

## **Memoria Anual**

### **Defensor Universitario**

### **Universidad de Cádiz**

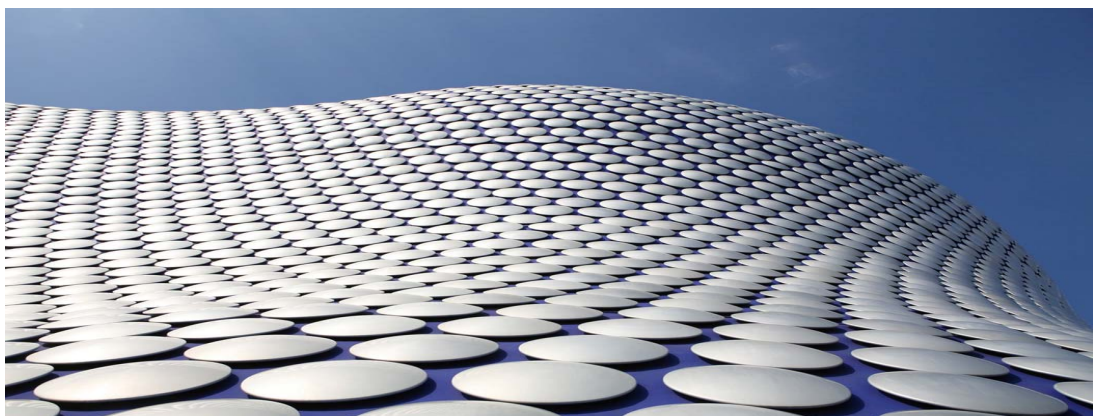
**Octubre 2010 – Septiembre 2011**



# Memoria Anual Octubre 2010 Septiembre 2011

## Índice

Presentación	2
Actividades institucionales	4
Expedientes de quejas	6
Consultas	87
Anexos: datos y gráficos	112
Conclusiones	121



## Presentación

En la siguiente memoria se hace un compendio de las actividades realizadas por la Oficina del Defensor Universitario desde el 1 de Octubre de 2010 hasta el 30 de Septiembre de 2011. Se realiza esta presentación siguiendo lo previsto en el artículo 202.5 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz y el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.

En este período se ha producido el relevo de la máxima autoridad de la Universidad, el Rector, siendo elegido por la Comunidad Universitaria el Prof. Dr. D. Eduardo González Mazo. Quisiera expresarle como ya hice tras su elección mis más sinceras felicitaciones y mis deseos de los mayores logros para nuestra Universidad tanto a él, como a su todo equipo de gobierno. Teniendo todos el objetivo común de engrandecer nuestra Universidad, sé que recibiré, sin ninguna duda, su apoyo y colaboración en las tareas que tiene encomendadas este Defensor. Me gustaría en estos momentos, como ya he hecho en anteriores memorias, agradecer al anterior Rector, Prof. Dr. D. Diego Sales Márquez, así como al resto de todos sus colaboradores en sus años de mandato, su respeto a la independencia de este Defensor y su colaboración en aquellos asuntos para los que han sido requerido por el mismo.

Desde el punto de vista normativo, dos importantes novedades se han producido durante este curso. Por una parte el pasado 28 de Julio se publica en el BOJA, el decreto 233/2011 de 12 de Julio por el que se aprueba la modificación de los estatutos de la Universidad de Cádiz. En dicha modificación no se ha producido ningún cambio en los artículos que regulan la figura del Defensor Universitario, pero si en otros de gran calado para la Universidad gaditana así como aquellos provocados por la adaptación a la nueva norma estatal sobre Universidades.

Por otra parte, el pasado 31 de Diciembre se publica en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. En esta norma, se establece en el artículo 12 .c que para la plena efectividad de los derechos de los estudiantes, las Universidades garantizarán su ejercicio mediante procedimientos adecuados y, en su caso, a través de la actuación del Defensor universitario.

El artículo 46 del citado Estatuto está dedicado íntegramente a la figura del Defensor, en el primer apartado se define la figura tal como se establece en la LOU, indicándose en el apartado 2 que los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las

buenas prácticas. Se establece en el artículo 46.3 que los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

Como hago en cada Memoria, dedicare unas frases, a los que han depositado su confianza en esta Institución, presentando sus quejas o consultas. Agradecerles que hayan acudido a nosotros, y pedirles perdón por mis torpezas, titubeos y errores. Si alguien se ha sentido ofendido o agredido por alguna de mis actuaciones o palabras, que sepa, que nunca fue mi intención, y quisiera solicitarle que, desde su generosidad, excuse a este Defensor.

Y mis últimas palabras en esta presentación para Inés, la eficiente gestora de la Oficina. Sin su aliento, su sonrisa y su comprensión no hubiera sido posible que este trabajo que hoy se presenta hubiera llegado a buen fin. Gracias.

## Actividades institucionales

### **1. XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y III Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.**

Durante los días 28 y 29 de Octubre de 2010 tuvo lugar en Barcelona el XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrándose durante el transcurso del mismo la III Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

En el encuentro se realizaron tres sesiones de trabajo que versaron sobre:

- La Defensoría: órgano y oficina.
- Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso.
- Régimen disciplinario de los estudiantes: una necesidad.

En cada una de ellas, hubo un enriquecedor debate tras la presentación de un documento de trabajo sobre el asunto a tratar.

### **2. Participación como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios**

En su calidad de miembro de la Comisión Ejecutiva Estatal de Defensores Universitarios ha asistido a las siguientes reuniones:

21 de enero de 2011: Universidad Complutense de Madrid.

25 de marzo de 2011: Universidad de Gerona.

6 de junio de 2011: Universidad de Granada.

27 de septiembre de 2011: Acogimos a la Comisión Ejecutiva en nuestra Universidad que fue recibida por el Excmo. Sr. Rector con unas palabras de bienvenida.

Quisiera transmitir el agradecimiento de los miembros de la Comisión Ejecutiva por el trato recibido durante la reunión celebrada en nuestra Universidad.

En dichas reuniones se trataron diversos temas relativos a las normativas en fase de proyecto en el Ministerio de Educación, a la reunión de los Defensores Universitarios Europeos celebrada en Madrid el pasado mes de Junio, así como la preparación del XIV Encuentro Estatal que se celebró en Cartagena el pasado mes de Octubre.

### **3. Participación en el Foro para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad en representación de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.**

En el BOE de 18 de Noviembre de 2010 aparece publicada la Orden EDU/2949/2010, de 16 de noviembre, por la que se crea el Foro para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad y se establecen sus competencias, estructura y régimen de funcionamiento.

En su artículo 19 que refleja la composición de la comisión de Universidades aparece que formará parte de la misma, un Defensor del Universitario, designado a propuesta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

Con fecha de 10 de Marzo de 2011, y a propuesta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios se designa al Defensor Universitario de la Universidad de Cádiz, como miembro de dicha Comisión, y, por ende, vocal del Foro para la Inclusión Educativa del Alumnado con Discapacidad, cuyo acto de constitución se celebró en Madrid el pasado 24 de Mayo.

### **4. Asistencia a la Jornada “Los nuevos conflictos psicosociales emergentes en las Universidades” en la Universidad de Jaén.**

El pasado 18 de noviembre de 2010, el Defensor Universitario asistió a esta jornada en las que intervino el Catedrático de Universidad de la Universidad de Jaén del Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Dr. D. Cristóbal Molina Navarrete, con una ponencia sobre “Los defensores universitarios ante los conflictos psicosociolaborales emergentes en las Universidades: Un balance de las experiencias en la gestión del acoso laboral”.

Posteriormente intervino en la mesa redonda de debate que se estableció en el desarrollo de dichas jornadas.

### **5. Participación como miembro nato en la Comisión de Igualdad entre Mujeres y Hombres**

En su calidad de miembro nato de la Comisión de Igualdad, ha asistido a las reuniones celebradas el 22 de Octubre de 2010, 29 de Marzo y 27 de Mayo de 2011.

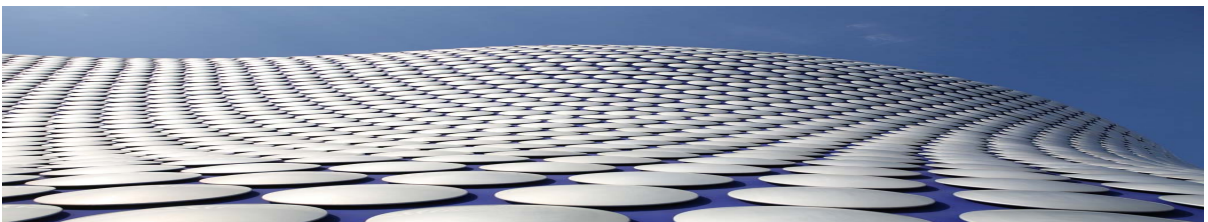
El objetivo de estas reuniones ha sido la elaboración y posterior aprobación para su tramitación al Consejo de Gobierno, del Plan de Igualdad de la Universidad de Cádiz y del Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual y al acoso sexista.

Como en años anteriores, el Defensor ha acudido a las sesiones del Claustro Universitario, al Consejo de Gobierno y a otras comisiones de las que forma parte.



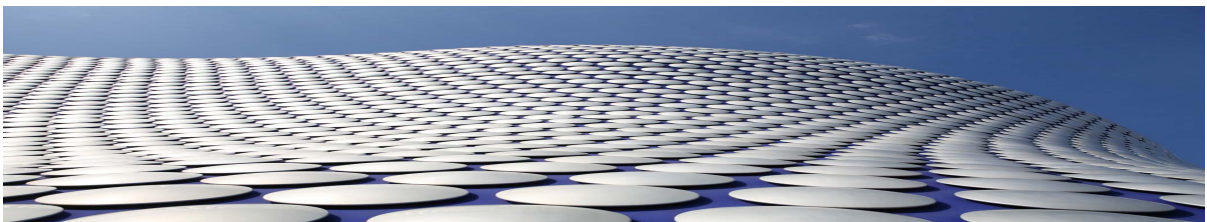
Quejas tramitadas por el Defensor Universitario por estamentos:

- Alumnos
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Otros estamentos



Expedientes de quejas (alumnos):

- Evaluación
- Matrícula
- Becas
- Otros





## Evaluación

**Referencia: Dossier nº 03/11**

**Asunto: consulta sobre criterios de evaluación en dos asignaturas.**

### Descripción

Un miembro de la Comunidad Universitaria perteneciente al estamento de Alumnos, presenta la siguiente consulta:

*“Le remito dos fichas de asignaturas de las titulaciones de Licenciado y Grado impartidas por el mismo profesor para comprobar si el criterio de evaluación es adecuado o si rebasa algún tipo de límite.*

*Destaco que pese a la diferencia presentada en las fichas, el método de evaluación es el mismo en ambas aunque no queda especificado en la segunda”.*

### Gestiones realizadas

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y consulta las fichas de las asignaturas.

Repasadas las dos fichas de las asignaturas, observa que los criterios de evaluación no son los mismos, al menos como están descritos, parece deducirse que se está aplicando el mismo criterio, aunque no queda especificado en la segunda asignatura.

El Defensor solicita al alumno que indique si efectivamente se está aplicando el mismo criterio, aún no estando especificado, y si dicho criterio ha sido puesto en conocimiento de los alumnos antes de la realización del examen.

Recibimos la respuesta del alumno un par de semanas más tarde:

*“Perdone la tardanza, los controles que se realizaron a lo largo de la asignatura tenían el requisito de no poder fallar ninguna pregunta. En el examen final la evaluación es similar, pero en el caso de febrero el profesor no examinó de teoría, realizando sólo un examen práctico (problemas) cuando todos se habían estudiado la teoría, dado que no se avisó de ello.*

*También quisiera preguntar si el criterio de poner 100 preguntas sin respuesta en el aula virtual para contestar y no fallar ninguna en el examen (unas 80 preguntas en el examen) es adecuado.*

*Nuevamente, me disculpo por la tardanza y muchísimas gracias por su trabajo”.*

El Defensor solicita informe al profesor de la asignatura en los siguientes términos:

“Estimado Profesor:

Hemos recibido una consulta de unos alumnos que preguntan si los criterios de evaluación aplicados en dos asignaturas que Vd. imparte son similares. Alegan los alumnos que los controles que se realizaron a lo largo de la asignatura tenían el requisito de no poder fallar ninguna pregunta. En el examen final la evaluación ha sido similar, pero en el caso de febrero no se examinaron de teoría, realizando sólo un examen práctico (problemas) cuando todos se habían estudiado la teoría y afirman que no se avisó de ello.

Por otra parte preguntan si el criterio de poner 100 preguntas sin respuesta en el aula virtual para contestar y no fallar ninguna en el examen (unas 80 preguntas en el examen) es adecuado.

Este Defensor le ruega que le informe sobre lo expresado en los párrafos anteriores y le agradece de antemano su colaboración”.

En breve espacio de tiempo recibimos el informe del profesor que alega lo siguiente:

*“Estimado Defensor Universitario:*

*En relación con su requerimiento mediante correo electrónico de 23 de febrero, le informo sobre lo que me solicita, dividiendo, por claridad, mi respuesta en tres apartados diferenciados:*

*Primero*

*...que preguntan si los criterios de evaluación aplicados en dos asignaturas que Vd. imparte son similares.*

*No entiendo muy bien cuál es el sentido que se le quiere dar a la relación entre ambas asignaturas. A pesar de ello, precisaré que son asignaturas con contenidos diferentes y de titulaciones diferentes y, por lo tanto, cada una mantiene ciertas características independientes. Es más, la primera asignatura es una asignatura de la que no se imparte docencia por ser de un plan de estudios a extinguir y su evaluación se realiza, según la normativa vigente, mediante un examen final. Este examen final ha mantenido la misma estructura y criterios similares a los de los últimos años de impartición de la docencia. Por otra parte, al ser yo el profesor que imparte ambas, se comprenderá que haya similitudes en las técnicas generales que uso para evaluar.*

*Segundo*

*Alegan los alumnos que los controles que se realizaron a lo largo de la asignatura tenían el requisito de no poder fallar ninguna pregunta. En el examen final la evaluación ha sido similar, pero en el caso de febrero no se examinaron de teoría, realizando sólo un examen práctico cuando todos se habían estudiado la teoría y afirman que no se avisó de ello.*

*Todo es cierto, pero para entender bien mis precisiones, he de extenderme un poco. Los exámenes constan de dos partes. La parte que llamo de teoría y la parte que llamo de problemas.*

*El primero se refiere a cuestiones teóricas, sobre conceptos y cuestiones básicas directamente deducibles de los mismos en las que se evaluará el conocimiento del alumno sobre enunciados y su nivel de comprensión; el segundo se refiere a la resolución de problemas en el que se evaluará la capacidad del alumno para enfrentarse a situaciones ya conocidas (problemas propuestos en clase) y a otras situaciones nuevas.*

*Las preguntas de teoría están disponibles en el campus virtual desde mucho antes de cada examen.*

*(Le adjunto, por ejemplo, por si sirve de aclaración, las preguntas del primer bloque de evaluación). El sentido de esta parte es básicamente, que hay un mínimo que un alumno debe conocer para abordar con ciertas garantías de éxito la resolución de los problemas. Estos contenidos mínimos se refieren a los conceptos y propiedades esenciales de los mismos y considero que no se puede fallar ninguno.*

*La manera de calificar esta parte es apto o no apto y, una vez superada, su única repercusión en la evaluación es que se califica la parte de problemas. Como se verá, esto es importante para entender lo que sigue.*

*En efecto, en el último examen, realizado en febrero, a la vista de las dificultades que en este curso estaban teniendo con las preguntas de teoría (aún no sé bien por qué, aunque lo intuyo) decidí, generosamente, confiar en que todos los alumnos que se presentaron al examen se sabían todos los conceptos necesarios y les eximí de tener que demostrarlo. ¿Cuál es la repercusión de esta decisión?*

*Simplemente que les he corregido a todos la prueba de problemas. Me sorprende, pues, y me resulta difícil imaginar cómo una decisión que, sin duda, les favorece, pueda ser objeto de una consulta.*

Tercero

*Por otra parte preguntan si el criterio de poner 100 preguntas sin respuesta en el aula virtual para contestar y no fallar ninguna en el examen (unas 80 preguntas en el examen) es adecuado.*

*Esta cuestión es, desde luego, más discutible. Naturalmente cada uno puede tener su criterio y posiblemente, cualquiera de ellos tendrá argumentos defendibles. Ahora bien, se entiende enseguida que mi respuesta al sentido general de la consulta ha de ser que sí. Si no lo creyera adecuado, no lo haría. Aún así, quisiera precisar algún aspecto que, sin ser explícito, parece que se deslizan, no sé si con intención, en la pregunta.*

*En primer lugar, el número total de preguntas (numeradas) es 67 como puede comprobarse fácilmente en el campus virtual, de las cuales las últimas 12 se excluyeron expresamente, así que quedarían 55. No sé si el dato de 100 preguntas se ha hecho contando todos los apartados, en cuyo caso su número tampoco coincidiría. Tampoco sé de dónde se ha sacado el dato de que en el examen había 80 preguntas.*

*Es cierto que las respuestas no están inmediatamente escritas detrás de las preguntas, pero es falso que no estén: primero, porque todas aparecen en los apuntes de la asignatura con encabezamientos como Definición y Teorema claramente diferenciados, y segundo, porque han tenido a su disposición el foro de la asignatura para preguntar todas aquellas que necesitara aclaración. Es más, en diversas ocasiones les he exhortado, en clase y en el propio foro, a que hicieran uso del mismo (con escaso éxito, por cierto, como puede comprobarse fácilmente). Me parece pues que la queja implícita es totalmente injustificada.*

*Aún así, como da la impresión de que parece un obstáculo insalvable conviene que precise que todos los alumnos han tenido varias oportunidades de superarlo. En particular, dos oportunidades para superar el primer bloque y tres para superar el segundo bloque, eso sin contar el examen de febrero al que me he referido en el punto anterior. Además, si se consideran repartidas en el tiempo, no parece que aprender como mucho una pregunta directa y concisa (no más de una línea) por día se pueda considerar como una dificultad insuperable”.*

## **Conclusiones**

Este Defensor quiere realizar varias consideraciones a la consulta presentada:

En primer lugar, no entiende el motivo de la búsqueda de semejanza entre dos asignaturas de diferente titulación. Al ser asignaturas de diferente materia y diferente titulación no es imprescindible que tengan criterios de evaluación similares.

Este Defensor no llega a comprender el motivo de descontento entre los alumnos por no haberse examinado de la parte de teoría, porque el profesor les ha eximido de realizar dicha prueba, ya que la calificación que se obtiene en dicha parte no afecta a la calificación final y solo permite, en el caso de que sea apta, la calificación de los problemas. No observa ninguna medida que dificulte el acceso a una evaluación ecuánime, más bien, el profesor ha facilitado la superación de la evaluación con la medida tomada.

Finalmente, como se desprende del informe del profesor, si la obtención de respuestas a las cuestiones planteadas se encuentran fácilmente en los apuntes de la asignatura, si existe un foro para discutir dicha respuesta y si los alumnos han tenido varias ocasiones para superarlo, a este Defensor le parece que dicho criterio pudiera ser adecuado si así lo estima el profesor responsable de la asignatura y el propio Departamento.

**Referencia: dossier nº 05/11**

**Asunto: asistencia a una actividad académica sobrevenida.**

### **Descripción**

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Estudiantes, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Un profesor de mi facultad ha cancelado una clase debido a que organiza una conferencia el mismo día. El profesor ha decidido hacer obligatoria la asistencia a tal conferencia (la cual no está dentro del programa) y nos ha encargado una redacción sobre el tema tratado, la cual será evaluada como una prueba que él suele realizar de la asignatura.*

*¿Se puede obligar a ir a una conferencia que no tiene nada que ver con la asignatura y que se nos obligue a realizar un trabajo?"*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja, consulta la normativa al respecto y solicita informe al profesor responsable de la asignatura que responde en los siguientes términos:

*"Estimado Defensor Universitario:*

*La consulta que me imagino algún alumno o alumna mío o mía le ha hecho es en parte cierta. Sinceramente, me parece increíble que cuando les hice el anuncio de la conferencia nadie me hizo directamente a mí esta consulta. La conferencia es en inglés, y son alumnos de la especialidad de Lengua Extranjera. El tema de la conferencia tiene que ver con las materias conectadas directamente con sus intereses y con su especialidad. Les he indicado que me hagan un pequeño resumen -en inglés, por supuesto- de la conferencia que contaría como actividad de la asignatura. Por otro lado, la conferenciante es una profesora de una universidad extranjera con un curriculum excepcional.*

*Estoy gestionando con el Vicedecanato de Movilidad de la Facultad la posibilidad de expedir un certificado de asistencia a una actividad formativa para los alumnos participantes.*

*Resulta curioso que quien hace la consulta no especifique el tema de la conferencia.*

*Para los alumnos que siguen la asignatura por evaluación continua si es obligatoria la asistencia a esta actividad, aunque no se pasó parte de asistencia. Como se trataba de una actividad de clase debían elaborar un resumen de unas 300 palabras en parejas.*

*La asistencia a la conferencia llevaba consigo la entrega del resumen solo para los alumnos de evaluación continua. Estimo que estos alumnos eran en torno al 60% de los asistentes.*

*Por último quería aclarar que la entrega de los resúmenes será para el martes 5 de abril y que les he facilitado la presentación en powerpoint de la conferencia a través del Campus Virtual".*

## **Conclusiones**

Este Defensor, una vez estudiada la queja, consultada la normativa en vigor y visto el informe que envía el profesor, considera que el uso de la asistencia a una conferencia y a resumir lo tratado en ella como método de evaluación, es un procedimiento correcto y está comprendido en el Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz en su artículo dos.

La no inclusión en la ficha de la asignatura, no debe censurarse puesto que es una actividad sobrevenida que, el profesor responsable y experto en la materia, considera de utilidad para la mejor formación del alumnado.



Por otra parte, si tal como indica el profesor, aun siendo obligatoria, en la práctica no se ha pasado el parte de asistencia, esta actividad finalmente se ha convertido en voluntaria. Solo aquellos que asistan y presenten el resumen solicitado, tendrán una calificación más en su evaluación continua. Los alumnos que no realicen evaluación continua no han tenido obligación de asistir y por tanto su calificación se realizará según lo que aparece en la ficha de la asignatura.

En conclusión, este Defensor entiende que no se ha vulnerado ningún derecho del alumnado, sino que se les ha dado a los estudiantes la oportunidad de completar su formación invitándoles a una actividad relacionada con su titulación y con el contenido de la asignatura.

Por otra parte quisiera compartir con el profesor que todo este asunto se hubiera podido aclarar en su tiempo, mediante el diálogo ya que los alumnos podrían haber dirigido su consulta directamente al profesor y éste las hubiera respondido de forma inmediata, como lo ha hecho ante esta Institución.

**Referencia: Dossier nº 06/11**

**Asunto: derecho a conocer la evaluación desglosada en una asignatura.**

### **Descripción**

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Estudio Postgrado en una determinada titulación, quisiera saber donde puedo encontrar una normativa acerca de la calificación de las distintas asignaturas del máster, puesto que creo que estamos en nuestro derecho de saber el desglose de las distintas notas a la hora de poner una calificación total, el profesor encargado no nos las facilita ya que dice que no tiene obligación".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y solicita al alumno que aclare un poco más el contenido de la misma, ya que no se entiende si se refiere a asignaturas del máster o partes de dichas asignaturas.

El alumno aclara que se refiere a asignaturas completas. Desde la Oficina se le envía el siguiente escrito:

*“Estimado alumno:*

*En el siguiente enlace le remitimos la normativa sobre Evaluación del alumnado [http://www.uca.es/recursos/doc/Atencion\\_al\\_Alumnado/NORMATIVA/1624141093\\_1372010102133.pdf](http://www.uca.es/recursos/doc/Atencion_al_Alumnado/NORMATIVA/1624141093_1372010102133.pdf) para que consulte lo establecido en el capítulo I sobre Métodos de evaluación. No obstante, nuestro punto de vista sobre la evaluación es que el alumno debe conocer cómo se evalúan cada una de las partes de la asignatura para poder ejercer el derecho de reclamación si fuera necesario.*

*Si Vd. quiere puede indicarnos a qué asignatura del máster se refiere para pedir un informe al profesor”.*

El alumno nos indica que desea que se pida un informe al profesor y nos pide que guardemos la confidencialidad sobre su identidad.

El Defensor se dirige al profesor solicitándole que informe al respecto y responde en los siguientes términos:

*“En relación con la información solicitada, les comunico lo siguiente:*

- *La evaluación del curso de posgrado al que se refiere la consulta se ha hecho de acuerdo con el contenido de la guía docente, que ha estado disponible para los alumnos en el Campus Virtual desde antes del inicio del curso.*
- *En la guía docente se indica de manera textual:*
  - *La evaluación del alumno se realizará de la siguiente manera:*
  - *El examen final tendrá un valor del 40% de la nota.*
  - *La elaboración, presentación y exposición de trabajos, casos, ensayos, etc. tendrá un valor del 35% de la nota.*
  - *La participación activa del alumno en las sesiones de clase supondrá un 25% de la nota.*

*Para poder superar el curso es requisito indispensable haber asistido a un mínimo del 80% de las sesiones:*

- *Además de la información contenida en la guía docente, en el Campus Virtual se ha indicado la siguiente información que copio textualmente:*
  - *El examen se celebrará en el aula nº 1 junto a la copistería.*
  - *El examen tiene 28 preguntas, la gran mayoría serán tipo test y habrá algunas cortas, y tendrá una duración de una hora.*

- *La ponderación será igual para cada bloque del curso.*
- *La nota final del curso resulta de la aplicación de los criterios de evaluación publicados en el Campus Virtual (Guía docente del bloque 8).*
- *El examen cuenta el 40% del total, los trabajos realizados un 35% y la participación un 25%. Se ha considerado la evaluación de tres trabajos y para la participación se han considerado los alumnos que han indicado los profesores de los diferentes bloques.*

*Los alumnos han podido revisar su examen en tres sesiones, en los días 25, 29 y 30 de marzo, que se pusieron en las horas de descanso entre sesiones del master o al finalizar las mismas, para facilitar la asistencia de los alumnos.*

*En estas revisiones se han puesto las respuestas correctas del examen a disposición de los alumnos que lo han solicitado.*

*Sólo hay tres alumnos suspensos, de los que dos no han asistido al mínimo del 80% de las sesiones, que como se indica en la guía docente era un requisito indispensable para poder superar el curso.*

*Al otro alumno suspenso se le ha ofrecido la posibilidad de volver a hacer el examen en junio, aunque no exista formalmente una segunda convocatoria en este tipo de cursos.*

*Algunos alumnos han solicitado el detalle de las calificaciones, alguno incluso me ha pedido "la Excel" con las notas, cosa que entiendo que no tengo por qué dársela a los alumnos.*

*En mi opinión, es posible que algunos alumnos hayan confundido la valoración de la "participación activa del alumno en las sesiones de clase" con la simple asistencia a las sesiones.*

*Espero haber aclarado la situación, para poder cerrar esta consulta, y si no fuera el caso quedo a su disposición".*

## **Conclusiones**

En primer lugar, en el *Objeto y Aplicación del Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz*, se establece: "El objeto de este reglamento es regular el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz, y será de aplicación en todas las enseñanzas regladas que se impartan esta Universidad"; por tanto es de aplicación a la enseñanza de Másteres Oficiales.

