



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

Informe Anual Defensora Universitaria

Curso 2016 - 2017

**Carmen Mingorance Gosálvez
Defensora Universitaria**

ÍNDICE

I.- PRESENTACIÓN

II.- REFLEXIONES SOBRE LA FIGURA DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA EN LA UCO

III.- LAS INTERVENCIONES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

IV.- OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

V.- REFLEXIONES SOBRE ALGUNOS DE LOS CASOS A DESTACAR EN LOS QUE HA INTERVENIDO EL ÓRGANO DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DURANTE EL CURSO 2016/2017.

VI.- ANEXO. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS ASUNTOS TRATADOS DURANTE EL CURSO 2016/2017.

I.- PRESENTACIÓN

De acuerdo con el artículo 54.4 de los Estatutos de la Universidad de Córdoba y el artículo 4 del Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario, presento el informe anual del curso 2016.2017, correspondiente al primer año de mi gestión. Junto al objetivo principal que constituye la presentación de esta Memoria Anual, y que no es otro que informar y justificar la actividad desarrollada por esta Defensoría, pretendo firmemente reforzar la transparencia que es inherente a esta institución.

Si bien, la Memoria se presenta anualmente, este año concurre la particularidad de haber cambiado, después de un largo período de ocho años, la persona de la Defensora Universitaria. El 23 de enero de este año fui elegida por este mismo Claustro, Defensora de la Universidad de Córdoba.

En la elaboración de esta memoria de actividades he sistematizado y resumido en datos estadísticos las diversas actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor en el período transcurrido entre el 1 de octubre de 2016 y el 31 de septiembre de 2017, cuidando de no desvelar datos de carácter personal para salvaguardar la confidencialidad y anonimato de los interesados. A través de estos datos se pretende facilitar la detección y subsanación de posibles deficiencias en el desarrollo de los procesos académicos y administrativos.

Ha sido mi afán responder con prontitud y tratar de ser útil a la hora de solucionar los problemas presentados por los miembros de la comunidad universitaria, para intentar así cumplir con eficacia y eficiencia la labor que tengo encomendada. Sin olvidarme del trato y atención que merece cada uno de ellos; y de la situación personal que atraviesan cuando acuden a la Defensoría, muchas veces en la travesía de un proceso de problemas y preocupaciones intensas.

En cuanto al contenido de esta Memoria, se mantiene la estructura básica de años anteriores, incluyendo en la misma una reflexión acerca de lo que realmente constituye la función de la Defensora Universitaria. La parte principal del informe consiste en una sucinta exposición de las actuaciones que se han llevado a cabo en el curso 2016.17, así como la de otras actividades desarrolladas en este tiempo.

La información recogida en esta Memoria corresponde, en parte, al periodo de mi actuación como Defensora Universitaria, desde febrero hasta septiembre de este año. El resto de las actuaciones que se incluyen en este

documento fueron realizadas por la anterior defensora Carmen Jiménez, a quien quiero agradecer su gestión y su permanente disposición a ofrecerme su ayuda desinteresada en la resolución de cuantas dudas le he planteado.

II.- REFLEXIONES SOBRE LA FIGURA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA EN LA UCO

En los Informes Anuales, los Defensores Universitarios suelen recordar a la comunidad universitaria las características y el fundamento de la función que desempeñamos, porque no terminan de ser conocidos.

El Defensor Universitario se rige por la Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (Disposición Adicional decimocuarta), por el Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades (Disposición Adicional sexta), por el Título II, Capítulo V de los Estatutos de la Universidad de Córdoba y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UCO.

El Defensor Universitario es el Comisionado del Claustro de la Universidad de Córdoba para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

Sus actuaciones siempre irán dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidos por los principios básicos de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad y ausencia de poder ejecutivo.

La total confidencialidad en el tratamiento de los temas es igualmente fundamental para garantizar la confianza en la Institución y viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos. Quien plantea un problema o una sugerencia al Defensor Universitario lo hace con la certeza de la más absoluta reserva de sus datos. Este cuidado se extrema en documentos que, como esta Memoria, son objeto de información pública, sin que ello perjudique a su comprensión.

