



INFORME DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA AL CLAUSTRO

CURSO ACADÉMICO 2016-2017

Presentado al Claustro Universitario

el 13 de diciembre de 2017

ÍNDICE

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

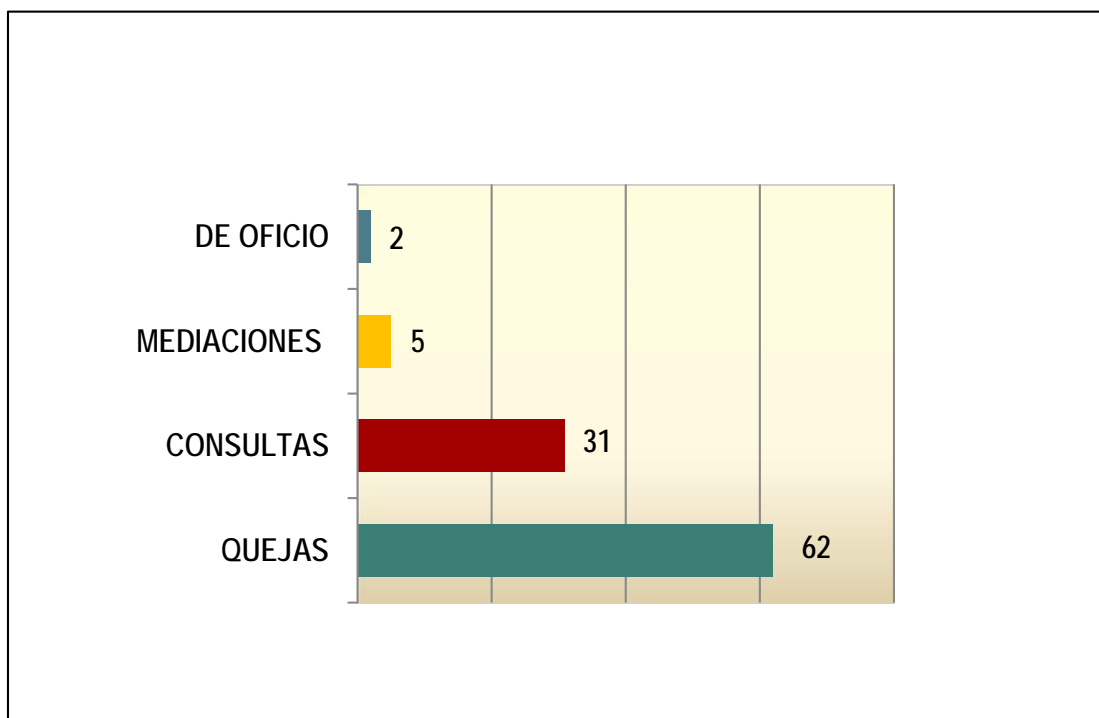
- 1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones
- 1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria
- 1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes
- 1.4. Temática de los expedientes
- 1.5. Quejas indiciarias de un mal funcionamiento
- 1.6. Modo de terminación de los expedientes
- 1.7. Sugerencias

2. ACTUACIONES ADICIONALES

1. ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LOS CONFLICTOS

1.1. Tipología de asuntos: consultas, quejas y mediaciones

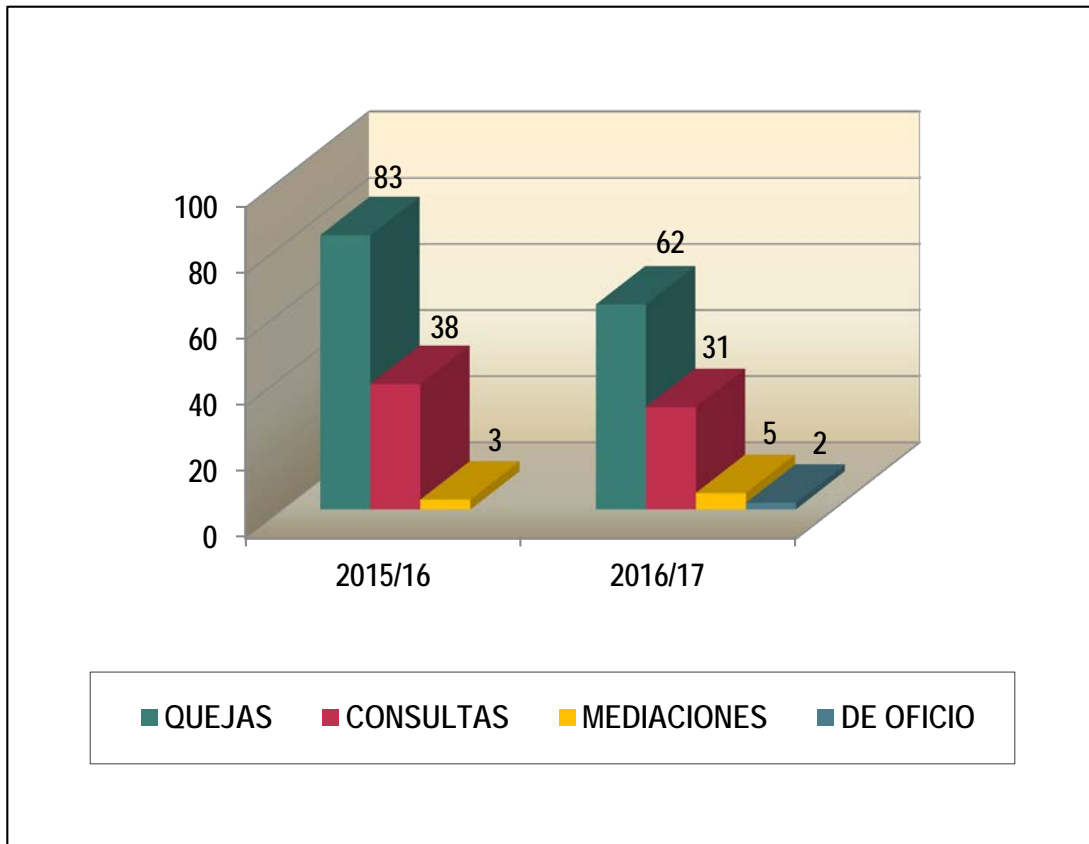
La Defensoría Universitaria ha tramitado un total de 100 expedientes durante el curso 2016-2017. De estos 100 expedientes, 62 se tramitaron como quejas (62%), 31 como consultas con gestión (31%), 5 expedientes como mediaciones (5%) y 2 fueron iniciados de oficio (2%).



En comparativa con el curso anterior, 2015-2016, en el que se tramitaron un total de 124 expedientes, el número de expedientes total el curso 2016-2017 ha descendido ligeramente. No obstante, el número sigue siendo mayor al número de expedientes gestionados en el curso 2014-2015.

La queja continúa siendo el tipo de expediente más tramitado, seguido de la consulta con gestión, la mediación, y por último, los expedientes que se inician de oficio.

Cabe destacar que en el curso 2016-2017 se han iniciado 2 expedientes de oficio, al detectar indicios de un mal funcionamiento, sin que se haya recibido queja al respecto.

