



Universidad Internacional de Andalucía



Defensoría Universitaria INFORME ANUAL DE ACTUACIÓN

Curso Académico 2022/23

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE ANDALUCÍA

MIEMBROS

Defensora Universitaria: D^a. M^a Ángeles Peinado Herreros

Secretaria Dirección Sede: D^a. Layla Hachimi Pérez

UBICACIÓN

Sede Tecnológica de Málaga

Plaza de la Legión Española 1

29007 Málaga

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Teléfono: 952028411 Ext. 9315 (de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes)

Correo electrónico: defensoria.universitaria@unia.es

WEB: <https://www.unia.es/es/la-unia/defensoria-uni/oficina-de-la-defensoria-universitaria>

Índice

PRESENTACIÓN.....	1
1.1. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).....	5
1.2. Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN).....	6
1.2.1. Reuniones.....	6
1.2.2. Formación.....	8
2. ACTUACIONES E INFORMES EMITIDOS.....	8
2.1. Actuaciones.....	8
2.2. Informes Emitidos.....	14
3. OBSERVATORIO INDEPENDIENTE.....	14
3.1. Buzón Quejas/Sugerencias/Felicitaciones.....	15
3.2. Encuestas de Satisfacción de Estudiantes y Profesorado.....	17
3.3. Encuestas de Satisfacción del Personal Técnico, Gestión, Administración y Servicios.....	24
4. LEY DE CONVIVENCIA Y REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA.....	26
5. GUÍA DE ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA.....	32
5.1. Solicitudes de Consultas/Quejas/Mediación.....	33
5.2. Tramitación de Dictámenes de la Defensoría Universitaria.....	36
5.3. Procedimiento General para el Control de la Gestión de todas las Actuaciones de la Defensoría Universitaria.....	37
5.4. Informes de la Defensoría Universitaria.....	38
6. OBJETIVOS DE MEJORA.....	39

PRESENTACIÓN

El presente Informe Anual, elaborado por la Defensoría Universitaria de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) por segundo año consecutivo, recoge los asuntos tramitados y la gestión realizada por esta institución durante el curso académico 2022/23. Dicho Informe cumple con lo estipulado en el Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Internacional de Andalucía (Acuerdo 11/23 del Consejo de Gobierno de 26 de septiembre del 2023).

El capítulo cuarto del Reglamento de la Defensoría de la UNIA, establece las pautas para la elaboración y presentación del Informe Anual de la Defensoría ante el Consejo de Gobierno que, tras su toma en consideración, lo trasladará al Patronato de la Universidad para su conocimiento. Según se indica textualmente en su artículo 16, *“El informe debe contener un resumen del conjunto de gestiones realizadas en el año en curso, así como los asuntos tramitados con referencia a su número y el tipo de actuación; también, se indicarán los asuntos que se encuentran en fase de tramitación, pudiendo incluir un apartado en el que se valore la actuación de los responsables universitarios ante las iniciativas de la defensoría, abordando los principales problemas detectados en el desempeño de sus funciones y, pudiendo realizar las propuestas de mejora que considere oportunas. Finalmente, tras su presentación al Patronato, el informe será publicado en los medios de difusión adecuados que resulten fácilmente accesibles para toda la comunidad universitaria, incluyendo el portal de transparencia de la UNIA (<https://www.unia.es/transparencia>)”*, y según entiende esta defensoría, su propio portal (<https://www.unia.es/defensoria-universitaria>).

Durante el curso académico 22-23 se han tramitado todas las solicitudes recibidas, dando cumplida respuesta a las mismas mediante procedimientos de intervención, asesoramiento o simplemente escucha, intentado resolver las cuestiones planteadas, y observando en todo momento la confidencialidad debida para con todos aquellos miembros de la comunidad universitaria que se han dirigido o han intervenido en alguno de los procedimientos citados. En este sentido, la Oficina de la Defensoría Universitaria desea hacer constar en este informe un reconocimiento expreso al conjunto de la

comunidad universitaria, y en particular a todas las instancias de la universidad que han facilitado la resolución de las cuestiones planteadas. Agradecer su amabilidad, eficacia y discreción, subrayando que su colaboración ha sido fundamental para la realización del trabajo de la oficina.

En cuanto a los principios fundamentales que han gobernado la labor de la defensoría y que impregnan todas las actuaciones reflejadas en el presente informe, merecen ser mencionadas, la independencia y autonomía en los procedimientos, la agilidad en el dictado de las resoluciones y la mejora de los servicios universitarios con la aportación, cuando se ha considerado apropiado, de informes destinados al equipo de gobierno basados en cuestiones susceptibles de mejora, siempre con la intención de cumplir con la misión de ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria. En este sentido, mencionar que desde la defensoría se ha creado una guía de actuación, incluida en el apartado 5º de este informe, para gestionar más eficazmente las actuaciones propias de la Oficina de la Defensoría, tales como ordenar los expedientes, hacer el correspondiente seguimiento de los mismos y dar respuesta lo antes posible a las quejas, reclamaciones, sugerencias y demás cuestiones planteadas.

Destacar que la Universidad Internacional de Andalucía, en el marco del obligado desarrollo de la Ley 3/2022, de 24 de febrero de Convivencia Universitaria, ha desplegado una amplia estrategia durante este último año, destinada a implantar y fortalecer las bases éticas, normativas y culturales necesarias para garantizar una convivencia pacífica, sana y democrática entre los distintos miembros de nuestra comunidad. En este nuevo contexto, la citada ley, ha venido a establecer un sistema integral de protección y garantía de convivencia dentro del ámbito universitario adaptado a los valores y principios democráticos. En especial, cabe hacer referencia a su disposición adicional cuarta, que establece expresamente que *“en el plazo máximo de un año a contar desde la entrada en vigor de dicha ley, y en los términos de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 de la misma, las universidades públicas y privadas aprobarán sus Normas de Convivencia”*. En el caso de la UNIA, dichas normas fueron aprobadas por el Consejo de Gobierno el 22 de febrero de 2023 (Acuerdo 11/23). Desde la defensoría se ha llevado a cabo un seguimiento activo de su desarrollo, habiendo constatado la dotación progresiva por parte de la UNIA, de un amplio cuerpo normativo que ha fijado, no solo los valores, principios y reglas que deben

articular una convivencia pacífica, armónica y democrática en el seno de la universidad, sino también de las estructuras, actuaciones, procedimientos y protocolos destinados a garantizarla.

También merece una mención específica en este informe, la reciente aprobación de la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) de 23 de marzo de 2023, que en su Capítulo I, dedicado al “Régimen Jurídico y Estructura de las Universidades Públicas”, incorpora en su artículo 43 una serie de Unidades Básicas, entre las que se cuenta la Defensoría Universitaria. La agrupación de estas unidades bajo el mismo artículo, denota la voluntad legislativa de promocionar entre los miembros de la comunidad universitaria, una serie de valores como la igualdad, la diversidad, el respeto mutuo, la salud, el acompañamiento psicopedagógico o los servicios de orientación profesional. En el citado artículo, se define el cometido de cada una de las unidades establecidas y se indica que las mismas contarán con una dotación de recursos humanos, técnicos y económicos suficientes para su creación y desempeño. Concretamente, en el punto 4º de este artículo se puede leer: *“La Defensoría Universitaria se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad”*. El texto continúa diciendo: *“Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario”*. Este último párrafo con las salvedades que supone el régimen especial de la UNIA.

En este sentido, aunque en el artículo 47 de los Estatutos de la UNIA se define de manera general la figura de la Defensoría Universitaria, las novedades legislativas aportadas por la Ley de Convivencia y por la propia LOSU requerían de una revisión normativa, que en el caso concreto de la defensoría, se ha plasmado en la sustitución del antiguo “Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la UNIA” vigente desde su aprobación por el Consejo de Gobierno de 25 de noviembre de 2020, por un nuevo “Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA” que fue

aprobado en el Consejo de Gobierno celebrado el pasado 26 de septiembre del 2023. Desde la defensoría, se valora muy positivamente esta iniciativa ya que ha supuesto además de la adaptación normativa necesaria, el fortalecimiento de la institución y la clarificación de los diversos canales internos, destinados junto a la propia defensoría, a garantizar la convivencia armónica y pacífica de la Comunidad Universitaria.

Llegados a este punto, parece oportuno recordar algunas de las aportaciones realizadas por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) al debate suscitado, tanto por la Ley de Convivencia, como por la LOSU. Desde la “Declaración de La Granja” realizada en 2007, en la que se ponía en valor el papel de las Defensorías Universitarias en España y su labor de liderazgo en el escenario europeo, hasta la reciente “Declaración de Las Palmas de Gran Canaria” del pasado octubre, más centrada en la necesidad de profundizar en la función de la Defensoría Universitaria, CEDU ha procurado hacerse eco de las cuestiones más relevantes que han protagonizado la labor de las defensorías en la universidad española a los largos de estos años. En este sentido, las conclusiones de su última Asamblea General, recogidas en la Declaración de Las Palmas, enfatizan la singularidad de las funciones de la institución respecto a la encomendada a las demás unidades básicas de la propia universidad, y continúan incidiendo en la necesidad de dotar de una consideración y trato congruentes a las defensorías de las universidades españolas dada la naturaleza e importancia de su cometido. En dicha declaración, se finaliza instando a aprovechar para este fin las próximas reformas de los estatutos de las universidades requeridas por la LOSU. En el caso de la UNIA, esta cuestión ya se ha comenzado a abordar con la aprobación de sus Normas de Convivencia y del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA.

En consecuencia, cabe felicitar finalmente a todas las instancias que han participado en el desarrollo, adaptación y puesta en marcha de todos estos recientes cambios normativos, coordinados por la Secretaría General, ya que su trabajo ha sido clave para dar un paso más en la mejora de la convivencia universitaria, en la calidad de los servicios, y consecuentemente en la consecución de los objetivos de la propia Defensoría Universitaria de la UNIA.