Con estas premisas y motivada por el respaldo del Claustro Universitario, inicio mi labor en enero de este mismo año, con ilusión y el firme propósito de contribuir, en la medida de mis posibilidades, a que tanto docentes, personal de administración y servicios como alumnos puedan encontrar en la Defensoría al menos una posibilidad de solución a las cuestiones que se les plantean.

Así, desde un principio planteé mi labor como una contribución a la conciliación de todos los estamentos de la vida universitaria, ofreciéndome

como una mediadora neutral en los conflictos que pudieran surgir y actuando como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad.

En el ejercicio de esta función, el Defensor cuenta con el apoyo de las autoridades académicas y los servicios de la Universidad que, como señala el Reglamento de Funcionamiento deberán prestar al Defensor Universitario para el correcto desempeño de sus funciones, siempre que sea requerido por éste, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.

El Defensor Universitario no es un órgano ejecutivo y, en consecuencia, sus decisiones y propuestas no tienen carácter vinculante. Por ello no pueden modificar por sí mismas acuerdos o resoluciones emanados de los Órganos de Gobierno de la Universidad, aunque puede emitir informes y recomendaciones dirigidas a los responsables académicos y de gestión para la subsanación de las deficiencias planteadas e, incluso, sugerir y proponer cambios o modificaciones pertinentes en determinados aspectos para la salvaguarda de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

III.- LAS INTERVENCIONES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

En total a lo largo de este curso académico se han abierto 118 expedientes, que han afectado a más de 300 personas, provenientes de todos los colectivos, y de todos los Centros de nuestra Universidad, que me han planteado quejas, consultas y problemas de todo tipo.

En general estoy satisfecha con el trabajo realizado. Es posible que algunas personas no hayan encontrado mi actuación todo lo positiva que esperaban o que se hayan podido sentir ofendidas. En ocasiones no tanto por haber actuado de manera inapropiada, sino precisamente por haber actuado como debía. No resulta una experiencia grata, pero tengo claro que este tipo de reacciones constituyen una parte intrínseca de la responsabilidad que asumía, y la acepto.

Debemos ser prudentes a la hora de pensar que nuestras razones son las únicas válidas y, mucho más, debemos evitar intentar imponerlas a toda costa. Por ello no debe olvidarse que, en el ejercicio de mi cargo, atiendo casi en la misma medida tanto a razones cargadas de amparo legal como a razones amparadas por una sólida carga ética o moral. Mantener un equilibrio entre lo correcto legalmente y lo deseable moralmente es una encomienda difícil de mantener y, de ahí, la difícil posición de la Defensora Universitaria en aquellos casos en los que debe decantarse por una de las tendencias.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTUACIONES

1. Datos Globales. Modalidad de Actuación

Las formas de actuación más comunes realizadas en la Oficina de la Defensora son las siguientes:

Consultas: Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles. Con ellas, se cumple con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. En algunos casos, se ha orientado también a personas ajenas a la misma sobre las quejas y problemas relacionados con otras actividades de la vida universitaria. Las intervenciones se realizan frecuentemente mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria.

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de octubre de 2016 hasta

el 30 de septiembre de 2017 se han registrado un total de 33 consultas, el 76 % de éstas corresponde al sector de los estudiantes, el 21% al PDI y el 3% al PAS.

Quejas y/o reclamaciones: La queja y/o reclamación puede ser individual o colectiva y se presenta cuando el reclamante considera que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano colegiado. Se formularán por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y la firma de los interesados. Se acompañará la documentación que se estime oportuna.

En cualquier caso, los datos de la persona que presenta una queja se mantendrán rigurosamente secretos, excepto para aquellas situaciones en que resulte imprescindible indicarlos para poder realizar el trámite.

Durante el curso 2016.17 se han tramitado un total de 56 quejas, distribuidas como sigue: 66 % correspondiente al alumnado; 25 % correspondiente al PDI; 9 % correspondiente al PAS.