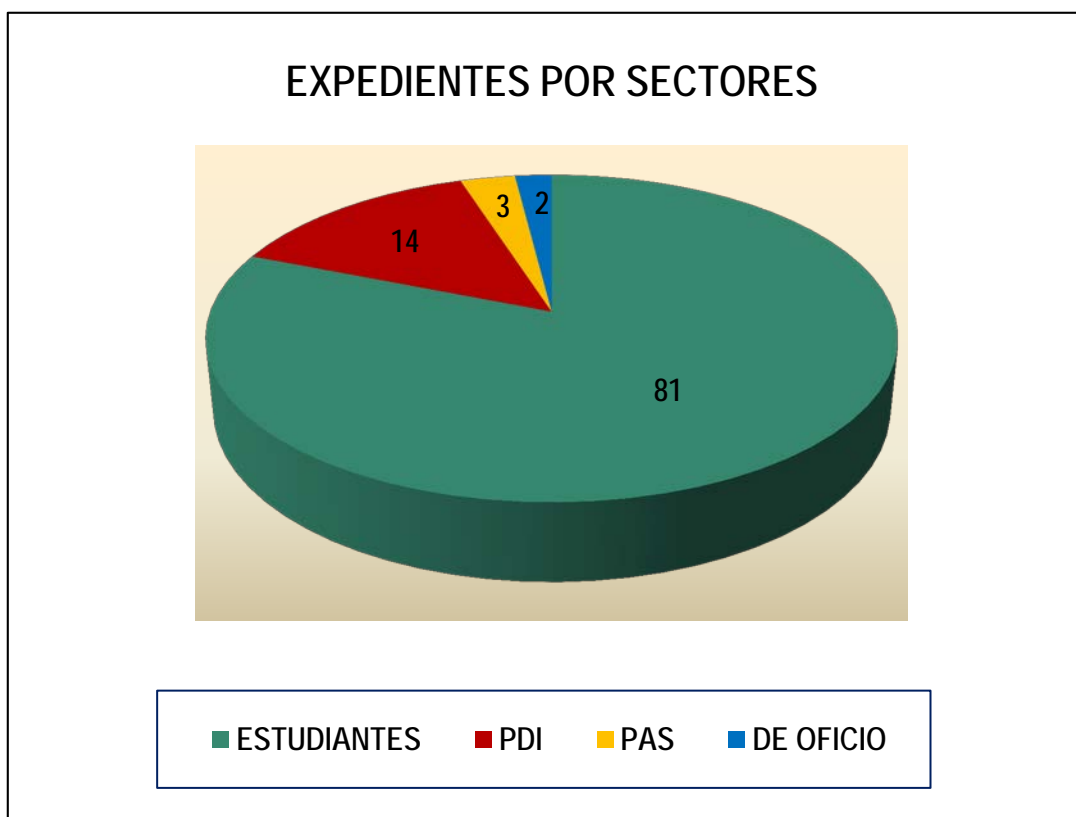


Como en anteriores informes, recordamos que estos datos estadísticos hacen referencia a asuntos tramitados formalmente, con un número de expediente específico, sin incluirse los asuntos en los que la Defensoría se limita a ofrecer información y asesoramiento al interesado, es decir, consultas sin gestión, que no quedan registradas con un número de expediente.

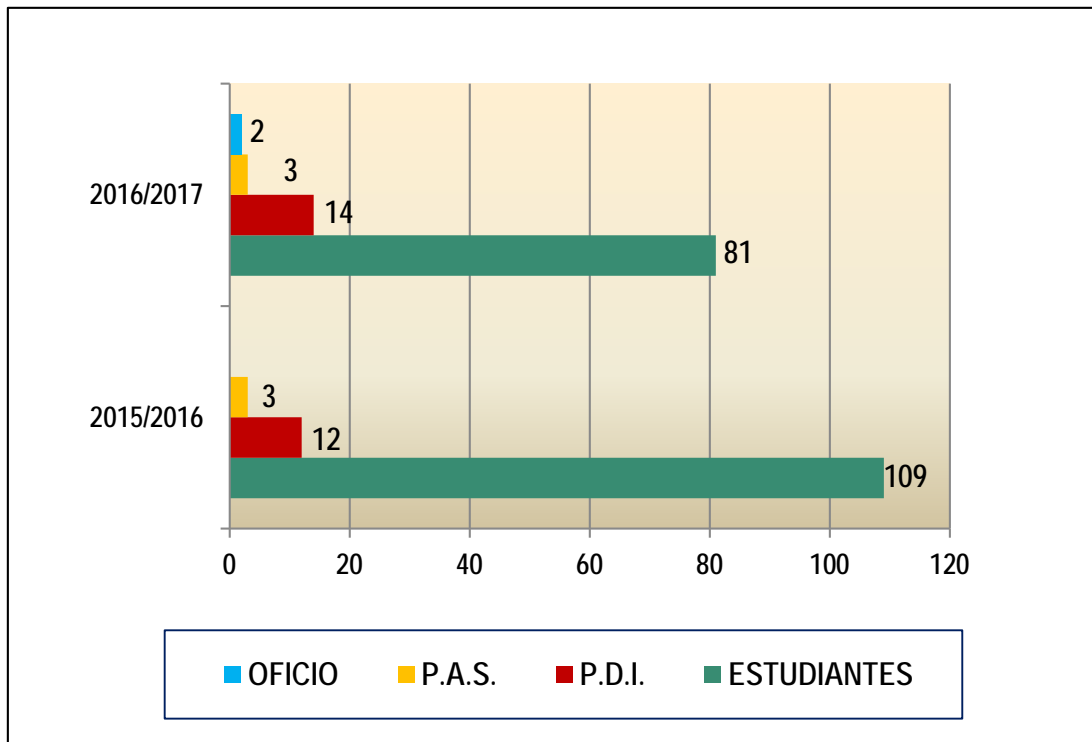
Estas consultas sin gestión han sido planteadas por estudiantes en su totalidad, versando sobre temas diversos como evaluación y calificación, cambios de línea, devolución de precios públicos o diferentes cuestiones sobre matrícula.

1.2. Expedientes por sectores de la comunidad universitaria.

El sector de *estudiantes* continúa siendo el sector que más expedientes plantea en la Defensoría. Este sector ha iniciado en el curso 2016-2017 un total de 81 expedientes (81%). El siguiente sector que más acude a la Defensoría es el sector del *personal docente e investigador*, con el inicio de 14 expedientes (14%). Por último, el sector del *personal de administración y servicios*, el sector que menos recurre a la oficina, con la tramitación de 3 expedientes (3%). Hay que añadir los 2 expedientes iniciados de oficio.