1. ACTIVIDAD INTITUCIONAL

La Defensoría Universitaria de la UNIA desde sus inicios, forma parte de dos agrupaciones corporativas: la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) y la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN); estas aglutinan a las diferentes Universidades Españolas y Andaluzas tanto públicas como privadas del estado español en sus diferentes denominaciones. Ambas agrupaciones se reúnen periódicamente para crear espacios de debate y discusión acerca de temáticas de actualidad relacionadas con las Defensorías Universitarias.

La Defensora de la UNIA está en contacto con todas las Defensorías Universitarias del mapa español, y muy particularmente con la Red de Defensorías Andaluzas (REDUAN). Destacamos los encuentros y actividades en los que la Defensoría de la UNIA ha tenido una activa participación.

1.1. Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)



Foto de familia de los asistentes a la XV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias celebrada en la Universidad de Santiago de Compostela

- XV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias celebrada en Santiago de Compostela entre el 28 y 30 de septiembre (<https://cedu.es/xxiv-encuentro-estatal-santiago-de-compostela-2022/>).
Entre los temas tratados destacan las ponencias sobre (i) el análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria en la universidad española, (ii) la evolución de la figura del Defensor Universitario y su plasmación en la Ley del Sistema Universitario Español (LOSU), o (iii) los derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional.

- Jornada Técnica de la CEDU, tuvo lugar en Madrid, el martes 30 de mayo del 2023. Jornada que se desarrolló con dos sesiones paralelas en las que se trataron temas de interés para la comunidad universitaria como: (i) la Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción y (ii) los procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración.

1.2. Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN)

1.2.1. Reuniones

- El 1 de diciembre de 2022 se celebró una reunión telemática del pleno de REDUAN en la que se analizaron las normas básicas de funcionamiento interno de la red y se abordaron otros temas como la formación en mediación y el desarrollo de las Normas de Convivencia en las diferentes universidades integrantes.

- El día 3 de marzo se llevó a cabo una nueva reunión del pleno de la Red en la Universidad de Córdoba. Durante la misma, se abordaron cuestiones relativas a la normalización de las memorias de cada Defensoría a fin de que estas pudieran llegar a realizarse de una manera más unificada entre las Universidades de la Red. En esta sesión, se añadió un Anexo a las Normas Básicas de Funcionamiento de REDUAN, incluyendo el logotipo y la información explicativa del mismo, a la

vez que se acordaron las normas para la elección de su presidente, así como del secretario de la red.



Foto de los Defensores Andaluces que asistieron a la reunión de pleno de la Red de Defensores Universitarios (REDUAN) en la Universidades de Córdoba.

- El 22 de junio de 2023, tuvo lugar una tercera reunión plenaria donde se consigió la asistencia andaluza a la Comisión de Convivencia Estatal celebrada en Madrid y al Encuentro Iberoamericano de RidDU en Río de Janeiro. También se discutió la conveniencia de remitir un escrito a la Consejería de Universidades de la Junta de Andalucía informando sobre la creación de REDUAN.

1.2.2. Formación

Con la llegada de la nueva Ley de Convivencia, la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cádiz, en colaboración con la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN) y la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), organizó la Jornada Formativa “Técnicas de intervención colaborativa para construir convivencia en comunidades universitarias” en la Facultad de Filosofía y Letras, dentro del marco de acciones formativas en gestión colaborativa de gestión de conflictos para Defensorías Universitarias, 2023. Una sesión muy productiva dirigida por la presidenta de la CUEMYC (Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto) Leticia García Villaluenga a la que asistimos el 8 y 9 de junio.



Instantánea de la Jornada Formativa “Técnicas de Intervención colaborativa para construir convivencias en comunidades universitarias” en colaboración con la Red de Defensorías Universitarias Andaluzas (REDUAN) y la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

2. ACTUACIONES E INFORMES EMITIDOS

2.1. Actuaciones

El nuevo Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA en su Capítulo III prevé tres tipos de actuaciones en función de la naturaleza de las solicitudes recibidas:

(i) consultas, (ii) quejas y (iii) procedimientos de mediación. Cualquiera de estas modalidades, puede ser solicitada a instancia de parte (del interesado o interesada), que es la norma general, o de oficio (a instancia propia), que es la excepcionalidad. El alcance detallado de estas tres modalidades se recoge respectivamente en los artículos 12, 13 y 14 del citado reglamento; no obstante, antes de entrar a dar cuenta de los asuntos tramitados con referencia a su número y tipo de actuación, exponemos muy resumidamente el alcance de las tres tipologías de actuaciones mencionadas.

Consultas: Se aplican a los casos en que el interesado solicita información u orientación sobre el alcance de sus derechos y obligaciones, o sobre cualquier asunto o procedimiento derivado de su relación con la universidad y que considere afecta a sus derechos y libertades. Los escritos y peticiones que se dirijan a la Defensoría Universitaria se entenderán como consultas, salvo que de ellos se desprenda la naturaleza de queja, o que cualquiera de las partes solicite su tramitación como tal, a efectos de obtener una resolución formal expresa del asunto.

Quejas: Corresponden a situaciones en las que el interesado considera que existe discrepancia respecto a una decisión adoptada o un menoscabo de sus derechos por los órganos o servicios universitarios y siempre que se hayan agotado las vías previas de reclamación. Se formulan por escrito, en un modelo normalizado que incluye los datos personales para su clara identificación y se acompañan de la documentación que se estime oportuna. Cuando una queja no pueda ser admitida a trámite, se motivará su no admisión.

Mediación: Los miembros de la comunidad universitaria podrán acudir a la Defensoría Universitaria de la UNIA instando su mediación en un conflicto, pudiendo acordar también su intervención como árbitro que dicte un laudo vinculante, en aquellos casos en que resulte posible utilizar esta figura. Las actuaciones de mediación de la defensoría requerirán el mutuo acuerdo de todas las partes involucradas en el conflicto, de forma que los afectados dirigirán a la defensoría un escrito de alegaciones solicitando su mediación que deberán firmar todos ellos.

Finalmente mencionar que el Reglamento de la Defensoría prevé en su artículo 2º la coordinación de la institución respecto a sus actuaciones con los demás canales del sistema de integridad y tutela de la comunidad universitaria, en especial, con el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (Buzón QSF), y con los demás órganos creados tras la aplicación de la Ley de Convivencia y en particular con la Comisión de Convivencia, la Comisión Ética y Antifraude de la UNIA y las Comisiones de Evaluación e Intervención para la Prevención del Acoso.

Durante el presente curso 2022-2023 la Oficina de la Defensoría ha recibido tanto quejas como consultas, estas últimas solucionadas telefónicamente. Respecto a las quejas, formuladas por escrito en los formularios disponibles en la WEB de la defensoría, mencionar que todas han sido admitidas, pues se estimó que entraban dentro del ámbito de competencias de la institución, bien porque incidiesen en los derechos o intereses legítimos de los miembros de la Comunidad Universitaria, o bien porqué afectaran a la calidad de los servicios que presta la Universidad Internacional de Andalucía.

En cuanto al número de quejas plateadas por escrito, en el presente curso se recibieron un total de 10, frente al curso 2021-2022 en el que sólo se presentó una solicitud (Gráfico 1). Este aumento está justificado tanto por el mayor conocimiento de la defensoría por parte de los miembros de la Comunidad Universitaria tras su segundo año de existencia, como por el considerable aumento de estudiantes, particularmente en másteres oficiales, respecto al curso anterior. No obstante, sí las quejas recibidas pueden considerarse una medida del nivel convivencial de no conflictividad de nuestra comunidad universitaria, podemos seguir afirmando, como ya se hizo el curso anterior, que éste nivel sigue siendo considerablemente alto en la UNIA.

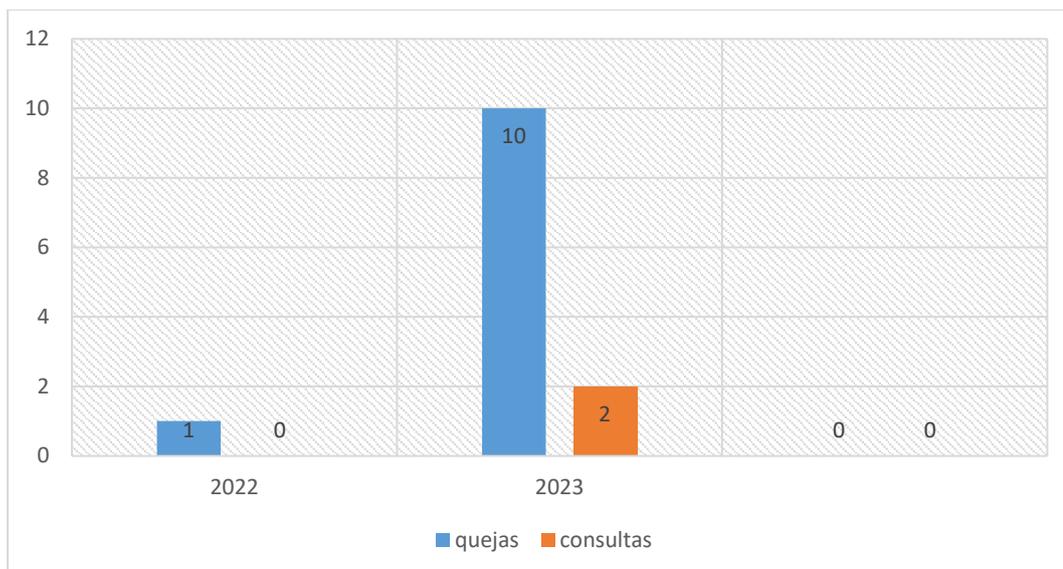


Gráfico 1. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la UNIA

En relación con las temáticas de las quejas recibidas durante este curso (Gráfico 2), éstas se han correspondido con asuntos relacionados con: la concesión de becas (4), la adjudicación de prácticas de empresa (1), la realización de trabajos fin de máster -TFM- (2), la emisión de certificados (1), económico (1) y evaluaciones (1).