Por otra parte, el artículo 1 de la precitada norma establece en su apartado 1, que el alumno tendrá derecho a la revisión de sus calificaciones con anterioridad a su incorporación a las actas oficiales, en su artículo 2 cuando define las formas de evaluación, indica en su segundo apartado:

*“Los alumnos serán evaluados de acuerdo con los criterios que figuren de forma explícita en la programación de la asignatura y que, en general, se basarán en alguno o algunos de los siguientes aspectos:*

- a) Asistencia y participación en clases teóricas, seminarios y otras actividades complementarias.*
- b) Realización de prácticas y trabajos en talleres, en laboratorio, en aulas de informática y trabajos de campo.*
- c) Presentación de trabajos, ensayos o informes relacionados con el contenido de la materia.*
- d) Pruebas de progreso, examen parcial y examen final.*
- e) Otras actividades específicas que garanticen una evaluación fundamentada del rendimiento del estudiante”.*

Aunque en la norma se hable de revisión del examen, en realidad la calificación que aparece en el acta provisional, puede ser o no la calificación de dicho examen; en muchos casos la calificación es el resultado de la aplicación de los criterios de evaluación expresados en la ficha de la asignatura y que incluyen diferentes ítems con distinto peso en la calificación final.

Por tanto, este Defensor entiende que cuando el alumno revisa su calificación provisional debe tener derecho a revisar todos y cada uno de los distintos apartados que han llevado a conformar dicha calificación, tal como se haya expresado en el apartado criterios de evaluación de la correspondiente ficha.

También entiende este Defensor que en algunos de estos apartados pueda ser más complicada la revisión, por ejemplo, en el caso de la participación activa del alumnado en las clases, ya que esta cuestión es, en muchas ocasiones, más difícilmente objetivable.

Para finalizar, este Defensor hace la siguiente recomendación:

**“Entendiendo que la calificación que aparece en las actas provisionales y que son el objeto de la revisión de los alumnos a la que hace referencia el Capítulo IV del Reglamento de Evaluación, es el resultado de la ponderación de una serie de**

apartados, la revisión de la calificación ha de extenderse a todos estos apartados y no solamente al examen o prueba final.”

El tenor de esta recomendación, no así la queja ni el presente informe, será trasladado al Vicerrector de Alumnos para que estudie si fuera necesario hacer alguna aclaración con carácter general del sentido de la norma.

Días más tarde se recibe un escrito del Vicerrector de Alumnos en el que informa que comparte la recomendación del Defensor Universitario.

**Referencia: Dossier nº 11/12**

**Asunto: presentación de trabajo en la convocatoria de septiembre.**

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*“Durante el curso académico, una profesora, dio la oportunidad a una serie de alumnos a los que nos quedaba esa única asignatura de poder superar la misma mediante la realización de un trabajo.*

*A lo largo de los últimos meses, hemos intercambiado una serie de correos sobre dicho trabajo, solicitando en varias ocasiones la posibilidad de realizar una tutoría sobre el mismo, posibilidad que no se me ha dado. En uno de estos correos me indica que el trabajo está copiado, aclarándole por mi parte que la introducción del mismo era una recopilación de textos sacados de diferentes páginas web.*

*Posteriormente, se me informa por correo electrónico que la calificación de mi trabajo es 0, no dándome la posibilidad de realizar una revisión de dicha calificación, aunque fuera en septiembre para poder hacer una nueva versión del mismo, ya que en los días de revisión oficiales de la calificación de Junio (2) no fue posible realizar dicha revisión. El pasado 25 de Julio me informa que ya no hay posibilidad de realizar el trabajo, y que mi única opción es presentarme al examen de la asignatura*

*Siendo la última asignatura que me queda, que tengo avanzado el proyecto fin de carrera, que no tengo tiempo material para poder preparar el examen, creo que merezco la oportunidad de que en la convocatoria de Septiembre pudiera realizar esta nueva versión del trabajo”.*

## Gestiones realizadas

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y solicita informe a la profesora que contesta lo siguiente:

*“No sé exactamente qué información precisáis pero lo que ha ocurrido es lo siguiente:*

*Lo de la posibilidad de superar la asignatura es cierto, así como el intercambio de correos. Con respecto a la revisión, en la primera corrección consideré que el trabajo estaba copiado de internet, así que le hice el favor de darle otra oportunidad y volver a entregar el trabajo en la misma convocatoria (la de junio), por tanto, no hubo revisión. La segunda entrega no difería mucho de la primera y consideré que seguía estando en su mayoría copiado. Como la segunda entrega del trabajo fue tarde, no daba tiempo a la revisión del mismo en fecha.*

*Con respecto a las tutorías, las que solicitó el alumno fueron después del final de las clases y por tanto, después de que terminaran las tutorías obligatorias (de eso me informó la secretaria de mi departamento). No es que no quisiera recibirlo, es que no me resultaba fácil y, dado que no era ya obligatorio, le informé de que no podía hacerla presencial pero que podían ser vía mail sin problema, de hecho, hay varios mails de aclaraciones sobre su trabajo.*

*Por último, dado que la inmensa mayoría del trabajo era copiado, finalmente decidí ponerle un 1.5, aunque realmente considero que una entrega de esas características se merece más un 0 que la nota finalmente obtenida.*

*Y con respecto a la convocatoria de septiembre, he de decir que el trabajo es un favor personal que concedo a la gente que está a punto de terminar la carrera para facilitarles el aprobado, pero en ningún caso estoy obligada a hacerlo. Así que después de haberme entregado dos veces un trabajo copiado he creído conveniente no volver a darle la oportunidad. A él y a otro alumno en su misma situación, no es nada personal.*

*Espero que les haya servido la explicación, si tienen alguna duda, estaré encantada de aclararla a lo largo de esta semana”.*

Recibido dicho informe, el Defensor se dirige telefónicamente a la profesora manifestando las circunstancias personales del alumno y pidiéndole que estudiara la posibilidad de ofrecerle una última oportunidad para superar la asignatura con éxito. A lo que la Profesora responde por correo electrónico:



*"Gracias por su recomendación y comprensión, pero he decidido mantener mi postura de no darle otra oportunidad, así que el alumno deberá hacer el examen de septiembre para superar la asignatura o pedirla por compensación, si quiere".*

El Defensor Universitario se pone en contacto con el alumno y le transmite lo indicado por la profesora y le recomienda que hable con ella respecto a la mejor manera de abordar el examen de septiembre.

Tras la intervención del Defensor, el alumno se pone en contacto nuevamente con la Oficina expresando lo siguiente:

*"Después de haber estado con el Defensor y remitirle mi queja, se puso en contacto con la profesora con la cual tengo el problema y ella con todas las irregularidades que ha hecho durante el curso, y con mi trabajo en sí, y que puedo demostrar porque las tengo escritas, y vistas por el Defensor el cual me dio razones suficientes para pedir que esta profesora tenga un BAU o queja o algo que pueda responder por su ineptitud, quiero que reciba las consecuencias de cualquiera de sus actos fuera de las normas de la UCA, como son las horas de tutorías".*

Durante las vacaciones de verano el Vicerrector de Alumnos se interesó por este asunto, informando al Defensor, que el alumno ha interpuesto una queja en el Vicerrectorado.

## **Conclusiones**

En primer lugar, este Defensor no puede entrar en cuestiones técnicas sobre el trabajo presentado por el alumno a la profesora. En cuanto a las cuestiones formales:

1. La profesora optó por un régimen especial de evaluación a una serie de alumnos, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de los mismos. Al ser un régimen especial, es la profesora la que debe decidir a qué convocatorias le es de aplicación el mismo, para el resto de convocatorias ha de ser de obligado cumplimiento el régimen de evaluación que se indique en la ficha de la asignatura. En este caso la profesora entiende que dicho régimen especial sólo debería alargarse hasta la convocatoria de Junio, posibilitando asimismo al alumno presentarse al examen reglado de la asignatura, si no deseara hacer uso de este régimen especial. Este Defensor no ve ninguna transgresión a los derechos del alumno en este modo de actuar, y como ya ha dicho, no entrará en el contenido del trabajo y su calificación, porque son cuestiones técnicas ajenas a las competencias de este Defensor.
2. En cuanto al cumplimiento del horario de tutorías, han de tenerse en cuenta dos circunstancias, la profesora está contratada solamente por el período en que

realiza su docencia, en este caso el primer cuatrimestre; de lo cual se deduce, según la opinión de este Defensor, que no tiene obligación de realizar tutorías presenciales durante el cuatrimestre en el que no está contratada; por otra parte la asignatura objeto de la queja, se encuentra integrada en el Campus Virtual, disponiendo la misma de tutorías electrónicas de las cuales ha hecho uso el quejoso durante el curso completo, incluido el segundo cuatrimestre. No obstante, no ha encontrado este Defensor una norma con carácter general que establezca claramente las obligaciones de los distintos tipos de profesores sobre las tutorías, por lo que realiza la siguiente recomendación al Vicerrectorado de Alumnos:

**“A la vista de la ausencia de una normativa específica que delimite claramente las obligaciones de tutorización de los distintos tipos de profesorado, se recomienda que se estudie, a la mayor brevedad posible, para su aprobación por el órgano de gobierno correspondiente, unas normas sobre esta materia”.**

3. En cuanto a la última solicitud del alumno, de que la profesora “reciba las consecuencias de cualquiera de sus actos fuera de las normas de la UCA”, dicha solicitud está fuera de las competencias de este Defensor Universitario. La potestad sancionadora es competencia exclusiva del Rector de la Universidad, y, por tanto, como ya le consta a este Defensor que el asunto está en manos del Vicerrector de Alumnos, deberá ser éste el que eleve al Rector la necesidad o no de iniciar un expediente administrativo.

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de la recomendación efectuada, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Transcurridos unos meses, el Vicerrector de Alumnos nos informa que comparte la recomendación ya que según los distintos tipos de profesorado, sobre todo aquellos que están contratados por un tiempo inferior al curso académico, debería establecerse con claridad sus obligaciones de tutoría durante su tiempo de contrato y quien asumirá las mismas, una vez haya finalizado su contrato y posiblemente no esté vinculado a la universidad.

El Vicerrector estima que este tema debe ser abordado por la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica y Personal y el tema que ocupa este informe ha sido elevado a la Inspectora General de Servicios.

## Becas

Referencia: Dossier nº 14/10

Asunto: incidencias con el desarrollo de una Beca Erasmus

### Descripción

Un miembro de la Comunidad Universitaria perteneciente al estamento de Alumnos, presenta la siguiente queja:

*“He hecho Erasmus este año en Portugal. Pero no hice el compromiso previo. Tenía todos los demás documentos, el compromiso de estudios y todo lo demás que hacía falta, pero se me ha pasado el compromiso previo. Tampoco nadie me ha dicho nada hasta junio. Ahora no me quieren dar las equivalencias de las asignaturas, he aprobado todas con notable. Hice además, más asignaturas que las que estaban en el compromiso de estudios y he aprobado también”.*

### Gestiones realizadas

El Defensor solicita informe a la Coordinadora de Movilidad en la Facultad en la que cursa sus estudios la alumna y contesta, con un detallado informe, lo siguiente:

1º. *“Con respecto a la queja por falta de información hasta junio de 2010 le hago saber que:*

*a. La alumna fue informada a través del correo electrónico desde el primer momento en que es seleccionada como alumna Erasmus saliente curso 2009/2010 el 20 de Abril 2009 y le informo además que su coordinador académico, el 21 de Abril 2009, le envió correo donde le solicito que se lea detenidamente todas las hojas informativas de la siguiente página web:[http://www.uca.es/web/internacional/erasmus/erasmusout/hojas/index\\_html](http://www.uca.es/web/internacional/erasmus/erasmusout/hojas/index_html), en dicha página se concreta todas las gestiones que el alumno debe hacer antes, durante y después de la estancia en la Universidad de destino, así como los formularios que debe cumplimentar.*

*b. La alumna contacta con su coordinador y se le firma el Learning agreement. (fecha 29 Junio 2009).*

2º. *Con respecto a la queja de la alumna que hasta junio nadie le ha dicho nada del compromiso y que se le había pasado hacerlo, a esto tengo que responderle que:*

- a. *A todos los alumnos que se marchan en el programa Erasmus se les informa de todo el trámite, que es sencillo pues consiste en: matricularse de las asignaturas que van a cursar ese año (aunque esto por supuesto es obvio), el compromiso previo de reconocimiento académico y el Learning agreement que debe estar firmado por las dos universidades y que deben de traer de vuelta junto con las notas originales. En el tiempo que llevo de coordinadora desde el año 2007 nadie ha incumplido estos pasos.*
- b. *A la alumna a través del correo electrónico se le solicita que lea las hojas informativas de los Erasmus salientes el 20 de Abril de 2009, facilitándole la dirección de la página web.*
- c. *Si por cualquiera de los siguientes motivos , que la alumna no ha leído las hojas o no nos ha entendido o nosotros no nos hemos expresado adecuadamente o ampliamente, cuando yo me entero por la secretaria del centro (para mi sorpresa) que no tiene el compromiso de reconocimiento de créditos formalizado, se le intenta dar una solución de modo que se lo hago saber, consulto con la secretaria para ver si se puede solucionar , y como me preocupa su situación lo comento con la Jefa de Secretaría, con la Sra. Secretaria de la Facultad, con su coordinador académico y con la Sra. Decana, para asegurarme que es un problema que se puede solucionar. Efectivamente, le envío a la alumna un correo electrónico (24 de Junio 2010) donde le vuelvo a comentar que le falta el compromiso previo de reconocimiento académico, y le envío nuevamente la página web donde puede obtener el impreso para que lo rellene, así mismo le digo que lo debe de hacer urgentemente que la secretaria me comenta que se puede solucionar si cumplimenta ese impreso para que se le pueda dar de baja en el sistema de Actas de Cádiz. La alumna me responde ese mismo día (24 Junio 2010) que ya ha rellenado el compromiso previo (algo que obviamente no había realizado), y añade que no para las asignaturas que quería incluir, sólo de las asignaturas que está matriculada. Al día siguiente (25 de Junio 2010) y sin comprender por qué no hacía lo que decía que había hecho, volví a enviar un correo donde le indicaba que no había entregado en la secretaria del centro el compromiso previo de reconocimiento académico para que le den de baja en las Actas porque si no es así van a salir editadas con un "no presentado", que lo tiene que hacer urgentemente porque ya están siendo editadas las de Junio. No tengo contestación hasta el 28 de Junio donde me envía un fichero adjunto con otro Learning agreement, pero no dice nada del compromiso.*

- d. *Cuando llega el periodo de matriculación del presente curso académico (10-11), envía un correo a la secretaria con las notas escaneadas para que se la pasen al expediente (también ignoraba o ignora que hay un impreso en el que se solicita el reconocimiento de créditos, pero esto no es problema porque es solucionable), la secretaria me comenta el asunto y me dice que además de la falta del compromiso, las notas tienen que ser originales. En dicho correo además le dice a la secretaria que ha hecho más asignaturas de las que está matriculada.*
- e. *Después de varios correos intentándonos aclarar, y de que ni su coordinador ni yo podíamos comprender el porqué no entendía algo tan simple como es rellenar un impreso en secretaria y tampoco que entendiera el mensaje de que lo solucionara urgentemente, le dije al coordinador académico de que me daba por vencida (tengo un total de 24 correos de entradas y salidas con la alumna), y que lo iba a hablar con la Sra. Decana porque ni su coordinador ni yo podíamos solucionar su problema, puesto que las Actas del curso estaban editadas, y ella constaba como alumna regular de la Universidad de Cádiz. Se lo comento a la Sra. Decana, me comenta que haga una instancia justificando el motivo por el cual ha ocurrido esto a ver qué se puede hacer, se lo comunico a la alumna y al coordinador académico, pero la alumna va a hablar directamente con la Sra. Decana. La alumna nos informa a su coordinador y a mí que la Sra. Decana le propone que la única posibilidad es que hable con los profesores de cada asignatura (pero sólo de las que se ha matriculado) y que le exponga su caso, por si hubiera alguna posibilidad por parte de los profesores responsables de darle por válido lo que ha hecho fuera, esta acción obedecería exclusivamente al criterio del profesor.*
- f. *En ningún caso ningún miembro de la Comisión ECTS del Centro, es decir, el coordinador académico, el coordinador de movilidad o el Presidente de la Comisión (Decana), pueden modificar un acta porque incurriríamos en un delito. Sólo hay un modo en que los miembros de dicha Comisión podamos resolver el reconocimiento de asignaturas realizadas fuera de la universidad de origen y éste implica que esas asignaturas tienen que estar dadas de baja en el sistema regular de Actas, precisamente para que no estén incluidas en ellas cuando el profesor las cumplimenta, este hecho no se ha dado en el caso de esta alumna y aparece como no presentada.*
- 3º. *En cuanto a la queja de que ha hecho más asignaturas de las que estaban en el learning y que las ha aprobado, a esto tengo que responderle que:*

- a. *No es posible atender a su petición porque no se ha matriculado de ellas y si no se matricula no aparece en las Actas y no tiene derecho a clases ni teóricas ni prácticas, y el profesor desconoce su existencia, además de no contemplarse en el Learning agreement (del que por cierto hay varios, algunos sin firmar ni por la Universidad de origen ni destino).*
- b. *El 22 de Abril 2010 la alumna me dice en un correo que sólo está matriculada de 18 créditos pero que está haciendo 46, me llama tanto la atención esa situación que me asusta y le indico en un correo electrónico (23 Abril 2010) que por favor me llame por teléfono, le facilito mi teléfono y mi horario intentando comprender directamente su situación y explicarle los requisitos para modificar la matrícula; así mismo en el correo le digo explícitamente que tenía que modificar el Learning agreement y cumplimentar un impreso en secretaría de modificación de matrícula firmado por su coordinador académico (este es un compromiso modificado, dando yo por hecho que el primer compromiso lo había entregado). La alumna nunca fue a secretaría a matricularse de las asignaturas nuevas que quería incorporar ni por supuesto cumplimentó la modificación del compromiso, en un correo que me envía el 22 Junio 2010 me dice que no tiene hecha la matrícula de Cádiz de esas nuevas asignaturas porque se le pasó la fecha y que pensaba hacerla en septiembre (finalizado el curso académico).*

*Por último informarle que en ningún momento ha habido desatención por nuestra parte, como lo demuestran los 24 correos electrónicos establecidos con la alumna por mi parte, otros tantos con su coordinador académico junto con las atenciones personalizadas. Así mismo demuestra la intranquilidad que yo tenía con esta estudiante al consultar su caso con cada una de las personas responsables de la gestión de los alumnos Erasmus salientes: Jefa de Gestión, Sra. Secretaria de la Facultad, Coordinador académico de la alumna y Sra. Decana.*

*Tengo a su disposición todos los correos electrónicos si los quiere revisar me lo indica y le envío copia por correo interno de la UCA.*

*Estoy a su disposición para cualquier indicación suya”.*

## **Conclusiones**

Este Defensor, a la vista de lo indicado en el amplio y detallado informe de la Coordinadora de Movilidad de la Facultad, no observa que los derechos de la alumna se hayan lesionado en modo alguno, habiéndose informado, más allá de lo exigible, en todo momento, con la debida corrección en tiempo y forma.



Referencia: Dossier nº 08/11

Asunto: denegación de beca Erasmus.

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*“Por la presente procedo a exponerle lo siguiente:*

*A finales del verano pasado supe del programa del Instituto de Prehistoria y Cuaternario de la Universidad de Tübingen (Alemania) y encontré que varias asignaturas por ellos impartidas eran muy interesantes y complementarias a la formación aquí recibida en la rama de Prehistoria.*

*Durante el mes de octubre pregunté a varias personas vinculadas a esta Universidad, si a mi edad era posible un Erasmus (fecha de nacimiento 08.06.42) y me informaron de que no había establecida una edad para ello.*

*Dado que la titulación que curso no tenía previsto ningún acuerdo con la citada universidad alemana, consulté a la Coordinadora de la Licenciatura sobre qué se podía hacer al respecto y me respondió que simplemente consistía en establecer con ellos un convenio.*

*A finales del mes de octubre o principios de noviembre tuve una entrevista con el Coordinador de Erasmus para la titulación, a quien la idea le pareció correcta, y procedió a cumplimentar y dar curso a la documentación correspondiente y me sugirió que pasara por la Oficina de Relaciones Internacionales para ver cómo iba el tema.*

*Durante los 20 primeros días del citado mes de noviembre pude ver personalmente dos veces al funcionario encargado del tema: la primera vez me dijo que la propuesta se había enviado ya a Alemania y la segunda que los alemanes no habían contestado.*

*Desde los últimos días del mencionado mes de noviembre hasta finales de enero pase con regularidad por la Oficina de Relaciones Internacionales sin poder contactar con él, al preguntar a las secretarías si ellas podían facilitarme alguna información al respecto, me contestaron que no sabían que esto era un tema que llevaba este señor.*

*En los primeros días de febrero visitando nuevamente la citada Oficina, sin resultado, pregunte a la secretaria sobre una forma de contacto con el funcionario y me facilitaron su e-mail. Por ese medio obtuve más éxito e inmediatamente recibí una respuesta en la que se me comunicaba que el acuerdo había sido firmado, pero que el plazo de admisión de solicitudes se había cerrado. En una entrevista personal con el funcionario se me sugirió elevar un escrito solicitando ser incluido entre los solicitantes, al mismo tiempo se me comunicó que los convenios no eran personales, sino generales para toda la Universidad. La respuesta a mi petición fue una rotunda negativa a lo solicitado.*

*Mi exposición es, que era y soy desconocedor de sus procedimientos administrativos, y dado que el proyecto de convenio partió de mí lo he considerado siempre, inocentemente, como algo personal. Si en esto estaba equivocado ningún funcionario me informó del procedimiento a seguir, nunca se me dijo nada y muchas veces sentí vergüenza por mis persistentes y repetidas visitas a la Oficina de Relaciones Internacionales. De haber recibido la oportuna información este malentendido no se hubiese producido. Lo que se deba de hacer o solicitar lo dejo a su buen criterio.*

*Aprovecho la oportunidad para saludarle muy atentamente”.*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y solicita sendos informes al Coordinador de la Titulación de Historia del Programa Erasmus y al Director de la Oficina de Relaciones Internacionales. El Coordinador responde lo siguiente:

*“Como me solicita de vuestra Oficina del Defensor Universitario, como Coordinador de la Titulación que cursa el alumno del Programa Erasmus de la Universidad de Cádiz, me dispongo a emitir el siguiente informe al respecto del asunto que se me plantea:*

*Efectivamente, el alumno que envía este escrito a vuestra Oficina, planteó la posibilidad de abrir un convenio nuevo con la Universidad de Tübingen en Alemania, al hilo de poder cursar una serie de asignaturas que le venían bien para su perfil curricular. Es cierto que existen unos convenios establecidos entre la UCA y diversas universidades europeas, pero desde siempre, el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales, ha tenido un criterio dinámico -y a mi parecer acertado- de abrir sobre la marcha nuevos convenios, si las dos partes representativas de la Universidad de origen y destino, así lo comunicaban. En este sentido, el procedimiento ha surtido efectos en diversas ocasiones, y desde luego, en este caso, comuniqué en tiempo y forma mi total visto bueno como se lo hice saber también al alumno interesado. Se en palabras del alumno, que iba pasando el*

*tiempo y no lograba conformar el nuevo convenio, las razones, escapan a mi conocimiento. Lo último que sabía del asunto es que seguía insistiendo, pero vuelvo a repetir, que soy el primer sorprendido con este desenlace, algo que desde luego no es nada común a un departamento, que siempre cuida y gestiona con eficacia estos temas. Es cuanto se y puedo hacerles partícipes, deseando pueda ser subsanado en interés del alumno, si no este curso académico, otro posterior”.*

El Director de la Oficina de Relaciones Internacionales, contesta en los siguientes términos:

*“En relación con la petición de informe solicitada por la Oficina del Defensor Universitario, paso a exponer lo siguiente:*

*1.- En ningún momento, el alumno se dirigió a mi personal, como responsable de la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI). En todo caso, habló con mis colaboradores que no son, en modo alguno funcionarios ni responsables de las gestiones.*

*2.- La única notificación que recibí de este alumno, fue un correo en el que únicamente se solicitaba ser admitido en el programa Erasmus, si bien reconocía el alumno que estaba fuera de plazo. Al interesarme por este alumno, se me informó que el convenio con la Universidad de Tübingen (Alemania) fue promovido inicialmente por él.*

*3.- Frente a esta situación se acordó, dado que no era el único estudiante en solicitar fuera de plazo, que no se podría hacer excepciones y por tanto ninguna petición sería aceptada, incluida la del alumno. Asumo la plena y única responsabilidad de dicha decisión.*

*4.- El personal de la ORI no debe ni puede conocer cuáles son las intenciones de todos y cada uno de los alumnos que vienen a diario a preguntar personalmente a la Oficina. Además, toda la información necesaria para el alumno está colgada previamente en la web UCA y accesible a todo el mundo.*

*5.- Finalmente, desconozco exactamente a qué se refiere el alumno cuando habla de “malentendido”.*

Una vez recibidos ambos informes, el Defensor espera a que salgan los listados definitivos con la adjudicación de plazas por Universidades. Puestos en contacto con la Oficina de Relaciones Internacionales, se recibe el siguiente correo electrónico:

*“Según parece la plaza para la Universidad de Tübingen no se ha cubierto y el alumno no tiene plaza adjudicada porque no participó en el programa Erasmus 2011/12.*

*Adjunto CAU del pasado ocho de febrero donde el alumno relataba lo ocurrido, siendo atendido el mismo día por el Director de la Oficina de Relaciones Internacionales desestimando la petición.*

*“Según el apartado segundo de la convocatoria el plazo para presentar candidaturas a una plaza Erasmus, permaneció abierto desde el 17 de diciembre de 2010 al 23 de enero de 2011.*

*[http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Oficina\\_RRII/Erasmus/Erasmus\\_salientes/62511128\\_21122010134047.pdf](http://www.uca.es/recursos/doc/Unidades/Oficina_RRII/Erasmus/Erasmus_salientes/62511128_21122010134047.pdf)*

*Para la difusión del programa que fue publicada en nuestra página WEB y comunicada por medio del Tavira se realizaron folletos, carteles, Jornadas Erasmus en los diferentes Campus de la Universidad de Cádiz, además de la difusión por parte de coordinadores y los becarios de Relaciones Internacionales distribuidos por los centros, no resulta creíble que un alumno pueda alegar desconocimiento por falta de información, máxime cuando tenemos 1.145 solicitudes gracias a la gran difusión que hacemos del programa.*

*Por otra parte tal y como comentaba el Director de la Oficina de Relaciones Internacionales en el informe remitido el pasado 24 de marzo de 2011:*

*3.- Frente a esta situación se acordó, dado que no era el único estudiante en solicitar fuera de plazo, que no se podría hacer excepciones y por tanto ninguna petición sería aceptada, incluida la del alumno. Asumo la plena y única responsabilidad de dicha decisión.*

*No se han recogido solicitudes ni contemplado la posibilidad de alumnos fuera de plazo por el número elevado de solicitudes y por considerar que sería un desagravio para aquellas personas que cumplieron con el procedimiento, no podemos aceptar la solicitud del alumno, por entender que el desconocimiento no exime de la responsabilidad de cumplir con los procedimientos establecidos y lógicamente no podemos hacer excepciones con un alumno en particular”.*

## **Conclusiones**

En sus conclusiones este Defensor quiere diferenciar claramente, lo que entiende que sería un estudio de legalidad de las actuaciones de la Universidad, y por otra, aquellas medidas que se podían haber tomado con objeto de que el resultado final no hubiese sido el que se ha producido.