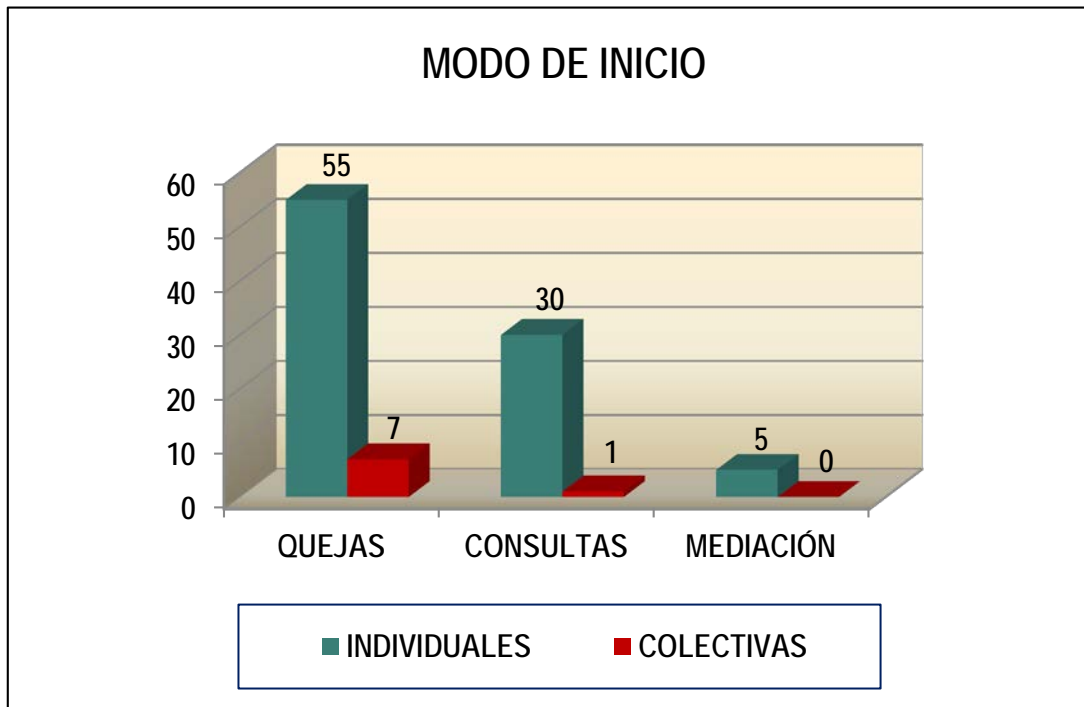
Respecto al curso 2015-2016, el orden en los sectores que mayoritariamente acuden a la Defensoría es similar, como podemos observar en el gráfico siguiente.



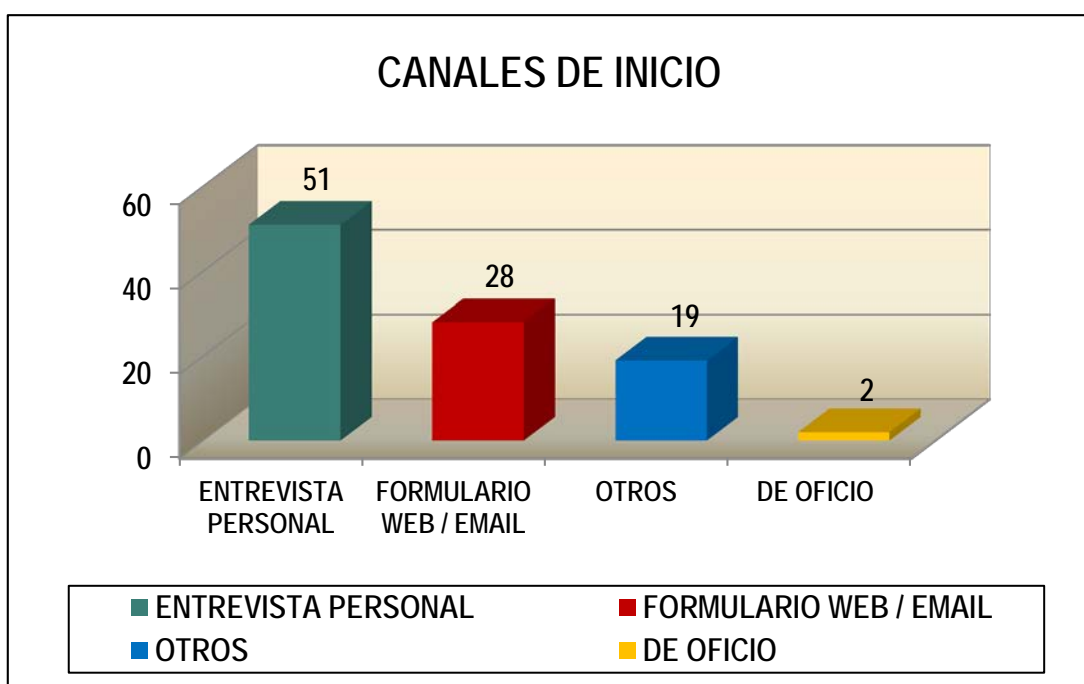
1.3. Modos y canales de iniciación de los expedientes

Respecto al *modo de iniciación* de los expedientes, la regla general es que se inicien de modo individual. En el curso 2016-2017, del total de 100 expedientes, 90 expedientes fueron iniciados individualmente, frente a 8 expedientes que se plantearon de manera colectiva, por varias personas a la vez. Recordamos que 2 expedientes fueron iniciados de oficio, excluidos de esta clasificación.

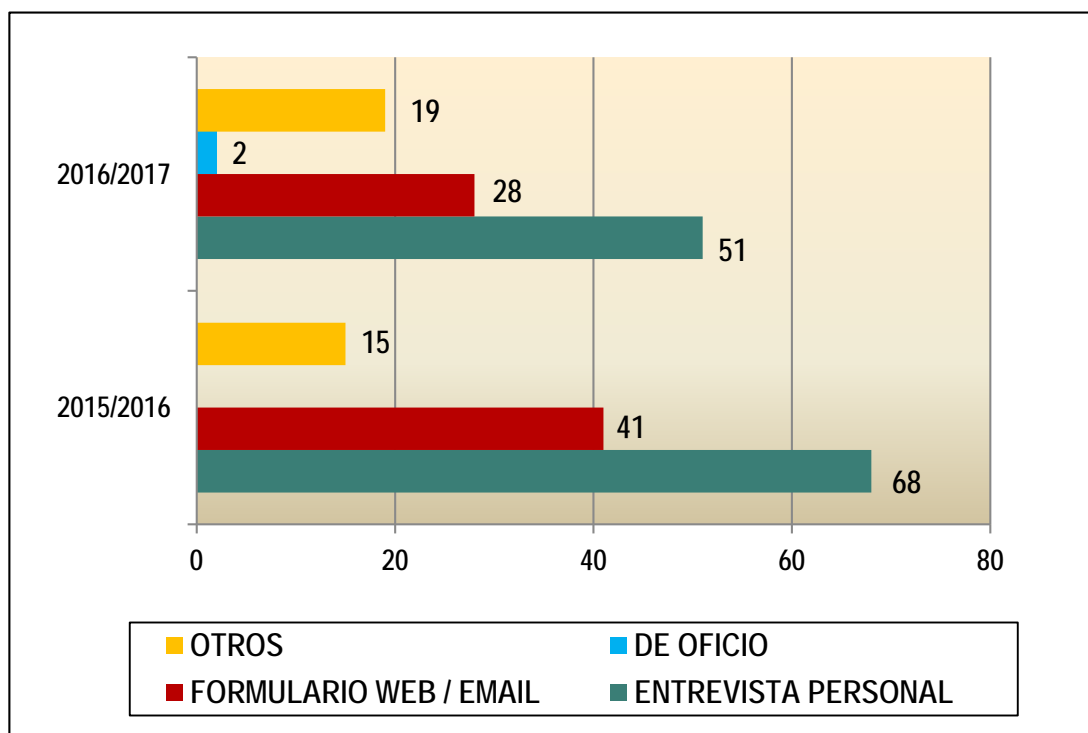
De los expedientes planteados de modo individual, 55 de ellos se tramitaron como queja, 30 como consulta con gestión y 5 como mediación. Respecto a los expedientes iniciados de modo colectivo, 7 fueron tramitados como queja y 1 como consulta con gestión.



