.

Artículo 9. Independencia y autonomía funcional

- 1.Las actuaciones del/la Defensor/a Universitario/a vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía funcional. No estará sujeto a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, ni recibirá instrucción de ninguna autoridad académica u órgano de gobierno.
2. Desempeñará sus funciones según su criterio, sin que pueda ser expedientado por razón de las opiniones que formule o por los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.

Artículo 10. Incompatibilidades

La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño o participación en cualquier otro órgano de gobierno o de representación en el ámbito universitario.

Artículo 11. Dispensas y rango

1. El/la Defensor/a Universitario/a podrá ser dispensado total o parcialmente de las obligaciones que le correspondan como miembro de la comunidad universitaria, previa solicitud al Consejo de Gobierno.

2.El rango del/la Defensor/a Universitario/a será acordado por el Consejo de Gobierno.

Artículo 12. Disposición general

La actuación del/la Defensor/a Universitario/a se desarrollará a través de la resolución de las consultas y reclamaciones que se le presenten, así como de los procedimientos de mediación para los que sea requerido.

Artículo 13. Medios humanos

El/la Defensor/a Universitario/a podrá proponer al Rector el nombramiento de aquellos cargos que considere imprescindibles para el buen funcionamiento de su Oficina.

13.1. Adjuntos

El/la Defensor/a Universitario/a podrá proponer hasta dos Defensores/as Adjuntos/as que lo/a asistan en sus funciones y que deberán pertenecer a cada uno de los dos colectivos de la comunidad universitaria distintos de aquél del que es miembro el Defensor Universitario. Su nombramiento y cese será propuesto al Rector por el /la Defensor/a Universitario/a.

13.2. Consejo Asesor del/la Defensor/a Universitario/a.

1.Para el desarrollo de sus actuaciones y como órgano de participación y representación el/la Defensor/a podrá crear un Consejo Asesor.

2. Dicho órgano estará constituido por las siguientes personas:

- Defensor/a Universitario/a, que actuará como Presidente/a del mismo.
- Defensor/es/as Universitarios/as Adjuntos/as.
- 2 Representantes del estamento del PDI, a propuesta de la Junta de Personal de este y del Comité de Empresa.
- 2 Representantes del estamento del PAS, a propuesta de la Junta del Personal de este y del Comité de Empresa.
- 2 Representantes del estamento de alumnos, a propuesta de la Delegación de Estudiantes de la Universidad de Almería.
- Gestor/a de la Oficina del Defensor/a Universitario/a, que actuará como secretario/a.

A las reuniones de este órgano podrán asistir como invitados otros componentes de la Comunidad Universitaria cuando así lo estime conveniente su Presidente, o a propuesta de alguno de sus miembros.

El Consejo Asesor del Defensor Universitario se reunirá cuando lo estime oportuno su presidente o algunas de las representaciones de los estamentos de la Comunidad Universitaria.

TÍTULO 2. LA OFICINA DEL/DE LA DEFENSOR/A UNIVERSITARIO/A

Artículo 14. Medios materiales

1.El/la Defensor/a Universitario/a tendrá una sede propia, la Oficina del/de la Defensor/a Universitario/a, en la que dispondrá de medios adecuados para desempeñar sus funciones con total independencia, autonomía y garantía de confidencialidad. Contará con registro propio.

2. A fin de garantizar su independencia, disfrutará así mismo de una asignación propia incluida en los presupuestos generales de la Universidad y gestionada mediante un centro de gasto autónomo.

3. El/la Defensor/a Universitario/a presentará cada año, en el último trimestre del año natural, la liquidación provisional de su centro de gasto y la propuesta presupuestaria para el próximo ejercicio.

TÍTULO 3. RÉGIMEN DE ACTUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO I. PROCEDIMIENTOS INICIADOS A INSTANCIA DE PARTE

Las actuaciones a instancia de parte del DU podrán ser clasificadas como consultas, reclamaciones o mediación/conciliación. En cada caso, se podrá dar una respuesta verbal o por escrito, si fuera requerida una respuesta por escrito se deberá dar por este medio. El periodo máximo para la resolución será de 10 días a partir de la fecha en que fuera requerida la actuación.

1. CONSULTAS

Las consultas formuladas irán dirigidas a conocer el alcance de los derechos y obligaciones de los miembros de la comunidad universitaria, así como el procedimiento de intervención del Defensor/a y la naturaleza de sus funciones.

Las consultas serán atendidas mediante entrevista personal, por teléfono, por e-mail, por formulario web, por CAU o por escrito. Si el DU lo considera oportuno encauzará el asunto al responsable correspondiente.

2. RECLAMACIONES

Presentación de reclamaciones

1. Las reclamaciones se presentarán ante la oficina del defensor/a en modelo normalizado de alegaciones donde deberán figurar los datos personales del interesado, sector de la comunidad universitaria al que pertenece, domicilio a efectos de notificaciones, teléfono de contacto, fecha y firma
2. Se concretarán con suficiente claridad en el escrito de alegaciones los hechos que originan la queja, los fundamentos que se aducen en defensa de la pretensión, las actuaciones realizadas hasta el momento y la petición que se dirija al/a la Defensor/a.
3. El escrito de alegaciones se presentará con libertad de forma, excepto lo dispuesto en los apartados anteriores 1 y 2.
4. Recibida una reclamación, se procederá a su registro, asignándole –si hubiera lugar- un número y otorgando al interesado acuse de recibo.
5. No se admitirán quejas anónimas, inconcretas o manifiestamente infundadas.
6. El/la Defensor/a priorizará las quejas recibidas en función de su urgencia y de los medios disponibles, respetando en la medida de lo posible el orden de presentación.