En cuanto a la legalidad de lo actuado, este Defensor no observa que se haya violado ningún derecho del alumno, el Coordinador de la titulación atendió la solicitud del estudiante y, junto a la Oficina de Relaciones Internacionales, puso en marcha el convenio con la Universidad de Tübingen que permitía el intercambio Erasmus deseado por el alumno.

Dicha plaza Erasmus se ofertó junto con el resto de las plazas, en tiempo y forma, abriéndose el plazo de presentación de solicitudes, aunque el quejoso presentó su solicitud fuera de plazo. En el escrito presentado aduce que aunque acudió en varias ocasiones a la Oficina de Relaciones Internacionales, no fue atendido y cuando fue informado había terminado el plazo, indicando asimismo que no tiene por qué conocer los procedimientos de la Universidad. No ha quedado constancia de las veces que el quejoso acudió a la Oficina de Relaciones Internacionales, ni de que se haya dirigido por escrito durante los meses de Noviembre, Diciembre y Enero a dicha Oficina para solicitar información sobre el antedicho convenio. No puede aducirse por otra parte desconocimiento de los procedimientos, el plazo de solicitud de las plazas Erasmus es suficientemente publicitado entre la comunidad universitaria, como así le consta a este Defensor; y el quejoso como alumno de esta Universidad debe recibir en su correo institucional, dicha publicidad.

No obstante lo anterior, también hubiera sido razonable, y no le consta a este Defensor que así ocurriera, que aunque el quejoso preguntase en sus visitas a la Oficina sobre un tema muy concreto, que llevaba una persona que no se encontraba allí, si podía haberse informado al alumno sobre las cuestiones generales sobre las plazas Erasmus, entre ellas su plazo de solicitud.

En cuanto a la denegación de la solicitud fuera de plazo, aunque legalmente este Defensor no puede objetar nada; si le parece que hubiera sido posible hacer una excepción en este caso, ya que el convenio que había dado lugar a la plaza se había tramitado a solicitud del alumno, y que como se ha demostrado posteriormente, al conocer los listados definitivos, dicha plaza ha quedado vacante al no haber ninguna solicitud. Quizás, en este caso, la flexibilidad en la aplicación de la norma, hubiera posibilitado que la plaza no quedara vacante, y que la misma hubiera podido ser ocupada por el alumno que, desde el principio, había mostrado su interés en la misma, posibilitando la firma del convenio correspondiente.

En definitiva, este Defensor entiende que no observa ninguna transgresión de las normas en la actuación llevada a cabo por la Oficina de Relaciones Internacionales, pero aconseja en la medida que ello sea posible y con el escaso número de personas del que se dispone que se flexibilice la aplicación de la norma, siempre que no perjudique a terceros; como hubiera sido en este caso.

**Referencia: Dossier nº 15/11**

**Asunto: renuncia a beca Alberti-Leonardo**

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"He enviado una carta de renuncia a la Oficina de las Becas Alberti-Leonardo, expresando los motivos de dicha renuncia:*

*Después de haber pensado detenidamente acerca de las condiciones que se ofrecen en la beca, he llegado a la conclusión de que en realidad lo que se ofrece es más bien un puesto de trabajo encubierto, con los mínimos derechos laborales posibles. Se podría decir que, más bien, uno debe pagar por trabajar.*

*Dados los tiempos que corren, en que los derechos más básicos de los trabajadores/as se vulneran cada día con mayor facilidad e impunidad, creo sinceramente que no debo colaborar con una situación que contribuye de forma directa con tales vulneraciones. Igualmente creo que la Universidad debe plantearse muy seria y críticamente las consecuencias de este tipo de 'colaboraciones', por ello envío copia de este escrito a la Oficina del Defensor Universitario -a pesar de la escasa confianza que por mi experiencia tengo sobre esta institución- por si estiman conveniente hacer algo al respecto.*

*Con la esperanza de que las cosas se pueden mejorar con algo de voluntad y generosidad, porque seguimos siendo humanos, y no sólo mano de obra intercambiable.*

*Creo necesarias algunas mejoras, tales como establecer unos criterios suficientes que clarifiquen con nitidez unas condiciones laborales dignas para los/as becados/as, que incluyan un salario acorde con el trabajo a realizar, y siempre que este no suponga, como de hecho sucede en no pocas ocasiones, una sustitución encubierta de puestos de trabajo que debieran ocuparse con profesionales no-en prácticas.*

*Mi experiencia con la actuación de esta Oficina, por desgracia, no ha hecho más que confirmar la falta de imparcialidad e independencia de la misma. Sin embargo, cierta ingenuidad no superada, me insta a mantener esperanzas de cambios posibles".*



## **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja, revisa la convocatoria de Becas Alberti-Leonardo y solicita informe al Vicerrector de Alumnos que contesta lo siguiente:

*“Le informamos que esta es una Beca de la Unión Europea que financia el 80% del alojamiento y del viaje de los estudiantes para la realización de prácticas profesionales en distintos países de la Unión Europea. La Universidad de Cádiz realiza la selección de los estudiantes y un aportación del 20% al proyecto.*

*En el caso que nos expone, los alumnos conocen, en el momento de la solicitud las condiciones de la convocatoria y las obligaciones y derechos que conlleva la concesión de la beca y así queda explícito en el escrito de renuncia del alumno cuando manifiesta que “después de haber pensado detenidamente acerca de las condiciones que se ofrecen...”.*

*Por tanto, sin valorar las observaciones sobre este tipo de convocatoria por parte de beneficiario de la beca, lo cierto es que en el punto 8º de la bases, se dispone que “Si una vez aceptada la práctica y habiéndose realizado gastos por desplazamiento (coste del billete) y/o reserva del alojamiento en destino, el seleccionado/a renuncia a su plaza sin justificación que se estime pertinente, deberá abonar íntegramente los citados gastos”.*

## **Conclusiones**

A la vista del escrito presentado por el alumno, y a pesar de la escasa confianza que esta Institución le merece, y a *su falta de imparcialidad e independencia* según el quejoso, este Defensor desea realizar una serie de conclusiones.

En primer lugar, no parece desprenderse del escrito presentado por el alumno, ninguna queja en relación con el abono de los gastos que se hayan ocasionado desde la aceptación de la práctica; por tanto, este Defensor no entrará en este asunto, puesto que además está claramente explicitado en la convocatoria.

En cuanto a los temores que expresa el alumno, de que en realidad se trata de un “puesto de trabajo encubierto con los mínimos derechos laborales posibles”, creo que tanto la Universidad como este Defensor Universitario están de acuerdo con el hecho de que las prácticas que se ofrecen no deben ser en ningún caso un puesto de trabajo encubierto sino una oportunidad para el alumno de aprendizaje en contacto con la realidad empresarial.

En la convocatoria de las Becas se ofrece la "Búsqueda de prácticas profesionales, de acuerdo con la titulación del participante". En este sentido, este Defensor entiende que la Universidad debería asumir un compromiso más fuerte en la convocatoria, indicando en la misma una serie de requisitos que deben cumplir esas prácticas profesionales que se ofrecen a los alumnos.

Entre esos requisitos deben estar el número máximo de horas diarias de estancia del alumno en la empresa, una definición clara de las tareas que realizara el becario en la misma, velando siempre que no sean un puesto de trabajo encubierto, objetivos de las prácticas y tutorización de las mismas.

Aunque le consta a este Defensor, que por parte de la Universidad se hacen los máximos esfuerzos para que estos requisitos se cumplan, cree necesario que aparezcan explícitamente en la convocatoria de las mismas, con objeto de que en caso de incumplimiento de los mismos, el alumno puede presentar la correspondiente reclamación para que la Universidad tenga conocimiento de los mismos y pueda actuar en consecuencia no incluyendo en sus convenios aquellas empresas o instituciones que no cumplan.

Por tanto, recomienda:

**"Que en la convocatoria de las Becas Leonardo-Alberti se definan claramente las características generales de las becas, en cuanto a titulación exigida, número de horas, tutorización y objetivos de la mismas, asumiendo el compromiso de exigir a las empresas que participen en el programa el cumplimiento de dichos requisitos.**

**Que en el caso de que por parte de la Universidad se tenga conocimiento de que alguna empresa participante no haya cumplido sus compromisos, no cuente con la misma en la convocatoria del siguiente curso".**

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de la recomendación efectuada, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Ambas recomendaciones son compartidas por el Sr. Vicerrector de Alumnos, estimado el mismo que la persona encargada de estas Becas y por tanto, de todo lo que a ellas concierne, es el Director General de Universidad-Empresa.

## Matrícula

Referencia: Dossier nº 13/11

Asunto: problemas con automatrícula para cambio de turno.

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Al hacer la automatrícula para el primer curso de los estudios universitarios que deseo iniciar, no me dan opción a elegir el turno de mañana y me obligan a señalar el turno de tarde, alegando que es por orden de llegada.*

*Solicito se revise mi automatrícula para poder asistir al turno de mañana ya que previamente no existía ninguna información de los turnos ni del criterio de asignación de los mismos en ningún medio de información del estudiante (folletos informativos y página web) Estimo que el procedimiento no se ajusta a los principios de publicidad y transparencia, vulnerando el principio de igualdad".*

### Gestiones realizadas

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y solicita informe al Decanato y el Vicedecano de Ordenación Académica contesta lo siguiente:

*"Paso a contestar el correo que nos envías, en la medida en que está en mi mano, ya que la Facultad tiene competencia sólo en algunos de los aspectos que se mencionan en la queja que se nos transcribe.*

*En lo referente a no poder inscribirse en el grupo de mañana, ello se debe a que tanto el grupo de mañana como el grupo de tarde tienen un límite de alumnos de nuevo ingreso, 125. Una vez que el grupo está completo los alumnos tienen que matricularse en el otro grupo, hasta completarlo.*

*En lo tocante a los motivos que se alegan en la reclamación ("el procedimiento no se ajusta a los principios de publicidad y transparencia vulnerando el principio de igualdad") me centraré en lo relativo a la vulneración del principio de igualdad, toda vez que la falta de transparencia o de publicidad sólo tienen transcendencia en la medida en que con ello se produzca tal vulneración. El alumno no se queja del proceso seguido, sino de que como consecuencia del proceso se han producido un resultado no deseado que se materializa en tener que seguir el curso*

*por la tarde y ello, parece ser, supone violación del principio de igualdad. Si pese a la falta de publicidad o de transparencia hubiera podido elegir grupo de mañana el alumno no se quejaría. Se queja por tener que venir a clase por la tarde y parece ser que entiende que ello vulnera el principio de igualdad. Ni siquiera menciona motivos importantes por los que no puede asistir por la tarde a clase: trabajo, enfermedad, obligaciones sociales o cargas familiares; sólo que por no haberlo sabido no ha podido elegir grupo de mañana.*

*Admitir que el principio de igualdad se vería vulnerado por el hecho de tener que seguir las clases por la tarde, que es en definitiva lo que parece decir quien se queja, sería tanto como aceptar que los alumnos que van a asistir a clase por la tarde van a recibir una formación desigual, de menor calidad. No ir a clase por la mañana vulnera el principio de igualdad. No es así y no puede admitirse tal. La calidad, las opciones, las competencias y los resultados de aprendizaje, así como el nivel de los profesores que van a impartir docencia en primer curso por la tarde no permiten entender que por el hecho de pertenecer a este grupo se produzca una desigualdad. Podrá ser incómodo, podrá significar un cambio de rutina al pasar las clases a la tarde y tener que estudiar por la mañana, pero en modo alguno representa una desigualdad en cuanto a la calidad docente, que, entiendo, es lo que importa. Es más, está más que comprobado que los alumnos de grupos vespertinos que siguen el curso suelen rendir más y obtener mejores resultados. A ello contribuye, y no poco, la presencia entre el alumnado de personas inmersas ya en el mundo del trabajo, lo que aporta a las clases más interés y madurez en el lado discente. Desde la perspectiva de la calidad de la docencia a impartir y a recibir y de las opciones para los alumnos entiendo que la vulneración que se alega carece por completo de consistencia. En otros matices relativos a las preferencias de los alumnos en general no creo que pueda ni deba entrar.*

*Las actuales circunstancias de nuestro Campus, diseñado y previsto para dos titulaciones y soportando actualmente seis, nos obligan a sacar el máximo partido al espacio existente y, en consecuencia, a utilizar las aulas tanto por la mañana como por la tarde. Unos, profesores y alumnos, tendrán que asistir a clase por la mañana y otros, profesores y alumnos, tendrán que hacerlo por la tarde. La experiencia nos dice que el criterio que se ha elegido para la distribución del alumnado en los grupos de mañana y tarde para el próximo curso es el que puede ofrecer menos problemas. La experiencia anterior, de otro lado, nunca nos advirtió que fuera necesario publicitar desde la Facultad los criterios de matriculación con anterioridad a la fase de matrícula. Se toma nota para próximos cursos”.*

Recibido dicho informe, al Defensor le quedan algunas dudas por resolver, por lo que se dirige nuevamente al Vicedecano de Ordenación Académica y le pregunta sobre cual ha sido el criterio de matriculación aplicado, qué órgano lo aprobó y si

existen, cuáles son, los criterios para facilitar cambios de grupo. A lo que recibe la siguiente respuesta:

*“En cuanto a los criterios de matriculación se siguen los propios de la UCA.*

*Dado que el grado que va a cursar el alumno en primero y segundo cursos se divide en dos grupos y que por necesidades de espacio nos hemos visto obligados a tener docencia durante la mañana y la tarde, la Junta de Facultad decidió que fueran los propios alumnos los que decidieran en qué grupo deseaban seguir la docencia. Otros criterios como el alfabético, el número de orden en la preinscripción, la nota de acceso, etc., fueron descartados por los problemas, quejas y reclamaciones que provocan.*

*El único criterio contemplado por la Junta de Facultad para acceder a otro grupo es la permuta, de modo que sólo se contempla el cambio en aquellos casos en los que dos compañeros deciden cambiar el turno.*

*Conviene añadir que el criterio de que fueran los alumnos los que eligieran turno tiene su origen en las peticiones de los propios alumnos, de tal modo que la Junta de Facultad accedió a esa petición por considerarla plenamente justificada. Los alumnos, como el resto de los componentes de la Junta, estuvo de acuerdo en mantener el criterio, sabedores de que a partir del alumno centésimo quincuagésimo primero podrían plantearse quejas, sosteniendo aquellos que esto era mejor que la tradicional e insegura asignación por orden alfabético, sobre todo, teniendo en cuenta que durante el mes de noviembre aún hay alumnos que formalizan su matrícula”.*

## **Conclusiones**

El Defensor, a la vista de la queja planteada y una vez recibido el informe del Vicedecano de Ordenación Académica realiza las siguientes recomendaciones:

**“Considerando que ha existido falta de información en los criterios de asignación de grupos, que se estudien detenidamente las solicitudes de cambio de grupo teniendo en cuenta las circunstancias personales de los alumnos, con objeto de que aquellos alumnos que presenten dificultades justificadas para realizar sus estudios en un determinado turno, se les pueda facilitar el cambio a un turno que se ajuste mejor a sus necesidades.**

**Para el próximo curso se informe adecuadamente a los alumnos de los criterios de asignación de grupo, tanto en los tablones de anuncio del centro como en la página web del mismo”.**

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de la recomendación efectuada, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Unos meses más tarde nos informan desde el Decanato que se han atendido todos aquellos cambios de turno solicitados y cuya fundamentación les había parecido razonable y han sido debidamente justificados y que para evitar en el futuro situaciones como la que ha dado lugar a este expediente, a partir de próximo curso publicitarán con las mayores garantías -diversidad de medios y amplio periodo de tiempo- el procedimiento que la Facultad sigue en la conformación de los grupos docentes, en sus turnos de mañana y tarde.

## Otros

**Referencia: Dossier nº 07/11**

**Asunto: varios asuntos relacionados con la nivelación y metodología en cursos del Centro Superior de Lenguas Modernas, acceso al Campus Virtual y planificación en el Máster de Educación Secundaria.**

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, solicita una cita para mantener una entrevista con el Defensor Universitario, tras la misma, expone la siguiente situación:

*“Estoy cursando el nivel 5 que el Centro Superior de Lenguas Modernas, en adelante CSLM, de la Universidad de Cádiz realiza. Mi problema es que yo inicialmente me matriculé para nivel 6, pero tras hacer la prueba de nivelación a la que dicho centro nos somete estimaron oportuno que realizara el nivel 5. Quiero hacer constar mi queja por la negación por parte del CSLM a facilitarnos a los alumnos (porque no soy el único que la solicitó) revisiones de dichos exámenes. Las dos únicas opciones que ofrecen son: o la matriculación en el nivel 5 o la devolución del importe previamente ingresado.*

*Además tras ser atendido telefónicamente por una persona del CSLM, a quien le solicitaba poder ponerme en contacto con los profesores que realizaron la prueba o con la coordinadora de los cursos, la única solución que me supieron dar fue facilitarme el e-mail de tal coordinadora para que se lo relatase por escrito. Lo hice y a día de hoy aún no he tenido respuesta de esta señora.*

*Otra petición que hice fue si matriculándome en el nivel 5, entendiendo que sólo son tres semanas, en los primeros dos o tres días, cuando aún no es demasiado tarde para ninguna parte, se puede promocionar al alumno al siguiente nivel si los profesores entienden que tiene nivel suficiente para el nivel 6. Me contestaron que lo hablase directamente con los profesores, y así hice a primera hora del primer día. La respuesta fue que no porque llevaría mucho tiempo comunicarlo a la coordinación vía correo electrónico, que estos lo aceptaran y se lo comunicasen al profesor, nuevamente vía e-mail, y este al alumno, y cuando se pudiera llevar a efecto el cambio ya el curso estaría demasiado avanzado.*

*Otro aspecto que quería reseñar es la falta de planificación. No entiendo como los alumnos que acaban el nivel 5 el día 1 de Abril no tienen la posibilidad de matricularse en el siguiente nivel para llegar a tiempo a la pre-matriculación en el*



*Máster de Educación Secundaria, habiendo tiempo sobrado para realizar dicho curso. Resulta que el CSLM no oferta nuevos cursos hasta verano, no teniendo por lo tanto opción a matricularse en el comentado máster. Tras hablar varios alumnos con la profesora el primer día de clase y comunicarle esta inquietud, ella envía un correo electrónico a la dirección de los cursos en los que les responden que si no hay una demanda mínima del curso ellos no pueden realizarlo. Pero claro si el CSLM no oferta dicho curso en su web la gente no puede preinscribirse, y sino se inscriben ellos no lo ofertan, total que se convierte en un bucle.*

*Luego otro problema con el que me he encontrado durante la realización del curso ha sido que no recibía la identificación de usuario y clave para poder acceder al campus virtual de la UCA. Tras mandar varios correos a los administradores de esta página y no recibir respuesta, fui aconsejado por mis compañeros a que fuese a la secretaria del CASEM y comentara allí el problema, ya que por lo visto a uno de estos compañeros le sucedió lo mismo hace tiempo y allí se lo solucionaron. Gracias a ello pude solucionar el problema y poder por fin entrar al campus virtual y tener por fin acceso a las materias que los profesores cuelgan, y que además es parte del curso, pues esta dividido en unas horas de clases asistenciales y otras horas de trabajo en casa a través de esta web. Por lo tanto he perdido más de una semana de poder trabajar en casa con el perjuicio que ello me ha conllevado para la normal realización del curso.*

*Por último quería hacer también mención a la metodología con la que se llevan a cabo los cursos. Pienso que es deficiente, y aunque entienda que al ser un curso intensivo y las clases deban desarrollarse rápidamente y dar mucho contenido en poco tiempo, no quita que las profesoras que dan los cursos estén desbordadas y no puedan controlar realmente si un alumno esta asimilando los contenidos y avanzando en el desarrollo del plan que el curso prevé. Además para colmo hay una total improvisación en aspectos, digamos, logísticos. Así no es normal que si el curso empezó un lunes a las 9.30 de la mañana como puede ser que el viernes anterior, a las 13.30, cuando la oficina cierra a las 14.00, no sepan cual es el aula donde tendrá lugar las clases. Luego sin criterio ninguno las clases se van cambiando de un aula en la biblioteca a otra en el CASEM, que nos tienen a los alumnos mareados, y tampoco comprendo bien como el cuaderno, fotocopiado por supuesto, que nos tiene que servir como libro de texto tarden toda una semana en entregárnoslo (el curso tan solo son 3 semanas), cuando cada alumno a pagado una matrícula que pienso que en parte es para sufragar esos gastos".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja. La misma tiene muchos matices y el Defensor considera oportuno solicitar informes a diferentes órganos con competencias en los

temas indicados por el alumno; así pues, solicita informes a los Vicerrectorados de Profesorado y Ordenación Académica, Tecnologías de la Información e Innovación Docente, y por otra parte, al Centro Superior de Lenguas Modernas.