Mediaciones y conciliaciones: Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro o de un colectivo de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto entre partes. Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, la Defensora Universitaria puede iniciar cualquier actuación conducente a la solución de los desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la Comunidad Universitaria. Por otro lado, también han llegado a la Oficina personas para denunciar una situación que consideran injusta o lesiva de sus derechos, en estos casos, tras realizar las investigaciones pertinentes y al amparo del Reglamento, he intentado reconvertir el proceso de queja en un procedimiento de mediación consiguiendo casi siempre resolver con éxito la situación de conflicto.

De las 29 mediaciones que han tenido lugar este curso académico, el 66 % de estas actuaciones han sido a instancia de los estudiantes, el 24 % a PDI y el 10% restante al PAS.

La Tabla I y el cuadro I muestran la distribución distintos tipos de actuaciones realizadas en el curso, y los cuadros II, III y IV, la distribución porcentual de las mismas según el estamento que las solicita dentro de nuestra comunidad universitaria.

En ellos se aprecia que las actuaciones requeridas desde el estamento del

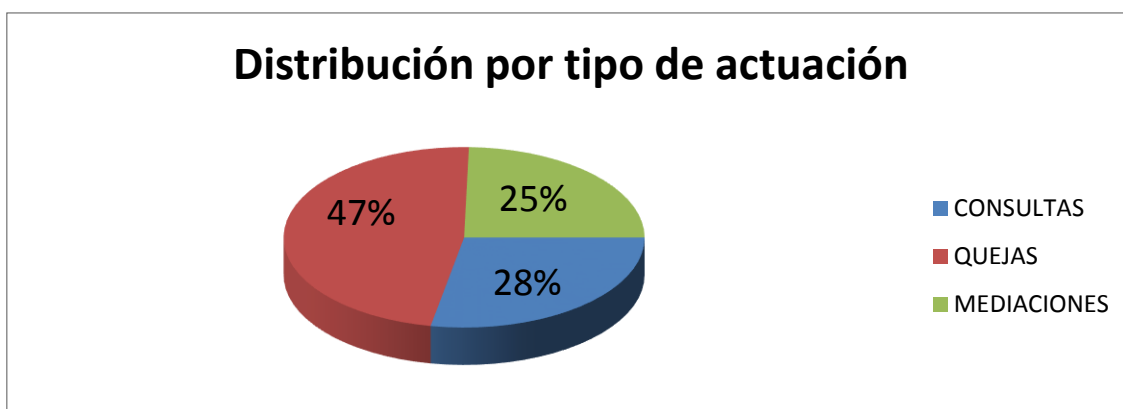
alumnado son las más numerosas (un 68,66 % del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (23,72 %) y de las del PAS (7,62 %).

Estos datos no deben sorprendernos porque el de estudiantes es el colectivo más numeroso dentro de la comunidad universitaria, de acuerdo con los datos incluidos en la Memoria Económica y de Gestión, y probablemente también el más vulnerable. No obstante, si ponderamos el número de actuaciones con la población universitaria correspondiente a cada uno de los colectivos se aprecia que, en proporción, el colectivo que más intervenciones solicitó fue el PDI, mientras que el de estudiantes fue el que menos lo hizo.