Tramitación de reclamaciones

1. Admitida una solicitud o reclamación, el Defensor promoverá la oportuna investigación, dando cuenta inmediata de ello al órgano, instancia administrativa o persona cuya actuación la ha motivado, o en su caso, a la que afecta la solicitud, por razón de la materia, con el fin de que en el plazo máximo de 10 días hábiles sean emitidos los informes y alegaciones oportunos, dando conocimiento a todas aquellas personas que puedan verse afectadas por su contenido.
2. Si las alegaciones o el informe no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor/a informará de ello a la autoridad universitaria que corresponda para que ésta proceda en consecuencia.
3. Para el desarrollo de su investigación, el DU podrá recabar la información complementaria que estime oportuna de cualquier miembro de la comunidad universitaria, que estará obligado a colaborar y prestar auxilio para el esclarecimiento de los hechos, debiendo contestar por escrito si así se solicita.
4. El DU, en la fase de investigación y comprobación de una reclamación o solicitud, podrá recabar cuantos informes y documentos precise, personarse en cualquier centro o dependencia de la UAL para comprobar cuántos fueran necesarios, hacer las entrevistas personales pertinentes, así como acceder a cuantos documentos sean necesarios, quedando obligado a salvaguardar la intimidad de las personas. A estos efectos no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionada con la actividad o servicio objeto de la investigación.

5. En sus resoluciones y decisiones, el DU podrá formular a los órganos académicos y administrativos recomendaciones y sugerencias relativas a la protección de derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

La presentación de una reclamación o consulta ante el/la Defensor/a Universitario/a no suspenderá en ningún caso los plazos previstos en las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado. Aunque el/la interesado/a desista de su reclamación, el/la Defensor podrá proseguir de oficio la tramitación del expediente si considera que afecta al interés público.

Una vez oídas las partes, el/la Defensor/a informará al/a la interesado/a del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

6. Cuando se reciba una reclamación con relación a un asunto que se esté tramitando y no se hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en la normativa vigente, el/la Defensor/a Universitario/a podrá investigar los problemas planteados en conexión con la reclamación y solicitar la información que necesite, pero no podrá pronunciarse sobre el fondo de la misma ni utilizar los pronunciamientos formales a que se refiere el artículo 20.1 de este reglamento.

7. También podrá el/la Defensor/a Universitario/a, cuando esté en trámite un expediente administrativo o un recurso interno ante los órganos universitarios, tramitar el asunto como una solicitud de mediación, conforme a lo previsto en el Capítulo Tercero de este Título. En tal caso, se requerirá el consentimiento expreso de todas las partes implicadas. El órgano administrativo ante el que se esté tramitando el expediente o recurso suspenderá provisionalmente el procedimiento, una vez aceptada la mediación por el/la Defensor/a, mientras ésta se esté sustanciando, siempre y cuando la suspensión no provoque la vulneración de algún plazo legal o una decisión administrativa no ajustada a derecho.

3. ACTUACIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Artículo 18. Inicio de actuaciones de mediación y conciliación

1. Los miembros de la comunidad universitaria podrán acudir al Defensor/a Universitario/a instando su mediación en un conflicto, pudiendo acordar que el resultado de esa mediación sea vinculante.

2. Las actuaciones de mediación y conciliación del/la Defensor/a Universitario/a requerirán el mutuo acuerdo de todas las partes involucradas en el conflicto.

3. Los afectados dirigirán al/a la Defensor/a un escrito de alegaciones, que deberán firmar todos ellos, solicitando su mediación y declarando expresamente si aceptan o no el carácter vinculante de la misma. En dicha solicitud deberán hacerse constar los datos y circunstancias establecidos para las quejas en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 16.

Artículo 19. Tramitación de las solicitudes de mediación

1. El DU deberá comunicar, por escrito, a las partes implicadas la apertura del plazo que considere adecuado en función del asunto, para que éstas formulen, por escrito, sus pretensiones y la presentación de cuantos documentos consideren oportuno.

2. Finalizado el plazo, el Defensor/a podrá convocar a todas las partes a una reunión conjunta a fin de alcanzar un acuerdo.

3. Cuando las partes hayan pactado que la mediación sea vinculante, el/la Defensor/a también podrá, oídas todas ellas, dictar la Resolución que, dentro del respeto de la legalidad, estime más ajustada al principio de justicia material.

4. Si habiéndose declarado el carácter vinculante de la mediación, las partes incumplieran el contenido de la resolución, llevará al DU a solicitar la actuación de los órganos universitarios competentes para corregir la situación

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS INICIADOS DE OFICIO

Las actuaciones por iniciativa propia del DU podrán ser calificadas como recomendaciones o informes, e irán dirigidas a órganos unipersonales o colegiados. El/La Defensor/a, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. De no producirse la respuesta adecuada, el/la Defensor/a podrá poner en conocimiento de la autoridad jerárquica superior la situación, para que tome las medidas oportunas.

CAPÍTULO III. MEDIOS DE ACCIÓN Y RESOLUCIÓN

Artículo 20. Naturaleza de las decisiones y resoluciones del/la Defensor/a Universitario/a

1. El/la Defensor/a Universitario/a carece de facultades ejecutivas y sus decisiones y resoluciones no podrán modificar por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad, salvo que sean revisables en vía administrativa y se considere conveniente para el interés público.
2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, en los procedimientos de mediación la propuesta del/la Defensor/a podrá tener carácter vinculante cuando así lo convengan de mutuo y previo acuerdo las partes implicadas y siempre que no vulnere la legislación vigente.
3. Aun no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración Universitaria, el/la Defensor/a podrá instar a las autoridades universitarias el ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.
4. Las decisiones y resoluciones del/la Defensor/a Universitario/a no tienen la consideración de actos administrativos y contra las mismas no cabe recurso alguno.

Artículo 21. Sugerencias, Recomendaciones, Recordatorios, y Advertencias

1. La actuación del/la Defensor/a Universitario/a se guiará por el principio de justicia material, dentro de las diversas opciones permitidas por el ordenamiento jurídico, dando como resultado la formulación de Sugerencias, Recomendaciones, Recordatorios, Advertencias, o la constatación de que los servicios universitarios funcionaron debidamente.
2. Formuladas sus recomendaciones o sugerencias, éstas deben de contestarse para llevar a cabo un seguimiento del desenlace del problema. Si el destinatario/a no corresponde con una medida adecuada, podrá el/la Defensor/a poner en antecedentes del asunto al miembro del Equipo de Gobierno competente por razón de la materia e incluirlo en su Informe anual.
3. El/la Defensor/a Universitario/a podrá publicar en cualquier medio de difusión general o pública de que disponga la Universidad de Almería las decisiones que estime convenientes, para su general conocimiento.