En la Oficina se recibe el informe del Vicerrector de Tecnologías de la Información e Innovación Docente que se expresaba en los siguientes términos:

*“En primer lugar, me alegro que el problema se haya solucionado y el alumno haya podido acceder ya a su curso del Centro Superior de Lenguas Modernas, aunque entendemos los inconvenientes que el retraso con el que se ha producido el mismo le ha podido causar.*

*Igualmente, he de decirles, que la gestión del CSLM y del campus virtual, para estos efectos, la realiza la FUECA por lo que en este Vicerrectorado no podemos dar más detalles del problema concreto.*

*A título informativo, les podemos recordar, que todos los alumnos de la UCA acceden al campus virtual mediante un sistema de clave única que se les suministra en la Secretaría de los Campus/Centros en el momento de la matrícula. Si por alguna causa el alumno pierde esta clave debe acudir, de nuevo, a Secretaría para recibir una nueva personalmente, evitando posibles suplantaciones de identidad.*

*Respecto a los correos sin respuesta que dice el alumno haber enviado “a los administradores de la esta página”, no tenemos constancia de haber recibido en este Vicerrectorado, por los cauces establecidos (BAU y CAU) alguna queja en este sentido y que no haya sido respondida en tiempo y forma”.*

Por parte del Director del Centro Superior de Lenguas Modernas, se recibe un completo informe:

*“Efectivamente, hemos realizado pruebas de confirmación de nivel previas a los cursos para no encontrarnos, tal y como ha sucedido en ediciones pasadas, con un gran número de alumnos cursando niveles inadecuados una vez comenzadas las clases. Como saben, la realización de estas pruebas es obligatoria y su implantación se ha debido precisamente a que nos encontrábamos con una proporción muy alta de alumnos con un nivel idiomático inferior (o superior, en algunas ocasiones) en cursos principalmente de nivel intermedio, sobre todo de nivel 6, cuya superación da lugar a un certificado de B1 del MCERL, alumnos que retrasaban el ritmo de aprendizaje de los que sí contaban con la base idiomática adecuada para seguir el curso.*

*Una vez realizada la prueba, hemos hecho los traslados de matrícula necesarios de manera automática, dando la opción de permanecer en el nuevo nivel, o bien*

*devolviendo el importe abonado en concepto de matrícula, si el alumno no estuviera de acuerdo con el cambio o, por ejemplo, no le vinieran bien los nuevos horarios, tal y como advertimos en la web del CSLM.*

*La matrícula de un alumno supone la aceptación de las condiciones generales de funcionamiento del CSLM:*

- 1º. El alumno debe consultar la Tabla de Capacidades del MCERL antes de la selección del nivel en el que desea matricularse.*
- 2º. El alumno debe tramitar la correspondiente prueba de Prenivelación antes de la formalización de la matrícula.*
- 3º. El alumno tomará parte en la prueba inicial de nivel el primer día del curso.*
- 4º. A instancias del profesor, un alumno podrá también ser reubicado en un nivel adecuado a sus capacidades y ofertado por el centro en el periodo de realización del curso contratado originalmente.*

*En cuanto a la posibilidad de revisión, tampoco hemos negado en ningún momento la revisión de la prueba, si bien no se trata de ningún examen o evaluación de aprovechamiento correspondiente a un proceso formativo previo y sí sólo de una prueba de capacidad para medir las competencias de una persona antes de iniciar dicho proceso. La revisión, por tanto, comporta la supervisión del resultado de la prueba por parte de un segundo o, llegado el caso, tercer evaluador, con lo que el resultado sí es efectivamente revisado, tal y como se hace en las pruebas de competencia instrumental desligadas de procesos previos. Además de todo ello, el CSLM no podría ofrecer la posibilidad de revisar los resultados de sus pruebas de confirmación de nivel a los más de mil alumnos que se encuentran inscritos en la actualidad en nuestros cursos (y eso tan sólo en la presente edición de primavera).*

*En relación a los cambios de nivel, habiendo realizado previamente las pruebas de confirmación de nivel, éstos los llevamos a cabo de manera extraordinaria sólo en los casos en que los alumnos muestren una evolución anormal en su adquisición. En tales casos, es el docente del curso el que se pone en contacto con la coordinación y realiza la recomendación de cambio de nivel del participante, que gestionamos de manera inmediata tras ponernos en contacto con el alumno y confirmar que está de acuerdo en realizar el cambio (v. punto 4).*

*En cuanto a la planificación a la que se hace referencia en la queja, al comienzo de cada edición (otoño, primavera y verano) publicamos en la web la oferta de la temporada siguiente. Además, paralelamente, por nuestro compromiso hacia los alumnos de la Universidad, intentamos dar respuesta a la demanda que vamos detectando o nos hacen llegar los alumnos de los diferentes campus, como ha*

*sucedido ahora en Puerto Real, donde hemos organizado dos cursos intensivos de inglés de niveles 5 y 6 para posibilitar a los alumnos interesados en matricularse en los diferentes másteres el acceso al certificado de B1. Por lo tanto, lógicamente, aunque no tenemos la obligación de organizar este tipo de cursos fuera de nuestra oferta regular, también tenemos previsto dar continuidad en su formación a los alumnos que ahora están cursando el nivel 5 puesto que son los niveles pares los que certifican niveles completos del marco. Si la información referente a este curso no la hemos publicado aún es, precisamente, porque estamos pendientes de que nos confirmen desde el Decanato de la Facultad de Ciencias del Trabajo las fechas y horarios del curso de inglés que quieren que organicemos para sus alumnos, y queríamos tener esa información para poder compatibilizar la implicación de los docentes en la medida de lo posible con el curso de nivel 6 de Puerto Real.*

*Con respecto a la metodología que se utilizando en el aula, es la habitual en nuestros cursos de inglés y de otros idiomas:*

*<http://cslm.fueca.org/detallecurso.php?codigo=PCL11449>*

*<http://cslm.fueca.org/detallecurso.php?codigo=PCL11450>*

#### **METODOLOGÍA:**

*En este curso se trabajan las destrezas lingüísticas, productivas y receptoras, tanto orales como escritas, armonizando los enfoques comunicativo y gramatical, a fin de dotar al estudiante de las estrategias y conocimientos necesarios para desenvolverse en la vida cotidiana.*

*De hecho, es la misma metodología por la que habitualmente nos felicita la inmensa mayoría de alumnos, como queda constancia en los cuestionarios de evaluación que ponemos a disposición de los participantes a través del Campus Virtual, por lo que entendemos que la crítica en este caso es simplemente una opinión aislada. En todo caso, lo tendremos en cuenta a la finalización del curso y revisaremos las valoraciones de estos dos cursos intensivos más exhaustivamente por si hubiera que corregir algún aspecto.*

*Por último, también nosotros compartimos la opinión que se expresa acerca de los aspectos logísticos, ya que seguimos con numerosos problemas para asignar espacios concretos a los cursos que ofertamos, principalmente los intensivos, por tratarse de cursos que se imparten durante períodos demasiado largos en franjas horarias completas (en este caso tres semanas en horario de mañana, de 9:30 a 14:00 h.). Pese a todos los esfuerzos que se han realizado desde la Administración del Campus de Puerto Real y desde nuestra propia oficina, efectivamente, no hemos tenido una asignación concreta de espacios hasta el día previo al inicio de los cursos, y ésta pasaba por que impartiéramos cada curso en hasta tres espacios*

*diferentes, con el consecuente trastorno para docentes y alumnos, pero en este sentido, también creo que debemos ser comprensivos, más aún si tenemos en cuenta que nosotros desde el CSLM no podemos exigir más a la Administración del Campus de lo que han hecho, es decir, proporcionarnos los espacios más adecuados para que impartamos los cursos atendiendo a la disponibilidad.*

*Confianto en que estas explicaciones satisfagan sus dudas, quedamos a su disposición para cualquier otra cuestión”.*

El Defensor mantiene una conversación con la Vicerrectora de Profesorado y decide pedir un informe al Instituto de Posgrado, sobre si existe coordinación o no entre el Instituto de Posgrado, responsable de los másteres, y el Centro Superior de Lenguas Modernas, con el objetivo de que el mayor número posible de alumnos puedan realizar en el curso académico los dos cursos de Inglés que le acrediten el nivel B1 necesario para la prescripción en el Máster de Secundaria.

La respuesta emitida por la Directora del Instituto de Posgrado, Especialización y Actualización no tarda en llegar:

*“La obtención de los requisitos para acceder a los Másteres es un componente de la gestión de Másteres que no es competencia del Instituto de Posgrado ni de la Oficina de Posgrado. En este sentido nuestro compromiso no va más allá de informar a los que solicitan información de los requisitos de acceso y admisión, y lo que ellos conllevan, además de la forma en la que pueden conseguirlos.*

*Si la pregunta es si el CSLM está coordinado con el Instituto y la Oficina para atender a estos requisitos (a los que obliga la ley ministerial) la respuesta es rotundamente sí. El Centro ha estado siempre a nuestra disposición para cumplir con las demandas de los estudiantes que han podido necesitar sus servicios y nunca ha puesto ningún obstáculo para que nuestra relación sea fluida y efectiva, velando todos por la condición de autofinanciabilidad del mismo.*

*La queja puntual de estudiantes que a día de hoy no han conseguido obtener la acreditación no es más que una circunstancia particular de estudiantes a los que nunca se les ha cerrado las puertas ni las opciones pero por su propia situación no han conseguido pasar una prueba de nivel, que por norma deberían de tener todos los estudiantes que acceden a la universidad.*

*Es una queja, además, que podrían solucionar estos alumnos si consiguen llegar al nivel B1 del marco europeo por medio de cualquier tipo de aprendizaje al que se sometan, ya que en ningún momento el CSLM se ha erigido como único centro que provea de estas enseñanzas”.*

## Conclusiones

Para poder emitir algunas conclusiones y/o recomendaciones sobre los asuntos planteados en la queja por el alumno, este Defensor entiende que es recomendable dividir la queja en cuatro asuntos:

- Problemas con la identificación del usuario del Campus Virtual.
- Imposibilidad de revisión de los exámenes
- Promoción a niveles superiores comenzado el curso
- Falta de planificación entre la impartición de los cursos en el CSLM y el proceso de preinscripción en el Master de Secundaria.

Con respecto a este problema, por parte del Vicerrectorado de Tecnologías de la Información se piden disculpas por los posibles perjuicios que se hayan cometido. Parece que no hubo una correcta información sobre la clave del alumno, y como obtenerla en caso de pérdida. Entendiendo este Defensor que esta es una queja puntual sobre un asunto del que no ha tenido más reclamaciones, considera que el proceso se está realizando correctamente con los pequeños fallos que cualquier proceso lleva emparejado.

Con respecto a ese asunto, por parte del CSLM, se responde:

*“En cuanto a la posibilidad de revisión, tampoco hemos negado en ningún momento la revisión de la prueba, si bien no se trata de ningún examen o evaluación de aprovechamiento correspondiente a un proceso formativo previo y sí sólo de una prueba de capacidad para medir las competencias de una persona antes de iniciar dicho proceso. La revisión, por tanto, comporta la supervisión del resultado de la prueba por parte de un segundo o, llegado el caso, tercer evaluador, con lo que el resultado sí es efectivamente revisado, tal y como se hace en las pruebas de competencia instrumental desligadas de procesos previos. Además de todo ello, el CSLM no podría ofrecer la posibilidad de revisar los resultados de sus pruebas de confirmación de nivel a los más de mil alumnos que se encuentran inscritos en la actualidad en nuestros cursos (y eso tan sólo en la presente edición de primavera)”.*

Del texto podría deducirse una contradicción, por una parte se indica que no se niega la posibilidad de una revisión, consistente en la supervisión del resultado por un segundo o tercer evaluador; pero por otra parte se indica que el CSLM no podía ofrecer esta posibilidad a los más de mil alumnos inscritos en los cursos.

No le queda claro a este Defensor, si existe o no revisión de las pruebas. Por otra parte, este Defensor entiende que la obligatoriedad de la revisión de la evaluación



establecida en el Reglamento de Evaluación de los alumnos, no afecta a este tipo de pruebas de nivel, puesto que en dicho Reglamento se establece que será de aplicación en todas las enseñanzas regladas que se impartan en esta Universidad, y las pruebas de nivel son para determinar los conocimientos previos para determinar en que curso puede matricularse el alumno. En opinión de este Defensor, si dichas pruebas fueran la evaluación de los conocimientos de enseñanzas que dieran lugar a título o diploma, sería obligatoria la revisión de dicha calificación.

La consulta del alumno se refiere a la promoción a un nivel superior al que está matriculado; y de la respuesta que se da por el CSLM: En relación a los cambios de nivel, habiendo realizado previamente las pruebas de confirmación de nivel, éstos los llevamos a cabo de manera extraordinaria sólo en los casos en que los alumnos muestren una evolución anormal en su adquisición. En tales casos, es el docente del curso el que se pone en contacto con la coordinación y realiza la recomendación de cambio de nivel del participante, que gestionamos de manera inmediata tras ponernos en contacto con el alumno y confirmar que está de acuerdo en realizar el cambio", se infiere que dicha posibilidad es la contraria, si el alumno tiene una evolución anormal en la adquisición de los conocimientos se le recomienda un cambio a un nivel inferior.

Estas condiciones están expresamente aceptadas por el alumno en el momento de su matrícula, la promoción a un nivel superior durante la realización del curso, supondría que la prueba de nivel realizada al inicio del mismo no tiene validez, puesto que ha ubicado al alumno en un nivel inferior al que realmente tiene. Pero sin perder su validez, puede que determinadas ocasiones, la ubicación de un alumno en un determinado nivel no haya sido la correcta, y por tanto, este Defensor entiende que al igual que está previsto el supuesto del cambio a un nivel inferior a instancias del profesor para aquellos alumnos que tengan una evolución anormal; también debería preverse el caso contrario, si el profesor observara que los conocimientos del alumno son superiores a los que se imparten en el nivel que está cursando y que podría abordar con éxito un nivel superior, debería tener la posibilidad de proponer a la Coordinación el cambio a un nivel superior que debería ser aceptado por el alumno.

La respuesta que en este sentido se da por el Instituto de Posgrado es esclarecedora. En este Instituto y en la oficina de posgrado se informa de los requisitos y como obtenerlos, se coordina con el CSLM la realización de los cursos necesarios, exigiéndose por todos la autofinanciabilidad de los mismos. Por último, se recuerda desde el Instituto que los *"alumnos pueden conseguir llegar al nivel B1 del marco europeo por medio de cualquier tipo de aprendizaje al que se sometan, ya que en ningún momento el CSLM se ha erigido como único centro que provea de estas enseñanzas"*.



Este Defensor quiere puntualizar dos cuestiones, en primer lugar, cree que debe profundizarse en esa coordinación entre ambos órganos, con objeto de que el mayor número de alumnos posibles puede alcanzar los conocimientos necesarios que le permitan la preinscripción en el Máster en tiempo y forma; en segundo lugar, aunque los alumnos puede alcanzar el nivel B1 por cualquier tipo de aprendizaje, también es cierto, que el CSLM es el que, de alguna manera, homologa si dichos aprendizaje es suficiente o no, o en caso contrario, el alumno debe pasar la prueba correspondiente. Como conclusión, este Defensor entiende que ante esta tesitura, el alumno opte por realizar los cursos correspondientes en el CSLM, cuya homologación está plenamente garantizada.

**Referencia: Dossier nº 11/11**

**Asunto: concesión de premio extraordinario**

### **Descripción**

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Alumnos, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Quería exponer el problema que he tenido acerca de los Premios Extraordinarios Fin de Carrera. Tras pasados ya muchos meses desde que me ocurrió esto y no he encontrado apoyo por otros medios como fueron el CAU y dos correos que envié al Vicerrector de alumnos que lo único que me expuso es que mi problema no se perdería, pero aún espero una respuesta a todo.*

*En primer lugar le expongo los motivos que me llevan a esta comunicación y es que no recibí ningún correo informativo por parte del Decanato informándome del comienzo del plazo para enviar la solicitud para la obtención del Premio Extraordinario, (cosa que sí recibí justo el año pasado), yo ni otros compañeros con los que he podido hablar. Me enteré una vez que el plazo había finalizado, a través un Departamento de mi centro donde he sido alumna colaboradora durante dos años y sigo en él para la realización de la Tesis de Máster. Debido a este motivo no dudé en ir a Decanato tan pronto como me enteré de la situación simplemente ya no tenía nada que hacer, pero quería comprobar que verdaderamente nadie por parte de Decanato envió esa información al correo como suelen hacer con otras novedades. Pasé directamente a hablar con la Secretaria de la Facultad, la cual primeramente me dijo que claro había sido un fallo por mi parte porque yo debía conocer la existencia de esa convocatoria algo de lo que sí estoy desacuerdo; entonces, al no quedarme conforme, hablé en ese mismo momento con el*

*Decano, y me dio la razón en cuanto a que es un premio que me pertenece, que el reglamento ya hace tiempo que se quiere cambiar pero al final no se hace nada, ni nadie lucha por cambiarlo. Y es más tengo dos amigos estudiando en la Universidad de Cádiz, en otro Campus y a ellos se les ha avisado directamente mediante una llamada telefónica que se les concedía a ellos el premio directamente sin presentar solicitud, solamente conociendo en Decanato su nota de expediente. Yo me quedé esperando esa llamada. Si pertenecemos a una misma Universidad, la universidad de Cádiz, ¿porque acaba ocurriendo esto, siendo finalmente los alumnos los que se ven afectados?*

*Ahora voy a solicitar la beca del Ministerio FPU y no puedo decir que soy la de mayor nota expediente de mi promoción porque no rellené una solicitud donde tenía que poner mi nombre y poco más, porque Decanato ya tenía toda mi información.*

*Mi motivo por tanto de esta reclamación es, exponer mi caso, darlo a conocer y conocer cuales son las posibilidades que tengo de cambiar algo sobre este tema, que hasta el propio Decano de la Facultad me apoyó en esa idea en su día pero no se ha vuelto a tratar del tema".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y consulta el *Reglamento para la concesión de los premios extraordinarios de fin de carrera* en las diversas titulaciones de la UCA que en sus artículos 1 y 2 dice textualmente:

#### *“Artículo 1*

*Podrán solicitar que sus expedientes sean tomados en consideración para la concesión del Premio Extraordinario de Fin de Carrera de cada curso los alumnos que, habiendo concluido sus estudios en el Centro en el correspondiente curso académico, en la titulación y especialidad de que se trate, posean una calificación media no inferior a dos puntos.*

#### *Artículo 2*

*Conocida en cada curso la calificación de los exámenes de septiembre el/la Decano/a o Director/a de la Facultad o Escuela, abrirá un plazo de 15 días hábiles para que presenten su solicitud los alumnos que opten a dicho Premio”.*

Por otra parte, solicita informe al Sr. Decano, que contesta en los siguientes términos:

*“Estimado Sr. Defensor Universitario:*

*En relación a la consulta sobre el premio extraordinario de licenciatura 2009/2010.*

- 1º. La convocatoria se hizo pública en tiempo y forma, a través de la página web del centro aplicando el Reglamento de Concesión de Premios Extraordinarios de Fin de Carrera de la UCA.*
- 2º. En la misma convocatoria en que se hace pública en la página web de la Facultad la apertura del plazo de presentación de solicitudes se pone en ficheros ligado el Reglamento de Concesión de Premios Extraordinarios de Fin de Carrera de la UCA. En la cual se especifican los procedimientos y plazos para optar a dicho premio.*
- 3º. Dos días antes de finalizar el plazo de presentación de solicitudes se remitió un recordatorio a los profesores del centro para su información y poder asesorar a aquellos egresados que se pusiesen en contacto con ellos).*
- 4º. A la fecha de finalización del plazo previsto en el Reglamento de Concesión de Premios Extraordinarios de Fin de Carrera de la UCA, se habían recibido dos peticiones en tiempo y forma).*
- 5º. La Comisión de Premios Extraordinarios de Licenciatura se reúne el 11 de enero de 2011.*
- 6º. Admite todas las solicitudes presentadas para el optar al Premio Extraordinario de la Licenciatura en el curso 2009/2010.*
- 7º. Una vez examinados los dos expedientes admitidos y, después de las correspondientes deliberaciones acuerda proponer a una determinada alumna al Premio Extraordinario de la Licenciatura.*
- 8º. El acuerdo es aprobado por asentimiento en la sesión ordinaria de Junta de Facultad de 10 de febrero de 2011.*
- 9º. En NINGÚN momento del proceso de concesión del Premio Extraordinario de la Licenciatura 2009/2010 ha sido presentada por parte de la quejosa la correspondiente solicitud como se establece en el Reglamento de Concesión de Premios Extraordinarios de Fin de Carrera de la UCA”.*

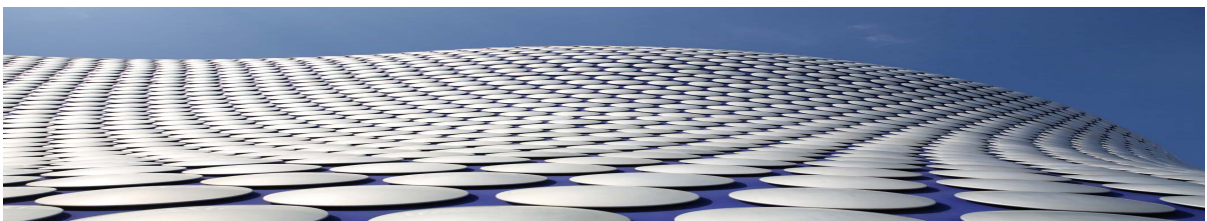
## **Conclusiones**

Este Defensor entiende que, por parte de ese Decanato, se ha seguido fielmente lo establecido en la normativa en vigor en el procedimiento para la concesión de los premios extraordinarios fin de carrera y que la alumna no hizo uso de su derecho de solicitar que su expediente fuera tomado en consideración, tal como establece el artículo 1 del Reglamento anteriormente mencionado.

En cuanto a la posibilidad de cambiar el citado Reglamento, la única opción sería que dicha concesión se hiciera de oficio al mejor expediente de cada curso académico, pero este Defensor entiende que antes de dicha concesión debe existir una petición previa del interesado.

Expedientes de quejas (Personal Docente e Investigador):

■ Servicios



## Servicios

Referencia: Dossier nº 15/10

Asunto: incidencias en aparcamiento de recintos universitarios

### Descripción

Un miembro de la Comunidad Universitaria perteneciente al estamento del PDI, presenta la siguiente consulta:

*“Estimado señor, interpuse un BAU al Servicio de Prevención en los siguientes términos: Mi más completa perplejidad ante la situación en la que me encuentro gracias a su departamento. Resulta que he sido denunciado por un profesor de mi centro porque al parecer he aparcado ocupando dos plazas de forma "reiterada"... como consecuencia de ello ustedes dan órdenes a seguridad del Campus de anular los privilegios de mi tarjeta de acceso. Esta es la información que me comunican en seguridad a las 12.00 horas de hoy 16 de septiembre de 2010. Como comprenderá y ante la falsedad de tal denuncia, insisto, falsedad de la denuncia formulada quiero manifestar mi queja a la forma en la que se me está tratando.*

- 1. ¿Es posible que una denuncia anónima de origen a tomar tal medida de anular completamente la tarjeta identificadora de un profesor?*
- 2. ¿Es posible tomar la medida anterior sin advertir, en este caso a mí, de la posible situación infractora como me consta que se ha hecho en otras ocasiones por parte del personal de seguridad?*
- 3. ¿Es posible que este tipo de medidas se tomen sin que el personal de seguridad confirme la situación infractora?*
- 4. ¿Es posible tomar una medida de este carácter sin dar opción al afectado a defenderse de alguna forma ante la acusación planteada?*
- 5. ¿Es posible adoptar una medida de este tipo sin tener pruebas? ¿Acaso las hay?*

*Me gustaría que supiera que a la fecha de hoy todavía no he recibido ningún tipo de explicación a lo ocurrido el pasado 16 de septiembre. Como respuesta al BAU que puse, recibo los siguientes comentarios totalmente fuera de lugar y dando por hecho que soy un infractor reincidente:*

*Buenos días:*

*Evidentemente y a la vista de su reacción entiendo que no ha percibido el mensaje que se le ha querido hacer llegar con el bloqueo de su tarjeta que no es otro que el de hacerle ver que, en caso necesario, y de reiterarse una situación que ha sido denunciada por escrito y sin anonimato alguno, podríamos llegar a hacer efectiva, en esta ocasión tan sólo se ha pretendido que Vd. tome conciencia de los hechos y, en la confianza de que éstos no se reiterarán, se volverá a activar su tarjeta desde hoy. Por mi parte doy el incidente por zanjado con la reactivación de su tarjeta pero estoy a su disposición por si considerara oportuno ir hasta el fondo del asunto.*

*Como usted comprenderá no es de recibo este trato hacia mi persona, insisto en que no soy un infractor y que si esta situación es fruto de un malentendido es necesario que así se me haga saber y que se implanten aquellas medidas que permitan que este tipo de actuaciones no se repitan con ninguno de los miembros de nuestra Comunidad. Agradezco enormemente la atención que me presta”.*

### **Gestiones realizadas**

A la vista de la queja presentada, el Defensor revisa sus archivos observando que en el pasado mes de Marzo, emitió un informe relacionado con el dossier 03/10, cuyo asunto era *el uso de aparcamientos en recintos universitarios*, y en cuyas conclusiones se hace la siguiente recomendación:

**“Que por parte del Servicio de Prevención se realice una normativa, para que sea aprobada por el órgano competente que, al menos, contenga los siguientes aspectos:**

**Situaciones indebidas por las que se producirá apercibimiento.**

**Número de apercibimientos que conducirán a la apertura de un expediente sancionador, la clasificación de las faltas y las posibles sanciones que deberían aplicarse, así como establecer la posibilidad de defensa del expedientado antes de emitir una resolución definitiva”.**

Es evidente que dicha recomendación no ha sido tenida en cuenta, en caso contrario, la queja que nos ocupa quizás no hubiera tenido lugar.

No obstante el Defensor solicita un Informe al Servicio de Prevención que responde en los siguientes términos:

*“En relación con las diligencias abiertas desde su Oficina en orden a dilucidar los extremos de los hechos acaecidos y denunciados por un determinado profesor en relación al bloqueo de su tarjeta de accesos al parking, ante la reiteración de aparcamientos indebidos de su vehículo indicarle:*



*Este tipo de hechos ocasionan perjuicios al colectivo de usuarios de nuestras zonas de aparcamiento ocasionándonos en no pocas ocasiones problemas de seguridad para la instalación y descontento ya que, al no contar con la posibilidad del auxilio de la grúa municipal para corregir este tipo de actos queda en no pocas ocasiones impunes hechos que merecerían su sanción.*

*En el caso que nos ocupa se colocaron en varias ocasiones notas informativas en el parabrisas del vehículo del infractor instándole a un uso adecuado del estacionamiento, ante la reiteración de los hechos se utilizaron otras medidas como el aviso por medio de su correo electrónico y la emisión de partes y, ante la falta de resultados y amparados por la queja de una profesora y de la Administración del Campus, nos vimos en la necesidad de adoptar una medida que hiciera un llamado de atención que nos permitiera reconducir la situación.*

*Tras todo lo comentado, desde Seguridad entendemos que, tanto por una mera razón de racionalización de uso de los espacios universitarios como por razones de contenido medioambiental debemos contar con una normativa que sea muy rígida ante hechos como los comentados ya que consideramos que la falta de poder punitivo expreso respaldado por la Institución nos hace contar con medidas de control de espacios muy limitadas; a ello debemos sumar el hecho de que una falta de control sobre las zonas en que se aparca incide de forma determinante en algunas ocasiones sobre la seguridad de bienes y personas, ya que, en no pocas ocasiones, se dificulta el acceso de vehículos de emergencia (bomberos, ambulancias, etc.) en caso de ser necesario.*

*Esperando que lo argumentado justifique, al menos en parte, la proporcionalidad de la medida adoptada quedo a su disposición para aquello que pudiera precisar”.*

El Defensor solicita aclaración de algunos aspectos que considera necesarios y no se reflejan en el anterior informe:

*“¿En cuántas ocasiones se colocaron las notas informativas en el parabrisas del vehículo del infractor?*

*Que tengamos constancia fehaciente y que podamos acreditar desde 2008 se le pusieron al menos tres notas informativas, sabemos que se colocaron más de éstas tres dado que no todos los vigilantes han levantado partes de incidencias cuando se colocaba nota, sólo se hace cuando la infracción es reiterada y los avisos informales no surten efecto.*

*¿Cuál era el uso inadecuado?*

*El uso inadecuado siempre ha sido el mismo, ocupar dos plazas de aparcamiento cruzando su coche.*

¿Cuál es el contenido del correo electrónico enviado al infractor?

3.- El texto del correo lo tendría de recabar pero es un correo tipo que se remite desde el Centro de Control en el que se solicita el uso adecuado del espacio”.

Asimismo, el Defensor solicita al mismo Servicio, con objeto de dilucidar si el acceso al aparcamiento es un derecho de todos los miembros de la comunidad universitaria o un privilegio de algunos, las plazas de aparcamiento existentes en el Campus de Jerez, solicitándole cuales son de acceso libre y cuales restringido y qué miembros de la comunidad tienen acceso a dichas plazas restringidas.