Respecto a los *canales* utilizados para el inicio de expedientes, el más utilizado ha sido la entrevista personal, en 51 asuntos. A continuación, los medios telemáticos, (formulario web y correo electrónico) han sido utilizados en 28 casos. Por otros medios, se iniciaron 19 expedientes, bien mediante presentación de la queja en el Registro General de la universidad o de otros organismos oficiales, o bien por vía telefónica. Y por último, 2 asuntos fueron iniciados de oficio.



En una comparativa con los datos del curso anterior, no ha habido cambios, la entrevista personal ha sido el canal de inicio más utilizado en ambos cursos, seguido de los medios telemáticos.



1.4. Temática de los expedientes

Durante el curso 2016/2017, de modo similar a cursos anteriores, el tema que ha generado mayor volumen de expedientes ha sido la *Evaluación y Calificación de Estudiantes*, con 15 asuntos tramitados. Dentro de esta clasificación, podemos destacar las quejas recibidas por la aplicación de un criterio de evaluación no recogido en la guía docente de una asignatura, que vuelven a plantearse, de igual modo que en el curso anterior. También destacamos expedientes relativos a las revisiones de calificaciones en el Departamento correspondiente; o sobre profesores que no responden a correos electrónicos enviados por estudiantes ni están localizables en horario de tutoría; o la petición de cambio de hora de un examen por coincidirle al estudiante con la realización de gestiones burocráticas necesarias para una intervención quirúrgica.



En el tema *Otros* hemos incluido 13 expedientes de diferente naturaleza, como la reclamación ante el hecho de que cualquier profesor que imparte una asignatura pueda modificar el acta de la misma, sin ser el responsable de ella; una queja procedente del sector personal de administración y servicios sobre la obligación de llevar a cabo determinadas tareas; una queja colectiva de estudiantes sobre el retraso de cinco semanas, desde que comienzan las clases, en la contratación de un docente para la impartición una asignatura; queja por la imposición de la prohibición de presentación a examen estando en trámite la instrucción de un expediente disciplinario; queja por la dudosa validez de la convocatoria de un órgano colegiado; o la queja sobre la baremación efectuada en un concurso a plaza de ayudante doctor.

Con la temática *Conflictos interpersonales*, se han tramitado 11 expedientes, como por ejemplo, varias quejas de investigadoras postdoctorales que denunciaban el trato dispensado por el investigador principal del proyecto en el que trabajaban; la petición de asesoramiento de una estudiante que se siente acosada por otros compañeros; un docente que reclama la falta de respeto y el tono empleado por un estudiante en una revisión de examen; doctorandas que plantean conflicto con su director de tesis; o varios miembros del sector personal de administración y servicios que plantean quejas por el trato recibido por un compañero; entre otros asuntos.

A continuación, la temática *Matrículas* ha generado la tramitación de 11 expedientes. Entre ellos, destacamos la queja de una estudiante que solicita la exención de precios públicos de matrícula por haber obtenido plaza en otra universidad pública andaluza en segundo curso del grado; o la también reclamación de exención de precios públicos de matrícula, denegada por fuera de plazo, alegando el interesado haber seguido estrictamente las instrucciones del personal de administración y servicios; queja sobre la aplicación del beneficio de familia numerosa a estudiante mayor de 21 años, que se deniega por presentar en momento posterior a la realización de matrícula, siendo esta queja similar a la recibida en el curso anterior; queja de un estudiante al que se le anula su matrícula por impago, debiéndose su impago a la espera de la actualización de la nota de una asignatura; consulta sobre la imposibilidad de realizar automatrícula y no poder contactar por vía telefónica con el Área competente para resolver el problema; o la queja de una estudiante que reclama la demora en la ejecución de una resolución que le estima la devolución de precios públicos, entre otros asuntos.

El siguiente tema, *Becas Académicas*, ha dado lugar a la apertura de 8 expedientes, 6 referentes a *becas de movilidad académica* y 2 sobre *becas de carácter general*. Respecto a becas de movilidad académica, se han gestionado quejas como la de un estudiante erasmus que reclama que le reconozcan superadas en nuestra universidad las mismas asignaturas que le dan por superadas en la universidad destino, pese a no haberlas superado por tratarse de un sistema de evaluación distinto al nuestro (sistema de porcentajes: superando un número mínimo de créditos, le dan por superado el total matriculado); solicitud de estudiante erasmus que reclama el derecho a presentarse a una segunda convocatoria de examen en nuestra universidad, pese a tratarse de una asignatura cursada en universidad de destino; estudiante que reclama se le tenga por aceptada la adjudicación de plaza erasmus, habiéndosele pasado el plazo para ello, alegando causa de fuerza mayor; entre otras quejas.

En cuanto a las *becas de carácter general*, uno de los asuntos planteados ha versado sobre la solicitud de una estudiante que planteaba haber perdido su derecho a beca de régimen general, tras haber tramitado una reducción de créditos en su matrícula, alegando haberse asesorado previamente en el Área competente; el otro asunto, de una estudiante beneficiaria de una beca de prácticas, solicitaba nuestra mediación para la firma

rápida de convenio de colaboración entre nuestra universidad y la universidad donde realizar las prácticas, para evitar perder dicha beca.

Respecto a la temática de *Postgrado*, hemos agrupado 8 expedientes, con asuntos como cuestiones sobre la aplicación de los descuentos de precios públicos en estudios de Máster, en aplicación del *Decreto 117/2017 de 11 de julio, por el que se determinan los precios públicos, para el curso 2017/2018, de las Universidades públicas de Andalucía por la prestación de servicios académicos y administrativos*; queja por no poder contactar con el Centro de Estudios y Postgrados para resolver una duda de matrícula; queja solicitando devolución de precios públicos por no cumplir el Máster en el que se matricula con sus expectativas; o diversas quejas sobre el funcionamiento y organización de diferentes Másteres oficiales se han recibido al respecto.

A continuación, bajo la temática *Continuidad de Estudios y Permanencia* se han tramitado también 7 expedientes. En 3 expedientes se vuelve a plantear, de modo similar a cursos anteriores, la solicitud de continuidad de estudios fuera de plazo, en el mes de septiembre, siendo el plazo habilitado para ello en el mes de julio. Hay que indicar que a Defensoría llegan sólo 3 casos, siendo muchos más los que se dirigen al Vicerrectorado competente. En este curso, nuevamente, la Comisión de Progreso y Permanencia se ha reunido y estudiado cada solicitud, dado el alto número de solicitudes recibidas fuera de plazo.