Tabla I

	CONSULTAS	QUEJAS	MEDIACIONES	TOTAL
Alumnado	25	37	19	81
PDI	7	14	7	28
PAS	1	5	3	9
TOTAL	33	56	29	118

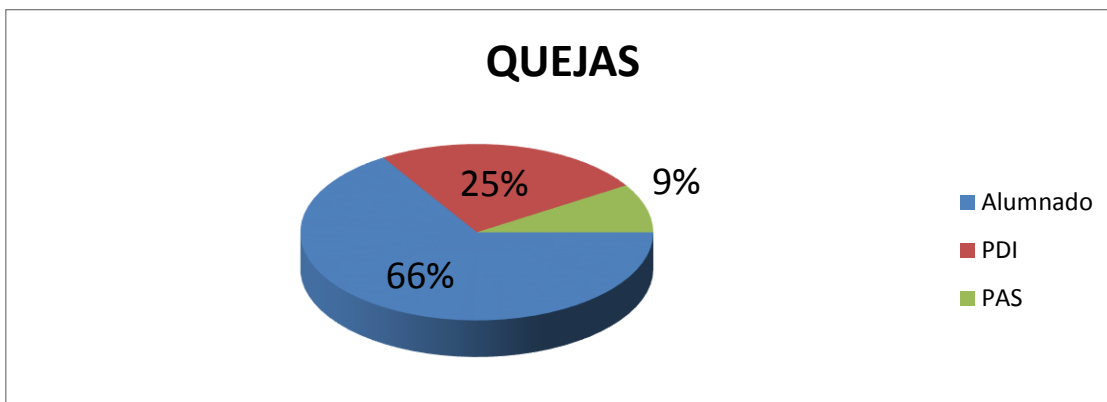
Cuadro I



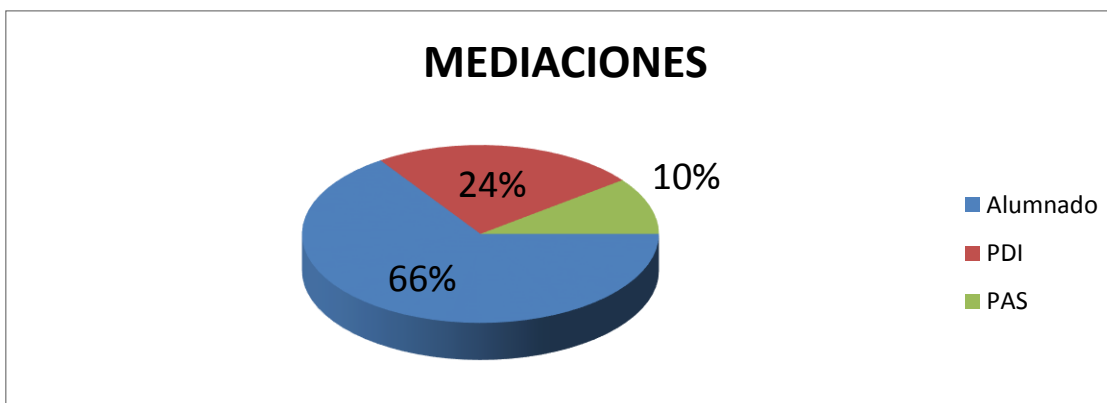
Cuadro II



Cuadro III



Cuadro IV

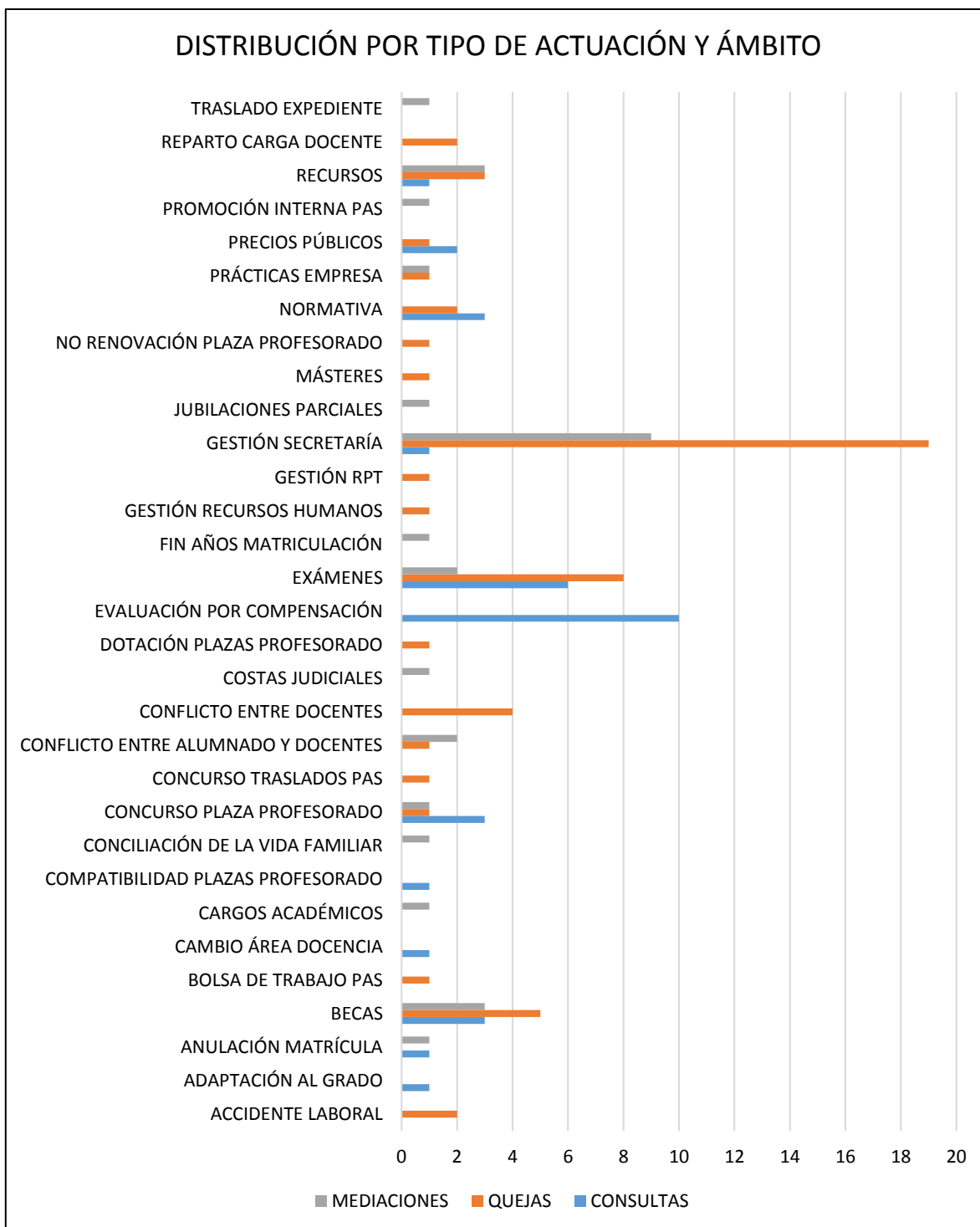


2. Las actuaciones según su Tipología

Los problemas planteados ante el órgano del Defensor Universitario los hemos agrupado distinguiendo por tipo de actuación y ámbito, tal y como muestra el cuadro V.

El tipo de problemas que afecta a cada uno de los estamentos de la UCO es, como cabría esperar, muy dispar. De esta manera el curso 2016-2017, mientras que en el estamento de estudiantes la principal demanda tuvo que ver con la evaluación, el acceso a la universidad y las adaptaciones y convalidaciones, en el del PDI sus intereses se centraron en la actividad docente, y en el PAS en el concurso y los traslados.

Cuadro V



3. Las actuaciones por Centros

La variable Centro tiene una gran importancia, fundamentalmente en relación al grupo del alumnado. Ciertamente es que también el PDI tiene sus características, asociadas a sus áreas y su docencia, al igual que el PAS en función del destino.

Sin embargo, he decidido obviar los cuadros referidos al número de quejas por Centro, pues, a mi entender, estas obedecen a supuestos puntuales, se deben a la aparición de problemas específicos que generan alarma entre el alumnado y les lleva a acercarse a la oficina de la Defensora universitaria. En cualquier caso, se trata de asuntos concretos que rápidamente son solventados debido entre otros, a la labor desarrollada por los miembros de los equipos directivos y por todo el personal de administración y servicios de los Centros. A todos ellos quiero agradecer su compromiso y buen hacer.

4. Las actuaciones distribuidas a lo largo del año

En relación a la distribución de las solicitudes presentadas a lo largo del año, puede apreciarse que, durante el curso 2016.17 no existen picos destacables en ninguno de los meses. Solo reseñar los asuntos derivados de la evaluación corresponden a los meses de diciembre, febrero y junio y los relacionados con la devolución de precios públicos en noviembre.