En la respuesta recibida se indica lo siguiente:

PARKING	ACCESO	TOTAL PLAZAS	DISCAPACITADOS
Seminarios	Restringido. Para profesores	109	4
Alumnos	Restringido. Para alumnos y PAS	277	10
Exterior	Acceso libre	111	3

### Conclusiones

En primer lugar, a la vista de los datos sobre el número de plazas de aparcamiento en el Campus de Jerez, ha de concluir este Defensor que el acceso a dichas plazas es un privilegio o facilidad del que disponen los miembros de la comunidad universitaria adscritos a dicho Campus, y no un derecho para cualquier miembro de la comunidad universitaria. Por tanto, cualquier medida como la tomada, no afecta al derecho del quejoso, sino elimina el privilegio que la Universidad le había dado por su condición de integrante del PDI de dicho Campus. Dicha medida no afecta a otros derechos ni obligaciones del docente, puesto que de cualquier modo existen plazas libres de aparcamiento que le permiten poder acceder a su puesto de trabajo.

En relación con la queja del docente, está claro que todos los extremos a los que hace alusión deberían estar regulados en la normativa a la que hacía referencia este Defensor al inicio del relato de las gestiones realizadas. A la vista de los datos presentados, parece probado que en varias ocasiones el quejoso ha sido informado de situaciones irregulares en la forma como realiza su aparcamiento, ocupando dos lugares, lo que siendo manifiestamente insolidario, provocando que otros usuarios no tuvieran acceso a dichos estacionamientos. En cuanto a la medida tomada, bloqueo de la entrada al aparcamiento, este Defensor estima que antes de tomarla, el quejoso debería haber sido informado, apercibiéndolo de que se tomaría dicha medida si continuaba aparcando de forma incorrecta. No obstante

la duración de la medida y la existencia de aparcamientos libres, no han afectado a los derechos del quejoso.

Por lo tanto, y para concluir este informe, el Defensor desea realizar dos recomendaciones:

**“Al quejoso le rogaría que hiciese memoria y recuerde si efectivamente, tal como dice el Personal de Seguridad, no había sido informado de estas situaciones, tal como aparecen reflejados en los partes de seguridad que dicho personal realiza diariamente. Si es así, sería conveniente para este Defensor que ambas partes, el quejoso y el Jefe del Servicio de Prevención se reunieran para zanjar las diferencias que existan entre ambos, la concordia y el diálogo son las únicas armas permitidas en la lucha por una correcta convivencia universitaria y en su labor de mediación, este Defensor se ofrece para servir de testigo a dicha conversación”.**

Por otra parte, este Defensor vuelve a reiterar la recomendación que hiciera el pasado mes de Marzo y que coincide con lo expresado por el Jefe del Servicio de Prevención en su informe:

**“Que por parte del Servicio de Prevención se realice una normativa, para que sea aprobada por el órgano competente que, al menos, contenga los siguientes aspectos:**

- **Situaciones indebidas por las que se producirá apercibimiento.**
- **Número de apercibimientos que conducirán a la apertura de un expediente sancionador, la clasificación de las faltas y las posibles sanciones que deberían aplicarse, así como establecer la posibilidad de defensa del expedientado antes de emitir una resolución definitiva”.**

Asimismo solicita al Servicio de Prevención que, si considera que dicho Servicio no es el responsable de la realización de dicha normativa, se lo indique a este Defensor, con objeto de que esta recomendación sea elevada a otras autoridades académicas que se consideren necesarias.

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de esta recomendación, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Referencia: Dossier nº 09/11

Asunto: gestión RAEEs en la Universidad de Cádiz

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Personal Docente e Investigador, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Presento una queja relacionada con la gestión de RAEEs que se está realizando actualmente en el CASEM. Constato que dicha gestión se sigue haciendo rematadamente mal y, para mayor escarnio, pagando por ella".*

Asimismo, en fecha posterior añade lo siguiente:

*"La anunciada auditoría de Bureau Veritas el próximo día 9 en el Campus de Puerto Real, al parecer ha hecho que alguien decida que hay que efectuar un "lavado de cara" urgente del CASEM. Algo así como cuando en el cuartel se anunciaba una visita del general. Ahora bien, estamos en una universidad no en un cuartel. La cultura como organización debe (debería) ser diferente.*

*Una pena que para conseguir la certificación ISO14001 se recurra a estos ardides y no se haya acometido previamente un cambio cultural en la comunidad universitaria. Humo, solo humo. Una ficción en la que nadie cree. Al parecer ni quienes la promueven que tiene que recurrir a esto, hecho de tan tosca manera".*

### Gestiones realizadas

El Defensor admite a trámite la queja y solicita informe al Director General de Infraestructuras. Tras múltiples reiteraciones, finalmente se recibe el siguiente informe del Director del Servicio de Prevención, que resumimos a continuación:

*"En relación a los reiterados escritos que el profesor viene remitiendo a toda la organización en el que pone de manifiesto sus quejas/dudas sobre la gestión de los residuos en la Universidad, por medio del presente les adelanto nuestra posición al respecto:*

*En primer lugar, manifestar públicamente y, una vez más, que todas aquellas gestiones que redunden en la gestión de un residuo, en este caso RAEEs que no repercuta en gastos para la Universidad por costes de gestión encontrará en mí su primer defensor.*

*Entiendo que cuento con el respaldo de la Organización y convenientemente refrendado por una recién obtenida certificación y el SGA que lo sustenta.*

*Por último, como ya le he manifestado a éste señor por varios medios, reitero la disposición a integrar a todos aquellos que quieran colaborar en el beneficio de la Institución a la que nos debemos y para la que trabajamos, que , al menos en mi caso, es la Universidad de Cádiz; en ese camino el profesor siempre nos encontrará, en cambio, que no nos busque en el de poner piedras en el camino sin aportar nada más que quejas vacías o medias verdades donde este que suscribe no tiene tiempo para estar”.*

Como respuesta por la queja añadida del profesor, el Director del Servicio de Prevención envía un segundo informe:

*“En respuesta a su correo en el se relaciona una nueva queja/reclamación del profesor en la que pone de manifiesto, una vez más, su malestar sobre la forma en la que se lleva a cabo la gestión de residuos en nuestra Universidad y poniendo el entredicho la obtención de la certificación ISO 14001 a la que denomina como humo indicarle que:*

- 1. Efectivamente hemos conseguido la obtención de la certificación pese a que , de forma inexplicable, unos días antes de la visita, "aparecieron súbitamente" unos RAEEs en una zona que, a día de hoy no está habilitada para ello, viéndonos en la necesidad de actuar para salvar lo que hubiese sido una no conformidad.*
- 2. Como le anexo en el correo ligado hemos citado formalmente a todas las empresas que suscribieron el convenio de colaboración para el reciclaje de RAEEs el próximo día 5 de abril para la puesta en marcha de acciones, que dentro del proceso de mejora continua que todo SGA ha de garantizar, nos lleve a conseguir cotas de reciclaje homogéneas y tangibles para nuestra Universidad (planteamiento recogido en el texto).*
- 3. Por último, y como prueba del compromiso real de la Universidad, los Planes de Actuación han contemplado una partida para la construcción del un SIG en el Campus de Puerto Real, elemento imprescindible para hacer un correcto reciclaje, de hecho, era una premisa imprescindible para la puesta en marcha del sistema y que, hasta la obtención de la financiación necesaria, hacía irresponsable e ineficaz lo que el profesor proponía.*

*Para finalizar, y aunque me temo que no será así, las palabras se ven superadas por los hechos, y el único hecho cierto a día de hoy es que la certificación es una realidad validada por una certificadora de prestigio, lo demás palabras más o menos grandilocuentes pero vacías; con ello me quedo”.*

## Conclusiones

La queja se refiere al hecho de que, en opinión del profesor, la recogida de material eléctrico en la Universidad de Cádiz se está haciendo de manera incorrecta y que no se le permite aportar su experiencia en la toma de decisiones que se realizan sobre dicha materia.

Quisiera en primer lugar hacer algunas reflexiones acerca de la toma de decisiones, creo que cualquier miembro de la Comunidad Universitaria tiene la posibilidad de expresar su opinión sobre cualquier asunto y, en base a sus argumentos, intentar provocar cambios en aquellos que no le parezcan adecuados.

Como miembro de esa comunidad, tiene sufragio activo y pasivo en una serie de procesos electorales de órganos unipersonales y colegiados de decisión.

En primer lugar mediante su voto ponderado elige al Rector de la Universidad al que como máxima autoridad le corresponde, entre otras competencias, ejercer la dirección, gobierno y gestión de la Universidad así como ejecutar los acuerdos de los órganos de gobierno, representación, participación y asesoramiento centrales de la Universidad.

Por otra parte, los miembros de la comunidad eligen a sus representantes en el Claustro Universitario, definido en los Estatutos como máximo órgano de representación de la Comunidad universitaria al que corresponde supervisar la gestión de la Universidad y definir las líneas generales de actuación en los distintos ámbitos de la vida universitaria.

A estos representantes puede dirigir sus preguntas e ideas para que las mismas sean expuestas en las sesiones del Claustro, siendo una magnífica oportunidad el Informe de Gestión que cada año presenta el Rector, en cuyo acto es interpelado por los Claustrales sobre aquellas cuestiones que estos consideran oportunas; sin olvidar que en cualquier sesión del Claustro existe un punto del orden del día de Ruegos y Preguntas.

Además los claustrales eligen a los representantes de los distintos estamentos en el Consejo de Gobierno, que, como órgano de gobierno de la Universidad, establece las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad, así como las directrices y procedimientos para su aplicación.

Por tanto, entiende este Defensor que el quejoso como cualquier otro miembro de la Comunidad universitaria tiene la posibilidad real, mediante argumentaciones razonadas de intentar cambiar aquella norma o práctica que no considere adecuada a través de sus representantes en estos órganos de representación y gobierno.

Pero además de este sufragio activo, los miembros de la Comunidad universitaria pueden hacer uso de su sufragio pasivo, limitado por las especificidades de los distintos procesos electorales, para presentar su candidatura a dichos procesos.

Por otra parte además del uso de esta vía indirecta, los miembros de la Comunidad pueden dirigirse directamente a la Inspección General de Servicios para expresar sus quejas sobre la actuación irregular de cualquier servicio de la Universidad.

Con esto, este Defensor quiere dejar claro que si el diálogo directo entre el quejoso y el responsable del Servicio que tiene asignado las competencias en el reciclado del material eléctrico es imposible, caben otras vías que pudieran posibilitar la solución de las posibles deficiencias que el profesor observa en la materia objeto de la queja.

Dirimida esta primera cuestión, cabe entrar en el fondo de la cuestión, esto es, las diferencias de criterio en la forma que se realiza el reciclado del material eléctrico en la Universidad de Cádiz.

No les es posible a este Defensor opinar sobre cuestiones técnicas, además de porque no es su cometido, por pura cuestión de competencia en la materia. No obstante, si reconoce la competencia del profesor así como por su dilatada experiencia en el tema en cuestión; competencia que nadie pone en cuestión. Pero también este Defensor reconoce esta competencia en la Dirección del Servicio de Prevención, y no solo porque la misma le haya sido delegada por el Rector, sino, porque le consta que se ha formado en el tema. Por tanto, para este Defensor, ambas instancias tienen los conocimientos suficientes para plantear modelos de reciclado del material eléctrico.

Es evidente que los modelos o su forma de implantación no son los mismos y son los que han llevado a generar este conflicto que, en opinión de este Defensor, dura ya demasiado y no tiene visos de solucionarse.

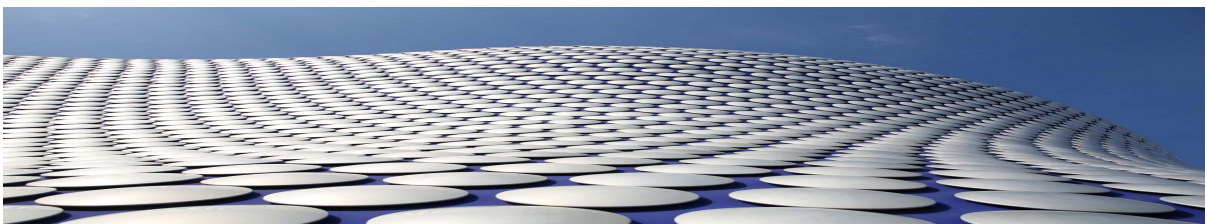
Cuando un agente externo certifica la calidad del modelo implantado por la Universidad, lo que podría haber tranquilizado al profesor, este pone en solfa dicha certificación denunciando irregularidades en la obtención del certificado de calidad. De esta manera, en algún sentido crítica la labor de la empresa certificadora sobre la que este Defensor no tiene competencia alguna y, por tango debería realizar esta denuncia ante los organismos competentes.

Para finalizar estas conclusiones, solo le cabe a este Defensor asumir sus funciones de mediador para solicitar a ambas partes que pudieran dirimir sus diferencias en un dialogo sereno y constructivo, al que se brinda a asistir, con objeto de que el resultado final sea el más satisfactorio para ambas partes, y lo más importante, que nunca ha de olvidarse, el mejor y más satisfactorio para la Universidad.



**Expedientes de quejas (Personal de Administración y Servicios):**

- Personal
- Vida universitaria



## Personal

**Referencia: Dossier nº 10/11**

**Asunto: abono de complemento de productividad a funcionarias que están acogidas a reducción de jornada.**

### Descripción

Un grupo de miembros de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Personal de Administración y Servicios, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*"Tras el pago del último tramo en relación con los objetivos de calidad de los que tanto se habla, resulta que los que tenemos reducción de jornada cobramos los tramos ajustándolo a nuestra reducción, por lo que estamos en un listado especial, según nos han dicho, y cobramos menos, pero en cambio tenemos que entregar el trabajo que nos han adjudicado (carga de la planificación docente del curso que viene, en el caso de Departamentos y Decanatos) en el mismo plazo que cualquier compañero que está a jornada completa. Según parece esta consulta se hizo anteriormente y por lo visto a la hora de negociarlo no se había tenido en cuenta a los que estaban de reducción. No queremos saltarnos ningún escalón a la hora de solicitar algo que creemos que es justo, como es cobrar igual que nuestros compañeros por hacer exactamente lo mismo que ellos (mismos objetivos cumplidos, mismo trabajo, mismo tiempo de reunión con compañeros para puestas en común,...), así que una vez informada la Junta del PAS, continuamos con el Defensor Universitario".*

### Gestiones realizadas

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja, consulta la normativa en vigor y solicita informes a diferentes instancias universitarias.

La reducción de jornada es un derecho de los empleados públicos, que tiene como finalidad principal la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y que conlleva la reducción de retribuciones correspondientes. Este derecho se contempla en varios textos legales. Por una parte, en el Estatuto Básico del Empleado Público, en su artículo 48.1.h): *"Por razones de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que*

*no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda”.*

Según lo establecido en el artículo 23 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, forman las retribuciones básicas el sueldo, los trienios y las pagas extraordinarias, siendo las retribuciones complementarias: el complemento de destino, el complemento específico, el complemento de productividad y las gratificaciones por servicios extraordinarios.

Por otra parte, el Acuerdo sobre medidas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, firmado el 10 de noviembre de 2006 entre las Universidades Públicas de Andalucía y las organizaciones sindicales de este ámbito, vigente en la actualidad, establece para las distintas modalidades de reducción de jornada, una reducción de la totalidad de las retribuciones tanto básicas como complementarias.

En el marco del Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía se establece que, con la aplicación de dicho complemento, se pretende valorar e incentivar, con la máxima objetividad la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, así como el especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con que el Personal de las Universidades Públicas Andaluzas desempeñen sus funciones, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo IV de los acuerdos de Homologación de fecha 24 de julio de 2003.

Nos encontramos con la siguiente situación, un grupo de funcionarias que están desempeñando sus funciones con una reducción de jornada, que están realizando una actividad extraordinaria por la que deben percibir un complemento, complemento por el que según el Acuerdo de 10 de noviembre de 2006, se les reduce una cantidad proporcional.

Ante esta situación, el Defensor se pregunta cómo se tratará este asunto en el resto de Universidades Andaluzas y plantea una consulta a las diferentes Defensorías de la Universidades Públicas Andaluzas:

*“Hemos recibido una consulta en nuestra Oficina de un grupo de funcionarias de nuestra Universidad que tienen reducción de jornada y plantean si el importe correspondiente al cobro del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas, debe verse afectado por la reducción de retribuciones que conlleva la reducción de jornada, teniendo en cuenta que deben entregar el trabajo adjudicado en el mismo tiempo que los compañeros que están a jornada completa.*

*Os agradecería que me informareis cómo se está aplicando el abono de este complemento a las personas que tienen reducida su jornada laboral por conciliación con su vida familiar”.*

Contestaron cuatro Universidades (Almería, Córdoba, Jaén y Pablo de Olavide) en tres de ellas, practicaban la reducción. Sólo la Universidad de Jaén no aplicaba dicha reducción, aduciendo:

*“La Universidad de Jaén ha realizado una interpretación sobre el asunto que nos planteáis que resulte beneficiosa para sus empleados. Si bien la normativa sobre reducción de jornada establece que su concesión conllevará la disminución proporcional de retribuciones, nosotros entendemos que esta reducción ha de entenderse referida a las retribuciones básicas, así como al percibo de complemento de destino y complemento específico. Sin embargo, en el caso que nos ocupa nos encontramos con un complemento de productividad vinculado al desarrollo de una actividad extraordinaria, esto es que va mas allá del desarrollo habitual de las funciones y tareas de los empleados y estrechamente relacionado con un conjunto de acciones a desarrollar por la unidad en su conjunto, no con las de los empleados en su individualidad, salvo los procesos personales de evaluación. Por otro lado, el propio Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía no contempla esta posible deducción en su percibo, cuando sí lo realiza al tiempo de servicios prestados durante el año, término cuyo uso suele aplicarse a los días realmente trabajados, no a las horas. Por último, la propia experiencia en el desarrollo de estas acciones de mejora nos ha reflejado que la participación de los empleados se ha realizado con idéntico esfuerzo, sin que hayan mediado diferencias relacionadas con la jornada de trabajo.*

*Queremos incidir que esta es nuestra interpretación y que valoramos la contraria como, jurídicamente, igual de correcta”.*

El Defensor prosigue su investigación y estudia a fondo lo expresado en el Acuerdo sobre el Complemento de Productividad en su ámbito de aplicación:

*“Metodológica y operativamente los ámbitos de referencia para la determinación y afectación de este complemento serán las unidades funcionales que en cada caso conformen los servicios de gestión universitaria de las instituciones, o en su caso, las agrupaciones que se determinen por parte de cada Universidad, siendo informados previamente los representantes de los trabajadores”.*

El Defensor se dirige a las quejas para preguntarles cual es su ubicación dentro del complemento, ya que quiere conocer si la consecución de objetivos tiene carácter individual o grupal:

*“En relación con la consulta presentada por vosotras ante esta Oficina, hemos consultado el texto del Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas y necesitamos que nos digáis, cada una de vosotras, cual es vuestra situación, si estáis en una Unidad Funcional Estructurada, si la descrita en el punto 12 o en el punto 14.*

*Os transcribimos lo dicho en cada artículo:*

*12. Aquellos empleados que no pertenezcan a una unidad organizativa estructurada de acuerdo con la RPT, conformarán una unidad a efectos funcionales para la aplicación del presente acuerdo, mediante la unión de dos o más unidades vinculadas funcionalmente...*

*14. En los casos de personas que ocupan puestos de trabajo de desempeño individual que no sean susceptibles de unificación funcional, corresponderá a la dirección la determinación de aquellos contenidos de los niveles susceptibles de cumplimiento individual, a los que se sumarán aquellos objetivos internos que así se determinen para cada período temporal equivalente...”*

Las respuestas fueron diversas, cuatro funcionarias se encontraban en Unidades Funcionales Estructuradas y las otras tres se encontraban en la situación descrita en el punto 14. De entre estas últimas, una de ellas comentaba que los gestores de Departamento, para la consecución de algunos objetivos y percibir algunos niveles, actúan individualmente pero, por ejemplo, en el caso de planificación docente, cuyos objetivos también deben cumplir, para que todos cumplan, actúan como colectivo pero de forma que, si un solo gestor de departamento no cumple con su objetivo, implica que nadie del colectivo puede cobrar el complemento.

En este estado de cosas y a la vista de todo lo estudiado hasta el momento, el Defensor considera oportuno mantener una entrevista con el Director de Personal, en funciones para que le aclare algunos términos; fruto de aquella reunión, envía el siguiente informe:

*“El pasado 10 de junio de 2011 tiene entrada en el Área de Personal la siguiente consulta remitida por la Oficina del Defensor Universitario, que literalmente dice así:*

*Tras el pago del último tramo en relación con los objetivos de calidad de los que tanto se habla, resulta que los que tenemos reducción de jornada cobramos los tramos ajustándolo a nuestra reducción, por lo que estamos en un listado especial, según nos han dicho, y cobramos menos, pero en cambio tenemos que entregar el trabajo que nos han adjudicado (carga de la planificación docente del curso que viene, en el caso de Departamentos y Decanatos) en el mismo plazo que cualquier compañero que está a jornada completa.*

*Según parece esta consulta se hizo anteriormente y por lo visto a la hora de negociarlo no se había tenido en cuenta a los que estaban de reducción. No queremos saltarnos ningún escalón a la hora de solicitar algo que creemos que es justo, como es cobrar igual que nuestros compañeros por hacer exactamente lo mismo que ellos (mismos objetivos cumplidos, mismo trabajo, mismo tiempo de reunión con compañeros para puestas en común,...), así que una vez informada la Junta del PAS, continuamos con el Defensor Universitario".*

*En resumen lo que se plantea es, si el importe correspondiente al cobro del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas, debe verse afectado por la reducción de retribuciones que conlleva la reducción de jornada.*

#### **INFORME**

*El Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas Andaluzas, retribuye "la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, así como el especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con que el personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas desempeñan sus funciones".*

*La regulación del citado complemento de productividad se encuentra en el artículo 23 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública y demás normativa de desarrollo. Según lo dispuesto en dicho artículo, el complemento de productividad tiene naturaleza de retribución complementaria. Forman las retribuciones básicas el sueldo, los trienios y las pagas extraordinarias, siendo las retribuciones complementarias el complemento de destino, el complemento específico, el complemento de productividad y las gratificaciones por servicios extraordinarios.*

*De una visión conjunta del sistema retributivo de los empleados de las Administraciones Públicas podemos entender que existen una serie de conceptos retributivos ordinarios (sueldo, trienios, complementos de destino, específico y productividad) y conceptos retributivos extraordinarios (pagas extraordinarias, gratificaciones y complementos personales y transitorios). La normativa no distingue al complemento de productividad del resto de complementos ordinarios en lo que se refiere a las normas de abono y deducción de los mismos.*

*Por su parte la reducción de jornada constituye un derecho de los trabajadores o empleados públicos, que tiene como finalidad principal, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y que conlleva la reducción de retribuciones correspondientes. En concreto el Acuerdo sobre Medidas de Conciliación de la*

*Vida Personal, Familiar y Laboral, firmado el 10 de noviembre de 2006 entre las Universidades Públicas de Andalucía y las organizaciones sindicales de este ámbito, vigente en la actualidad, establece para las distintas modalidades de reducción de jornada, una reducción de la totalidad de las retribuciones tanto básicas como complementarias.*

*El hecho de que el abono del complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS se abone en uno o dos pagos anuales en lugar de mensualmente no obsta para darle el mismo tratamiento que al resto de retribuciones complementarias en lo que a abono y reducción se refiere en el caso de jornada reducida. En este sentido, el ejemplo de los trienios puede ayudar a entender que, aunque éstos se hubieran perfeccionado cuando un funcionario prestaba servicios a tiempo completo, si ese mismo funcionario disfruta temporalmente de una jornada reducida, el abono de los trienios se verá reducido (al igual que el sueldo, los complementos y el resto de retribuciones –incluyendo el complemento de productividad-) de manera proporcional a la jornada”.*

Finalmente, el Defensor solicita informe al Presidente de la Junta del PAS que responde lo siguiente:

*“Buenos días.*

*En referencia a este tema poco puedo aportar al respecto, ya que ha sido un acuerdo firmado a nivel Andaluz y no negociado por los órganos unitarios de representación sindical.*

*Si habría que recordar que estas situaciones concretas, habían quedado para que cada Universidad las tratase de la manera específica. En la Universidad de Cádiz, debido a tiempo transcurrido sin poder negociar nada, esperamos poder abordarlo en el momento que se abran las negociaciones.*

*Personalmente entiendo que si una persona cumple con los objetivos que se le encomiendan, no debería de tener ninguna reducción en el percibo del complemento”.*

## **Conclusiones**

De lo indicado en la normativa estudiada, y a la vista de la información recabada por todas las partes consultadas este Defensor concluye que desde el punto de vista de los derechos de los trabajadores y trabajadoras:

Puede existir un agravio comparativo entre los trabajadores de las Universidades Andaluzas, independientemente de la autonomía que cada una tiene en su gestión, ya que todas suscribieron un acuerdo junto con las centrales sindicales más



representativas que sería de aplicación a la Administración y los Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía.

Que la interpretación que se hace por la Universidad de Jaén está más acorde con la opinión de este Defensor y que ya tuvo la oportunidad de poner de manifiesto en la reunión mantenida con el Director de Personal en funciones.

Por tanto y a la vista de todo lo expresado, este Defensor recomienda:

**“Que se estudie la posibilidad de aplicar en esta Universidad la interpretación menos restrictiva del Acuerdo sobre el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía que realiza la Universidad de Jaén.**

**Que si no es posible lo anterior, se plantee ante la Comisión de Seguimiento del Acuerdo, el estudio de la situación particular planteada por las funcionarias en la presente queja, con objeto de que, por parte de todas las Universidades Andaluzas, dicho Acuerdo sea aplicado con el mismo criterio.**

**Que, al menos, se sea flexible en los plazos previstos para el cumplimiento de los objetivos con los empleados públicos que en este momento, o en el futuro, se vean afectados por la situación de reducción de jornada de trabajo por razones de guarda legal”.**

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de esta recomendación, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Unos meses más tarde, el Director de Personal en funciones nos informa que han pedido un informe a Gabinete Jurídico y que están a la espera de respuesta.