Otro asunto incluido en la temática *Continuidad de Estudios y Permanencia* lo plantea un estudiante de doble Grado al que después de haber realizado matrícula, le restan 24 créditos para finalizar estudios (los dos Trabajos Fin de Grado). Dispone aún de 18 créditos por matricular, hasta alcanzar el límite máximo establecido en la normativa, pero no se le permite la matrícula de ninguno de los Trabajos Fin de Grado, por entrar en colisión con otro precepto de la normativa, que establece que para matricularse de un Trabajo Fin de Grado se debe estar matriculado de todos los créditos que resten para finalizar estudios.

Respecto al tema *Acceso al Grado y Postgrado* hemos englobado 7 asuntos relacionados con la adjudicación de plazas en Grado o Máster, como por ejemplo, la queja de un estudiante que plantea error administrativo en el acceso a un Máster; la queja de un estudiante que plantea estar excluido del proceso de adjudicación por un error informático; o la de otro estudiante que reclama no haber sido admitido en un Máster porque le falta un documento que no le han solicitado en periodo de subsanación; entre otros asuntos.

El siguiente tema, relativo a los *Servicios Universitarios*, ha dado lugar a la apertura de 6 expedientes, iniciados por estudiantes, con la misma petición, que no se permita el acceso a las salas de estudio de nuestra

universidad a otros estudiantes externos. Esta Defensoría informa a los estudiantes que su postura en este asunto, desde el año 2009 en que se firmó una Declaración con la Defensoría de la Universidad de Sevilla, es la de permitir el acceso libre de estudiantes a las bibliotecas y salas de lecturas de ambas Universidades. Entonces, esta Declaración surgió porque en las salas de estudio de la Universidad de Sevilla se prohibía el acceso a estudiantes de nuestra universidad. Al tener conocimiento de que actualmente se ha vuelto a implantar esta prohibición, esta Defensoría se pone en contacto con la Defensoría de la Universidad de Sevilla para que gestionen la anulación de la prohibición desde el Vicerrectorado competente. Este asunto está en trámite a fecha del informe.

Respecto al tema *Reconocimiento de créditos*, se han tramitado 6 expedientes. Entre otros, se han planteado asuntos como el de un estudiante que reclama una demora de 7 meses en la resolución de un recurso de alzada presentado contra la resolución desestimatoria de un reconocimiento de créditos; una estudiante que le exigen el pago correspondiente al reconocimiento de unos créditos optativos que dice no haber solicitado, y aun pidiendo su anulación, le exigen el pago; estudiante se queja de que le denieguen el reconocimiento de créditos optativos que solicita por un curso realizado en otra universidad; o un estudiante que plantea no le reconocen unos créditos de libre configuración ya cursados y necesarios para obtener el título de Licenciatura, por haberlos solicitado fuera de plazo.

Bajo la temática *Diversidad Funcional*, se han englobado 3 expedientes. Entre ellos, destacar, en primer lugar, el expediente que inician dos estudiantes, solicitando que se ofrezcan en la universidad, medidas de apoyo a los estudiantes con discapacidad auditiva. Esta Defensoría les pone en contacto con el Director General de Formación e Innovación Docente, coordinador de la RED Interuniversitaria para la Investigación y la Docencia de la Lengua de Signos o Señas RIID_LLSS, quien nos informa, posteriormente, de prestarles su apoyo para la instalación de una asociación en nuestra universidad.

Otro de los asuntos englobados en el tema *Diversidad Funcional* se inicia de oficio por esta Defensoría, con el objetivo de que se establezcan marcas de referencia en diferentes lugares del campus dirigidas a las personas ciegas. Desde la Dirección General de Infraestructura, Campus y Sostenibilidad, se acepta la sugerencia y se comprometen a su ejecución.

Se han tramitado 2 expedientes relativos a *Trabajos de Fin de Grado*, y 1 relativo a *Trabajo Fin de Máster*. Dudas relacionadas con el Trabajo Fin de Grado, sin haber sido resueltas por el vicedecanato correspondiente, o la queja por no recibir respuesta a una reclamación presentada contra la nota obtenida en el Trabajo Fin de Máster, son algunos de los asuntos planteados bajo esta temática.

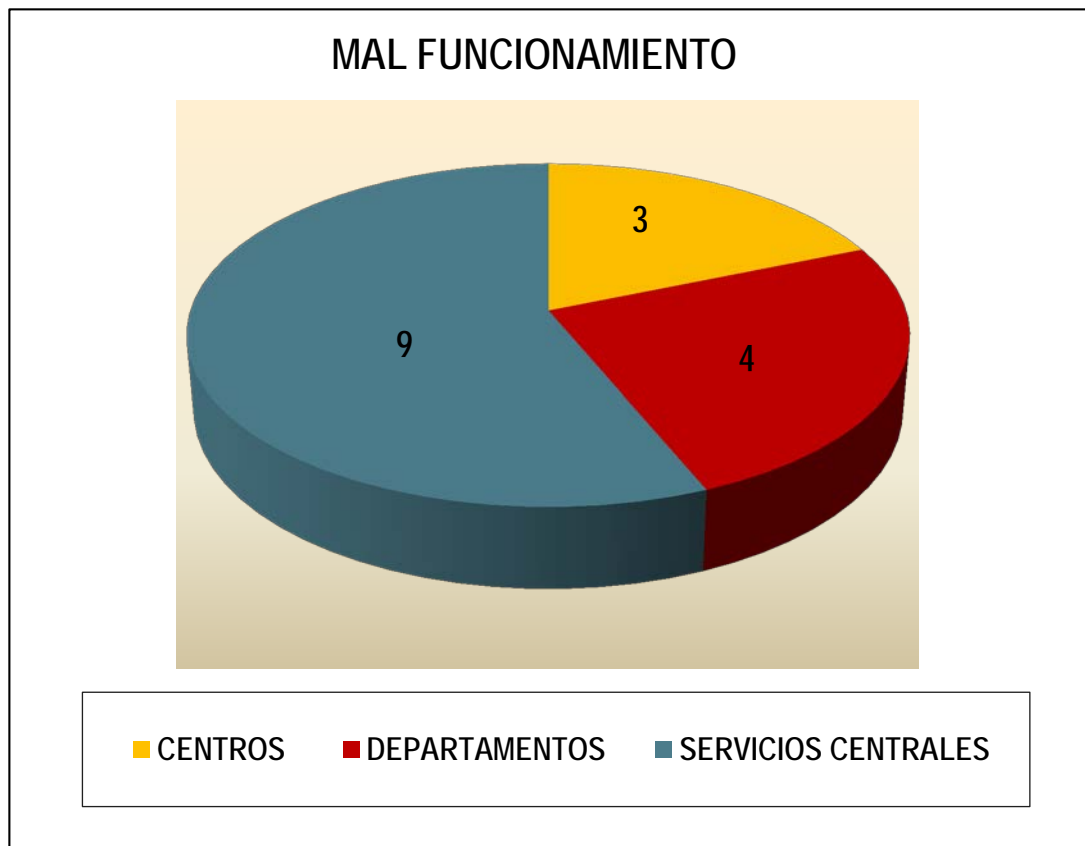
Y, por último, respecto al tema *Idiomas*, se han tramitado 2 expedientes. En el primero, la estudiante solicita exención de precios en matrícula del curso de inglés que imparte el Servicio de Idiomas para el curso 2016-2017, por haber abonado los precios en 2015-2016 sin poder haber asistido al curso por diversos ingresos hospitalarios. En el segundo, un estudiante plantea haber realizado examen en la Universidad de Extremadura, siguiendo criterios de ACLES, según publicita dicha universidad, para la obtención del nivel B1 de inglés. Lo que lleva al estudiante a creer que se trata de un certificado reconocido por las universidades andaluzas, según acuerdo de 2 de Julio de 2011. Sin embargo, o no se le reconoce en nuestra universidad. Desde el Servicio de Idiomas se verifica que dicha universidad no está certificada por ACLES, aunque sí es socia del organismo, no siendo suficiente para reconocer el certificado de nivel de idioma. Desde el Vicerrectorado competente, se comprometen comunicar a la universidad en cuestión que la mención que realizan a "criterios ACLES" lleva a confusión a los estudiantes.