TÍTULO 4. MEMORIA ANUAL E INFORMES

Artículo 22. Presentación de la Memoria anual

El/la Defensor/a Universitario/a informará anualmente al Claustro Universitario de la gestión realizada en una Memoria que presentará ante el mismo en la primera sesión ordinaria del año académico.

Artículo 23. Contenido de la Memoria

1. La Memoria anual contendrá un resumen de la información acerca del número y tipo de las solicitudes y reclamaciones presentadas, de las rechazadas y sus causas, de las que fueron objeto de tramitación y de su resultado, sin que se hagan constar datos personales que permitan la identificación de los interesados, así como referencia al conjunto de las gestiones realizadas durante el año.
2. En la Memoria no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador.



3. La Memoria podrá incluir un apartado en el que se relacionen los responsables universitarios cuya actuación merezca calificarse como obstrucción al Defensor Universitario.

4. La Memoria indicará los principales problemas que se hayan puesto de manifiesto con ocasión del desempeño de sus funciones. A la vista de tales problemas, el/la Defensor/a deberá realizar las sugerencias, recomendaciones y propuestas de mejora que entienda oportunas, para su libre consideración por el Claustro y por los órganos de gobierno de la Universidad.

Artículo 24.- Publicidad de la Memoria

Tras su toma en consideración por el Claustro, la Memoria anual será publicada en los medios de difusión adecuados que resulten fácilmente accesibles para toda la comunidad universitaria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Colaboración del/la Defensor/a con otras instituciones de defensa de los derechos de los administrados
El/la Defensor/a Universitario/a colaborará con las demás instituciones de defensa de los derechos de los ciudadanos y propondrá al Rector la suscripción de los convenios que estime necesarios para asegurar una actuación coordinada de todas ellas.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Será de aplicación el presente Reglamento, en lo que resulte pertinente, a los asuntos que se encuentren en tramitación cuando se produzca su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Claustro, comunicándose por correo electrónico a toda la comunidad universitaria a efectos de su general conocimiento.

ANEXO V. BORRADOR DE PROPUESTA DE FOLLETO PARA LA DIFUSIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO



<p>¿QUIÉN ES?</p> <p>El Defensor Universitario es el comisionado del Claustro de la Universidad de Almería para velar por el respeto de los derechos y las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.</p>	<p>¿CÓMO LO HACE?</p> <p>El Defensor Universitario desempeña sus funciones con autonomía e imparcialidad y no está sujeto a mandato imperativo alguno.</p>	<p>DEFENSOR UNIVERSITARIO</p> <p>justicia que derecho humanismo que burocracia autoridad que poder</p>	
<p>¿PARA QUIÉN?</p> <p>Cualquier miembro de la comunidad universitaria -estudiante, PDI o PAS-</p>	<p>¿QUÉ HACE?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe consultas. • Ofrece orientaciones. • Se pronuncia sobre quejas agotadas sus vías. • Inicia mediaciones a petición de las partes. • Formula sugerencias y recomendaciones. • Actúa de oficio. 		<p>UNIVERSIDAD DE ALMERÍA</p> <p>Despacho 0.741 Ed. Central T: +34 950 21 47 42 defensor@ual.es ual.es/defensor</p> <p>@defensorual</p>



ANEXO VI INFORME SPEC

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR
2020
1er Sem

Universidad de Almería
Unidad de Quejas y Sugerencias

Área
Defensor Universitario

Ámbito
GOBIERNO

Código
GOB-DFE

Informe de Resultados

Resultados de QUEJAS Y SUGERENCIAS de los usuarios de Universidad de Almería

Año
2020

Semestre
1er Semestre

Elaborado	Revisión Técnica Administrador de Calidad	Aprobado
Jefa Negociado Unidad de QS	Revisión Funcional Jefe del SPEC	Gerencia y VPEP
Fecha: viernes, 10 de julio de 2020		

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR
2020
1er Sem

1. INTRODUCCIÓN

El sistema de Quejas y Sugerencias es un requisito necesario en el procedimiento de calidad de todas las áreas administrativas incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como un indicador perceptivo en el Sistema de Garantía de Calidad de los Titulos/Centros.

La Unidad de Quejas y Sugerencias (en adelante UQS), incluida en el Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC) y dependiente de la Gerencia y del Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado, es la responsable de la administración, gestión y asignación de las quejas y sugerencias (en adelante Q/S) que formulan los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad en general sobre el funcionamiento de los servicios administrativos y actuaciones académicas (docente e investigadora), según se establece en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias aprobado en Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería.

Todos los registros y tareas asociadas a la tramitación de una Q/S se realizan a través de una aplicación informática en Campus Virtual (CV).

Para mejor comprensión del presente informe se va a detallar la serie de segmentaciones que describen los resultados obtenidos:

- **Tipo**
 - **Colectivo** Por su naturaleza se plantean dos posibilidades: Quejas (Q) y Sugerencias (S). Conjunto de usuarios receptores de servicios que pueden ser sujetos de una Q/S: Estudiante, PDI, PAS y Otros
- **Cualidades** Asociada a dimensiones de la satisfacción de los usuarios con respecto a la prestación del servicio. Este atributo de las Q/S influye también a aspectos relacionados con la satisfacción, y que pueden servir de ayuda al planteamiento de posibles acciones correctivas/preventivas. Las CUALIDADES son:
 - **Eficacia** Trabajo sin errores
 - **Eficiencia** Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos
 - **Atención** Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía
 - **Impacto** Difusión, comunicación, aumento de usuarios
 - **Planificación** Organización, planificación, número de trámites
 - **Innovación** Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas
 - **Disponibilidad** Horario, presencialidad
 - **Instalaciones** Espacios, limpieza, localización, ruido, climatización...
- **Categoría** Según su contenido, y dependiendo del ámbito del servicio afectado por la Q/S, se ofrecen dos posibilidades:
 - **Académicas** Relación con la actividad docente e investigadora
 - **Administrativas** Relación con los trámites administrativos y/o servicios
- **Materia** Atendiendo a la materia objeto de la Q/S podemos establecer una serie de conjuntos de segmentación:
 - **Atención**
 - Horarios
 - Información pública
 - **Auxerías**
 - Infraestructura
 - **Calidad académica**
 - Normativa
 - Materia ambiental
 - **Gestión de la asignatura**
 - Convocatorias
 - Derechos Humanos
 - **Gestión de prácticas**
 - Corrupción
 - **Gestión del expediente**
 - Discriminación