**Referencia: Dossier nº 14/11**

**Asunto: solicitud de flexibilidad horaria por motivos de enfermedad.**

### **Descripción**

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Personal de Administración y Servicios, se dirige a esta Oficina y mantiene una entrevista con el Defensor Universitario, fruto de la cual, expresa lo siguiente:

*"Hace más de cinco años le mande al Área de Personal informe médico donde se explicaba claramente mi estado de enfermedad, y le solicitaba traslado a otro Campus Universitario más cercano a mi domicilio, se me concedió una plaza de sustitución de manera provisional, donde tenía que mandar cada 3 meses que seguía con el tratamiento, dicha provisionalidad me acarreó muchos problemas en ese puesto de trabajo y una depresión por esta situación, por lo que solicité la vuelta a mi puesto, explicando porque y esperando un traslado definitivo a la vez que solicité pasar el tribunal del grado de discapacidad, en cuanto se me mandó por parte de la Junta de Andalucía, lo remití al Área de Personal con fecha junio del 2010 ya que así fundamentaba mi problemática.*

*De todas estas solicitudes tiene conocimiento la Junta de Personal, tanto verbalmente como por escrito, y explicándole en muchas ocasiones que mi situación era ya insostenible y que mucha de las bajas se podrían suprimir con dicho traslado y flexibilidad horaria, su respuesta siempre ha sido por parte de su Presidente, que el problema estaba siendo tratado, pero que no se me querían en dicho Campus por faltar y estos complicaba mi traslado, todas las faltas que tengo son justificadas. He solicitado traslado al Campus de Puerto Real o flexibilidad horaria en mi puesto actual".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja y solicita informe al Director de Personal y al Presidente de la Junta de Personal.

El Defensor Universitario y el Director de Personal en funciones mantienen una reunión y posteriormente remite a la Oficina el siguiente informe:

*"En relación con la petición de informe del Defensor Universitario relativo a la solicitud de traslado o flexibilidad horaria por motivos de salud, se emite el presente informe.*

*Primero.- En el año 2007 la persona interesada, quien ocupaba un determinado puesto (nivel 20 de complemento de destino), solicitó el traslado a un Campus más cercano a su domicilio, por motivos de salud, debido a que la medicación que tomaba en aquel momento dificultaba su prestación de servicios.*

*Segundo.- Al existir una vacante provisional en dicho Campus, de su misma categoría y retribuciones similares al puesto ocupado, se autorizó el traslado provisional por un período de tres meses prorrogables, previo informe médico relativo a su estado de salud.*

*Tercero.- Con fecha 10 de mayo de 2009, a petición de la persona interesada, volvió a su puesto de trabajo en el Campus de donde prestaba sus servicios originariamente.*

*Cuarto.- Con fecha 11 de enero de 2011, la persona interesada envía un escrito solicitando la flexibilidad horaria y adjuntando un informe clínico justificativo de su solicitud.*

*La persona interesada justifica su petición debido a que “la medicación que tomo me hace no poderme levantar tan temprano y además debo esperar a tener la mente más despierta para poder conducir [...] y perder menos tiempo para poderme desplazar hasta aquí y aparcar, ya que los transportes públicos tienen horarios nefastos [...] y me producen náuseas y mareos”.*

*El informe clínico aludido recomienda la reincorporación laboral (en el momento de su expedición estaba de baja por enfermedad), con cierta “flexibilidad horaria”.*

*Quinto.- En la actualidad no existe ningún puesto de trabajo vacante de su categoría y retribuciones en el Campus para el que solicita traslado. No obstante, si existen puestos de trabajo vacantes correspondientes al nivel 17 de complemento de destino.*

*Sexto.- La normativa general de vacaciones, permisos, jornada y horario de trabajo del personal de administración y servicios contempla, con carácter general, una flexibilidad horaria de una hora a la entrada y otra a la salida de la jornada. Es decir, se permite al PAS la entrada a su puesto de trabajo en una franja horaria flexible que va desde las 8.00 hasta las 9.00 horas, a la entrada y desde las 14.30 hasta las 15.30 horas, a la salida. Asimismo, no contempla excepciones a dicho sistema general basado en los motivos aducidos por la interesada.*

*Séptimo.- Si bien el Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) derogó la obligación de los funcionarios de residir en el término municipal de adscripción del puesto de trabajo que ocupaban (artículo 77 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado), el hecho de que ya no exista dicha obligación no puede ir en detrimento*

*del deber de los empleados públicos de desempeñar su puesto de trabajo de manera diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos, tal como establece el artículo 54.2 del EBEP.*

*Octavo.- La Ley General de Seguridad Social, define el concepto de "incapacidad temporal" como la enfermedad o el accidente que obligue al trabajador a recibir asistencia sanitaria y esté impedido para el trabajo (art. 128). Asimismo, define la "incapacidad permanente" como la situación del trabajador que, después de haber estado sometido al tratamiento prescrito y de haber sido dado de alta médicamente, presenta reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral (art. 136).*

*A la vista de lo anterior y como conclusión, podemos afirmar que la situación particular de la persona interesada no difiere sustancialmente de otras situaciones que se hayan planteado o puedan plantearse en el futuro por parte otros miembros del PAS. Ciertamente, podemos simplificar considerando que la petición de la persona interesada de traslado o flexibilidad horaria está basada en dos motivos: a) problemas de salud que dificultan su despertar; b) residencia en término municipal distinto del que corresponde a su puesto de trabajo y dificultad para la conducción. En el primer caso, la Universidad de Cádiz cuenta ya con un sistema horario flexible a la entrada del puesto de trabajo. En el segundo caso, son numerosas las personas que pertenecen al colectivo del PAS (también del PDI) que utilizan el transporte público para el desplazamiento a su puesto de trabajo.*

*No obstante lo anterior, aunque el sistema normal de provisión de puestos de trabajo es la participación de los funcionarios en las correspondientes convocatorias de concursos de mérito o libre designación, atendiendo al caso particular de la persona interesada podría plantearse, como ya se hizo en el año 2008, la concesión a la misma de una comisión de servicios para cubrir uno de los puestos actualmente vacantes, de manera provisional. Debido a que la persona interesada tiene consolidado el grado 20, las retribuciones que percibiría durante la comisión de servicios serían las correspondientes al puesto de trabajo que ocupe (nivel 17), aunque el complemento de destino, debido a dicha consolidación de grado, seguiría siendo el correspondiente al nivel 20".*

Por otra parte, el Presidente de la Junta de Personal envía el informe solicitado:

*"En referencia a este tema, desde la presidencia de esta Junta del PAS, se ha solicitado por escrito al Director de Área de Personal en funciones, que a la persona interesada se le facilitase un puesto de sus características en el Campus que solicita, debido a su situación personal motivada por sus problemas de salud.*

*De hecho, el periodo que estuvo en Comisión de Servicios -al que se refiere esta persona en su escrito-, fue porque se estuvo solicitando al Servicio de Personal por parte de esta Junta.*

*Asimismo, incluso he llegado a solicitar se le pudiera otorgar la posibilidad de realizar sus funciones mediante tele-trabajo; desde el Área de Personal, se me comunicó verbalmente que lo podrían estudiar.*

*Esta Junta de Personal, siempre ha defendido y defenderá que cuando exista un problema de salud como el que estamos tratando, se facilite un puesto a la persona afectada”.*

## **Conclusiones**

La reclamación presentada se basa en el hecho de no haber sido atendidas sus peticiones de flexibilidad horaria o traslado de Campus, debido a los problemas de salud que padece.

En primer lugar, este Defensor se plantea la necesidad de que por un órgano competente se establezca si los problemas de salud que sufre la persona quejosa pueden ser causa para que la persona interesada disfrute de un horario de trabajo especial o si es necesario el traslado a un centro de la Universidad más próximo a su domicilio actual.

Por tanto, parece recomendable que por parte de ese órgano competente, en este caso los servicios médicos de la Universidad, integrados en el Servicio de Prevención realicen este análisis de la situación.

En cuanto a las peticiones de la persona quejosa, tal como dice el escrito del Jefe de Personal, la Universidad de Cádiz dispone de un horario, excepcionalmente flexible, de entrada y salida para el Personal de Administración y Servicios. No obstante en opinión de este Defensor, aunque dicho horario es lo suficientemente flexible, también es cierto que el horario de entrada se establece entre las 8 y las 9 horas; horario, que en opinión de la persona quejosa es demasiado temprano para que después de la toma de medicamentos matutina esté en condiciones de afrontar la conducción de su vehículo o tener que tomar un servicio público.

En opinión de este Defensor pueden existir puestos de trabajo en la Universidad en los que se pueda compatibilizar el desempeño diligente de las tareas del puesto con un horario especialmente flexible, más en el caso de que dicho puesto no suponga atención al público y siempre que las necesidades del servicio lo permitan. Aunque dicha situación no esté prevista en la norma, tal como dice el Director de Área de Personal, en funciones, ello no debe ser óbice para que, por parte de la Administración, se tengan en cuenta estas situaciones excepcionales, estudiándose

todas las posibilidades que permitan compatibilizar la salud del empleado y el desempeño diligente y eficaz del puesto de trabajo.

En cuanto al traslado de Campus, más próximo a su domicilio, es una posibilidad que está abierta para la persona quejosa según reconoce el Director de Área de Personal, en funciones. No obstante, si se indica en el escrito remitido por Personal, que dicho puesto de trabajo corresponde a un nivel retributivo inferior al que actualmente ostenta la persona quejosa; produciéndose por tanto una merma de los ingresos de la misma. En este sentido, también debe sopesar si el menor nivel de ingreso correspondiente al puesto ofrecido no está compensado por la mejora que en su estado de salud, podría reportarle la nueva situación. Entiende este Defensor que lo ideal sería que pudiera ofrecérsele un puesto de trabajo con el mismo nivel, pero, en estos momentos, es imposible que esta circunstancia pudiera darse.

Desde el punto de vista legal, este Defensor no ve ninguna infracción en la actuación de la administración; pero desde el punto de vista humano y teniendo en cuenta los argumentos esgrimidos en los anteriores párrafos, desea hacer las siguientes recomendaciones:

**"1) Que por parte del Servicio de Prevención se haga un estudio de la salud de la persona reclamante, valorándose los posibles riesgos laborales de su situación actual. Asimismo, que se determine, desde el punto de vista médico, que medidas serían aconsejables y si las peticiones de la persona quejosa tienen cabida dentro de dichas medidas.**

**2) Que por parte del Área de Personal, en reunión con la persona reclamante, el Jefe del Servicio o Unidad en la que está actualmente destinada la misma, la Junta de Personal, y este Defensor si así lo ven aconsejable las partes, se busque la posibilidad de un horario flexible para la persona trabajadora fuera de los límites establecidos por la normativa en vigor.**

**3) Que por parte del Área de Personal se agoten las posibilidades del ofrecimiento a la persona trabajadora de un puesto de trabajo en el Campus de Puerto Real, que no merme demasiado la capacidad económica de la misma, y que por parte de la persona reclamante sea flexible en sus planteamientos, tanto cuanto sea posible por su parte, para que dicho ofrecimiento sea factible".**

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de la recomendación efectuada, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Transcurridos unos meses, el Director de Personal en funciones, nos informa que ha sido concedido el traslado solicitado.

## Vida universitaria

**Referencia: Dossier nº 16/10**

**Asunto: insultos a través de CAU.**

### Descripción

Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de Personal de Administración y Servicios, se dirige a esta Oficina y presenta la siguiente queja:

*“Habiendo contestado al CAU realizado por un alumno de la Universidad de Cádiz con un trato correcto, recibo como respuesta el insulto: gracias por nada, estulto”.*

### Gestiones realizadas

Al tener el Defensor conocimiento de los hechos, admite a trámite la queja y se dirige al alumno en los siguientes términos:

*“Estimado alumno:*

*Hemos recibido una queja del responsable asignado para responder el CAU interpuesto por Vd. en el que se despidió de forma indebida con el siguiente insulto “gracias por nada, estulto”.*

*Este Defensor ha tenido acceso al citado CAU y ha observado los diferentes correos intercambiados sobre la consulta planteada; si Vd. no hubiera quedado satisfecho con la respuesta que le ofrecían tenía diferentes vías para expresar su descontento. Podría haberse dirigido a una autoridad superior e incluso a este Defensor, pero lo que nunca puede utilizar como respuesta es el insulto.*

*Le recuerdo que la comunidad universitaria debe poseer unos valores propios de convivencia, tales como el diálogo, el respeto mutuo entre sus integrantes, el aprecio por la dignidad del otro, la tolerancia, el reconocimiento de la diversidad, etc. En este marco de convivencia no caben comportamientos como el que Vd. ha demostrado. El Código Peñalver, en su artículo 23.3 dice textualmente:*

*23. Las conductas éticamente dudosas de los alumnos son aquellas que, sin contravenir directamente ninguna ley o norma jurídica, académica o estatutaria vigente, coinciden o se asemejan a algunos de los comportamientos dudosos o rechazables que se describen a continuación:.../...*



*3) La falta de respeto o el comportamiento indecoroso con cualquier miembro de la comunidad universitaria.*

*Por todo ello, este Defensor le invita a reflexionar sobre todo lo ocurrido y considera oportuno que pida disculpas a la persona ofendida”.*

Días más tarde, el trabajador nos informa que el Vicerrector de su ámbito profesional ha tomado cartas en el asunto y se ha dirigido al alumno.

### **Conclusiones**

Este Defensor, como ha señalado en el correo electrónico dirigido al alumno, quiere salvaguardar los valores propios de convivencia universitaria. Los valores son reglas que expresan la razón del ser, los anhelos, los sueños y los propósitos compartidos. En especial y, en lo que a este caso se refiere, quisiera referirme a los valores de tolerancia y respeto.

Respecto a la tolerancia diré que el estudiante debe aprender a tolerar, con cierto grado de indulgencia, las actitudes y comportamientos de compañeros, profesores y demás personas con quienes tiene algún tipo de vínculo dentro del ámbito universitario.

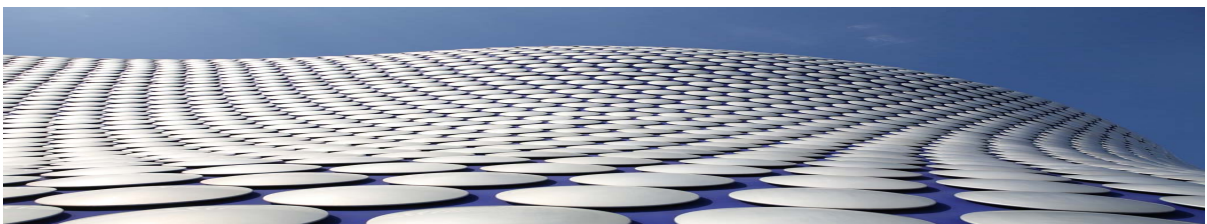
Por otra parte, el respeto es atención y consideración. El estudiante respetuoso valora y comprende a los demás integrantes de la comunidad estudiantil de una manera culta, proyectando una buena imagen.

Pues bien, estos valores se presuponen que deben regir la vida del estudiante y son imprescindibles para que la vida universitaria se desenvuelva satisfactoriamente.

Al igual que los estudiantes tienen derecho a ser atendidos oportunamente por los estamentos de la Universidad cuando las circunstancias lo requieren, también éstos tienen obligación de tratar con respeto y compostura a todas las personas que forman parte de la comunidad universitaria, propiciando un clima de buenas relaciones y convivencia pacífica.

Expedientes de quejas (otros):

- Personal
- Docencia



## Personal

**Referencia: Dossier nº 17/10**

**Asunto: reclamación sobre el proceso de elaboración de las bolsas de trabajo de Profesores Sustitutos Interinos por necesidades temporales**

### Descripción

Una candidata que ha participado en el proceso de elaboración de bolsas de trabajo de Profesores Sustitutos Interinos por necesidades temporales, presenta la siguiente reclamación:

*"Que con fecha 2 de noviembre de 2010 se ha publicado en la web de la UCA la lista PROVISIONAL de admitidos en algunas áreas de conocimiento y que no he salido admitida en el área solicitada.*

*Que al revisar el formulario de solicitud enviado en plazo, he advertido un error a la hora de seleccionar las áreas de conocimiento en las que participar, seleccionando un área errónea.*

*Que desde el año 2008 vengo participando en las diferentes convocatorias de Bolsas de Sustitución y de Contratación de Profesorado en el área solicitada, por lo que la intención era solicitar la inclusión en esta y no en la errónea.*

*Que dentro del plazo indicado me dirigí a la dirección indicada (planificación.personal@uca.es) para subsanar error.*

*Que en respuesta a mi solicitud se me denegó ser incluida en las listas alegando:*

*"Que el listado publicado no era de subsanación de errores sino de valoración de méritos" y que "Cuando se cerró el plazo de solicitudes en el mes de julio los candidatos dispusieron de cinco días para subsanar, alegar o presentar documentación".*

*Al recibir esta contestación, volví a dirigirme a planificación para solicitar información acerca de dónde y en qué plazos salió publicada dicha información. En respuesta me dijeron que:*

*Los cinco días de que dispusieron los candidatos en el mes de julio fue para aquellos que solicitaron incluir algún documento, cambiar algún dato, etc. una vez finalizado el plazo. En su caso, no se recibió ninguna solicitud al efecto. Quizá no le expresé todo el tema con detalle dada la premura con la que necesitaba una respuesta. "No existe una obligación general de abrir plazo de alegaciones dado que la ley de*

*Régimen Jurídico de Administración Pública y Procedimiento Administrativo Común establece exclusivamente que la misma debe darse si la solicitud no reúne los requisitos se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Es decir, si hubiera faltado alguno de los requisitos de la convocatoria, usted hubiera dispuesto de ese plazo legal, inmediatamente posterior a su inclusión en el proceso selectivo de elaboración de bolsa. En su caso, su solicitud cumplía los requisitos por lo que no hay obligatoriedad de dar traslado para alegaciones". Después de una nueva alegación por mi parte, me responde: "De lo que estamos hablando respecto a la subsanación de errores es de aquellos elementos que excluirían al candidato de admitirles al procesos (no presentar DNI, título, etc.). Respecto a la interpretación de la voluntad del interesado (si puso un Campus y pensaba en otro, si pensaba en otra área al señalar una, etc.) como usted comprenderá es competencia del interesado revisar su solicitud y, una vez terminado el plazo, indicárnoslo. No entiendo que quiere decirme con lo de agravio".*

*A este respecto, y tras buscar información, he podido conocer que una Universidad andaluza, ha atendido favorablemente a una petición idéntica a la mía, es decir, por error solicitar una plaza equivocada, lo que se deduce por el contenido de la solicitud.*

*Tras no recibir información concreta de dónde y en qué plazos se publicó la fecha de revisión de solicitudes en el mes de julio, entiendo, según respuesta obtenida, que todas las solicitudes recibidas fueron revisadas por alguien del Área de Personal, que decidió si las solicitudes estaban correctas o no, y en caso de no ser correctas, se contactó personalmente con el interesado para subsanar error, lo que a mi juicio establece un agravio comparativo con respecto al resto de solicitantes, al no tener acceso a ese plazo de cinco días para comprobar la idoneidad de la solicitud enviada.*

*Al buscar información al respecto, no he podido encontrar una normativa acerca del funcionamiento de las NUEVAS bolsas de PDI en formato electrónico, por lo cual no puedo saber si han cambiado dicha normativa con respecto a anteriores bolsas convocadas por la misma Universidad, en las que siempre he participado y he tenido un plazo, que ha sido publicado con anterioridad, para subsanar error en la solicitud.*

*Solicito su intervención como Defensor Universitario, para que interceda en mi nombre o me informe de cómo puedo seguir procediendo".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja. En primer lugar consulta la Resolución del Rector

de la Universidad de Cádiz UCA/RECC81VPOA/2010, por la que se convoca el proceso de elaboración de las bolsas de trabajo de Profesores Sustitutos Interinos por necesidades temporales.

Una vez conocidos por el Defensor los términos de la convocatoria se le suscitan varias dudas, por lo que decide pedir informe al Director de Personal y se recibe la siguiente respuesta:

*“¿Qué garantías tienen los interesados de que su solicitud ha llegado correctamente?”*

*Al ser la solicitud on line, en el momento en que candidato ha enviado la misma queda grabado y es consultable por el solicitante la fecha y hora registro. Es decir, hoy mismo, un candidato puede consultar esa información acreditándose previamente en nuestra web.*

*Por otro lado, si había cualquier incidencia técnica (cuelgues de la web, problemas por el navegador elegido) se podía consultar a la dirección de correo [incidencias.bolsasustitutos@uca.es](mailto:incidencias.bolsasustitutos@uca.es)*

*¿Cómo se acreditan dichos méritos?*

*De acuerdo con el REGLAMENTO UCA/CG13/2010, DE 28 DE JUNIO DE 2010, DEL PROCEDIMIENTO PARA LA COBERTURA DE LAS NECESIDADES DOCENTES SOBREVENIDAS EN LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ se pondrá en marcha una base de datos accesible desde la web de la Universidad en la que los candidatos insertarán sus datos, su currículum y la acreditación de los méritos alegados. Sólo se tendrán en cuenta los méritos introducidos hasta la fecha de fin del plazo establecido en la convocatoria para inscribirse en la bolsa.*

*¿Entregan algún tipo de documentación?*

*Toda la documentación es presentada en formato PDF y el candidato puede visualizar lo que ha presentado.*

*¿Sale publicada una lista provisional con las solicitudes presentadas (por ejemplo clasificadas por área de conocimiento) antes de pasar a la baremación por parte de los Departamentos?*

*Sí, disponibles para los Departamentos. Con posterioridad se publica una lista provisional con todas las presentadas por áreas de conocimiento y los candidatos disponen de cinco días para alegar y ser analizadas en la Comisión de Contratación del PDI:*

*Toda la información está disponible en un espacio web creado para el procedimiento: <http://www.uca.es/web/servicios/personal/profesoresustitutos>*

## **Conclusiones**

Este Defensor, una vez que ha consultado la convocatoria referida en el apartado anterior y ha recibido informe aclaratorio por parte del Área de Personal, entiende que los derechos de la quejosa no han sido conculcados durante el proceso administrativo al que se ha hecho referencia.

El proceso de subsanación de errores de la solicitud estuvo abierto desde el momento de su presentación hasta cinco días posteriores a la terminación del plazo, pudiendo la quejosa, en todo momento y al ser una solicitud on line, acceder a su solicitud y cambiar lo que no considerara correcto.

No es obligación de la Administración conocer los deseos del administrado y, por tanto, solo podrá determinar como errores y solicitar su subsanación aquellos tales como falta de documentación, errores en la misma, etc.

No obstante, a este Defensor le parece recomendable **“que por parte del Área de Personal y, antes de la remisión de los correspondientes listados de aspirantes por área de conocimiento a los Departamentos, que estos listados se hagan públicos para conocimiento general de todos los participantes”**.

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de esta recomendación, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Unos días más tarde se recibe en esta Oficina un escrito del Director de Personal, en funciones, en el que agradece y comparte la recomendación del Defensor Universitario y le comunica que se tendrá en cuenta en la próxima convocatoria del curso 2011-2012.

El Defensor pudo comprobar que dicha modificación se puso en marcha en la convocatoria del curso 2011-2012.

## Docencia

Referencia: Dossier nº 01/11

Asunto: reclamación sobre oferta de cursos del Centro Superior de Lenguas Modernas

### Descripción

Un profesional del ámbito de las Tecnologías, que no pertenece a la comunidad universitaria, pero que es usuario de los servicios prestados por el Centro Superior de Lenguas Modernas, se dirige a esta Oficina en los siguientes términos:

*“He superado con éxito los cursos de idiomas (inglés) del Centro Superior de Lenguas Modernas de la UCA en sus niveles 10 y 11 (siendo el nivel 12 el máximo posible).*

*Aunque no soy universitario de la UCA, soy profesional en el campo de las tecnologías (Ingeniero Superior de Telecomunicación) y tengo una queja, que me consta es compartida por profesores, personal y alumnos de la UCA (con los que he compartido aula y cursos).*

*El CSLM no hace efectivo el máximo nivel de ningún idioma (nivel 12), llegando únicamente hasta el 11 en inglés. Hay que aclarar que realizar y superar los exámenes finales del nivel 12 conlleva la consecución del máximo título homologable europeo del idioma en cuestión (llamado "C2"). Es por tanto un objetivo muy atractivo para cualquier profesor, alumno universitario o profesional.*

*Me siento engañado, pues se me niega, año tras año, el cursar el último nivel alegando que no se cubre el cupo mínimo de alumnos, por lo que convocar o hacer efectivo dicho curso no es rentable para el CSLM. Y yo me pregunto: ¿y sí lo es cuando son niveles más bajos? Por supuesto que entonces sí lo son.*

*Me pregunto: ¿cuántos años han pasado desde la última vez que se impartió (no convocó, sino IMPARTIÓ) el nivel 12 de algún idioma? ¿Se ha impartido alguna vez en la historia del CSLM?*

*Desde mi punto de vista, se está prestando un pobre servicio con publicidad engañosa. Si yo hubiera conocido esta situación, no hubiera cursado los niveles 10 y 11 gastándome más de 500 euros, tiempo y esfuerzo para superar los exámenes. Si me hubieran advertido que no estaría disponible el nivel 12 en los años siguientes, me hubiera abstenido y hubiera optado por prepararme "por libre" para examinarme directamente para obtener el título "C2".*



*Las personas que se apuntan a estos cursos, desde los niveles más inferiores, lo hacen con la esperanza de mejorar su nivel de idioma, ir obteniendo títulos homologados europeos (A1, A2, B1, B2, C1...) y (algún día) "graduarse" obteniendo el nivel 12 ("C2"). Es una estructura piramidal de ocupación por niveles, siendo más masivo y rentable en los niveles más bajos y menos en los más altos. Y sí: seguramente deficitario en el último nivel, pero entiendo que es parte del ciclo de formación.*

*Por tanto, y en definitiva, quisiera trasladar al Defensor Universitario esta situación de indefensión. Como mínimo quiero que la UCA, como institución, conozca y comprenda esta situación. Y que si se mantiene en el tiempo, sea con su consentimiento. Aunque deseo que realmente se oferte con seriedad y publicidad el último nivel (no cancelando la convocatoria a última hora). Por lo demás, agradecer su tiempo al atender mi ruego".*

### **Gestiones realizadas**

Según lo establecido en el artículo 15 de su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor admite a trámite la queja ya que el interesado muestra un interés legítimo en el asunto planteado.