El resto de solicitudes muestra una distribución homogénea a lo largo del año.

IV.- OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Más allá de mi trabajo en el seno de nuestra Universidad, la responsabilidad como Defensora Universitaria ha conllevado otras actividades de interés.

Junto a la labor que se realiza día a día, ha sido muy positiva la colaboración con el resto de las defensorías, tanto andaluzas como del resto de España.

Participación en foros diversos durante el curso 2016-17

FECHA	FORO PARTICIPACIÓN
19 a 21 de octubre 2016	Organización y participación en el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Córdoba.
14 de diciembre de 2016	Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU en Madrid
20 de febrero de 2017	Jornada de trabajo de los defensores universitarios andaluces, celebrada en la Universidad de Sevilla
23 de marzo de 2017	Jornada de coordinación de los Defensores Universitarios andaluces con el Defensores del Pueblo Andaluz, celebrada en la sede del mismo en Sevilla.
26 de mayo de 2017	Jornada de debate de todos los defensores universitarios españoles celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos, en Madrid
1 y 2 de junio de 2017	Jornadas de trabajo de los defensores universitarios andaluces celebrada en la Universidad de Almería

V.- REFLEXIONES SOBRE ALGUNOS DE LOS CASOS EN LOS QUE HA INTERVENIDO LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DURANTE EL CURSO 2016/2017.

La casuística ha sido muy variada, sin embargo, hay algunos asuntos que me gustaría destacar, unos por su reiteración y otros por la propia naturaleza del asunto.

En la exposición ante el Claustro me referiré a algunos casos concretos en los que he intervenido a lo largo del curso.

VI. ANEXO

A continuación, se exponen las diferentes solicitudes planteadas ante la Defensora Universitaria a lo largo del pasado curso 2016.17.

Con la finalidad de mantener el espíritu con el que fueron presentadas, se ha incluido la columna “Temática” en la que se indican los asuntos que preocupaban al interesado y no la clasificación que se le dio en la oficina de la Defensora Universitaria. Esta columna sustituye a la de “Motivos” empleada en las memorias de años anteriores.

Exp.	Sector	Asunto	Temática
1	ALUMNOS	CONSULTA	EXÁMENES
2	PDI	CONSULTA	CONCURSO PLAZAS PROFESORADO
3	PDI	CONSULTA	CONCURSO PLAZAS PROFESORADO
4	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
5	PAS	QUEJA	CONCURSO TRASLADOS
6	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
7	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
8	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
9	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
10	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
11	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
12	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
13	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
14	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
15	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
16	PAS	QUEJA	BOLSA DE TRABAJO PAS
17	ALUMNOS	QUEJA	BECAS
18	PDI	QUEJA	REPARTO CARGA DOCENTE
19	PAS	MEDIACIÓN	PROMOCIÓN INTERNA PAS
20	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
21	PAS	QUEJA	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS
22	PDI	QUEJA	ACCIDENTE LABORAL
23	PAS	MEDIACIÓN	JUBILACIONES PARCIALES
24	PDI	QUEJA	CONFLICTO ENTRE DOCENTES
25	ALUMNOS	MEDIACIÓN	FIN AÑOS MATRÍCULACIÓN
26	ALUMNOS	CONSULTA	ADAPTACIÓN AL GRADO
27	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
28	ALUMNOS	CONSULTA	ANULACIÓN MATRÍCULA
29	ALUMNOS	CONSULTA	BECAS
30	ALUMNOS	CONSULTA	BECAS
31	ALUMNOS	QUEJA	CONFLICTO ENTRE ALUMNADO Y DOCENTES
32	PDI	QUEJA	RECURSOS
33	PDI	QUEJA	RECURSOS
34	PDI	MEDIACIÓN	COSTAS JUDICIALES
35	PDI	QUEJA	CONFLICTO ENTRE DOCENTES
36	PAS	CONSULTA	EXÁMENES
37	ALUMNOS	MEDIACIÓN	TRASLADO EXPEDIENTE