En el caso que nos ocupa, y en el semestre de referencia, el número de registros del informe es:

- Quejas 0
- Sugerencias 0

El presente informe se centra a los registros de Quejas y Sugerencias, **excluyendo las Consultas.**

2. ALCANCE DEL INFORME

El ALCANCE describe el **ámbito funcional** de aplicación del presente informe según el nivel de agregación de los resultados.

- **Tabla de alcance**
 - A continuación se detalla datos de Áreas de este ámbito, quedando de forma **anónima** la denominación de las mismas. Solamente quedará identificada el Área en curso sin que menoscabe la capacidad comparativa de la estadística.

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR
2020
1er Sem

En este sentido, tanto el código del Área [Código] como su denominación quedarán escritos bajo un nombre genérico. Estas denominaciones y nomenclaturas se repetirán en todas las tablas estadísticas posteriores:

Código	Denominación	Ámbito
Cod 53	Área de Quejas/Sugerencias 53	GOBIERNO
Cod 54	Área de Quejas/Sugerencias 54	GOBIERNO
Cod 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	GOBIERNO
Cod 56	Área de Quejas/Sugerencias 56	GOBIERNO
Cod 57	Área de Quejas/Sugerencias 57	GOBIERNO
Cod 58	Área de Quejas/Sugerencias 58	GOBIERNO
Cod 59	Área de Quejas/Sugerencias 59	GOBIERNO
Cod 60	Área de Quejas/Sugerencias 60	GOBIERNO
Cod 61	Área de Quejas/Sugerencias 61	GOBIERNO
Cod 62	Área de Quejas/Sugerencias 62	GOBIERNO
Cod 63	Área de Quejas/Sugerencias 63	GOBIERNO
Cod 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	GOBIERNO
Cod 65	Área de Quejas/Sugerencias 65	GOBIERNO
Cod 66	Área de Quejas/Sugerencias 66	GOBIERNO
Cod 67	Área de Quejas/Sugerencias 67	GOBIERNO
Cod 68	Área de Quejas/Sugerencias 68	GOBIERNO
		16 Áreas GOBIERNO
		68 Áreas UNIVERSIDAD

3. RESULTADOS: número de Quejas y Sugerencias

Los resultados referidos al número de Q/S son uno de los principales indicadores de inferencia de la satisfacción de nuestros usuarios. No obstante, hay que distinguir entre los datos referidos a **Quejas de los Sugerencias**.

Un alto número de **Quejas** nos puede inducir a pensar que nuestros usuarios están descontentos con nuestra prestación de servicio. En este caso puede ser muy interesante analizar las distintas segmentaciones de datos para, en su caso, incidir más concretamente en las posibles acciones correctivas/preventivas que se pudiesen plantear.

Por otro lado, un alto número de **Sugerencias** NO tiene porqué suponer un aumento del descontento. Habría que destacar que las Sugerencias son un input ideal para la elaboración del Plan de Mejora.

3.1 Número de Quejas y Sugerencias según el TIPO

Resultados de los registros según sean Quejas o Sugerencias

• **Tabla de número de Q/S con tendencias**

Código	2020				2019				2018				Ámbito
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	
Cod 53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
Cod 68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	GOBIERNO
													16 Áreas GOBIERNO
													68 Áreas UNIVERSIDAD

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR
2020
1er Sem

Ámbito	2020				2019				2018			
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
GOBIERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UNIVERSIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UAL	207	55	24	2	93	44	129	47	163	26	150	41

Gráfico 3.1.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias

• **Tabla de Q/S comparativa del Área, Ámbito y UAL**

Año	GOB-DFE		GOBIERNO		UAL	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
2020	0	0	0	0	207	55
2019	0	0	93	44	129	47
2018	0	0	163	26	150	41

Gráfico 3.1.2: Número de Quejas y Sugerencias con comparativa

3.2 Número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO

De todas las perspectivas de los datos ésta es la más interesante de analizar. Hay que poner especial atención a las Quejas dentro del colectivo "Estudiante", ya que es el más crítico de los indicadores para evidenciar una adecuada prestación del servicio.

• **Tabla de Q/S por COLECTIVO y con tendencias**

Colectivo	2020				2019				2018				Tipo
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	
Estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Interno
PAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Interno
PDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Interno
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Interno

Gráfico 3.2.1: Tendencias del número de Quejas y Sugerencias según COLECTIVO



Tabla de Q/S por COLECTIVO y con comparativas

Colectivo	GOB-DEFE				GOBIERNO				UAL				Tipo
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	
Estudiante	0	0	0	0	0	0	0	0	182	47	24	1	Interno
PAS	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	Interno
PDI	0	0	0	0	0	0	0	0	20	5	0	0	Interno
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	Externo



3.3 Número de Quejas y Sugerencias según CATEGORÍA

La categoría es una segmentación que evidencia los niveles de Q/S en las dos actividades más cercanas al estudiante: **Administrativa** o **Académica**. Dado que el **Estudiante** es el usuario más crítico, y de la actividad **Académica** el principal receptor, habría que poner, en su caso, especial atención en cuanto al número de **Quejas imputadas a esta última (Académica)**, porque se entiende precedentes de los "Estudiantes".