En primer lugar, el Defensor consulta a través de la página web del Centro Superior de Lenguas Modernas su oferta formativa del idioma Inglés y observa que los niveles superiores, once y doce, se ofertan en el Campus de Puerto Real. Dice textualmente la convocatoria: *"Los cursos del CSLM pueden ser cancelados si no se alcanza un número suficiente de alumnos. En caso necesario esta decisión se adopta el día de la finalización del periodo de matriculación y se garantiza la devolución íntegra a todos los participantes".*

Según lo indicado por el quejoso, parece que los cursos superiores no se han impartido, aunque por otra parte si han sido ofertados, con la salvedad del número de alumnos. Con objeto de salir de su incertidumbre, el Defensor solicita un informe al Director del Centro Superior de Lenguas Modernas y recibe la siguiente respuesta:

*"Para hacerse una idea más exacta de la situación, cabe revisar los números de esta misma edición. Para este cuatrimestre programábamos un total de 22 cursos abiertos de inglés, a los que se sumaban otros 16 cursos dirigidos a colectivos cerrados o proyectos específicos. Esta planificación inicial de 38 actividades se ve alterada con la cancelación de 2 grupos y el desdoble de hasta otros 6 de los grupos previstos para niveles centrales (A2 y B1). Así, la oferta total de cursos en la actualidad es de 44 actividades de inglés, que dan cabida a un total de 546 participantes, con lo que cabe revisar si verdaderamente se está dando un "pobre servicio" a la institución.*

*Por otra parte y en relación con ello, como usted bien sabe, el CSLM atiende un compromiso de organización y ejecución de actividades formativas en idiomas que, tal y como se fijan en los compromisos institucionales de los Planes de Actuación o de los Contratos Programa, están llamados a impulsar y mejorar la capacidad idiomática de los miembros de nuestra comunidad universitaria. Merecen entonces prioridad los programas formativos que atiendan los requerimientos más inmediatos, como son, por ejemplo, los llamados a acercar o cubrir la acreditación del nivel B1 del MCERL de los alumnos de grado de la UCA en inglés. De ahí que la oferta sea directamente más fuerte en los niveles centrales de esta lengua que en los niveles iniciales o finales, o que en la oferta global de cualquier otro idioma. Todo ello, además, está sujeto a premisas de autofinanciabilidad de nuestra unidad, con lo que las actividades formativas están siempre condicionadas por la reunión de un número mínimo de participantes que garantizan su viabilidad. No en vano, en la página web del CSLM, el apartado referido a "condiciones" recoge textualmente lo siguiente: "Un curso puede ser cancelado al no alcanzarse el número mínimo de alumnos establecido; en tal caso los alumnos reciben notificación de la cancelación vía E-mail solicitándoles los datos necesarios para realizar la devolución, que se efectuará en un plazo máximo de 15 días tras la recepción de los datos solicitados."*

*El número mínimo al que hace referencia el texto en cuestión varía de una edición a otra, en la medida en que el remanente obtenido de las actividades más demandadas se utiliza como forma de compensación de otras, con lo que conseguimos poner en marcha muchos cursos que no serían a priori sostenibles. Así, esta forma de actuación está perfectamente avalada por la UCA y recogida en nuestra información en web, con lo que no cabe su denuncia como "publicidad engañosa".*

El Defensor agradece la información enviada que, de alguna manera, ofrece una idea sobre la filosofía del funcionamiento del Centro Superior de Lenguas Modernas, no obstante, con objeto de contestar la consulta presentada, necesitaría disponer de datos más concisos y solicita información sobre el número de cursos convocados, si se impartieron o no y número de personas inscritas en los niveles 10, 11 y 12 en los últimos cuatro años y por otra parte, el número mínimo de alumnos inscritos para impartir el curso nivel 12.

Al no recibir respuesta, desde la Oficina se reitera la solicitud de informe y unos días más tarde se recibe la siguiente contestación:

*"En respuesta a su solicitud y tras haber revisado nuestros archivos, le traslado la información que requiere:*

*En los últimos cuatro años (2006 a 2010) se ofertaron un total de 47 cursos avanzados (C1 -niveles 9 y 10- y C2 -niveles 10 y 11) en el CSLM de los siguientes idiomas:*

- a. 26 de Español como Lengua Extranjera.*
- b. 20 de Inglés.*
- c. 1 de Francés.*

*De los 47 cursos convocados se anularon 17 por falta de alumnos, se desdoblaron 6 por exceso de alumnos y se impartieron con normalidad otros 24, con lo que el total de cursos impartidos fue de 36, distribuidos por idiomas como sigue:*

- a. 24 de Español como Lengua Extranjera.*
- b. 12 de Inglés.*
- c. 0 de Francés.*

*En los 36 cursos celebrados participaron un total de 365 alumnos, distribuidos por idiomas como sigue:*

- a. 277 de Español como Lengua Extranjera, en una media de 11,5 alumnos por grupo.*
- b. 88 de Inglés, en una media de 7,3 alumnos por grupo.*

*El mínimo de alumnos por grupos previsto para garantizar la autofinanciabilidad es de 14 en todos los cursos, siendo precisamente los niveles avanzados los que habitualmente compensamos con una ratio más elevada en los grupos de otros niveles, tal y como expliqué en mi anterior correo”.*

A la vista de la información recibida, el Defensor le recuerda que la queja presentada en esta Oficina era sobre el nivel 12 que da acceso al C2. El Profesor Zayas indica en su respuesta que los niveles 10 y 11 son los correspondientes al C2, por lo que se observa cierta confusión. En la contestación enviada traslada una información con carácter general, pero no aclara si el nivel 12 ha sido convocado, si se ha impartido y si se han inscrito personas que es el dato más importante para responder a la consulta planteada.

En la Oficina se recibe esta última respuesta:

*“Los cuatro puntos de mi correo anterior responden exactamente a las preguntas que usted planteaba: oferta de cursos C1 y C2 en los últimos cuatro años, cursos impartidos y cursos cancelados, alumnos participantes y alumnos mínimos para la viabilidad de un curso. Reviso mi correo y veo ciertamente un único error en el*

*paréntesis del punto primero, donde me refiero al nivel C2 como equivalente a los cursos de nivel 10 y 11, donde debería decir 11 y 12. Sea como fuera, mi impresión es que todo sería más sencillo si (el denunciante primero y usted, o su defensor, después) revisaran suficientemente la oferta en cuestión, las condiciones desde las que se convocan los cursos y los procedimientos por los que se informa de su cancelación. En fin, comprenda mi malestar si he de asumir que cualquier denuncia o queja, fundada o no, puede requerir mi dedicación o la de los trabajadores que sirven a esta unidad hasta el momento en que usted o su representado decidan que las explicaciones son suficientes.*

*Le adapto en cualquier caso los datos a los ajustes que usted propone ahora: el nivel 12 de inglés (que da acceso al certificado de nivel C2 del MCERL) ha venido siendo convocado en las siguientes fechas de los años por los que pregunta con resultado diverso:*

*10 de octubre de 2006; y se celebró con 6 alumnos matriculados, aunque podría haberse cancelado al no reunir al mínimo de 14.*

*5 de marzo de 2007; y se celebró con 4 alumnos matriculados bajo las mismas circunstancias.*

*3 de marzo de 2008; y se celebró con otros 4 alumnos matriculados bajo idénticas circunstancias.*

*23 de marzo de 2010; y se canceló precisamente por no reunir alumnos suficientes.*

*No informo aquí de ningún otro curso de, por ejemplo, nivel 11, aun cuando también estos cursos atienden contenidos pertenecientes al nivel C2 del MCERL, entendiendo que, no dando acceso al certificado de nivel que parece interesar al denunciante, no son de su interés, así como para no confundir a nadie.*

*Confío en que esta vez sí sean acertadas las explicaciones y quedo a su disposición”.*

Ante la desairada respuesta, el Defensor se dirige nuevamente al Director del Centro Superior de Lenguas Modernas en los siguientes términos:

*“Estimado Profesor Zayas:*

*Muchas gracias por su respuesta. Mi impresión es que todo sería más sencillo si después de que el Defensor, como ha hecho, revisara la oferta, las condiciones y los procedimientos y solicite un informe al responsable, éste se lo enviara indicando en el mismo todo lo que se le pide.*

*Comprenda Vd. mi malestar si esta Oficina ha de reclamar en reiteradas ocasiones (15, 16 de noviembre y 10 de diciembre) la información que se ha solicitado desde el principio. Requiero su dedicación y la del personal que presta servicios en ese Centro Superior de Lenguas Modernas hasta que las explicaciones me parecen suficientes porque así lo establece el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario en su artículo 18.4. Esto no hubiera sido necesario si desde el primer momento se hubiera respondido a lo que se solicitaba".*

## **Conclusiones**

Este Defensor quiere, en primer lugar, concluir la polémica surgida con el Director del Centro Superior de Lenguas Modernas, puesta de manifiesto en los correos intercambiados. Cuando el Defensor solicita un informe no lo hace por capricho ni por fastidiar ni dar trabajo a ningún miembro de la Comunidad Universitaria, lo hace, porque entiende y así se lo exige su Reglamento de Funcionamiento y Organización que es necesario como medio de investigación de la queja presentada. Por tanto, el Defensor lo que hace normalmente, y es lo que hizo en este caso, es enviar el tenor de la queja para que el órgano de gobierno o unidad, informe lo que considere necesario. El contenido de dicho informe es responsabilidad del emisor, y este Defensor solicita las aclaraciones necesarias si del mismo no puede obtener las respuestas que considera necesarias para su informe final.

Este Defensor quiere en segundo lugar, diferenciar la labor global del Centro Superior de Lenguas Modernas con el aspecto específico al que se refiere la queja presentada antes esta Institución.

Con respecto a la labor global, este Defensor quiere mostrar su satisfacción compartida por la gran mayoría de los miembros de la comunidad universitaria y de los usuarios del Centro Superior de Lenguas Modernas. Pero esta satisfacción global, y que nadie, ni incluso el quejoso, ha criticado no debe ser óbice para que se puedan presentar quejas sobre determinados aspectos.

En este sentido el quejoso pone de manifiesto su insatisfacción por no haber podido realizar el nivel 12 de los cursos de inglés, pese a haber realizado los anteriores; porque es este nivel el que le permite la máxima acreditación en el mencionado idioma.

Este Defensor, comprueba que, efectivamente las condiciones para que se impartan los cursos están detalladas en la página web del Centro, por lo que el alumno al solicitar dicho curso conoce que existe la posibilidad de que no se imparta. Pero de los datos enviados por el Centro, se constata que el último curso importado del nivel 12 de Inglés fue en marzo de 2008, con sólo cuatro alumnos matriculados, y el último ofertado en marzo de 2010 que no fue impartido por falta

de alumnos. De ello se deduce que los alumnos que hayan realizado el nivel 11 desde marzo de 2008 no han tenido la oportunidad de completar su nivel para la acreditación.

Por lo anterior, a este Defensor le parece que sería necesario buscar una solución a estos alumnos, que no han podido cumplir sus expectativas de realizar el nivel 12 con objeto de obtener la máxima acreditación. En este sentido, como el Defensor comprende que la realización de dicho nivel sólo es rentable para un determinado número de alumnos, recomienda como posible solución la siguiente:

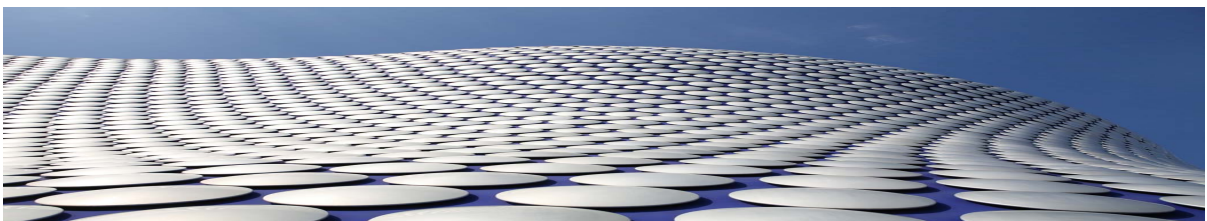
**“Que el Centro Superior de Lenguas Modernas se ponga en contacto con todos aquellos alumnos que hayan realizado el nivel 11 del idioma Inglés, preguntando si tienen interés en realizar el nivel 12 correspondiente y si estarían dispuestos a matricularse en el mismo en el caso de una convocatoria; si los alumnos interesados fueran más de los que se consideran necesarios para la impartición del nivel, el curso se podría convocar e impartir con éxito”.**

Se ruega informe sobre la toma de razón o no de esta recomendación, con objeto de incluirla en la Memoria Anual que este Defensor presenta ante el Claustro Universitario.

Transcurridos unos días, recibimos un correo electrónico en el que nos informan que se han puesto en contacto con los alumnos.

**Consultas:**

- **Docencia**
- **Evaluación/Examen**
- **Organización docente**
- **Matrícula/Acceso**
- **Becas**
- **Servicios**
- **Personal**
- **Vida universitaria**
- **Otros**





## DOCENCIA

1. Un alumno se dirige a nuestra Oficina para preguntar cómo puede quejarse por la actuación de un profesor. Le informamos sobre los diferentes medios que tiene a su alcance.
2. Un estudiante realiza una consulta poco concreta sobre las dificultades que ha tenido en una estancia en el extranjero. Le ofrecemos una cita con el Defensor Universitario, en el transcurso de la misma, el Defensor le recomienda que, en primer lugar, se dirija al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y si no quedara satisfecho con la respuesta ofrecida, nos lo hiciera saber. Unos días más tarde, acude nuevamente a nuestra Oficina indicando que va a realizar una reclamación ante el citado Vicerrectorado. Solicitamos al Vicerrector de Internacionales que nos informe cuando haya concluido su procedimiento. En fechas posteriores, el estudiante se pone en contacto nuevamente con nosotros para indicar que no ha quedado satisfecho. Le explicamos las opciones que le quedan: recurrir ante el Rector o presentar una queja formal ante nuestra Oficina, aunque ambas opciones son incompatibles, según lo que dicta el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario.
3. En esta ocasión se trata de un alumno que pide al Defensor que medie para matricularse en determinadas asignaturas que están en vías de extinción. Le contestamos que debe dirigirse en primer lugar al Decano o Director de su Centro y si no obtiene respuesta satisfactoria, puede solicitar al Defensor que intervenga en el asunto.
4. Un estudiante solicita al Defensor que autorice el cambio del doble título de Ingeniero Técnico Industrial en Electricidad y Electrónica a la titulación de ITI en Electricidad. Le contestamos que el Defensor no tiene competencias para resolver su solicitud y debe dirigirse al Decano, Vicerrector o al Rector.
5. Un alumno que actualmente reside en Italia realiza varias preguntas sobre la finalización de sus estudios y nos pregunta cómo contactar con el Rector. Le facilitamos enlace de la normativa y dirección solicitadas.
6. Recibimos una consulta sobre una adaptación de estudios. Sugerimos que si no ha quedado conforme con la respuesta recibida por parte de su centro, recurra ante el Vicerrector de Alumnos.
7. Una alumna de una Escuela adscrita pregunta sobre la convalidación de estudios realizados en el Conservatorio Superior de Música. Le informamos

que no es posible según la normativa en vigor y le adjuntamos lo que dice la misma.

8. Intentamos ayudar a un alumno que nos planteaba una consulta general sobre el Campus Virtual. Le pedimos que concretara su consulta e indicara, al menos, a qué asignatura se refería. Al no recibir respuesta, cerramos la consulta.
9. Una alumna nos informa sobre una serie de incidencias que ha tenido con un profesor en el desarrollo de una asignatura en el aula virtual. Le recomendamos que revise la ficha de la asignatura para ver si la actuación del profesor corresponde con lo que ha llevado a cabo (criterios sobre presencialidad, evaluación, etc.).
10. Un estudiante se dirige a nosotros por un problema académico y nos explica que tiene problemas para superar la única asignatura que le queda de su carrera y que tiene dificultades para pedir la Evaluación por Compensación. Le facilitamos el teléfono de la Coordinadora de Gestión Centralizada en el Vicerrectorado de Alumnos para que le asesore sobre el asunto planteado.
11. Una alumna presenta una queja contra la docencia impartida por un profesor. Al mismo tiempo, abre un BAU. Le contestamos que el Defensor no puede actuar hasta que no esté cerrado dicho BAU. Al pasar varios días comprobamos que el BAU ha sido contestado. Le preguntamos a la interesada si ha quedado satisfecha o desea que el Defensor actúe. Al no obtener respuesta, cerramos la consulta.
12. Una estudiante envía una consulta y abre un BAU para que se le aclare una mala planificación del horarios. Pedimos informe al Vicedecano. Nos informa que ya ha resuelto el problema y se lo ha comunicado a la alumna.
13. Un alumno, procedente de la Universidad de las Islas Baleares, solicitó convalidación de estudios y no ha recibido respuesta. Le contestamos que cuando la reciba lo comunique al Defensor y nos pusimos a su disposición por si quería presentar una queja. El alumno indicó que había realizado la consulta ante la Facultad e insistió en recibir una respuesta. Le indicamos que según el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor no puede intervenir hasta que no concluya el procedimiento abierto. Nos indica finalmente que el asunto está en vías de solución.
14. Una persona a través de BAU se queja de que no le han realizado prueba de nivelación en el curso que se ha matriculado del Centro Superior de Lenguas Modernas. Le indicamos que lo vamos a tratar como queja en nuestra Oficina. Indicamos a la persona quejosa que cierre los múltiples BAUS que ha

interpuesto ya que se ha iniciado una investigación en esta Oficina y pedimos informe al Director del Centro Superior de Lenguas Modernas. Días posteriores el CSLM nos informa que el problema se ha solucionado satisfactoriamente, agradecemos su gestión y damos traslado a la interesada.

15. Recibimos dos quejas similares de dos alumnos visitantes que han tenido dificultades en la matriculación de una determinada asignatura. Por otra parte, el profesor de dicha asignatura pidió cita al Defensor para tratar este asunto. Se solicitan informes al profesor de la asignatura, a la Vicerrectora de Profesorado y a la Responsable de Programas de Movilidad y Promoción Lingüística. El profesor envía su informe pero el resto tardan más de tres meses en ser recibidos, circunstancia que el Defensor pone en conocimiento de los alumnos.
16. Una alumna de la Facultad de Ciencias del Mar y Ciencias Ambientales, realizó una consulta verbal acerca de su situación académica en el caso de no poder aprobar varias asignaturas de primer curso, en el caso de agotar las convocatorias oficiales que restan del antiguo plan de licenciatura. El Defensor Adjunto puso en contacto a la alumna con la Vicedecana de Planificación y Ordenación Académica de la Facultad de Ciencias del Mar y Ciencias Ambientales para que pudiera consultarle todas sus dudas
17. Se dirige a nosotros un alumno que quería hacer una consulta sobre unas disfunciones entre el calendario de su centro y el calendario académico oficial. El Defensor le ofrece una cita, fruto de la cual el Defensor le sugiere que envíe una consulta a la Oficina. Al no recibir respuesta, concluimos nuestra actuación.
18. Una alumna de la Universidad de Granada que desea trasladar su expediente a la Facultad de Derecho de nuestra Universidad, realiza una consulta. Pedimos informe a la Secretaría de la Facultad de Derecho. Nos informan desde allí que se han puesto en contacto con la alumna y directamente le han explicado todos los trámites que debe seguir para trasladar su expediente.
19. Una estudiante que está realizando el Máster en Secundaria se queja de que no se le admite un curso de Idiomas B1 realizado en Euroinnova. Como la alumna ha interpuesto un recurso a la Dirección del Instituto de Posgrado, preguntamos si va a ser respondido y solicitamos copia del mismo. Recibimos respuesta de la Dirección del Instituto Posgrado, informándonos que van a acceder a la solicitud de la alumna. Se lo comunicamos a ella y le pedimos que nos aporte copia de respuesta satisfactoria.

20. Un estudiante de Chile que realizó un doctorado en su país con nuestra Universidad se dirige a nosotros porque no tiene constancia de que lo tiene aprobado. Pedimos informe al Vicerrectorado de Posgrado. Damos traslado del informe al interesado y le indicamos que contacte directamente con Posgrado.
21. En esta ocasión se trata de un alumno que desea convalidar unos créditos ECTS tras haber realizado en el Centro Superior de Lenguas Modernas dos cursos de francés, nivel 2 y 3. En la Secretaría del Centro le informan que al ser alumno de Grado no tiene derecho a la convalidación solicitada. Pedimos informe a la Coordinadora de Secretaría y al CSLM.
22. Una alumna se dirige al Defensor para consultar el cálculo de la nota media de su expediente académico, tras revisar el mismo telefónicamente con el Defensor, se resuelven sus dudas.
23. Una estudiante nos hace una consulta sobre convalidación de Ciclos Formativos de Grado Superior y el Grado de Educación Infantil. Pedimos informe a la Secretaría del Campus. Recibimos informe y damos traslado a la alumna.
24. Desde un centro adscrito nos hacen una consulta sobre los derechos que asisten a los alumnos y cómo interponer una queja ante esta Oficina. Le adjuntamos el Estatuto del Estudiante y le informamos al respecto.
25. Una alumna que cursa el Máster en Secundaria tiene problemas para acreditar el título de idiomas B1. Pedimos informe al Director del Centro Superior de Lenguas Modernas, aunque recibimos dicho informe, faltan por concretar algunos asuntos, por ello volvemos a preguntarle si tiene constancia de que alumnos con el mismo título se les ha acreditado el título de idiomas B1, sin pasar por la prueba oral, como dice la quejosa. El Director del CSLM envía nuevo informe y habla telefónicamente con el Defensor para aclararle algunos términos. El Defensor decide solicitar informe al Director de Secretariado de Posgrado. Damos traslado a la alumna de lo informado por Posgrado y le preguntamos en qué situación se encuentra. La alumna nos informa que en Posgrado han aceptado su título y que ha quedado satisfecha.

## **EVALUACIÓN/EXAMEN**

1. Una alumna realiza una consulta confusa sobre su derecho a revisar examen. Le pedimos que nos aclare la misma y la llamamos por teléfono. Nos explica que ha tenido problemas con la revisión de una asignatura. Le explicamos cual es el procedimiento a seguir en la revisión de exámenes.
2. Una estudiante se queja de algunas incidencias en la realización de un examen en un determinado máster. Le preguntamos a la alumna si ha contactado con el profesor y cual es su pretensión. La alumna nos contesta que ha solucionado el problema favorablemente.
3. Un alumno ha solicitado la evaluación por compensación y no ha recibido respuesta. Solicitamos informe al Vicerrectorado de Alumnos que nos contesta que está pendiente de informe de la Comisión Central de Evaluación por Compensación. Damos traslado al alumno de lo informado por el Vicerrector.
4. En esta ocasión, una alumna nos informa que la profesora, en un examen que realizó, la acusó de que estaba copiando y no se trataba de ella, sino de la compañera que estaba sentada detrás suya. Le pedimos que nos indique el nombre de la profesora para dirigirnos a ella. Al no recibir respuesta, cerramos la consulta.
5. Una alumna tiene dificultades para presentarse a dos exámenes que le coinciden en la misma fecha. El Defensor habla con ella y le recomienda que lo solucione en el Decanato.
6. El Defensor intervino porque una alumna deseaba presentarse a un examen de acreditación de alemán pero no era admitida por llegar su pago fuera de plazo. El Defensor habló con el Coordinador Técnico de Idiomas y acordaron buscar una nueva fecha para que la alumna pudiera examinarse y no perder la posibilidad de acceder a una Beca Erasmus.
7. Una estudiante que ha suspendido repetidas veces una determinada asignatura, pregunta al Defensor qué otra forma de evaluación existe para poder superarla. Le adjuntamos la normativa en vigor y las posibilidades de revisión y reclamación de exámenes o evaluación por compensación.
8. Un alumno no tiene claro si ha aprobado o no tras haber realizado un examen el pasado mes de junio. Nos ponemos en contacto telefónico con la profesora y al no obtener respuesta le enviamos un correo electrónico. Por otra parte, hablamos con la Secretaría que nos informa que debe ser la profesora quien nos conteste. Finalmente conseguimos hablar con la profesora que informa al

Defensor que ha hablado con el alumno y está conforme con la calificación obtenida.

9. Un estudiante pide consejo al Defensor para reclamar una matrícula de honor en una determinada asignatura. El Defensor le recomienda que hable con el profesor y el alumno informa que ha hablado con él y que éste le ha comentado que esperará a Septiembre para unificar actas.
10. Se nos plantea una confusa consulta sobre cómo superar una última asignatura en una determinada carrera. El Defensor pide al alumno que aclare los términos de su consulta. Al no recibir respuesta, se cierra la consulta.
11. Un estudiante se queja de que el profesor de la asignatura no ha hecho revisión de exámenes en la convocatoria de junio. Le pedimos que indique el nombre del profesor para pedirle un informe. El alumno nos contesta que en Secretaría le dijeron que debía dirigirse a la Directora de Departamento. Pedimos informe a la misma y nos ofrece las aclaraciones necesarias que trasladamos al alumno.
12. Un alumno, en representación de un grupo, de segundo curso de Medicina plantean una queja sobre los criterios de evaluación. Pedimos informe a la Decana. Recibimos informe e indicamos al alumno que para poder atender su petición debemos conocer su nombre ya que el Defensor Universitario no tramita quejas/consultas anónimas.
13. Recibimos un formulario con una consulta y comprobamos que el NIF no corresponde con el nombre y apellidos que indica. Solicitamos al usuario que aclare su identidad y le advertimos que usurpar otra identidad es un delito. No recibimos respuesta.
14. Una alumna de una escuela adscrita hizo un examen el 31 de enero y, transcurrido un periodo de tiempo razonable, no ha recibido la nota de la asignatura. Le contestamos, que en primer lugar hable con el profesor de la asignatura y pida que le informe al respecto. Por otra parte, le remitimos el artículo 16 del Reglamento de Evaluación de la Universidad de Cádiz sobre la comunicación de calificaciones, por si estimara oportuno plantear el asunto en la Secretaría de su Centro.
15. Un alumno se queja de que en una determinada asignatura no se han aplicado los criterios de evaluación según lo descrito en la ficha de la asignatura. Pedimos informe a la profesora de la asignatura, al mismo tiempo observamos que el alumno ha interpuesto un BAU. Se informa al alumno que el Defensor Universitario no actuará hasta que no se termine la incidencia docente presentada a través de BAU. La consulta se concluye tras ser respondida a través de BAU.