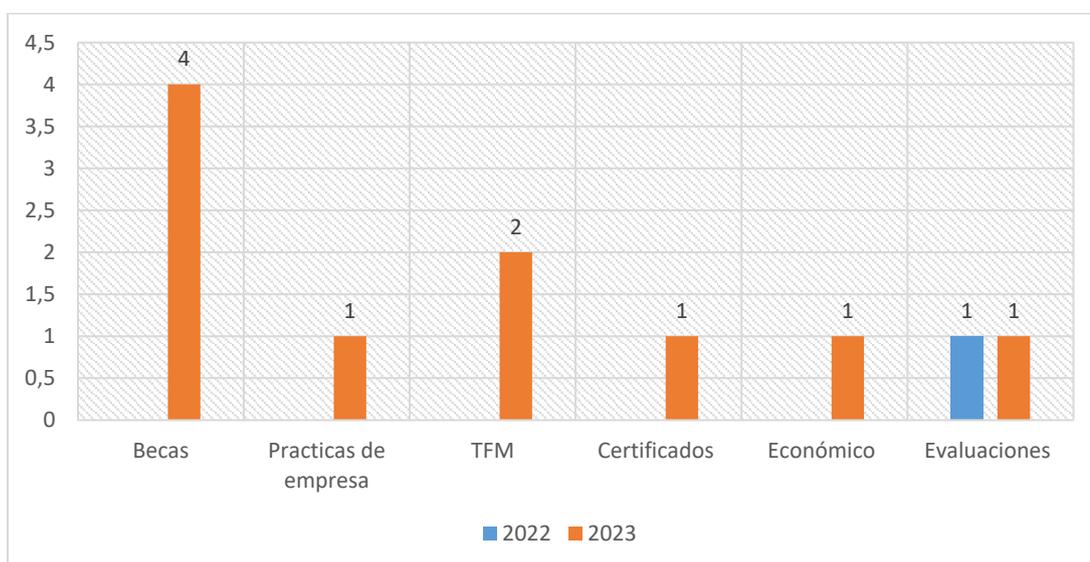


Gráfico 2. Actuaciones por temáticas de la Defensoría Universitaria de la UNIA

Resaltar que todas las actuaciones realizadas han sido a petición de los estudiantes, no habiéndose recibido ninguna solicitud por parte del profesorado (PDI) ni del personal técnico de gestión, administración y servicios (PTGAS). Este dato, también viene a

reforzar lo indicado sobre los bajos índices de conflictividad detectados por esta defensoría en los dos cursos en los que viene prestando sus servicios a la comunidad universitaria, a lo que sin duda contribuye la naturaleza especial de la UNIA, hecho que ya fue expuesto en el informe del pasado curso académico. En cualquier caso, los datos recabados de las encuestas de satisfacción y los procedentes del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF) corroboran el que la UNIA disponga de muy buenos servicios en todos los ámbitos, y como ya se ha indicado, ello se traduzca en un clima convivencial satisfactorio (ver más adelante el apartado “Observatorio Independiente”).

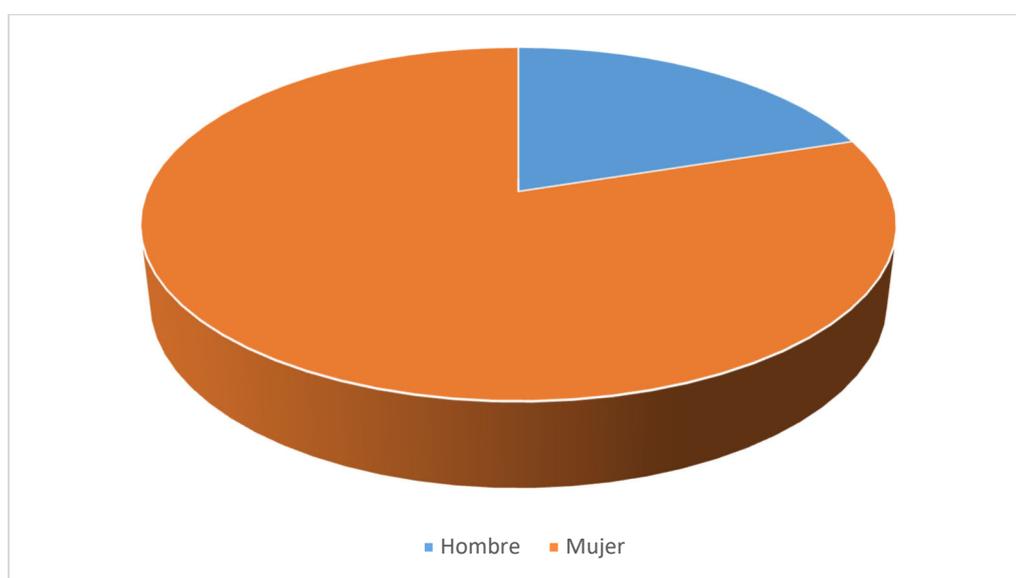


Gráfico 3. Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la UNIA por sexo

Atendiendo al género de la persona que solicita la actuación de la defensoría se obtienen los datos presentados en el Gráfico 3, donde se aprecia una mayor presencia de mujeres frente a hombres, cifra que incluso supera los datos del Sistema Universitario Español¹ en el que se refleja que las mujeres son mayoría (57,5%) en las matriculaciones y en todos los procedimientos de acceso.

En cuanto al medio más utilizado inicialmente para presentar las solicitudes ante la defensoría durante el presente curso, fue el correo electrónico con el 71% del total. El

¹Datos y cifras del Sistema Universitario Español Publicación 2022-23 https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2023/04/DyC_2023_web_v2.p

formulario, disponible en la página web de la defensoría, representó la segunda opción elegida (29%) como medio de presentación de la solicitud. En todo caso, a todas las solicitudes fueron reconducidas para que fueran presentadas en el formulario normalizado disponible en la web de la defensoría.

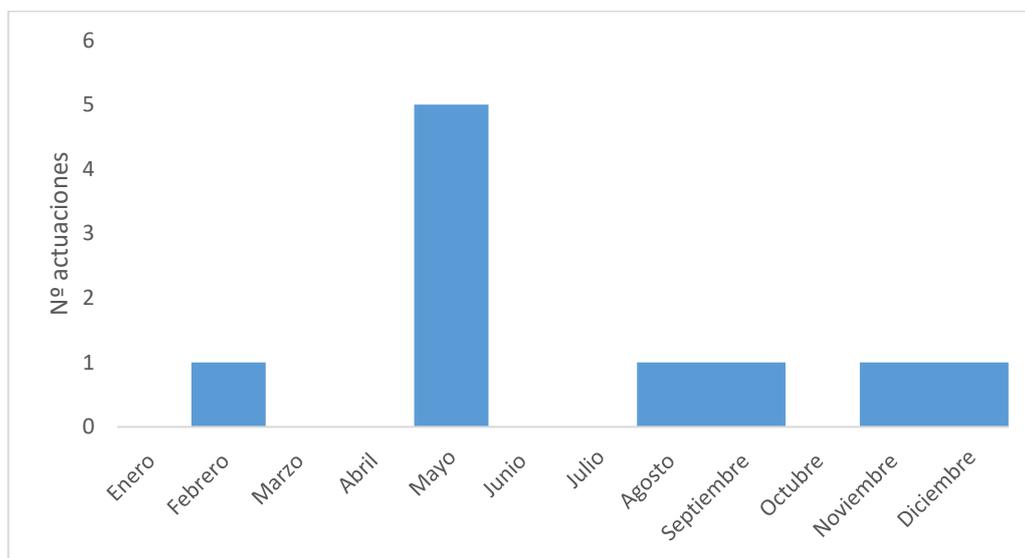


Gráfico 4. Actuaciones por trimestre de la Defensoría Universitaria de la UNIA

En lo que respecta al número de solicitudes que llegaron mensualmente a la defensoría, en el Gráfico 4 puede observarse que el mes más dinámico fue mayo; ello fue debido a las quejas de un grupo de estudiantes en relación con la concesión de becas del Máster en Relaciones Internacionales. En este caso, la situación planteada fue solucionada de forma satisfactoria por la Universidad. Con la excepción mencionada, el comportamiento en la evolución mensual de las solicitudes y las correspondientes actuaciones de la defensoría sigue una dinámica coherente que se acentúa en los meses coincidentes con exámenes, presentación de TFM, entrega de certificados y diplomas, etc... Como ya se comentó en el apartado anterior, todas las actuaciones corresponden al sector estudiantes como también sucede en las demás defensorías universitarias nacionales, y no porque sean el grupo más conflictivo sino porque se trata del grupo más numeroso, a la vez que el principal receptor de los servicios académicos de la universidad.

2.2. Informes Emitidos

En virtud del Reglamento de la Defensoría Universitaria de la Universidad Internacional de Andalucía, que recoge en su artículo 3e y 3f que entre las facultades de la Defensoría Universitaria de la UNIA se encuentra la de *“elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir a instancia de parte interesada o por propia iniciativa”* así como la de *“efectuar las recomendaciones, propuestas y resoluciones adecuadas a la solución de los casos sometidos a su conocimiento”* desde esta defensoría se ha realizado durante el presente curso, un informe relacionado con el retraso en la emisión de “certificados de asistencia” para los alumnos de cursos de formación continua. En el citado informe, se aconseja que estos certificados sean preparados por el servicio académico competente para que estén disponibles para el estudiante a la finalización de la actividad. En el mismo texto se recomienda, para aquellos casos en los que por cuestiones logísticas los certificados no estuvieran disponibles al final de la actividad, que se informe a los alumnos para que aquellos que lo requieran realicen una solicitud razona y se pueda certificar su asistencia con antelación.

3. OBSERVATORIO INDEPENDIENTE

Como se indica en el nuevo Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA y en relación a la necesaria coordinación con los demás canales del sistema de integridad y tutela de la comunidad universitaria, se incluye en este informe por segundo año consecutivo un apartado de “Observatorio Independiente” al objeto de dar continuidad al compromiso de la defensoría con la calidad de los servicios universitarios de la UNIA y el grado de satisfacción de sus usuarios.