Tabla de Q/S por CATEGORÍA y con tendencias

Categoría	2020		2019		2018	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Académica	0	0	0	0	0	0
Administrativa	0	0	0	0	0	0

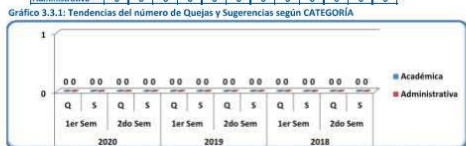
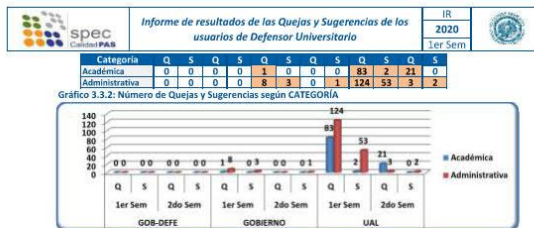


Tabla de Q/S por CATEGORÍA y con comparativas

Categoría	GOB-DEFE		GOBIERNO		UAL	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Académica	0	0	0	0	0	0
Administrativa	0	0	0	0	0	0



3.4 Número de Quejas y Sugerencias según MATERIAS

Por otro lado, las **MATERIAS** son agrupaciones de Q/S según el objeto. Esta es otra forma de ayuda a la construcción de posibles acciones correctivas/preventivas.

Tablas de Q/S por MATERIAS

Nº	CódARE	GOB-DEFE			
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
1	Atención	0	0	0	0
2	Ausencias	0	0	0	0
3	Calidad académica	0	0	0	0
4	Gestión de la asignatura	0	0	0	0
5	Libros	0	0	0	0
6	Convocatorias	0	0	0	0
7	Gestión de prácticas	0	0	0	0
8	Gestión del expediente	0	0	0	0
9	Horarios	0	0	0	0
10	Información pública	0	0	0	0
11	Infraestructura	0	0	0	0
12	Normativas	0	0	0	0
13	Materia ambiental	0	0	0	0
14	Derechos Humanos	0	0	0	0
15	Corrupción	0	0	0	0
16	Discriminación	0	0	0	0



4. RESULTADOS: asignación, rechazo y tiempos de respuesta de Quejas y Sugerencias

La **ASIGNACIÓN** de las Quejas y Sugerencias es un punto crítico en el proceso de respuesta al usuario. Hay que destacar que **TODOS** los usuarios tienen **DERECHO** a recibir una respuesta por parte de la Universidad a cuantas Quejas/Sugerencias formulen y en un **tiempo adecuado**. Todos estos términos (tiempos, protocolo, ...) están recogidos en nuestro **Procedimiento General de Quejas y Sugerencias** aprobado por Consejo de Gobierno el 28/09/2016, y por lo tanto, de **obligado cumplimiento** por parte de las Áreas afectadas.

Dicho lo anterior, se mostrarán **tres perspectivas** de datos que pueden reflejar el **cumplimiento** con las exigencias del P. G. de Quejas y Sugerencias.



Tabla de Q/S y TIEMPO MEDIO de respuesta expresado en días

CódARE	Denominación	Nº de Q/S		Tiempo Medio	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Cód 53	Área de Quejas/Sugerencias 53	0	0		
Cód 54	Defensor Universitario	0	0		
Cód 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	3	0	9,67	
Cód 56	Área de Quejas/Sugerencias 56	0	0		
Cód 57	Área de Quejas/Sugerencias 57	0	0		
Cód 58	Área de Quejas/Sugerencias 58	0	0		
Cód 59	Área de Quejas/Sugerencias 59	0	0		
Cód 60	Área de Quejas/Sugerencias 60	0	0		
Cód 61	Área de Quejas/Sugerencias 61	0	0		
Cód 62	Área de Quejas/Sugerencias 62	0	0		
Cód 63	Área de Quejas/Sugerencias 63	1	0	2,00	
Cód 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	4	1	10,50	3,00
Cód 65	Área de Quejas/Sugerencias 65	4	0	2,75	
Cód 66	Área de Quejas/Sugerencias 66	0	0		
Cód 67	Área de Quejas/Sugerencias 67	0	0		
Cód 68	Área de Quejas/Sugerencias 68	0	0		



4.2. Tiempo máximo de respuesta de Quejas y Sugerencias expresado en días

El empleo de **tiempos medios** para la elaboración de estadísticas es uno de los cálculos necesarios para el análisis de datos. No obstante, a veces estas **medidas** no nos muestran la verdadera dimensión de la eficiencia en la prestación del servicio, y el tiempo que se tarda en dar respuesta a una Q/S es un parámetro de eficiencia.

Es decir, un **"tiempo medio"** puede enmascarar **picos máximos de tiempos** en respuestas que podrían ser inaceptables de cara a una eficiente prestación del servicio. Es en este sentido por lo que se propone el siguiente análisis para su toma en consideración.

Definición de tiempo máximo: de todas las Q/S de un Área se muestra, en su caso, el valor de la Q/S que más tiempo se ha tardado en contestar al usuario.

Tabla de TIEMPO MÁXIMO de respuesta



Tabla de RECHAZOS (suma)

CódARE	Denominación	Rechazos	
		1er Sem	2do Sem
Cód 53	Área de Quejas/Sugerencias 53	0	0
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0	0
Cód 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	0	0
Cód 56	Área de Quejas/Sugerencias 56	0	0
Cód 57	Área de Quejas/Sugerencias 57	0	0
Cód 58	Área de Quejas/Sugerencias 58	0	0
Cód 59	Área de Quejas/Sugerencias 59	0	0
Cód 60	Área de Quejas/Sugerencias 60	0	0
Cód 61	Área de Quejas/Sugerencias 61	0	0
Cód 62	Área de Quejas/Sugerencias 62	0	0
Cód 63	Área de Quejas/Sugerencias 63	0	0
Cód 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	0	0
Cód 65	Área de Quejas/Sugerencias 65	0	0
Cód 66	Área de Quejas/Sugerencias 66	0	0
Cód 67	Área de Quejas/Sugerencias 67	0	0
Cód 68	Área de Quejas/Sugerencias 68	0	0