1.5. Quejas indiciarias de un mal funcionamiento.

Del total de 62 expedientes que se han tramitado como quejas, en 16 de ellas se han detectado indicios de un mal funcionamiento, lo que supone un porcentaje del 25,81%.

Respecto a cursos anteriores, este porcentaje ha ido disminuyendo de manera progresiva. En el curso 2015-2016, este porcentaje alcanzaba el 39,76% y ascendía al 53,97% en el curso 2014/2015.

De estas 16 quejas indiciarias de un mal funcionamiento, destacamos que 3 han recaído sobre los Centros, 4 sobre los Departamentos y 9 sobre los Servicios Centrales.



1.6. Modo de terminación de los expedientes.

Respecto al modo de terminación de los 100 expedientes tramitados, indicamos lo siguiente:

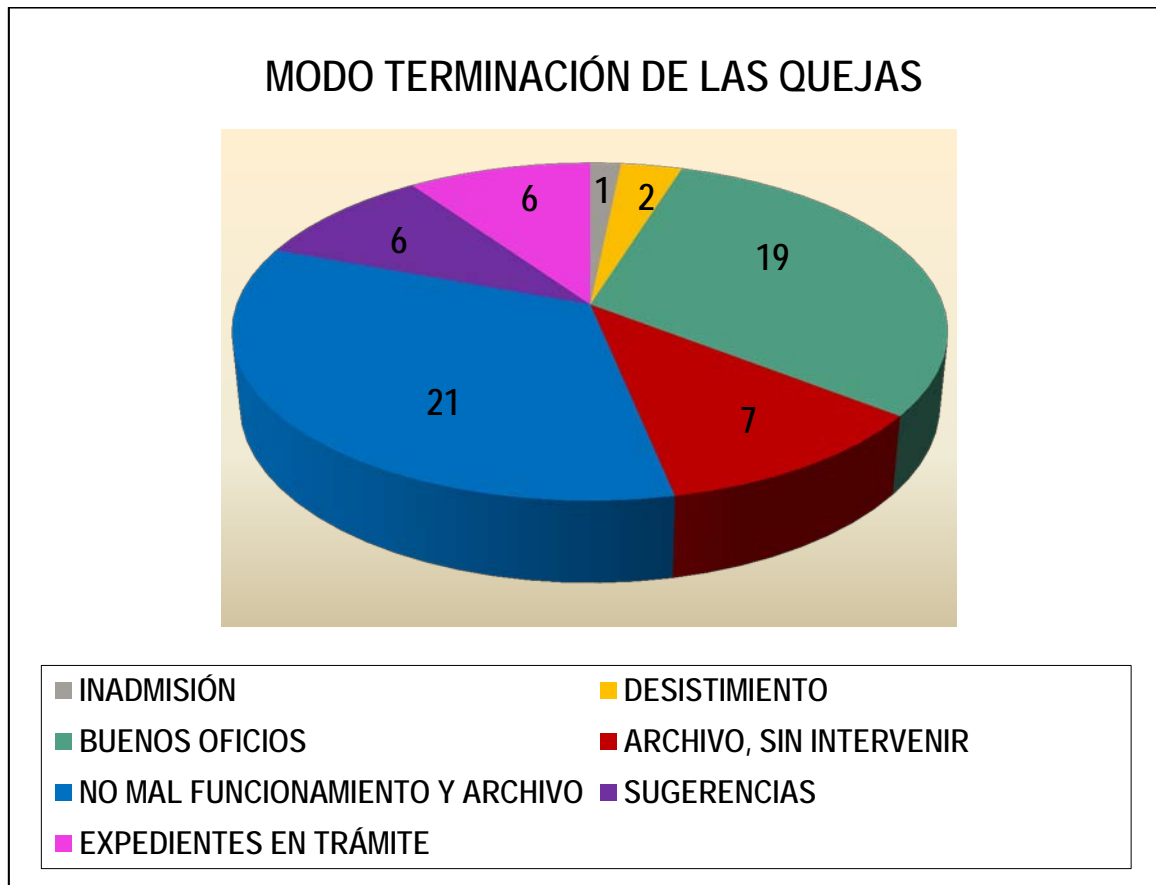
-Los 31 asuntos que se sustanciaron como consultas con gestión, finalizaron con buenos oficios y transmitiendo información a los interesados.

-Los 5 expedientes que fueron tramitados como mediación, 2 finalizaron de manera exitosa, y 3 fueron intentadas sin efectos.

-2 expedientes fueron iniciados de oficio. Destacar uno de ellos, en el que se formula una sugerencia para mejorar el tránsito de las personas ciegas por el campus. Esta sugerencia es aceptada y se encuentra pendiente de ejecución a fecha del presente informe.

-Por último, respecto a los 62 expedientes de quejas, podemos destacar lo siguiente:

- a) 1 asuntos fue archivado por *inadmisión*, conforme a los criterios establecidos en el Reglamento de la Defensoría;
- b) En 2 expedientes se procede al archivo por *desistimiento* de los interesados;
- c) En 7 asuntos, que implicaban un *mal funcionamiento* de los órganos o servicios administrativos universitarios, se *solucionó el problema sin necesidad de intervención*. En estos casos, la Defensoría reactiva el proceso si se ha quedado paralizado, contactando con el órgano o servicio competente, y asegurándose que se corrija el mal funcionamiento, o simplemente, ya está en vías de solucionarse, una vez se contacta con el órgano o servicio competente;
- d) En 21 expedientes, se indaga y verifica que *no existe mal funcionamiento* y, por tanto, se procede al *archivo* del mismo tras explicar al interesado el correcto funcionamiento de los órganos o servicios de la universidad;
- e) En 19 expedientes se interviene desplegando *buenos oficios*. En 8 de ellos, con mal funcionamiento, se soluciona en 4 ocasiones el problema planteado; y en los 11 expedientes restantes, se comprueba que aun habiendo funcionado el servicio de conformidad con las normas que le fueran aplicables, se observa la necesidad de intervenir desplegando *buenos oficios en aplicación de criterios de equidad*, para mejorar la calidad del servicio en el futuro o para dar satisfacción a una petición razonable de los interesados. En 6 de estos asuntos se adoptó una solución satisfactoria.
- g) En 6 expedientes se han formulado *sugerencias*. En 1 de ellos se observó un *mal funcionamiento* de los órganos o servicios administrativos universitarios, formulándose una *sugerencia* para alcanzar una solución; en los otros 5 restantes, se emiten *sugerencias de mejora*, sin existir un *mal funcionamiento*.
- h) Por último, 6 expedientes se encuentran en trámite, a la espera de actuaciones ajenas a esta Defensoría, realizándose un seguimiento al asunto.