Este observatorio también pretende dar respuesta al Reglamento de la Defensoría, que indica en su artículo 3h lo siguiente: *“En su memoria anual la defensoría podrá exponer recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios”*, así como a los Estatutos de la UNIA (art. 47) y al mandato de la LOSU (art. 43.4) respecto

a la misión de la Defensoría Universitaria de “*velar por el respeto de los derechos y las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria*”, que pasa necesariamente por su contribución a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Para el abordaje de estos objetivos, la defensoría ha contado con los últimos datos disponibles (curso 2021-2022) del (i) buzón de quejas/sugerencias/felicitaciones (QSF) y (ii) de las encuestas de satisfacción del estudiantado, profesorado (PDI) y personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) respectivamente. Indicar que los datos de estos instrumentos corresponden al curso 21-22, y sin embargo el presente informe corresponde al 22-23. En este sentido, sería conveniente para una mayor coordinación, y esto se incluye como una recomendación, que se acompasaran los tiempos de emisión de informes correspondientes a todos los sensores del sistema de integridad y tutela de la UNIA (en la actualidad: defensoría, buzón QSF y encuestas de satisfacción). Ello permitiría que la universidad disponga de una visión más holística de las conclusiones de todos estos instrumentos y de otros futuros que, como ya se ha comentado, vendrán a sumarse a los anteriores como consecuencia del desarrollo de la Ley de Convivencia y de la LOSU.

3.1. Buzón Quejas/Sugerencias/Felicitaciones

El Buzón QSF cuenta con un espacio en la página web de la UNIA (<https://unia.es/contacto/>), en el cual además de la información sobre los procedimientos para presentar las quejas, sugerencias y felicitaciones, permite acceder a los impresos normalizados para la presentación de las correspondientes solicitudes.

Durante el curso 2021/22, según se recoge en el informe del Buzón QSF, se presentaron un total de 38 quejas, 24 sugerencias y 12 felicitaciones. En el caso de las 38 quejas recibidas, 25 correspondieron al Área de Gestión Académica, siendo los temas más recurrentes, según indica el informe correspondiente, los relativos a automatrícula, ampliación de plazas, emisión de títulos y demandas de información. El Área de Servicios Generales de la Sede de La Rábida recibió 10 quejas en relación con el sistema de calefacción. Las tres quejas restantes estuvieron dirigidas a las Áreas de Innovación

Docente y Digital, Biblioteca y Recursos Humanos. En este último caso, en relación con los procesos selectivos de selección de PTGAS llevados a cabo el pasado curso. En cuanto a las sugerencias, todas estaban dirigidas al Área de Gestión Académica y principalmente relacionadas con la solicitud de información detallada, reediciones de cursos, ampliación de plazas ofertadas y posibilidad de realizar cursos *online*. Finalmente, respecto de las felicitaciones, 9 de estas se dirigían al Área de Innovación Docente y Digital y tres al Área de Gestión Académica.

Lo más destacable de estas cifras corresponde a la disminución del número de solicitudes recibidas respecto al curso anterior; concretamente, en el curso 20-21 llegaron al Buzón QSF un total de 58 quejas, 70 sugerencias y 57 felicitaciones; por tanto, la disminución fue del 34,48%, 65,71% y 78,94% respectivamente. El hecho de que esta disminución afecte a las tres tipologías de demandas, pero especialmente a sugerencias y felicitaciones, podría hacer pensar en una disminución del interés general en el uso de este instrumento. Posiblemente, el hecho de que se tratara del primer curso normalizado tras la era post-COVID, pueda apuntarse como una de las causas de estos datos. En cuanto a las quejas, aunque su disminución es menor, no deja de ser significativa, y la traducción directa del dato, apunta a una mayor satisfacción o si se quiere, menor conflictividad, con los servicios que ofrece la UNIA. De hecho, los resultados de las encuestas de satisfacción sobre la gestión del buzón, que contó con tiempos de respuesta máximos de 5 días para las quejas y 2 días para las felicitaciones, se alinean con un elevado índice de satisfacción del instrumento por parte de sus usuarios; concretamente para el año 2022, la calificación obtenida fue de 4,56 puntos. Dicha valoración corresponde a la media de las puntuaciones obtenidas de los valores asignados a las siguientes preguntas de la encuesta: (a) Atención y amabilidad del personal de la UNIA (4,62). (b) Plazos de respuesta (4,73). (c) Facilidad de uso del buzón QSF (4,25). Y por último, (d) la solución dada a las solicitudes recibidas por parte de la UNIA, respecto a la satisfacción de las expectativas de los solicitantes (4,42). Las calificaciones del cuestionario son muy buenas, observándose un ligero aumento de la puntuación respecto al año anterior (2021), en el que se obtuvo una media de 4,35 puntos.

En cualquier caso, desde la defensoría habrá que hacer un seguimiento a más largo plazo de la evolución de los resultados del instrumento, pero, además dada la

disponibilidad de nuevos canales emanados de la Ley de Convivencia y la LOSU, como ya se ha indicado, desde la defensoría se requerirá un esfuerzo a futuro para integrar y analizar de forma holística los datos que emerjan de todos ellos.

3.2. Encuestas de Satisfacción de Estudiantes y Profesorado

La UNIA dispone de un Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) para los Estudios de Postgrado tal como establece el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, que regula la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad. Lógicamente la UNIA, si bien en los últimos cursos ha ido adaptando sus procedimientos en cuestión de calidad a la normativa emergente, realiza “encuestas de satisfacción” dirigidas al estudiantado y profesorado desde hace bastante tiempo y los datos obtenidos de las mismas constituyen un histórico de referencia que permite conocer la evolución de los resultados a más largo plazo. En el curso 2021-2022, las encuestas fueron lanzadas y cumplimentadas de forma electrónica mediante la aplicación informática *LimeSurvey* y su análisis pormenorizado puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.unia.es/transparencia/resultados/indices-de-satisfaccion>.

En el presente informe sólo realizaremos algunos comentarios de los resultados de las encuestas mencionadas, con el objetivo de llevar a cabo el seguimiento de este importante sensor de la calidad de los servicios ofrecidos por la universidad.

Señalar así mismo, que la UNIA no solo lleva a cabo encuestas de satisfacción para el caso del postgrado oficial y propio, sino también para los demás tipos de enseñanzas que componen su oferta educativa. En este sentido, en el presente informe, se incluyen los resultados de dichas encuestas para Másteres Oficiales, Títulos Propios y Cursos y Encuentros de Verano.

3.2.1. Másteres Oficiales

Del total de los 20 másteres interuniversitarios que se impartieron en la UNIA en el curso 21-22, las encuestas de satisfacción se realizaron en los 8 coordinados por la UNIA.

En el caso de las “encuestas realizadas a los estudiantes”, los cuestionarios fueron diseñados en tres grandes bloques que incluían: (i) Objetivos, (ii) metodología, recursos y diseño del curso, y (iii) desarrollo del curso; (iv) finalmente, en un cuarto bloque se abordó la valoración global de la formación recibida. Reproducimos en este informe el valor medio de la valoración global del conjunto de los 8 másteres del curso 21-22, que fue de 3,78 puntos en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy desfavorable y 5 excelente. Este resultado mostró un ligero aumento de la puntuación respecto al curso anterior (20-21) que fue de 3,67 puntos.

Como dato destacable, cabe mencionar la escasa participación de los estudiantes en las encuestas, ya que a pesar de que se invitó a todos ellos a cumplimentarlas, sólo participaron un 31,97%, del total, valor ligeramente inferior al curso anterior (37,61%). Este porcentaje apenas supera un tercio de la población estudiantil, aunque comparándolo con el histórico de datos disponibles, se detecta una evolución positiva de la participación a lo largo del tiempo, ya que en el curso 2016-2017 primero de la serie disponible, dicha participación sólo fue del 26,27%. En relación con esta cuestión, procede hacer una recomendación sobre la necesidad de continuar potenciando la cultura de la evaluación entre el alumnado, tanto por parte del profesorado correspondiente como por los órganos de gobierno y servicios competentes (Vicerrectorados de Ordenación Académica, Estudiantes, Calidad; Servicios del Área de Ordenación Académica).

En cuanto a las opiniones emitidas por los estudiantes, hay que destacar inicialmente su descontento y preocupación por la escasa comunicación que mantienen con los docentes y los dilatados periodos de respuesta que reciben tras sus demandas. También, llama la atención, la cuestión que plantea el colectivo sobre los planes de estudios y programas de los másteres de más antigua implantación, proponiendo la revisión y actualización de contenidos y la metodología de enseñanza empleada. En último lugar, también procede hacerse eco de su queja, acerca de la cantidad excesiva de

tareas y/o actividades que deben realizar y el escaso margen de tiempo que les queda para abordar el trabajo fin de máster (TFM).

La mejora de la comunicación entre profesorado y alumnado, así como la organización y estructura de los estudios, son tareas que debe abordar el profesorado como parte de su actividad docente, pero corresponde a los órganos de gobierno competentes el papel de planificar, vigilar, y en su caso propiciar, tanto la comunicación como las recomendaciones y adaptaciones que procedan. Seguramente todas estas cuestiones pudieran abordarse a partir de un aumento sistemático de la frecuencia de reuniones de trabajo entre los responsables académicos de la UNIA (cargos académicos y servicios implicados) con los coordinadores o incluso con las Comisiones Académicas de los correspondientes másteres. En consecuencia, se trata de que la UNIA comunique de forma más efectiva a los docentes las líneas de actuación desplegadas en su plan estratégico, haciendo además un seguimiento pormenorizado de su implementación. Con ello, no sólo se podrá mejorar la comunicación entre estudiantes y profesorado, y entre todos los miembros del equipo docente con los responsables académicos del equipo de gobierno y servicios de la universidad, sino que también se conseguirá implementar y homogeneizar la estrategia docente de la UNIA.