4.3. Rechazo a la asignación de Quejas y Sugerencias

Tal y como establece el actual **Procedimiento General de Quejas y Sugerencias** en sus "Tablas de CONTINGENCIAS" es de **obligado cumplimiento** asumir una Q/S previamente asignada. Estas tablas se encuentran en el Anexo del presente Informe. La unidad responsable de hacer las asignaciones corresponde a la **Unidad de Quejas y Sugerencias** perteneciente al Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad dependiente de la Gerencia y Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Profesorado. Esta Unidad aplica los criterios antes referidos, los cuales fueron aprobados en Consejo de Gobierno el 28/09/2016. En caso de rechazo por parte del Área afectada, este tiene que ser motivado. Periódicamente la Unidad analiza los motivos de rechazo por si son causa de modificación de las Tablas de CONTINGENCIAS. Con este trabajo se pretende que el número de rechazos sean **cada vez menor**. No obstante, se insiste en la obligación de **motivar** el rechazo de una Q/S. Una vez realizadas las anteriores consideraciones, se va a proceder a mostrar en la tabla adjunta el número de veces que el Área ha tenido que proceder a rechazar una Q/S:

Tabla de RECHAZOS (suma)

CódARE	Denominación	Rechazos	
		1er Sem	2do Sem
Cód 53	Área de Quejas/Sugerencias 53	0	0
GOB-DEFE	Defensor Universitario	0	0
Cód 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	0	0
Cód 56	Área de Quejas/Sugerencias 56	0	0
Cód 57	Área de Quejas/Sugerencias 57	0	0
Cód 58	Área de Quejas/Sugerencias 58	0	0
Cód 59	Área de Quejas/Sugerencias 59	0	0
Cód 60	Área de Quejas/Sugerencias 60	0	0
Cód 61	Área de Quejas/Sugerencias 61	0	0
Cód 62	Área de Quejas/Sugerencias 62	0	0
Cód 63	Área de Quejas/Sugerencias 63	0	0
Cód 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	0	0
Cód 65	Área de Quejas/Sugerencias 65	0	0
Cód 66	Área de Quejas/Sugerencias 66	0	0
Cód 67	Área de Quejas/Sugerencias 67	0	0
Cód 68	Área de Quejas/Sugerencias 68	0	0



Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR	2020	
	1er Sem	2do Sem
UAL	15	1

Tabla de RECHAZOS (máximos)

Un detalle de los datos de rechazo son los valores individuales obtenidos por cada una de las Áreas. En este sentido, se muestra como máximo el valor del Área que más veces ha rechazado.

Área	Máximos	
	1er Sem	2do Sem
GOB-DEFE	0	0
GOBIERNO	0	0
Universidad	5	1



5. RESULTADOS: satisfacción del USUARIO con la respuesta recibida a su Queja/Sugerencia

El proceso de respuesta a las Quejas y Sugerencias NO termina con la evacuación del texto de la misma al usuario. Continúa con la evaluación de la respuesta recibida en base a dos ÍTEM'S.

Este proceso es automático por parte de la aplicación de Q/S una vez que el usuario ha recibido respuesta, y que se repite, en su caso, si transcurridos 7 días éste no ha rellenado la encuesta. Los ÍTEM'S son:

- Ítem1: Valore su nivel de satisfacción con el tiempo que se ha tardado en contestar su Q/S
- Ítem2: Valore su nivel de satisfacción con la respuesta recibida
- Campo abierto: para señalar aspectos a mejorar

5.1. Satisfacción del usuario con la respuesta recibida

De los resultados obtenidos en el Ítem1 e Ítem2 se muestra el siguiente análisis para, en su caso, planificar cuantas mejoras se estime oportuno (los resultados se basan en una escala de respuesta de 1 a 5).

- Tabla de NÚMERO de respuestas en encuestas Q/S

Cód/ÁRE	Denominación	Número de respuestas			
		Ítem1		Ítem2	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Cód 53	Área de Quejas/Sugerencias 53				
GOB-DEFE	Defensor Universitario				
Cód 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	3		3	
Cód 56	Área de Quejas/Sugerencias 56				
Cód 57	Área de Quejas/Sugerencias 57				
Cód 58	Área de Quejas/Sugerencias 58				
Cód 59	Área de Quejas/Sugerencias 59				
Cód 60	Área de Quejas/Sugerencias 60				
Cód 61	Área de Quejas/Sugerencias 61				
Cód 62	Área de Quejas/Sugerencias 62	1		1	
Cód 63	Área de Quejas/Sugerencias 63				
Cód 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	4	1	4	5

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR	2020	
	1er Sem	2do Sem
UAL	262	26

Tabla de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida

Cód/ÁRE	Denominación	Satisfacción			
		Ítem1		Ítem2	
		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
Cód 53	Área de Quejas/Sugerencias 53				
GOB-DEFE	Defensor Universitario				
Cód 55	Área de Quejas/Sugerencias 55	4,00		3,00	
Cód 56	Área de Quejas/Sugerencias 56				
Cód 57	Área de Quejas/Sugerencias 57				
Cód 58	Área de Quejas/Sugerencias 58				
Cód 59	Área de Quejas/Sugerencias 59				
Cód 60	Área de Quejas/Sugerencias 60				
Cód 61	Área de Quejas/Sugerencias 61				
Cód 62	Área de Quejas/Sugerencias 62				
Cód 63	Área de Quejas/Sugerencias 63				
Cód 64	Área de Quejas/Sugerencias 64	3,00		2,00	
Cód 65	Área de Quejas/Sugerencias 65	3,00		1,00	
Cód 66	Área de Quejas/Sugerencias 66				
Cód 67	Área de Quejas/Sugerencias 67				
Cód 68	Área de Quejas/Sugerencias 68				
Área		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
GOB-DEFE					
Ámbito		Ítem1		Ítem2	
GOBIERNO		3,00		2,25	
Universidad		1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
UAL		3,64	3,12	3,12	2,6

Tablas de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida por el USUARIO con tendencias

GOB-DEFE	2020		2019		2018	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
	I1	I2	I1	I2	I1	I2
UAL	3,64	3,12	3,63	2,96	3,80	3,39

Gráfico 5.1.1: Tendencias de satisfacción con la respuesta de Quejas y Sugerencias según USUARIO

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

IR	2020	
	1er Sem	2do Sem
UAL	0,00	0,00

Tablas de SATISFACCIÓN con la respuesta recibida por el USUARIO con comparativa

Año	GOB-DEFE		GOBIERNO		UAL	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
2018	3,00	2,25	3,64	3,12		

Tablas de DESVIACIÓN ESTÁNDAR en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

GOB-DEFE	2020		2019		2018	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
UAL	0	0	0	0	0	0

Tablas de NÚMERO de RESPUESTAS en ENCUESTA de SATISFACCIÓN con tendencias

Año	GOB-DEFE		GOBIERNO		UAL	
	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem	1er Sem	2do Sem
2018	0	0	0	0	0	0



5.2. Propuestas de mejora de los usuarios

Además de los dos ítems de valoración cuantitativa, el usuario dispone de un campo abierto para manifestar cuantas propuestas de mejora estime oportuno.