1.8 Sugerencias

Como ya se ha indicado anteriormente, en 6 expedientes se han formulado *sugerencias*. En 1 de ellos se produjo un *mal funcionamiento* de los órganos o servicios administrativos universitarios, por lo que la *sugerencia* se emitió como medida de corrección. En cambio, en los 5 expedientes restantes, no se detectó un mal funcionamiento, por lo que las sugerencias se emitieron con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

Respecto a la sugerencia emitida para corregir el mal funcionamiento detectado, se formula porque un estudiante reclama una demora de 7 meses en la resolución de un recurso de alzada presentado contra la resolución desestimatoria de un reconocimiento de créditos. Además, esta Defensoría tiene conocimiento de otro recurso de alzada que no ha sido atendido. Por ello, la Defensoría cree oportuno dirigirse a la Secretaría General para transmitir lo que sucede. Hay que agilizar estas resoluciones. En Secretaría General son conscientes del problema, incluso ya están analizando posibles soluciones.

En los siguientes 5 expedientes, no se detectó un mal funcionamiento de los órganos o servicios universitarios, emitiéndose las sugerencias con la finalidad de mejorar la calidad del servicio prestado:

-Estudiante de doble Grado al que después de haber realizado matrícula, le restan 24 créditos para finalizar estudios (los dos Trabajos Fin de Grado). Teniendo aún 18 créditos por matricular, hasta alcanzar el límite máximo establecido en la Normativa sobre Progreso y Permanencia de Estudiantes de Grado, no se le permite la matrícula de ninguno de los Trabajos Fin de Grado, por entrar en colisión con otro precepto de la normativa, que establece que para poder matricularse de un Trabajo Fin de Grado se debe estar matriculado de todos los créditos que resten para finalizar estudios. Esta Defensoría plantea el tema al Vicerrectorado competente, desde donde informan que la Comisión de Progreso y Permanencia se había reunido y arbitrado que para estos supuestos se permitiera la matrícula de uno de los Trabajos Fin de Grado.

No obstante, esta Defensoría sugiere al Vicerrectorado competente modificar la Normativa en su artículo 3.2, flexibilizando el límite máximo de créditos matriculables para estos estudiantes a los que restan escasos créditos para finalizar. En esta reunión se informa que están trabajando en una Instrucción, los Vicerrectorados de Planificación Docente y de Estudiantes, para permitir al estudiante sobrepasar el límite de créditos matriculables hasta un máximo de 12 créditos, a estudiantes a los que reste 12 o menos créditos para finalizar estudios. Esta Instrucción se aprueba en noviembre de 2016.

-Estudiante que obtiene plaza en una universidad pública no andaluza, días después de matricularse en nuestra universidad. El estudiante expone que al conocer la adjudicación de una plaza en una universidad pública de Madrid, pregunta en el Área competente el modo de anular la matrícula realizada, y explica que le indican que debe solicitar la anulación una vez efectúe el pago de precios públicos en la universidad de destino. Así lo hace. Sin embargo, días después recibe resolución por la que se le anula matrícula pero se le deniega la devolución de precios públicos por haber anulado matrícula fuera de plazo, una vez pasados los 10 días hábiles siguientes a la emisión de la carta de pago (artículo 13.2 a) de la Normativa de Matrícula).

En el Área competente creen imposible se facilitara dicha información al estudiante, por lo que esta Defensoría se encuentra con dos versiones distintas, con la imposibilidad de dilucidar la veracidad de los hechos.

Al margen de ello, esta Defensoría observa que se plantea otra cuestión de fondo. Si un estudiante obtiene plaza a través del procedimiento de preinscripción en otra universidad pública andaluza, puede solicitar anulación y la matrícula anulada no tendrá efecto académico ni económico. Establece el artículo 13.1 de la Normativa de Matrícula que *"En este caso, considerando que la anulación es imputable al procedimiento de*

adjudicación de plazas, procede la devolución de precios públicos tanto por servicios académicos como administrativos, incluido el seguro escolar". Para este supuesto, no se establece límite de plazo alguno.

En cambio, si la plaza se obtiene en un procedimiento de preinscripción en una universidad pública no andaluza, se aplica el régimen general establecido para cualquier otra solicitud, sin motivo concreto; sólo se devolverán los precios públicos por servicios académicos, pero no por servicios administrativos, siempre que se presente la solicitud antes del inicio de las clases o dentro de los 10 días hábiles siguientes a la emisión de la carta de pago de la matrícula (artículo 13.2 a) de la Normativa de Matrícula).

Esta Defensoría plantea no estar conforme con esta distinción, fundamentando el derecho a la devolución de precios públicos en el hecho de obtener plaza en una universidad pública andaluza. Se sugiere se proceda a la devolución de precios públicos también en estos supuestos, en los que la plaza se obtiene en cualquier otra universidad pública.

Desde el Vicerrectorado competente se plantea a Gerencia la devolución no sólo de este estudiante, sino también de otros casos similares. Sin embargo, la respuesta es negativa.

Esta Defensoría realiza un análisis comparativo de los criterios aplicables en el resto de universidades públicas andaluzas y concluimos que Universidad Pablo de Olavide y Universidad de Córdoba son las únicas que limitan la devolución de precios públicos al supuesto en que la universidad en la que el estudiante obtiene plaza sea una universidad andaluza.

-Estudiante reclama suciedad en los aseos reservados a personas discapacitadas, debido a que no se respeta la reserva. Esta Defensoría sugiere al Servicio de Atención a la Diversidad Funcional la colocación de carteles en los aseos para persuadir de su uso a personas no discapacitadas. Por otro lado, se sugiere que la estudiante comparta con otra estudiante un aseo cerrado con llave por la colocación de una grúa. Finalmente, se acepta y ejecuta la sugerencia.

-Estudiante mayor de 21 años reclama la aplicación del beneficio de familia numerosa en su matrícula, que se le deniega por presentar la acreditación de tal circunstancia en un momento posterior a la formalización de la matrícula. Esta queja es similar a la recibida en el curso anterior, interpretándose de manera estricta la normativa propia de la universidad, entrando ésta en colisión con la normativa de la Junta de Andalucía que exige al estudiante mayor de 21 años que acredite que cursa estudios de educación universitaria mediante certificación o matrícula oficial para poder renovar tarjeta de familia numerosa.