Entre las demandas del estudiantado, también se incluye la solicitud de una mayor oferta y mejor gestión de las prácticas externas. Sin duda, en muchos casos es difícil reclutar empresas y/o organismos públicos o privados que acepten implicarse en la necesaria e importante tarea de colaborar en la formación práctica del alumnado; a ello se une la complejidad de la gestión que desde la universidad implica este tipo de actividad docente, al tratarse de entidades externas a la misma. Resulta evidente desde hace algunos años, el gran esfuerzo que se está haciendo desde la universidad para concienciar a la sociedad en general y a las empresas en particular de la importancia de su necesaria colaboración para que los futuros profesionales adquieran la experiencia requerida para un acceso más eficaz al mundo laboral. En este sentido, es destacable la impartición de másteres duales universidad/empresa, ya que más allá de las incontestables ventajas socioeconómicas que implican, aseguran una mejor integración de los egresados en el tejido productivo, que sin duda acabará siendo el principal beneficiario. Más aún, este tipo de formación es valorada muy positivamente tanto por los estudiantes como por los

profesionales que los tutelan; por ello, seguir avanzando en esta senda debe ser un objetivo prioritario.

En cuanto a las “encuestas del profesorado” los cuestionarios han sido desarrollados en tres grandes bloques: (i) Metodología, recursos y diseño del curso; (ii) desarrollo del curso; y (iii) valoración global del programa. Los datos obtenidos para el curso 21-22 arrojaron una participación del 49,42% del total del profesorado, siendo la valoración global de los programas de 4,42 puntos sobre 5. Los históricos obtenidos desde el curso 2016-2017 para estas dos cifras, fluctuaron ligeramente a lo largo del periodo considerado, lo que lleva a inferir que la mitad del profesorado manifiesta expresamente estar bastante satisfecho con los programas que imparte. Los comentarios de los docentes, expresados en esta misma encuesta, presentan un paralelismo respecto a los expuestos por los estudiantes, ya que el profesorado reconoce explícitamente que sus respuestas a las cuestiones planteadas por el alumnado son lentas y que los estudiantes disponen de programas muy ajustados para desarrollar de forma paralela a demás asignaturas, el TFM.

La coincidencia en los planteamientos de ambos colectivos deja ver en mayor medida, la necesidad de abordar estas cuestiones a nivel institucional, subrayando de nuevo la necesidad de concienciar a los estudiantes, pero sobre todo al profesorado, de la importancia de la participación activa de ambos colectivos en las encuestas y por tanto, de contar con sus opiniones, siempre necesarias para incrementar la calidad de los programas.

Llegados a este punto, cabe mencionar la particularidad del profesorado de la UNIA, que como es sabido no es profesorado propio. Esta circunstancia permite la elección selectiva de equipos docentes y profesionales idóneos, si bien la contrapartida debe pasar por el reconocimiento e incentivación de su labor docente. En este sentido, la UNIA, como institución más flexible que las demás universidades públicas, cuenta con la magnífica oportunidad de poder elegir y reclutar los mejores equipos docentes, potenciando por ende la calidad y utilidad práctica de sus titulaciones.

En consecuencia, los datos aportados por las encuestas evidencian, que para el éxito de un programa de especialización de postgrado, como es el caso de los másteres

oficiales, es de importancia vital no solo la elección de temáticas demandadas con contenidos actualizados y un buen programa de prácticas externas, sino también la selección adecuada del estudiantado, y sobre todo de los coordinadores y del profesorado que debe sentirse incentivado, asistido y acompañado institucionalmente durante toda la duración de su actividad docente.

3.2.2. Títulos Propios de Postgrado

El SIGC de la UNIA incluye un “manual de procedimientos” para los títulos propios de postgrado, en el que se indica la necesidad de un “informe de implantación” de la titulación que recopile información sobre su demanda y puesta en marcha de la docencia correspondiente. El manual aludido, también plantea un “informe final” que recoge un análisis sobre el desarrollo de la docencia (organización, profesorado, recursos materiales, resultados...), y las posibles propuestas de mejora para futuras ediciones. En el curso 21-22 se programaron 30 títulos propios, aunque finalmente solo se impartieron 24. El hecho de que, 6 de los 30 títulos programados, fueran cancelados por el escaso número de matrículas registrado en los mismos, pone de manifiesto la oportunidad del citado manual, ya que ofertar un título supone un enorme esfuerzo por parte de los equipos docentes, administrativos y de gestión de la UNIA, por lo que un análisis metódico de su implantación optimiza el trabajo, evitando incertidumbre y dificultades posteriores.

En cuanto a la demanda de plazas por parte de los estudiantes, en los 24 títulos impartidos, se alcanzó una ocupación de casi un 80% de media respecto a la oferta. Estos datos, y sobre todo la reflexión expresada en los informes correspondientes, de “*seguir avanzado en la consolidación de los procedimientos necesarios para la mejora de los programas*”, refuerza la utilidad de esta herramienta dentro del SIGC de la UNIA.

Centrándonos en el tema de las encuestas realizadas al alumnado de los Títulos Propios comentaremos, como ya hemos hecho para el caso de los Másteres Oficiales, los resultados de las “encuestas globales de satisfacción”. Previamente queremos poner de manifiesto el acierto de la puesta en marcha, de una nueva tipología de cuestionario al alumnado sobre las “expectativas de la titulación”, que fue realizado previamente al inicio

de la docencia y que contó con una excelente acogida (participación del 54,97%). A pesar de ello, el dato anterior contrasta con la participación del alumnado en las encuestas de satisfacción global, cumplimentadas por los estudiantes al final del periodo docente, y que sólo tuvieron una participación del 18,57%; ello supone un descenso respecto a los datos históricos disponibles, que en el curso anterior (2019-2020), alcanzaron el 35,74%, cifra similar a la ya comentada para los Másteres Oficiales. En este sentido, coincidimos con lo consignado en el correspondiente informe, particularmente en lo relativo a *“la necesidad de abordar una política de sensibilización a distintos niveles, que ponga de manifiesto la importancia que tiene para la mejora y calidad de estos títulos el conocer la opinión del colectivo de estudiantes sobre la formación que se les ofrece”*.

En cuanto a los resultados de la “valoración global” que hace el estudiante de la titulación, la cumplimentación del cuestionario correspondiente, que fue elaborado con la misma metodología que la descrita para el caso de los Másteres Oficiales, arrojó un valor medio que supera los 4 puntos sobre 5 en todos los títulos impartidos, siendo el valor medio de 4,22 puntos. Este dato se alinea con los históricos disponibles, e implica una valoración bastante elevada que supera la obtenida para los Másteres Oficiales.

En el caso de las “encuestas de satisfacción de los docentes”, el valor medio respecto a la satisfacción global se mantuvo bastante elevado respecto al histórico disponible, siendo la media de todos los cursos impartidos de 4,52 puntos sobre 5. Además, los niveles de participación del profesorado fueron del 51,21%, un dato que supera la media de los cursos anteriores.

Especial interés merecen los comentarios de los docentes, que incluyen una serie de propuestas de mejora, algunas de las cuales ya han sido comentadas en el contexto de este observatorio para los másteres. Entre dichas propuestas, se repiten cuestiones básicas como la necesidad de fomentar la participación de los estudiantes en los foros de debate, la mejora de los sistemas de captación de estudiantes, una actualización de contenidos, la reorganización de calendarios para hacerlos más asequibles, la mejora de las prestaciones que ofrece el campus virtual, la posible captación de financiación privada y el incremento de la oferta de prácticas en empresa. Además, la posibilidad de que la UNIA ofrezca formación pedagógica y tecnológica que incremente las habilidades docentes del

profesorado, planteada como una necesidad por el propio profesorado, no deja de ser un aspecto muy a tener en cuenta, considerando las posibilidades de la UNIA de organizar entre sus actividades más cursos y/o talleres de perfeccionamiento docente.

En consecuencia en el caso de los títulos propios, como ya se ha comentado para los másteres oficiales, el desarrollo de las herramientas del SIGC debe seguir siendo el camino para ofrecer una formación de calidad y ajustada a la demanda, aunque indudablemente no se puede olvidar que la oferta de cualquier título debe encontrar los cauces de comunicación adecuados, para transmitir de forma precisa a los posibles usuarios, las ventajas de especializarse para el ejercicio de una profesión útil y productiva.

3.2.3. Cursos de Verano

Los Cursos de Verano cuentan con un modelo de encuestas que responden a un diseño específico pensado en función de la naturaleza de los mismos, el tipo de estudiantes y el profesorado que los conforman, además de su duración (de 30 y 10 horas para cursos y encuentros respectivamente). En el curso 21-22 se celebraron un total de 53 actividades entre las 4 Sedes de la UNIA. Las encuestas estuvieron dirigidas, tanto a estudiantes como a profesorado. Por su parte, el cuestionario se ajustaba a un modelo sencillo, diseñado para hacer menos tediosa su cumplimentación, pero sin dejar de abordar las cuestiones fundamentales para su análisis y valoración.

Precisamente, cuando se analizan los datos obtenidos de dichas encuestas, llama poderosamente la atención la escasa participación, tanto de estudiantes como de profesorado en las mismas. Concretamente, los índices de participación, considerando la media de las 54 actividades realizadas, fue del 33,37% para el alumnado, y del 37,07% para el profesorado, unos datos muy bajos, sobre todo si se comparan con el histórico disponible en ambos casos, que osciló entre 55-67%.

En cuanto a los valores de satisfacción global de ambos colectivos, en el caso de los estudiantes, la puntuación obtenida fue del 3,64 sobre 5, que corresponde al índice más bajo de la serie histórica disponible (desde el curso 2016-2017). En el caso del

profesorado, dicho índice corresponde a 4,82 sobre 5 puntos, un valor muy elevado que corrobora e incluso aumenta unas décimas respecto a los históricos. Los datos en el caso de los estudiantes, deja un amplio margen para la mejora; así, tanto la escasa participación como la baja satisfacción que muestran los estudiantes con los cursos y encuentros requerirá de un análisis más detallado por parte de los responsables de esta actividad emblemática de la UNIA.