Del análisis de estos datos, en su caso, se podrán deducir propuestas de mejoras para su implementación. Hay que señalar como input fundamental las declaraciones que nuestros usuarios nos hacen directamente.

A continuación se detallan dichas observaciones para su consideración (máx. 30). Se presentan de manera acumulada las de todo el año:

PROPUESTAS DE MEJORA	
No hay propuestas de mejora realizadas por sus usuarios	

ANEXO	
Tal y como se ha manifestado anteriormente, y según los establecido por el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias, las Áreas tiene la obligación de asumir las Q/S que le sean asignadas por la Unidad de Quejas y Sugerencias.	

Es por este motivo, y para evitar arbitrariedad, por lo que se elaboró unas TABLAS DE CONTINGENCIAS que determinasen en base a unos criterios a que Área se asigna. Debido a la diversidad de casuísticas se separaron en dos:

- Académica

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario

Administrativa

CONTINGENCIAS ACADÉMICAS EN LA ASIGNACIÓN

ATENCIÓN	TIPOLOGÍA	1ª Asignación			2ª Asignación			3ª Asignación		
		IR 2020			IR 2020			IR 2020		
Ausencia de respuesta del profesor/a vía e-mail al estudiante	Departamento Doctorado: EID	CENTRO/ Vic. Invest.e Innov	VOA VPOST							
Respuesta irrespetuosa del profesor en revisión de exámenes	Departamento Doctorado: EID	CENTRO/ Vic. Invest.e Innov	VOA VPOST							
Amenazas y burlas del profesor a los estudiantes	Departamento Doctorado: EID	CENTRO/ Vic. Invest.e Innov	VOA VPOST							
Desconsideración de un estudiante hacia el profesor	Inspección de Servicios									
Desconsideración de un estudiante hacia el PAS	Inspección de Servicios									
Desconsideración entre profesores	Inspección de Servicios									
Arbitrariedad en la actuación de un órgano académico	Inspección de Servicios									
Indicaciones al "Plan Anual de Inspección"	Inspección de Servicios									
Ausencia de respuesta al estudiante del Coordinador de movilidad: Erasmus, SICUE, Seneca...	Vic. Internacionalización									
AUSENCIAS										
Ausencia de respuesta de la Junta Electoral Central	Junta Electoral Central	Inspección de Servicios								
Ausencia o retrasos del profesor en clase, en tutorías o exámenes	Departamento	VPEP								
CALIDAD ACADÉMICA										
Deficiente calidad académica: títulos oficiales.	CENTRO	VDA VPOST Vic. Invest.e Innov								
Incongruencias entre la guía docente y la docencia real	Departamento	VDA VPOST Vic. Invest.e Innov								
Irregularidades del profesor en los exámenes y docencia de una asignatura	Departamento	VDA VPOST Vic. Invest.e Innov								
Irregularidades en evaluación de los exámenes en general	CENTRO	VPEP								
Dicoriformidad con el contenido docente de la asignatura	Departamento	VDA/ VPOST/Vic. Invest.								
Desacuerdo con los cursos del plan de formación del PIB	VDA									
Deficiente calidad académica en el Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	VPOST								
GESTIÓN DE LA ASIGNATURA										
Cursos de idiomas	Centro de Lenguas	VPOST								



Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario			IR 2020 1er Sem
Definición administr. Prácticum, TFG/TFM, horarios	CENTRO	VOA/VPOST	
Docencia académica. Prácticum/TFG/TFM	Departamento	VOA/VPOST	
Aplicación del Reglamento de exámenes y Normas de Evaluación, normativa de reconocimiento y transferencia de créditos	CENTRO	Vic. Estud., Igualdad e Incl.	
Aplicación del Reglamento de Actas	CENTRO	VOA	
Asignaturas de Diplomaturas/Licenciaturas	CENTRO	VOA	
Desacuerdo con la Comisión de Reconocimiento de Créditos	VOA		
IDIOMAS			
Forma de Acreditación B1	VOA		
Cursos de Inglés para Erasmus	Vic. Internacionalización		
INFORMACIÓN PÚBLICA			
Tutorías	Departamento	VPEP	
Uso de dispositivos electrónicos y red wifi en periodo de exámenes	Inspección de Servicios		
Horarios de las asignaturas, régimen de convocatorias, exámenes.	CENTRO	VOA VPOST	
Desacuerdo con la información pública sobre convocatorias de contratación de PDI	VPEP		
INFRAESTRUCTURA			
Material en laboratorios/docente	Departamento/Centro	Gerencia	
Espacios de los laboratorios/aulas	Direc. General Infraestructuras	Gerencia	
Ubicación del mobiliario en las aulas	Direc. General Infraestructuras	Gerencia	
OTROS			
Desacuerdo con el Plan de Ordenación Docente	VPEP		
Títulos no oficiales y cursos propios	VPOST		
Desacuerdo con los criterios generales de contratación del PDI	VPEP		

CONTINGENCIAS ADMINISTRATIVAS EN LA ASIGNACIÓN			
TIPOLOGÍA	1ª Asignación	2ª Asignación	
ATENCIÓN			
Servicios propios de la UAL	Servicios/Áreas/Limidades	Gerencia	
Solicitud de remoción de un PAs	Gerencia		
Actividades de Extensión Cultural	UEC	Vic. Comunicación y Ext. Universitario	
Comedor Universitario	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	Gerencia	
Centro de Lenguas	Centro de Lenguas	VPOST	
Residencia CIVITAS	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión		
CONVOCATORIAS			
ERASMUS, SICUE,	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización	