Exp.	Sector	Asunto	Temática
38	PDI	MEDIACIÓN	CONCURSO PLAZA PROFESORADO
39	PDI	CONSULTA	RECURSOS
40	ALUMNOS	CONSULTA	NORMATIVA
41	ALUMNOS	CONSULTA	NORMATIVA
42	ALUMNOS	CONSULTA	NORMATIVA
43	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
44	PDI	QUEJA	MÁSTERES
45	PDI	MEDIACIÓN	CONFLICTO ENTRE ALUMNADO Y DOCENTES
46	PDI	QUEJA	ACCIDENTE LABORAL
47	ALUMNOS	MEDIACIÓN	BECAS
48	ALUMNOS	MEDIACIÓN	BECAS
49	ALUMNOS	MEDIACIÓN	ANULACIÓN MATRÍCULA
50	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
51	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
52	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
53	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
54	ALUMNOS	QUEJA	CONCURSO PLAZA PROFESORADO
55	ALUMNOS	QUEJA	NORMATIVA
56	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
57	PDI	CONSULTA	COMPATIBILIDAD PLAZAS PROFESORADO
58	PDI	CONSULTA	CAMBIO ÁREA DOCENCIA
59	ALUMNOS	CONSULTA	EXÁMENES
60	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
61	ALUMNOS	QUEJA	BECAS
62	PAS	QUEJA	GESTIÓN RPT
63	ALUMNOS	QUEJA	PRECIOS PÚBLICOS
64	PDI	MEDIACIÓN	RECURSOS
65	PDI	MEDIACIÓN	RECURSOS
66	ALUMNOS	CONSULTA	PRECIOS PÚBLICOS
67	ALUMNOS	CONSULTA	PRECIOS PÚBLICOS
68	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
69	PDI	QUEJA	DOTACIÓN PLAZAS PROFESORADO
70	PDI	MEDIACIÓN	CARGOS ACADÉMICOS
71	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
72	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
73	ALUMNOS	QUEJA	BECAS
74	ALUMNOS	MEDIACIÓN	CONFLICTO ENTRE ALUMNOS Y DOCENTES
75	ALUMNOS	MEDIACIÓN	PRÁCTICAS EMPRESA
76	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
77	PDI	MEDIACIÓN	RECURSOS
78	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
79	PAS	MEDIACIÓN	CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR
80	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
81	ALUMNOS	QUEJA	BECAS
82	PAS	QUEJA	NORMATIVA
83	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
84	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
85	ALUMNOS	QUEJA	PRÁCTICAS EMPRESA
86	ALUMNOS	CONSULTA	EXÁMENES
87	ALUMNOS	MEDIACIÓN	EXÁMENES

Exp.	Sector	Asunto	Temática
88	PDI	CONSULTA	EXÁMENES
89	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
90	ALUMNOS	CONSULTA	GESTIÓN SECRETARÍA
91	PDI	CONSULTA	CONCURSO PLAZA PROFESORADO
92	ALUMNOS	CONSULTA	BECAS
93	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
94	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
95	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
96	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
97	PDI	QUEJA	CONFLICTO ENTRE DOCENTES
98	PDI	QUEJA	CONFLICTO ENTRE DOCENTES
99	PDI	QUEJA	CONFLICTO ENTRE ALUMNADO Y DOCENTES
100	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
101	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
102	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
103	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
104	ALUMNOS	QUEJA	RECURSOS
105	ALUMNOS	CONSULTA	EXÁMENES
106	PDI	QUEJA	NO RENOVACIÓN PLAZA PROFESORADO
107	PDI	QUEJA	REPARTO CARGA DOCENTE
108	ALUMNOS	MEDIACIÓN	GESTIÓN SECRETARÍA
109	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
110	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
111	ALUMNOS	CONSULTA	EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN
112	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
113	ALUMNOS	MEDIACIÓN	BECAS
114	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
115	ALUMNOS	MEDIACIÓN	EXÁMENES
116	ALUMNOS	QUEJA	GESTIÓN SECRETARÍA
117	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES
118	ALUMNOS	QUEJA	EXÁMENES