3.3. Encuestas de Satisfacción del Personal Técnico, Gestión, Administración y Servicios

En cuanto a las encuestas de satisfacción del personal técnico de gestión, administración y servicios (PTGAS) (único personal propio de la UNIA), la metodología para su elaboración se ha basado en un cuestionario de 10 preguntas que se ha segregado por sedes, por sexo y por la relación laboral del personal con la UNIA (fijo/temporal), funcionarial (de carrera/interinos) y otras modalidades. Los resultados de las encuestas correspondientes al año 2022, contaron con una participación del 60,20% (ligeramente superior a la del año anterior, que fue del 58,80%) y reflejan una satisfacción media de 3.52 sobre 5 puntos, siendo ligeramente mayor para los hombres y con escasas fluctuaciones entre las sedes. Hay que destacar que este sensor del clima laboral percibido por los trabajadores del PTGAS el pasado año, vuelve a ser el más elevado que se ha obtenido desde que se dispone de datos históricos; no obstante, entendemos que aún existe margen para la mejora, destacando un año más la escasa valoración obtenida en la cuestión del “liderazgo”, cuya puntuación sólo fue de 2,73 puntos.

3.4. Conclusiones

Los resultados obtenidos tanto del buzón QSF como de las encuestas de satisfacción, con diseños específicos según la tipología de enseñanzas y los colectivos correspondientes, muestran buenos niveles de satisfacción; a ello, como se apuntó en el Informe Anual de la Defensoría Universitaria el pasado curso, contribuye sin duda el hecho de que la UNIA sea una universidad de postgrado, con un estudiantado maduro y

motivado por adquirir una formación enfocada al desempeño profesional y al conocimiento más allá de lo meramente académico. También destaca su profesorado, con un elevado nivel de excelencia y especialización, y un PTGAS, cuya motivación es garante de la calidad de los servicios ofrecidos. A la naturaleza de estos tres colectivos, que son piezas fundamentales para entender los resultados comentados, hay que sumar algunos aspectos singulares de la UNIA como es la política de becas de estudios y residencia, el esfuerzo realizado en temas de emprendimiento con una oferta cada vez más sólida de másteres duales, las actividades centradas en responsabilidad social, las políticas de igualdad y el compromiso de la UNIA con el arte y la cultura.

A pesar de lo anterior, y del esfuerzo realizado por Vicerrectorados, Servicios y Direcciones de Sede se requiere hacer sostenibles e incluso incrementar los logros conseguidos comenzando por sensibilizar sobre la necesidad de una participación más activa, particularmente de profesorado y alumnado en las encuestas, para que los datos obtenidos sean aún más sólidos desde un punto de vista estadístico. También es importante estrechar la comunicación de los estudiantes con el profesorado y responder a sus demandas sin atrasos injustificados. La relación de los equipos docentes con los órganos de gobierno correspondientes, para conseguir su implicación en las líneas estratégicas de la UNIA, y la actualización de los programas, procurando incrementar las prácticas externas, son retos sobre los que es importante seguir trabajando.

A todo lo anterior, hay que añadir el carácter solidario y la vocación internacional de la UNIA, llevando conocimiento y tecnología donde más se necesita, transmitiendo educación en valores y cultura del progreso, aspectos todos ellos con un valor estratégico indudable que hay que cuidar día a día, trasmitiéndolos a todos los miembros de la comunidad universitaria. En consecuencia, los resultados expuestos lejos de suscitar complacencia deben ser un revulsivo para seguir trabajando en la continua mejora de los servicios que ofrece la universidad, no sólo centrados en la calidad y excelencia de las enseñanzas ofertadas, sino también en la satisfacción y bienestar de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Finalmente, incidir en la necesaria coordinación a futuro de las herramientas disponibles para aunar los esfuerzos realizados desde cada una de ellas, más aun

considerando las oportunidades derivadas de la puesta en marcha de la LOSU y la Ley de Convivencia.

4. LEY DE CONVIVENCIA Y REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA

La Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria, vino a establecer siguiendo la misma senda desarrollada anteriormente por otras múltiples normas (v.g. Ley 15/2022, de 12 de julio, para la igualdad de trato y no discriminación), un sistema integral de protección y garantía de la convivencia dentro del ámbito universitario, adaptado a los valores y principios democráticos. La ley establece expresamente en su disposición adicional cuarta: *“que en el plazo máximo de un año a contar desde la entrada en vigor de dicha ley y en los términos de lo dispuesto por los artículos 3 y 4 de la misma, las universidades públicas y privadas aprobarán sus Normas de Convivencia, que incluirán las medidas de prevención y respuesta frente a la violencia, la discriminación o el acoso”*.

La Universidad Internacional de Andalucía, siguiendo el mandato legislativo, aprobó sus Normas Convivencia con fecha 22 de febrero de 2023, las cuales fueron recogidas en el Acuerdo 11/2023 del Consejo de Gobierno de la UNIA (ANEXO II). Por otro lado, el 22 de marzo de 2023, fue publicada la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) que en su artículo 43 incorpora la Defensoría Universitaria como una unidad básica para la universidad española. La normativa emanada de estas leyes, junto con la modificación del Código Ético de la UNIA aprobado en Consejo de Gobierno, con fecha 22 de febrero de 2023, justificaron la necesidad un nuevo Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA, el cual fue aprobado mediante Acuerdo 59/2023 del Consejo de Gobierno de la UNIA celebrado el 26 de septiembre de 2023 (ANEXO III).

En consecuencia, dada la incidencia de los textos normativos aludidos en el funcionamiento de la defensoría, se ha considerado conveniente incluir en este informe algunas cuestiones relevantes recogidas en los mismos.

4.1. Normas de Convivencia de la UNIA

Una de las cuestiones más trascendentes de la aprobación y puesta en marcha de las Normas de Convivencia en la UNIA, ha sido la creación de la Comisión de Convivencia. Concretamente en el Capítulo III de las citadas normas, se regula el objeto, composición y funciones de dicha comisión, cuyos miembros natos (titulares y suplentes) fueron nombrados mediante Resolución Rectoral 83/2023, de 5 de mayo de la UNIA, (publicada en el BOUNIA N°10 de 17 mayo 2023).

La participación de la Defensoría Universitaria en la Comisión de Convivencia viene recogida en el artículo 5.4 de las Normas de Convivencia; en el mismo, se indica que: *“Podrá invitarse a las sesiones (de la Comisión de Convivencia) a quienes no formen parte de la Comisión, especialmente a la Defensoría Universitaria, que también podrá solicitarlo expresamente. La participación en las sesiones de los miembros no natos de la Comisión será con voz, pero sin voto”*. Por otro lado, el artículo 6 de las mismas normas, regula las funciones de la Comisión de Convivencia, indicando en su letra c) la de: *“Participar en el diseño de los programas de formación, información y concienciación sobre los valores y las normas que rigen la convivencia en la UNIA, conjuntamente con la Gerencia de la UNIA, los Vicerrectorados competentes en materia de Postgrado y Formación Permanente y la Defensoría Universitaria”*. Más adelante, en la letra f) del mismo artículo, se indica que la comisión: *“Informará sobre los mecanismos y procedimientos de mediación para intentar dar respuesta a los conflictos que pudieran plantearse entre miembros de la comunidad universitaria pertenecientes al mismo o diferente sector o por la vulneración de las Normas de Convivencia. Dicha información buscará deslindar claramente las funciones de la Comisión de Convivencia de aquellas otras propias del Buzón de Quejas y Reclamaciones, de la Defensoría Universitaria, de la Comisión Ética y Antifraude y de la Comisión de Evaluación e Intervención para la Prevención del Acoso”*.

Precisamente, en relación a lo anterior, en la Disposición Adicional Segunda de las Normas de Convivencia, que aborda la “Información y delimitación de los diferentes canales de reacción y canalización del conflicto”, se ordenan los distintos cauces de

participación y reclamación, correspondiendo a la Defensoría Universitaria: *“velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Además, añade: que la defensoría “será el marco natural cuando el conflicto se plantee por la posible violación de los derechos y libertades de un miembro de la comunidad universitaria por un órgano con el que se considere en situación de subordinación o sometimiento material (por ejemplo: alumno-profesor/órganos administrativos)”*.

De esta forma, entendemos que quedan bien definidas las funciones que corresponden a la defensoría, tanto en relación con la Comisión de Convivencia como a los demás canales implicados en el sistema de integridad y tutela de la UNIA. No obstante, todo el mandato normativo que emana de las Normas de Convivencia en relación con la defensoría, también se ha ordenado en el nuevo reglamento de la institución, que sin duda ha permitido, como se indica en su apartado de Exposición de Motivos, *“...establecer un marco normativo estable que identifica claramente los fines perseguidos por la institución y garantiza la seguridad jurídica de sus actuaciones, facilitando la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias”*.

4.2. Reglamento de la Defensoría Universitaria

El nuevo Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UNIA está estructurado en cuatro capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una derogatoria, y una disposición final (ANEXO 2). Se comentan a continuación, algunos aspectos puntuales del mismo que se ha considerado de interés reflejar en el presente informe, bien por su trascendencia en el ámbito de las actuaciones de la defensoría, bien porque la experiencia acumulada, los hace susceptibles de alguna recomendación.

Comenzando por reflejar en primer lugar, lo consignado en la Disposición adicional segunda, en la que se indica que: *“la Universidad Internacional de Andalucía dotará a la Defensoría Universitaria de los medios necesarios para el desarrollo de su*

actividad, incluyendo la posibilidad de recurrir a personal de las distintas sedes para auxiliar en la tramitación de los procedimientos”, y que continúa diciendo: “La Defensoría Universitaria tendrá su dirección y lugar de trabajo en el Pabellón de Gobierno de la Universidad Internacional de Andalucía, salvo que la persona titular del órgano decida su ubicación en alguna otra de las sedes universitarias”, cabe indicar que, si bien la institución no requiere de grandes medios para su normal funcionamiento, sí es importante que la “Oficina de la Defensoría” cuente con un espacio físico que permita la confidencialidad debida para todos los asuntos a tratar. Por ello, es recomendable que se materialice tan pronto como sea posible esta cuestión en los términos que recoge el reglamento. En cuanto al personal asignado a dicha oficina, es importante que en el computo de tareas que tenga asignadas la persona destinada a auxiliar en la tramitación de los procedimientos, cuente con suficiente disponibilidad horaria para atender los protocolos necesarios de atención a los asuntos que lleguen anualmente a la institución.