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario			IR 2020 1er Sem
Becas de apoyo a programas estudiantiles	ARATIES	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión	
Jornadas para la formación de empleo	SUE	VPOST	
GESTIÓN DE PRÁCTICAS			
Prácticas académicas externas curriculares	Servicio Universitario de Empleo	CENTRO	
Prácticas académicas externas extracurriculares	Servicio Universitario de Empleo	VPOST	
Gestión administrativa del Prácticum	Centro		
GESTIÓN DEL EXPEDIENTE			
Procesos gestionados en Secretaría Única	ARATIES	Gerencia	
Procesos de Relaciones Internacionales	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. Internacionalización	
Protección de datos de carácter personal	Secretaría General		
Incidencias en Aula virtual	Enseñanza Virtual (EVA)		
Incidencias en Campus Virtual/daves	STIC		
Baja de correos informativos de la UAL	STIC		
HORARIOS			
Apertura y cierre de edificios	Gerencia		
Centro Deportivo de la UAL	Servicio de Deportes	Vic. Deportes, Sost. Y Univ. Saludable	
Grabación de horarios de docencia y asignación de aula docente	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	Gerencia	
Salas de estudio: 24h y Calle Girona	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia	
INFORMACIÓN PÚBLICA			
Convocatorias en web	Área convocante	Gerencia/Vicorrecto.	
Convocatoria. Premio de doctorado	EID	Vic. Investig. e Innov.	
Información web/académica de los títulos universitarios	Servicio Orden. Doc., Planes de Estud. y F.C.	VOA/VPEP/EID	
Exámenes de idiomas para ERASMUS	Servicio de Relaciones Internacionales	Vic. de Internacionalización	
Organos de la Universidad	El órgano indicado		
Congresos y Eventos	Órgano responsable del mismo	Vic. Post. Emp. y Rela. Empres e Inst.	
Portal de Transparencia. Petición de datos	Servicio de Información Estratégica	Gerencia	
INFRAESTRUCTURA			
Capacidad de puestos de lectura/estudio (24h, calle Girona)	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia	
Gestión de salas de trabajo/lectura en biblioteca	Biblioteca	Vic. Investig. e Innov.	
Espacios en edificios: calefacción, aire acondicionado...	Servicio de Obras y Mantenimiento	Direc. General de Infraestructuras	
Espacios extraedificios: ruidos, iluminación, aparcamientos	Direc. General de Infraestructuras	Gerencia	
Megafonía y audiovisuales de las aulas	STIC	Vic. Transformación Digital	

Informe de resultados de las Quejas y Sugerencias de los usuarios de Defensor Universitario			IR 2020 1er Sem
Discrepancia en la reserva de espacios entre profesores	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	VOA	
Asignación y reserva de aulas de docencia	Serv. Contratación, Patri. y Serv. Comunes	VOA	
Seguridad, vigilancia	Servicios externalizados	Direc. General de Infraestructuras	
Reciclaje inadecuado de residuos	Servicios Externalizados	Vic. Deportes, Sost. Y Univ. Saludable	
Ordenadores portátiles de biblioteca	Biblioteca		
Uso de dispositivos electrónicos en periodo de exámenes	Inspección de Servicios		
Capacidad de recursos informáticos	STIC	Vic. Transformación Digital	
NORMATIVA			
Oferta de plazas de acceso a títulos oficiales	CENTRO	VOA	
Error en aplicación de normativa Matricula	ARATIES		
Normativas. Tareas Profesor Sustituto Interino (PSI)	VPEP		
Incumplimiento de la ley anti tabaco	Gerencia		
Normativa Matricula	Vic. Estudiantes, Igualdad e Inclusión		

Código Ético de la Universidad de Almería

IN LUMINE SAPIENTIA. "En la luz, la sabiduría"



Al asociar el saber con la claridad de la luz, este **Código Ético quiere expresar el compromiso de la comunidad universitaria almeriense con unas conductas individuales e institucionales** que alumbren a la sociedad desde el conocimiento, orienten la convivencia e inspiren nuestras acciones dentro y fuera del Campus.



Al declarar este Código Ético, la Universidad de Almería anima a todos sus miembros y a las entidades y personas que colaboran con ella a hacer suyos estos **principios y a trabajar para hacerlos realidad día a día.**

Contacto:
codigo.etico@ual.es

Los principios, actitudes y valores éticos en los que la Universidad de Almería quiere fundamentar su actuación son:



Cultura de Paz, Libertad y Solidaridad

Promoción de relaciones entre personas y grupos basadas en los Derechos Humanos. Entendimiento y convivencia pacífica, desde el ejercicio autónomo y crítico de una ciudadanía responsable al servicio de la comunidad.



Igualdad y Valor de las Diferencias

Equidad e iguales derechos, tolerancia, reconocimiento y aprecio de la particularidad, la distinción, el disenso, la pluralidad y la diversidad de todos y cada uno de los seres humanos.



Respeto y Cuidado

Cautela, atención, buen trato a las personas, los bienes y el medio ambiente. Uso eficiente y socialmente orientado de nuestros recursos.



Participación y Cooperación

Implicación personal, actitud proactiva, dialogante y de colaboración en la toma de decisiones. Compromiso con los objetivos de la Universidad. Favorecer sinergias, alianzas y redes con otras entidades que fomenten el desarrollo humano, social y económico.



Excelencia y Calidad

Aprendizaje constante y mejora continua, afán de superación, fomento del esfuerzo y cultivo del talento. Reconocimiento al mérito y la competencia. Capacidad de iniciativa, apuesta por la innovación y la transformación sostenible del entorno.



Transparencia y Honradez

Rectitud y claridad en los propósitos, en las acciones y en el uso de los medios. Búsqueda de la verdad, la objetividad, la imparcialidad y las buenas prácticas. Compartir y hacer públicas nuestras actuaciones.