En este caso, no sólo la estudiante es mayor de 21 años, también su hermana que es estudiante de la Universidad de Sevilla. Para renovar la tarjeta, la Consejería exige acreditación de la matrícula de los estudios que se vayan a realizar a los miembros de la familia mayores de 21 años. Por tanto, la estudiante tiene que esperar la matrícula de su hermana en la Universidad de Sevilla, que no puede realizar hasta la apertura del plazo para ello, es decir, días después del plazo de matrícula en nuestra universidad. Cuando la estudiante presenta el resguardo de solicitud de renovación en el Área correspondiente, se le informa que al presentarlo fuera de plazo podría eliminársele el beneficio de familia numerosa.

Esta Defensoría sugiere que se aplique el beneficio de Familia Numerosa, en virtud del principio de jerarquía normativa, que establece el artículo 9.3 de la Constitución, por el que las normas de inferior rango no pueden contravenir a las superiores. Es decir, no se debe aplicar la Normativa de Matrícula de la universidad de manera tan estricta pues, de ese modo, se está contraviniendo la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, que concede al estudiante mayor de 21 años y menor de 25 la posibilidad de seguir disfrutando del beneficio de familia numerosa acreditando la condición de estudiante.

Asimismo, la interpretación realizada en el expediente del curso anterior por parte de la Secretaría General es aplicable a este caso: no hubo cambio de circunstancias en la unidad familiar desde que caducó la tarjeta de Familia Numerosa hasta que finalmente es renovada, por lo que se cumplían todos los requisitos salvo el estar matriculadas. En consecuencia, se presume que en el periodo intermedio no se pierde la condición de Familia Numerosa.

Finalmente, se acepta la sugerencia y se le aplica a la estudiante el beneficio.

-Por último, dos estudiantes solicitan que se ofrezcan en la universidad medidas de apoyo a los estudiantes con discapacidad auditiva. Esta Defensoría está de acuerdo con la idea y pone en contacto a los estudiantes con el Director General de Formación e Innovación Docente, coordinador de la RED Interuniversitaria para la Investigación y la Docencia de la Lengua de Signos o Señas RIID_LLSS, para dar ejecución a la sugerencia. El Director informa a esta Defensoría, posteriormente, que les presta su apoyo para la instalación de una asociación en nuestra universidad.

2. OTRAS ACTUACIONES.

-Asistencia al XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en Córdoba, los días 19, 20 y 21 de Octubre de 2016.

En este Encuentro se trataron temas como la contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario; el acoso en el ámbito universitario; o la conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

-Asistencia a Jornada de Defensores de las Universidades Andaluzas, el día 20 de febrero de 2017, celebrada en la Universidad de Sevilla.

El tema principal que se trata en esta reunión es el acoso en el ámbito universitario. Se analizan los distintos Protocolos de Acoso de las universidades andaluzas, se exponen las experiencias en las distintas Defensorías y la eficacia de aplicación de estos protocolos. Asimismo, se plantea qué actuaciones se pueden realizar desde las Defensorías y cómo tramitarlas.

-Asistencia a las Jornadas de Coordinación organizadas por la Defensoría del Pueblo Andaluz, celebradas el 23 de marzo de 2017, en la sede de la misma, en Sevilla.

En una reunión de Defensores Universitarios Andaluces, celebrada el día 16 de mayo de 2016, en la Universidad de Jaén, a la que esta Defensoría le es imposible asistir, se acordó por unanimidad remitir al Defensor del Pueblo Andaluz una queja que había sido recibida en la mayoría de Defensorías Universitarias andaluzas, respecto al problema derivado de las desigualdades retributivas en el personal docente de las Universidades Andaluzas y que tienen su causa en la supresión de las convocatorias de los complementos autonómicos salariales por actividad docente, investigadora y de gestión, desde hace más de 10 años (Orden de 26 de mayo de 2006, BOJA 112 de 13 de junio de 2006), lo que supone una brecha salarial entre quienes lo solicitaron en su momento y quienes no han podido hacerlo, así como respecto de aquellas personas que ahora podrían tener reconocidos nuevos complementos.

En esta Jornada de Coordinación entre los Defensores Universitarios Andaluces y el Asesor del Área de Educación de la Defensoría del Pueblo Andaluz se trata este asunto. La Defensora de la Universidad de Sevilla anuncia que trató el tema con el Viceconsejero de Economía y Conocimiento, cuya respuesta fue que no tenían intención de actuar por falta de disponibilidad presupuestaria. Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz se

informa que se ha iniciado una actuación de oficio ante la Secretaría General de Universidades y la Secretaría General de la Administración Pública, y que se informará del resultado final de dicha gestión.

Asimismo, se tratan otros asuntos diversos, como son:

-La reserva de plazas para personas con discapacidad en procesos selectivos para el acceso a los Cuerpos PDI. Se acuerda promover medidas para acabar con el incumplimiento por parte de las Universidades andaluzas de la obligación de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de puestos de trabajo para personal docente e investigador. La Defensoría del Pueblo Andaluz se compromete iniciar una actuación de oficio ante las distintas Universidades andaluzas para reclamar el respeto a la normativa que regula esta reserva de plazas;

-Los Protocolos de actuación en supuestos de acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género;

-Las medidas existentes frente al plagio en el ámbito universitario. Se pone de manifiesto la preocupación de las Defensorías por los casos de fraude intelectual que se producen en el ámbito universitario y, en particular, por la proliferación de prácticas de copia y plagio entre el alumnado y el personal docente, facilitadas por un uso inadecuado de las nuevas tecnologías;

-Normativa de régimen disciplinario. El asunto deriva en el abordaje del necesario desarrollo normativo de las normas disciplinarias y la falta de compromiso ministerial con esta cuestión. Desde la Defensoría del Pueblo Andaluz se plantea la posibilidad de dirigirnos nuevamente a los órganos competentes para reclamar el necesario desarrollo normativo.

-Problemas del alumnado mayor de 28 años. Los mayores de 28 años no pueden acogerse al seguro escolar obligatorio, produciéndose una discriminación. También se plantea la necesidad de revisar las coberturas del seguro obligatorio teniendo en cuenta su bajo importe. Se sugiere la presentación de un escrito planteando la situación y las alternativas a barajar para estudiar en siguiente sesión.

-Esta Defensoría plantea la regulación actual existente en nuestra universidad, no devolviéndose los precios públicos a los estudiantes que obtienen una plaza en otra Universidad no andaluza, de mayor prioridad. Diferentes defensores señalan que este asunto se regula de distinto modo en sus universidades, generándose el derecho a la devolución de precios para dichos supuestos.

-Asistencia a Jornada de Defensores de las Universidades Andaluzas, los días 1 y 2 de junio de 2017, celebradas en la Universidad de Almería.

María Acale Sánchez, Catedrática de Derecho penal y ex-defensora universitaria de la Universidad de Cádiz, lleva a cabo una ponencia sobre el "Análisis comparado y crítico de los protocolos sobre acoso sexual en las universidades andaluzas".

Asimismo, Belén Sainz-Cantero Caparrós, Catedrática de Derecho civil e Inspectora de la Universidad de Almería, realiza la ponencia "Medidas cautelares y actuaciones de la universidad en caso de acoso sexual".

Por otro lado, tras estas exposiciones, las Defensorías retoman los temas tratados con el Defensor del Pueblo Andaluz en la última Jornada de Coordinación celebrada.