En el Capítulo I, donde se abordan cuestiones generales del funcionamiento de la institución, merece la pena detenerse en su artículo 2, que hace referencia de forma detallada y precisa al ámbito de actuación de la defensoría en el marco del sistema de integridad y tutela de la comunidad universitaria de la UNIA. De esta forma, se delimitan claramente los asuntos que procede abordar por parte de la defensoría, a la vez que se propicia la actuación coordinada y complementaria de todos los canales que forman dicho sistema; todo ello viene a reforzar el blindaje de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, principal razón de ser de la defensoría.

Profundizando en los anterior, la defensoría debe atender y contestar todas y cada una de las solicitudes que llegan a la misma por los cauces establecidos (ver más adelante), aunque para algunas de ellas no procederá su admisión a trámite o será procedente su desviación hacia otro de los canales del sistema en base a su naturaleza; ambas posibilidades, están claramente reflejadas en el artículo 2 del Reglamento de la Defensoría y así se recogen también en la “Guía de Actuación de la Defensoría” elaborada para una mejor gestión de los asuntos que le llegan y que se expone detalladamente en un próximo apartado de este informe.

El Capítulo II del Reglamento de la Defensoría regula la elección, nombramiento y cese de la figura del Defensor/ra, garantizando tanto la adecuación de la persona al cargo como la independencia plena en su funcionamiento. Destacar que estas garantías, recogidas expresamente en el Reglamento, respecto de la persona responsable de la Defensoría Universitaria, dotan de solidez y credibilidad a la institución, dos atributos de gran importancia para el reconocimiento y la confianza en su labor por los miembros de la Comunidad Universitaria.

En el Capítulo III, se detallan los procedimientos de actuación de la Defensoría Universitaria, definiendo muy claramente las tres modalidades de intervenciones atribuidas a la institución y por consiguiente reiterando el ámbito de sus competencias respecto de los demás canales del sistema de integridad y tutela. Especial atención merece el artículo 13, relativo a las quejas, que en su apartado 4 regula el modo de presentación de las mismas, indicándose entre otras cuestiones lo siguiente *“Las quejas se presentarán en formato electrónico, en un modelo normalizado de alegaciones (...) en el que se concreten con suficiente claridad los hechos que originan la queja y los argumentos que apoyen su pretensión, las actuaciones realizadas hasta el momento y la petición que se dirija a la Defensoría”*.

Hasta la entrada en vigor del nuevo reglamento, la defensoría ha recepcionado la presentación de solicitudes, incluidas las quejas, tanto a través de los formularios normalizados disponibles en su página web (<https://www.unia.es/formularios>) como mediante correo electrónico; en este último caso, reconduciendo dichas solicitudes a través del modelo normalizado de la web. Según lo indicado en el artículo 13, se limita la presentación de quejas al formato electrónico, lo cual puede resultar bastante efectivo, al facilitar una mejor ordenación y registro de las solicitudes, pero siempre y cuando el acceso sea sencillo, pero sobre todo que éstas puedan llegar directamente a la defensoría como mejor modo de asegurar la necesaria confidencialidad de los asuntos (artículo 6). En este sentido, el texto del artículo 13, continúa diciendo: *“Cuando se encuentre disponible, la queja deberá tramitarse prioritariamente a través de la sede electrónica...”* indicando además que en el modelo normalizado de presentación deben incluirse *“las actuaciones realizadas hasta el momento y la petición que se dirija a la Defensoría Universitaria”*. De estos textos podría inferirse que la sede electrónica de

referencia se refiere exclusivamente a la del Registro General de la UNIA y no a los formularios normalizados disponibles en la web de la defensoría, que sin embargo podrían y deberían constituirse en una vía compatible para la presentación de las solicitudes.

El argumento para que las solicitudes puedan ser presentadas, además de a través de la sede electrónica de la universidad, directamente a través de la Oficina de la Defensoría, se basa en el tema de confidencialidad, al ser el Registro un servicio de la universidad ajeno a la propia defensoría. Por ello, dado que ambas posibilidades son compatibles, contar con esta vía alternativa a través de los formularios normalizados a disposición de los solicitantes en el sitio web de defensoría, aporta un plus de confianza para aquellos proponentes que así lo consideren voluntariamente. Lógicamente, los formularios web, deben incluir todos los datos contenidos en el modelo normalizado previsto en la normativa.

Finalmente, es oportuno que la defensoría conozca desde su presentación, si existen actuaciones previas del asunto en otros canales del sistema de integridad y tutela de la universidad. Por ello, se estima oportuno que los modelos de solicitud incluyan esta cuestión, ya que ello permitirá a la defensoría, valorar las actuaciones necesarias con más conocimiento de causa y mayor diligencia.

Para el caso de la mediación, regulada en el artículo 14 del Reglamento de la Defensoría, procede comentar que la solicitud de este tipo de actuación ante la defensoría incluyendo el preceptivo escrito de alegaciones, se basa en la misma regulación que recoge el artículo 13 para las quejas, toda vez que en el propio texto del artículo 14 se indica: “...*en la solicitud de mediación deberán hacerse constar los datos y circunstancias establecidos para las quejas en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 9*” (que entendemos se refiere al artículo 13), por lo que en este caso, la presentación de solicitudes seguirían las mismas pautas adoptadas para las quejas.

El Capítulo IV establece la obligación de la Defensoría Universitaria de elaborar un Informe Anual de sus actuaciones a presentar ante el Consejo de Gobierno en una reunión previa a la del Patronato de la Universidad, al que será trasladado tras su toma en

consideración. Precisamente, para la elaboración del presente informe, como ya se ha indicado en la presentación de la memoria, la defensoría ha seguido las indicaciones recogidas en el artículo 16, único integrante de este capítulo, aportando un resumen de los asuntos tramitados con referencia al conjunto de gestiones realizadas en el año. También, siguiendo las indicaciones de los apartados 16.3 y 16.4 del citado artículo, se ha considerado oportuno, utilizar los datos extraídos del buzón de QSF y de las encuestas de satisfacción, para testar las principales inquietudes de los miembros de la Comunidad Universitaria, realizado una serie de propuestas mejora con la vocación de sumarse y reforzar las ya realizadas por estos instrumentos del sistema de integridad y tutela de la UNIA. Sin duda, la complementariedad de todos los canales del sistema incluyendo la defensoría, garantiza derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, además de prevenir y en su caso rechazar cualquier comportamiento que atente contra la dignidad humana y, en especial, cualquier conducta discriminatoria o que vulnere derechos fundamentales de la persona. Por ello, en este informe anual se han intentado plasmar no solo el listado de asuntos tratados en la Oficina de la Defensoría, sino también su compromiso con los principios rectores de la UNIA y los valores recogidos en su Código Ético.

5. GUÍA DE ACTUACIÓN DE LA OFICINA DE LA DEFENSORÍA

Con el interés de mejorar y ordenar la tramitación y el procedimiento de las solicitudes recibidas, así como de los dictámenes emitidos, la Oficina de la Defensoría ha desarrollado una “Guía de Actuación” que incluye una serie de protocolos sistemáticos que garantizan la uniformidad en la gestión de todos los procedimientos. Los protocolos se aplicarán de forma completa a las solicitudes de queja y mediación; en el caso de las consultas, el procedimiento se simplificará según lo indicado en el artículo 12.4 del Reglamento de la Defensoría, *“de forma que éstas podrán ser atendidas por medios informales y sin resolución expresa, excepto cuando lo recomiende la naturaleza del asunto o de las gestiones realizadas”*, en cuyo caso se seguirán los protocolos generales.

Se describen seguidamente los protocolos de actuación mencionados una vez ajustados al Reglamento de la Defensoría. En los mismos se recogen los procedimientos para la gestión administrativa de: (i) Solicitudes de consultas, quejas y mediación; (ii) Dictámenes emitidos por la defensoría; (iii) Informes “solicitados a” o “emitidos por” la defensoría.

5.1. Solicitudes de Consultas/Quejas/Mediación

Las solicitudes que lleguen a la Oficina de la Defensoría seguirán el protocolo resumido en la Tabla 1, que incluirá su presentación, catalogación, registro, admisión o inadmisión a trámite, apertura de expediente, confidencialidad y custodia.

5.1.1. Presentación, Catalogación y Registro de las Solicitudes

Tras la presentación de una solicitud ante la defensoría se procederá a su catalogación y registro, lo que determinará su entrada en la Oficina de la Defensoría. Se deberá comprobar que la presentación de la solicitud se ha realizado por los medios previstos y en el modelo normalizado correspondiente; si no fuese así, se indicarán al solicitante los cauces previstos para su correcta presentación. Seguidamente la solicitud debe ser catalogada para su identificación y registro por el personal adscrito a la Oficina de la Defensoría Universitaria, que le asignará una referencia ajustada a la siguiente nomenclatura:

1. Letras DU, correspondientes a Defensoría Universitaria.
2. Curso académico correspondiente.
3. N° de la solicitud según su orden de llegada.
4. Tipo de solicitud recibida: Q: queja; S: sugerencia; M: solicitud de mediación.

Tabla 1. Protocolo del procedimiento administrativo de las solicitudes

- 1. Presentación de las solicitudes a través de la sede electrónica de la UNIA, o en su caso, en el formulario *on line* disponible en la web de la defensoría, según modelo normalizado que recoja:**
 - a) Los datos personales del solicitante.**
 - b) El sector de la comunidad universitaria al que pertenece.**
 - c) El domicilio a efectos de notificaciones.**
 - d) La dirección electrónica.**
 - e) Un teléfono de contacto.**
 - f) La firma del solicitante.**
 - g) Para quejas o solicitud de procedimientos de mediación, también se incluirá:**
 - (i) Relato de los hechos y argumentos que apoyan la solicitud.**
 - (ii) Indicación, en su caso, de la existencia de actuaciones en curso o ya realizadas.**
 - (iii) Indicación expresa de que la solicitud sea dirigida a la Defensoría Universitaria de la UNIA, si no se ha presentado directamente en la web de la defensoría.**
- 2. Catalogación de la solicitud en alguna de las tres categorías de actuaciones de la defensoría previstas.**
- 3. Registro de la solicitud según su tipología.**
- 4. Admisión o inadmisión a trámite de la misma.**
- 5. Acuse de recibo de la solicitud en el plazo máximo de una semana, procediendo a tramitarla o a inadmitirla de forma motivada.**
- 6. Caso de que la solicitud sea admitida, apertura de expediente informativo.**
- 7. Confidencialidad y custodia de solicitudes y expedientes informativos.**

La primera solicitud recibida en el curso 22-23 tras su catalogación, sería identificada con la referencia: DU-22/23-1-Q, o DU-22/23-1-S, o DU-22/23-1-M, según se trate de una queja, sugerencia o solicitud de mediación respectivamente.

5. Aquellas solicitudes cuyo estudio no proceda por parte de la defensoría, y por tanto sean inadmitidas, serán identificadas de forma similar a las admitidas a trámite, pero cambiando la tipología de la solicitud (Q/S/M) por NP (no procede). Una

solicitud no admitida a trámite, si su número de orden de llegada a la defensoría es el 1, se nombrará como: DU-22/23-1-NP.

5.1.2. Apertura de Expedientes, Confidencialidad y Custodia de la Documentación

Tras la catalogación, registro e identificación de las solicitudes, se procederá a abrir un expediente informativo, que marcará el inicio de las actuaciones de la defensoría. En el caso de las solicitudes no admitidas a trámite, no se abrirá expediente informativo. Las consultas, que sean presentadas de manera informal (por ejemplo, telefónicamente), serán contestadas informalmente. Si se presentan formalmente y según el supuesto contemplado en el artículo 12.4 del Reglamento de la Defensoría, serán registradas y contestadas formalmente, pero se abrirá expediente informativo, sólo cuando proceda.

Cada apertura de expediente implicará la creación de una carpeta, la cual se identificará con la misma referencia asignada a la solicitud correspondiente.

1. La documentación generada durante todo el procedimiento será añadida a la carpeta del expediente informativo correspondiente.
2. Las carpetas con los expedientes informativos de un determinado curso académico serán ubicadas dentro de otra de orden superior; esta carpeta general se denominará: EXPEDIENTES-DU-UNIA-Curso Académico. Para el curso 2022-2023: EXPEDIENTES-DU-UNIA-22-23)
3. El personal de la UNIA adscrito a la Oficina de la Defensoría Universitaria se encargará de custodiar los expedientes, que incluirán tanto la solicitud, como la documentación que genere su gestión y tramitación. Además, se cuidarán de preservar la confidencialidad debida².

² Tal como se recoge en el artículo 6º del Reglamento de la Defensoría Universitaria sobre confidencialidad, “*la defensoría desarrollará sus funciones con pleno respeto de la normativa de protección de datos de carácter personal, y cuidará además de preservar la confidencialidad en el despacho de los asuntos a su cargo*”. Por tanto, solo podrán

5.2. Tramitación de Dictámenes de la Defensoría Universitaria

Tras la apertura de expediente y puesta en marcha de las actuaciones que procedan para las solicitudes admitidas a trámite y según lo estipulado en el artículo 13 del Reglamento de la Defensoría, se procederá a la evacuación de los dictámenes que correspondan. Su gestión y tramitación se ajustará al protocolo administrativo consignado en la Tabla 2.

Tabla 2. Protocolo para la gestión y tramitación de los dictámenes de la Defensoría

- 1. Elaboración de los escritos de pronunciamiento de los dictámenes de la defensoría, con las recomendaciones, propuestas y resoluciones que procedan en cada caso.**
- 2. Notificación por escrito del pronunciamiento de la defensoría a los solicitantes y a los responsables de órganos o servicios concernidos.**
- 3. Cierre de expedientes.**

Los informes de resolución serán identificados en base a la siguiente nomenclatura:

1. Siglas IRDU, correspondientes al informe de resolución de la Defensoría Universitaria.

tener acceso y conocimiento de las solicitudes, el titular de la Defensoría y la persona o personas asignadas a la Oficina de la Defensoría, que será/n responsable/s de su custodia. Además, *“todas las personas y órganos que tengan conocimiento de las investigaciones o actuaciones que realice la Defensoría Universitaria estarán obligados a guardar secreto sobre las mismas”*.

2. Curso académico correspondiente; por ejemplo 22-23.
3. Mismo número de orden que el asignado a la solicitud y expediente correspondiente.
4. La identificación de la resolución de la primera solicitud recibida sería: IRDU-22/23-1.
5. Todos los informes de resolución de la defensoría de un determinado curso académico se custodiarán en una carpeta denominada IRDU-Curso Académico (para el curso 2022-2023, el nombre de la carpeta de resoluciones sería: IRDU-22-23).
6. Tras la emisión del informe de resolución correspondiente por parte de la defensoría, se procederá al cierre del expediente. Las carpetas de los expedientes cerrados se etiquetarán con la letra "C" al final del nombre.
7. La carpeta del expediente DU-22/23-1-Q, sería renombrada como DU-22/23-1-Q-C.
8. Aunque las solicitudes no admitidas a trámite no requerirán de apertura de expediente informativo, ni se emitirá sobre ellas informe de resolución, estas serán igualmente custodiadas en las carpetas correspondientes que serán nombradas con idénticas siglas a las de la solicitud (por ejemplo, DU-22/23-1-NP). Además, serán contestadas mediante escrito razonado sobre su no admisión. Finalmente, tras completar el procedimiento descrito, también serán cerradas, con la letra C final.
9. La carpeta con la solicitud DU-22/23-1-NP, será renombrada como DU-22/23-1-NP-C. En dicha carpeta se incluirá la solicitud y el escrito razonado de su no admisión

5.3. Procedimiento General para el Control de la Gestión de todas las Actuaciones de la Defensoría Universitaria

Para llevar a cabo un control sistemático de toda la información generada tras cada solicitud, la Oficina de la Defensoría procederá a crear una **hoja de registro de**

expedientes, en la que se recogerán los datos identificativos y más relevante de los diferentes asuntos gestionados por la oficina para cada curso académico, en una plantilla de Excel o similar, que será denominada HOJA REGISTRO EXPEDIENTES-DU.

La citada hoja de registro recogerá todas las solicitudes y expedientes generados siguiendo el orden de entrada de los asuntos en la Oficina de la Defensoría. Además, en dicha hoja, se recogerán toda la información más relevante de los mismos, que incluirá:

1. Fecha de entrada de la solicitud en la Oficina de la Defensoría Universitaria.
2. Código de identificación asignado por la Oficina de la Defensoría a cada solicitud/expediente.
3. Nombre y apellidos de la persona solicitante.
4. Breve descripción del asunto que motiva la solicitud (por ejemplo: becas; guía docente, biblioteca, residencia, etc).
5. Código de identificación asignado por la Oficina de la Defensoría al dictamen emitido en un Informe de Resolución
6. Medio de llegada de la solicitud a la Defensoría Universitaria: Correo electrónico de la Defensoría, Sitio web de la Defensoría, Teléfono de la Defensoría o Registro General de la UNIA.³

5.4. Informes de la Defensoría Universitaria

Según se indica en el artículo 3e del Reglamento de la Defensoría Universitaria, entre las facultades de la defensoría se cuenta las de: *“Elaborar cuantos informes le sean*

³ *La Defensoría deberá atender todas las solicitudes sea cual sea la vía que el solicitante elija para este fin. El actual Reglamento indica que el medio para su presentación será la Sede Electrónica de la UNIA, aunque como ya se ha comentado, se debería considerar la posibilidad de que las solicitudes pueda dirigirse directamente a la Oficina de la Defensoría. Además, si el solicitante elije la vía del Registro General, habría que valorar si procede que el Informe de Resolución emitido por la Defensoría Universitaria de la UNIA debiera ser registrado de igual forma.*

solicitados o considere oportuno emitir a instancia de parte interesada o por propia iniciativa”.

Para la gestión administrativa de dichos informes se atenderá al protocolo que se describe seguidamente:

1. Asignación al informe de un código de identificación que comience por las siglas IDU (Informe de la Defensoría Universitaria)
2. Numero de orden del informe según su fecha de emisión.
3. Fecha de emisión del informe.
4. El primer informe del curso 22-23, sería nombrado como IDU-1-20-03-23.
5. Todos los informes serán custodiados en el archivo de la Oficina de la Defensoría en una carpeta denominada INFORMES-DU-UNIA

6. OBJETIVOS DE MEJORA

Los objetivos de mejora para el curso 2023/24 se resumen en los siguientes:

Objetivo 1. Seguir trabajando para difundir la figura de la Defensoría Universitaria entre los miembros de la Comunidad Universitaria de la UNIA. Para ello se propone continuar con las visitas del titular de la Defensoría a todas las Sedes de la UNIA para exponer el significado y funciones de la institución en relación con los demás canales del sistema de integridad y tutela.

Objetivo 2. Seguir consolidando la figura de la Defensoría Universitaria de la UNIA dotándola de los medios materiales y humanos necesarios para su funcionamiento según se recoge en la LOSU.

Objetivo 3. Verificar el grado de aplicación de las propuestas, recomendaciones y sugerencias planteadas a los Órganos de Dirección y Gobierno de la UNIA, particularmente la relativa a la modificación de su Reglamento, expuesta en el presente informe.

ANEXOS

[ANEXO I](#): NORMAS BÁSICAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA RED ANDALUZA DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS “REDUAN”.

[ANEXO II](#): NORMAS DE CONVIVENCIA DE LA UNIA

[ANEXO III](#): REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA DE LA UNIA