16. Una estudiante no ha podido asistir a un examen por encontrarse con la gripe. Se lo ha comentado a la profesora y ésta le ha puesto inconvenientes al respecto. Le informamos sobre lo que dice la normativa de Evaluación y le sugerimos que justifique debidamente su enfermedad y pida llamamiento especial ante el Decanato. Por otra parte, le indicamos que si no consiguiera una respuesta satisfactoria, podría volver a contactar con nosotros.
17. En esta ocasión se trata de un alumno de una escuela adscrita que está realizando una beca Séneca, nos informa que no pudo convalidar una asignatura, por lo que debe examinarse en Junio y no se muestra conforme con los criterios de evaluación de los que ha sido informado por la profesora. Le pedimos nos envíe la ficha de la asignatura. Nos contesta que nos enviará ficha de asignatura y que tendrá una reunión con la profesora en los próximos días. Le contestamos que quedamos a la espera de su respuesta, por si llegan a un acuerdo en la reunión. Nos contesta que tras la reunión, se resolvió su consulta.
18. Una alumna procedente de la Universidad del País Vasco y que realizaba una beca SICUE-SÉNECA en nuestra Universidad, el pasado curso académico, se queja de que ha habido un error de transcripción en las actas de una determinada asignatura y que no se han corregido todavía. Pedimos informe a la Secretaría del centro. Recibimos informe del Decanato y Secretaría del Centro, diciendo que las actas se habían rectificado, y damos traslado a la interesada.
19. Un alumno realiza varias preguntas relacionadas con la Evaluación. Le respondemos, adjuntándole el Reglamento de Evaluación y le informamos que, si lo desea, puede presentar una queja más concreta ante la Oficina.
20. Unos alumnos realizan una consulta sobre el uso de calculadora programable en los exámenes. Le contestamos dándole traslado de la recomendación que hizo el curso pasado el Defensor en su dossier 07/10.
21. Una alumna se queja de que un profesor le ha suspendido en un examen por encontrarle con un móvil en el bolsillo pero rápidamente nos indica que retira la queja y no desea que el Defensor realice ninguna actuación.
22. Recibimos una queja igual a la anterior.
23. Un alumno se queja de que el profesor, injustamente, ha dicho que ha copiado de otro compañero por tener la plantilla del examen con idénticas respuestas. Indica que retira la queja ya que el profesor le ha ofrecido realizar un examen oral el próximo 5 de julio. Al no tener respuesta por parte de los alumnos, cerramos la consulta.



24. Un estudiante se muestra disconforme con los criterios de evaluación de una determinada asignatura. Según el Reglamento de Evaluación, le explicamos que lo indicado por el profesor es correcto.
25. Un alumno que estudia en una escuela adscrita y ha realizado una beca Séneca no pudo aprobar una asignatura en el pasado cuatrimestre, se examinó el 29 de junio y no está conforme con los criterios de evaluación que la profesora ha establecido. Le indicamos que son los correctos pero que hable con dicha profesora por si le puede tener en cuenta la realización de algún trabajo para mejorar la nota.
26. Se dirige a nosotros un alumno que nos pide información sobre cómo reclamar un examen ante un Departamento. Le trasladamos el artículo 19 del Reglamento de Evaluación.
27. Un estudiante quiere pedir la evaluación por compensación y nos plantea dudas específicas de su carrera. Le indicamos lo establecido en la normativa en vigor y le explicamos el procedimiento a seguir.
28. Un alumno nos informa que ha interpuesto un BAU por la inasistencia de un profesor a un examen en la convocatoria de Septiembre. Le contestamos que cuando cierren el BAU, si no ha quedado satisfecho, puede realizar una queja ante esta Oficina. Al no recibir respuesta por parte del alumno, cerramos la consulta.
29. Recibimos una consulta urgente sobre la presentación a una convocatoria extraordinaria en Septiembre. Intentamos hablar con el Decanato para conocer si el alumno realizó correctamente la solicitud pero el personal adscrito al mismo se encontraba de permiso y no pudimos averiguarlo. Damos traslado al alumno de las gestiones realizadas y le comunicamos que si realizó bien los trámites, no debe tener problema por la realización del examen esta tarde.
30. Una alumna que ha suspendido una asignatura cuatrimestral de primer curso de una carrera extinguida. Le enviamos un esquema sobre las convocatorias ordinarias en los planes de estudio a extinguir.
31. Un estudiante está descontento con la calificación obtenida en un examen y quiere reclamarlo. Le adjuntamos lo que dice la norma sobre la reclamación de exámenes.
32. Una alumna se queja de que se le ha pasado la fecha de revisión de exámenes y alega que el profesor sólo las puso en el tablón y no en internet. Le adjuntamos lo que dice el Reglamento de Evaluación sobre la publicidad de las notas y le

indicamos, que si lo desea, puede interponer una queja sobre la actuación del profesor.

- 33.** Una estudiante plantea que para concluir sus estudios de Licenciatura todavía le queda una asignatura de primer curso y este año no tiene docencia. La alumna desea examinarse de la misma y pregunta si le quedan convocatorias. Le explicamos cómo proceder en las convocatorias de asignaturas de los planes de estudio a extinguir.

## ORGANIZACIÓN DOCENTE

1. Un representante de alumnos de un centro universitario adscrito muestra su inquietud ante el cierre del centro y la posibilidad de continuar sus estudios. El Defensor le tranquiliza entendiendo que no habrá inconveniente en que los alumnos finalicen sus estudios y le sugiere que plantee el asunto al Vicerrector de Alumnos para obtener una respuesta oficial.
2. Un grupo de profesores piden cita al Defensor para plantearle un asunto de reparto de docencia. Tras la reunión indican que le mantendrán informado. Al no tener noticias, cerramos la consulta.

## ACCESO/MATRÍCULA

1. Un alumno realiza dos preguntas: qué puede hacer en su Facultad para que cierren las actas y pueda matricularse y qué puede hacer para que una asignatura optativa pueda servirle cómo de libre elección. Le informamos que por Tavira se ha avisado a los profesores que las actas deben estar cerradas a 29 de septiembre y que el exceso de asignaturas optativas pasan a libre configuración y deberá comunicarlo en Secretaría en el momento de hacer la matrícula.
2. Se presenta en la Oficina un joven diciendo que no ha podido realizar la preinscripción en Grado en Ingeniería en Tecnologías Industriales, ya que le han informado mal sobre los plazos. Pedimos informe a la Coordinadora de Gestión Centralizada y nos informa que se ha solucionado y que saldrá en las próximas listas del día 7 de octubre.
3. Un estudiante que se ha matriculado en un máster a través de la página web no consigue ver con claridad si efectivamente se ha matriculado, ha intentado contactar telefónicamente con la Secretaría de su Centro y no ha podido, tampoco ha recibido respuesta a los correos electrónicos enviados a la citada Secretaría y al Coordinador del Máster. El Defensor realiza una consulta a través de red campus y constata que está matriculado. Informamos telefónicamente al alumno.
4. En esta ocasión se trataba de un alumno matriculado en una asignatura que no tiene docencia y está en proceso de extinción y no le aplican la deducción del 30%. Hablamos con la Jefa de Secretaría y nos informa que han hecho una consulta al Vicerrectorado de Alumnos y que están a la espera de recibir respuesta ya que dicha asignatura se imparte también en la doble titulación. Cuando tengan respuesta darán traslado a los alumnos por si hay que devolver el importe de las tasas cobradas de más o si tienen que asistir a clase. Le trasladamos la respuesta al alumno.
5. Una alumna que desea matricularse en el Grado de Relaciones Laborales en la Universidad de Valencia, pide al Defensor que interceda por problemas con la baremación en el acceso a dicha Universidad. Le recomendamos que se dirija al Defensor de la Universidad de Valencia, ya que el Defensor de la Universidad de Cádiz no tiene competencias para resolver el asunto que plantea.
6. Un joven desea acceder a los estudios de Medicina procedente de un ciclo superior de Dietética. Ha formalizado su matrícula en Odontología en la Universidad de Sevilla, pero su nota parece que le permite estudiar Medicina.

Hizo una alegación para poder estudiar Medicina y está esperando respuesta. Le pedimos a la Coordinadora de Gestión Centralizada que nos informe al respecto. La Coordinadora nos informa que el asunto está resuelto favorablemente para el alumno.

7. Una estudiante que cursa estudios en la Escuela Adscrita de Magisterio en la Línea desea trasladar su expediente a la Facultad de Ciencias de la Educación. Ha realizado una consulta ante el Vicerrectorado de Alumnos y no recibe respuesta. Se solicita informe al Decanato y al Vicerrector de alumnos. Recibimos informe del Decano y damos traslado a la alumna diciéndole que la potestad de la denegación o aceptación entre centros de la Universidad corresponde al Decanato o Dirección, por tanto, tal como nos ha indicado el Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación, en el informe que le hemos solicitado, no ha sido autorizado ningún traslado, salvo aquellos que implican enfermedad o subsanación de algún error de preinscripción del curso pasado y nunca por causas de cercanía o trabajo; por tanto, el Defensor entiende que por parte del Decanato se han seguido los trámites normativos correspondientes y no se han lesionado sus derechos.
8. Se recibe un correo electrónico de una estudiante que desea matricularse en Psicopedagogía. Ha tenido diversas dificultades para acceder a dichos estudios y a fecha actual no ha obtenido respuesta. Pedimos informe a la Coordinadora de Gestión Centralizada. Recibimos informe de la Coordinadora en el que explica que la interesada no ha recibido respuestas a sus alegaciones, porque según el Acuerdo de 8 de Abril de 2010, por el que se establece el procedimiento para el ingreso en los segundos ciclos, en su Artº 15 dice: *"... La forma de notificación se hará mediante la exposición pública en los respectivos tabloneros de anuncios, entendiéndose el sentido del silencio desestimatorio"*. Damos traslado a la interesada.
9. Una alumna que, por motivos familiares, traslada al extranjero su lugar de residencia, pregunta sobre el procedimiento a seguir para anular la matrícula, le contestamos que debe solicitarlo en el Decanato de su centro y le adjuntamos la normativa en vigor.
10. Un estudiante presenta dudas sobre la devolución de su matrícula en la titulación de Turismo, ya que finalmente decidió estudiar otra titulación. Hablamos por teléfono con la Jefa de Secretaría y nos informa que la resolución de devolución está en trámite. Llamamos telefónicamente al alumno y le trasladamos la respuesta de la Jefa de Secretaría.
11. Intervenimos al recibir una queja de una alumna que decía que en la Secretaría de Campus le han dejado matricularse de un par de asignaturas tras haber

obtenido su título y luego, próxima a examinarse, le informan que anulan su matrícula por cambio de legislación. Solicitamos informe a la Secretaría y al Jefe de Servicio de Alumnos. Se nos informa por parte de la Jefa de Secretaría que se ha retrotraído el procedimiento y que la alumna sigue con su matrícula en vigor. Trasladamos información a la alumna.

12. Una persona que desea realizar un curso de experto convocado por FUECA y no fue admitida porque cambiaron los criterios de selección pide que el Defensor revoque todo el procedimiento. Hablamos telefónicamente con ella y le explicamos que el Defensor no tiene capacidad ejecutiva y le sugerimos que presente un recurso de alzada ante el Rector.
13. Una alumna que ha sufrido un accidente de tráfico y se encuentra hospitalizada manifiesta su interés por cursar los nuevos estudios de Psicología. Ella procede de la UNED pero se le ha pasado el plazo de inscripción. Le contestamos que desde la Oficina no podemos solucionar su problema, damos traslado del asunto a la Dirección General de Acceso.
14. Recibimos una consulta un poco confusa. Una alumna preguntaba si tenía derecho a devolución del importe equivalente a los créditos de asignaturas de libre y optativas de un Máster. Le pedimos que aclarara su consulta. Al no recibir respuesta, cerramos la misma.
15. Una alumna ha convalidado una asignatura realizada en otra Universidad que ha superado con matrícula de honor. Pregunta si tiene derecho a la exención de precios públicos. La misma pregunta la realiza a través de BAU. El Administrador de Campus le responde que al no obtener la matrícula en esta Universidad no es posible acceder a lo solicitado. El Defensor está de acuerdo y así se lo hace saber.
16. Una persona extranjera que ha cursado estudios en la Universidad de Marruecos pregunta cómo puede acceder a estudiar en la Universidad de Cádiz. Damos traslado de su consulta al Negociado de Acceso.
17. Una estudiante pregunta cómo su hermana puede trasladarse de la Universidad de Málaga a la de Cádiz. Le contestamos que, de acuerdo con lo establecido en su Reglamento de Organización y Funcionamiento, el Defensor Universitario sólo puede recibir quejas o consultas de los miembros de la comunidad universitaria o de aquellas personas que tengan un interés legítimo en el asunto a tratar. En este sentido, creemos que la ayuda que nos solicita debería venir directamente de su hermana, que aún siendo alumna de la Universidad de Málaga, tiene un interés legítimo en este tema. Le pedimos que trasladara a su hermana esta información por si quería efectuar una consulta directamente al Defensor Universitario.

18. Una persona nos dice que no ha sido correctamente informada sobre las pruebas de acceso para mayores de 25 años y pide revisión de su caso. Le informamos que debe solicitar directamente la revisión en el Negociado de Acceso y que no podemos pedir informes sobre su caso, ya que no nos da autorización para ello.
19. Un alumno que cursa sus estudios en la Universidad de La Laguna realiza una consulta sobre un posible traslado a nuestra Universidad. Damos traslado de su consulta a Información al Alumnado y se lo comunicamos al interesado.
20. Una estudiante ha solicitado un reconocimiento de créditos en el máster de Secundaria y no le devuelven el precio de los créditos no cursados. Le pedimos que nos envíe copia de la resolución denegatoria para ver cómo le podemos asesorar. Después de varios meses esperando, recibimos respuesta de la alumna y le aconsejamos que presente un recurso de alzada. Le orientamos cómo puede hacer el recurso y la forma de entrega.



21. Un joven ha solicitado acceder a los estudios de Psicopedagogía y no ha conseguido acceder a la misma por un fallo informático, pese a haber puesto una reclamación en la Oficina de Prescripción, no han conseguido una respuesta. Solicitamos informe al Acceso y nos contestan que el alumno ha sido admitido a los estudios de Psicopedagogía.

## BECAS

1. Un alumno ha solicitado beca y en la web aparece denegada. El Negociado de Becas le contesta que la consulta que ha hecho es informativa y debe esperar a la resolución del Ministerio para presentar alegaciones. Le contestamos que la respuesta que el Negociado de Becas le ofrece, vemos corrección en todo momento y que si ha realizado una consulta que es informativa, debe esperar a la resolución del Ministerio. Será en ese momento, cuando pueda alegar lo que considere necesario, si le es denegada la beca.
2. Se recibe una consulta de una alumna a la que han denegado una beca de colaboración de la Universidad de Cádiz. Solicitamos un informe al Negociado de Becas. De la contestación recibida, se desprende que han actuado, en todo momento, según la legislación vigente. No obstante, le decimos a la alumna que si lo estima oportuno y estás todavía en plazo, puedes presentar un recurso ante la autoridad que dicte resolución.
3. Un alumno realiza una consulta sobre las posibilidades de free mover de alumnos salientes. Se pide un informe al Vicerrectorado de Internacionales y nos contestan que independientemente de la dotación económica propia de un programa de movilidad, cualquier estancia en el extranjero de un alumno debe estar sujeta a una convocatoria pública por parte de una Universidad. El programa Erasmus tiene una amplia oferta de plazas y, por lo tanto, hasta ahora no se había contemplado la posibilidad de ofertar otra convocatoria de movilidad a nivel europeo.
4. Una alumna pregunta cuando percibirá el importe que le resta de su beca Erasmus. Al mismo tiempo presenta un CAU ante el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Le contestamos que se le abonará cuando justifique que ha cumplido con el compromiso adquirido.
5. Una estudiante no está conforme con la denegación de su beca. Como observamos que ha interpuesto un BAU, le indicamos que hasta que no reciba una respuesta, el Defensor no puede actuar. Recibimos una llamada telefónica de la alumna indicando que no está conforme con la respuesta ofrecida por Becas. Solicitamos informe a Becas y nos lo envían de forma poco concreta, por lo que pedimos más información. Recibimos un informe más completo y damos traslado del mismo a la interesada preguntándole si va a recurrir o no, para que el Defensor pueda o no intervenir. Se suspenden las actuaciones del Defensor, por indicación de la interesada.
6. A una alumna que cursa estudios de Maestro en especialidad de Inglés, le conceden una beca Erasmus en la Universidad de Essex (cedida por parte de

Lingüística). Es requisito de esa Universidad que la alumna supere una prueba TOEFL que finalmente no supera. Puestos al habla con la Coordinadora de Centro, ésta nos informa que hablará con la alumna y con la Universidad de Essex para buscar una solución.

7. Un alumno se entrevista con el Defensor para indicarle que no ha recibido la denegación de su beca. Hablamos con el responsable del Negociado de Becas y nos informa que enviaron el escrito de denegación al domicilio indicado por el alumno en su solicitud y que la carta vino devuelta. Posteriormente en la página web se publicó la relación de personas a las que se había denegado la Beca. Informamos de todo ello al alumno y nos indica que realizará las comprobaciones en su copia de la solicitud y nos avisará si desea que el Defensor continúe con sus investigaciones. El alumno nos envía copia de la solicitud, llamamos a Becas y nos confirman que efectivamente enviaron la notificación al domicilio indicado. Nos enviarán copia del acuse de recibo devuelto. Se lo comunicamos al alumno.
8. Un alumno ha disfrutado una beca para desempleados en la realización de un máster. Le piden que pague una parte, ya que la beca no cubre la totalidad de la matrícula. Le pedimos que nos dé más información y nos contesta que ha solicitado el pago fraccionado, por lo que concluimos nuestra actuación.

## SERVICIOS

1. Una estudiante de la Universidad de Málaga que asistió a un curso de verano en el año 2009, se queja de que no ha recibido todavía el título. Solicitamos al Vicerrectorado de Extensión Universitaria que nos informen al respecto. Nos contestan que los certificados se entregaron en mano al finalizar el curso y ella se marchó un poco antes de su finalización. Dicho certificado se encontraba en los archivos del Vicerrectorado esperando que fuera solicitado por la estudiante. En la Secretaría del Vicerrectorado no constaba ninguna solicitud de petición del mismo, por lo que ahora, procederán enviarlo a la mayor brevedad.
2. Un alumno plantea una situación incómoda para él que sucede en la Biblioteca de su Campus. Al no detallar el motivo de su queja con claridad, le indicamos que lo explique de una forma concreta. Vuelve a contestar de forma confusa. Le reiteramos que puede interponer una queja formal detallando los hechos por los que se ha sentido agraviado pero al no recibir respuesta, cerramos la consulta.
3. En esta ocasión se trataba de un estudiante que en el año 2009 solicitó su título académico y ahora pregunta si es obligatorio abonar el certificado académico oficial. Consultamos a Títulos y hablamos con el Coordinador de Gestión de Centros y nos informa que por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 21 de julio, publicado en BOUCA de 31 de julio, se suprimió dicho abono. Trasladamos al alumno la respuesta recibida.

## PERSONAL

1. Un profesor realiza una consulta general sobre una resolución desfavorable de la ANECA, el Defensor le contesta que no tiene capacidad de actuar ante procedimientos originados fuera del ámbito de la comunidad universitaria, no obstante, se pone a su disposición para mantener una entrevista. El profesor nos informa que va a iniciar acciones por otras vías.
2. Un miembro del Personal de Administración y Servicios, aquejado de una minusvalía, solicita un cambio en su puesto de trabajo. Le contestamos que debe esperar respuesta por parte del Sr. Gerente ya que el Defensor no tiene competencias para resolver su solicitud; no obstante, si la contestación que reciba no es satisfactoria, le indicamos que vuelva a ponerse nuevamente en contacto con nosotros.
3. Un Ingeniero Técnico Industrial nos envía su curriculum vitae solicitando trabajo. Le adjuntamos enlace de la página web del Área de Personal para que esté atento a la oferta de trabajo.
4. Un profesor expone que en su Departamento se ha concedido una plaza de ayudante doctor y pregunta si tiene derecho a un traslado al Campus de Algeciras. Le pedimos autorización para pedir informe al Director de Departamento. El profesor nos indica que han llegado a un acuerdo en el seno del Departamento, por lo que cerramos la consulta.
5. Un profesor que ha realizado una consulta ante el Comité de Empresa del Personal Laboral del PDI y no ha recibido respuesta se dirige a nuestra Oficina para averiguar si existe un plazo para recibir contestación por parte de dicho órgano. Solicitamos informe al Comité. Recibimos respuesta y damos traslado al interesado.
6. Tras varias reuniones con el Defensor Universitario, un miembro del PAS presenta una consulta sobre unos hechos ocurridos en su Servicio. Se pidieron varios informes y finalmente, con objeto de buscar una solución, el Defensor propone mantener una reunión entre las partes implicadas. El trabajador desiste de acudir, se le comunica a los otros dos interesados y el Defensor concluye sus actuaciones.
7. Desde el Decanato de un centro se propone al Defensor que asista a una reunión en una Facultad para tratar un asunto relacionado con la uniformidad del personal de Conserjería. Se celebra la reunión y se concluye que informarán al Gerente sobre lo tratado en dicha reunión.

8. Recibimos una consulta de una Sección Sindical indicando que también la han dirigido al Sr. Gerente. Acusamos recibo de su correo electrónico, entendiendo que, como han enviado un escrito al Sr. Gerente, debemos esperar a que éste conteste y rogamos envíe a esta Oficina la respuesta del mismo, con objeto de actuar si procediera.

## **VIDA UNIVERSITARIA**

1. Un alumno que asiste a una reunión se siente agredido verbalmente por otra representante de alumnos y solicita al Defensor que tome las medidas necesarias para que dicha representante no vuelva a poner en entredicho su condición de miembro de la Comisión. Se solicita informe a la alumna y además, la alumna se entrevista con el Defensor. El Defensor envía escrito a ambos alumnos indicándoles que no considera agresión verbal lo ocurrido en la reunión, que si la alumna desea comunicar con el quejoso, puede hacerlo a través del Defensor y les ofrece una mediación.
2. Un estudiante se queja de las molestias que ocasionan un grupo de alumnas que no paran de hablar en clase. Pedimos informe a la Sra. Decana. Recibimos informe de la Decana en el que indica que, una vez ha hablado con los profesores responsables de la docencia en ese grupo, le aseguran que las clases se desenvuelven con normalidad y el diálogo que se establece es el normal para el desarrollo de las asignaturas. Damos traslado al alumno de lo informado por la Sra. Decana.
3. Un profesor ha detectado que una profesora de su área ha colocado una asignatura suya en el portal Open Course Ware de la Universidad de Cádiz y quiere emprender acciones legales contra ella. Le pedimos que aclare su pretensión y le indicamos las funciones de esta Oficina. Le informamos que esta Institución no tiene entre sus cometidos la capacidad ejecutiva.
4. Un miembro de la comunidad universitaria, perteneciente al estamento de personal docente, se queja de un cartel que va en contra de la igualdad mujeres/hombres. Se pide informe a la Unidad de Igualdad. Se recibe informe y se da traslado a los interesados.
5. Un alumno se muestra confuso con la orientación que quiere dar a sus estudios. El Defensor le ofrece una cita. Ambos mantienen una entrevista y el Defensor da orientaciones al alumno sobre como continuar con sus estudios.
6. Un profesor pregunta sobre si el Defensor va a emitir opinión respecto a un expediente disciplinario. Le contestamos que no sabemos a qué petición de reapertura de expediente se refiere. No es potestad del Defensor reabrir expedientes sancionadores cuya competencia corresponde a otros órganos. El Defensor le informa que cualquier expediente puede ser recurrido ante autoridad superior o ante los Tribunales.
7. En esta ocasión, un profesor pide al Defensor que requiera a la Junta Electoral General para que le facilite el voto por correo, ya que lo ha enviado fuera de



plazo por no disponer de clave. El Defensor le contesta que no está entre sus funciones requerir a la Junta Electoral General que se le facilite el voto por correo y que por los hechos descritos entiende que no se ha conculcado ningún derecho y que podrá ejercitar su derecho al voto personalmente el día de las elecciones en la mesa que tenga asignada. No obstante, podría, en cualquier caso, interponer reclamación ante la Junta Electoral General.

8. Un miembro del personal docente e investigador consulta con el Defensor cómo puede presentar un recurso ante el acuerdo de un Departamento. El Defensor recibe un borrador y le asesora al respecto.
9. Una estudiante se queja del servicio de transporte ferroviario ADIF. Pedimos informe al Vicerrector de Alumnos e informamos a la alumna que el Defensor no tiene competencias para resolver el asunto planteado. Nos trasladan informe remitido a la alumna.
10. Un alumno se dirige a nosotros para preguntarnos cuando comienzan las clases en la titulación de Turismo. Le enviamos enlace de la página web del centro para que se informe allí.

## OTROS

1. Un alumno realiza una consulta general sobre cómo presentar una queja ante el Defensor Universitario, le informamos y adjuntamos el enlace con el Reglamento de Organización y Funcionamiento. Envía un formulario donde indica que un profesor le impide presentarse a examen de febrero y que va a mantener una reunión con dicho profesor. Pasados unos días preguntamos al profesor si alcanzaron algún acuerdo en la reunión que presumiblemente mantuvieron la semana pasada. Nos contesta que llegaron a un acuerdo y el alumno nos confirma que el problema está resuelto.
2. Nos pregunta una profesora cómo puede hacer una reclamación por robo en la Universidad. Le indicamos que se ponga en contacto con la persona responsable de la Administración de Campus.
3. Un profesor se queja de las malas condiciones ambientales del aula donde da clase. Los alumnos deben protegerse del frío. Pedimos informe al Decanato y nos contestan que han solicitado a Infraestructuras la climatización de todas las aulas del Centro, lo que no se ha producido por motivos presupuestarios de la Universidad de Cádiz. Solicitamos nuevo informe a la Dirección General de Infraestructuras y damos traslado al quejoso y a la Sra. Decana. Recibimos respuesta de la Decana que discrepa con el informe de Infraestructuras. El Defensor propone a la Decana y al Director General de Infraestructuras una reunión para tratar del asunto.
4. Una profesora pide al Defensor que intervenga para solucionar el problema que tiene de ocupación de su despacho y pedimos informe a la Administración del Campus que nos contesta rápidamente. Por otra parte, solicitamos informe a la Sra. Directora de Departamento. Recibimos respuesta de la Directora solucionando el problema y damos traslado a la interesada.
5. Una estudiante de una escuela adscrita no realiza una consulta poco precisa sobre las repercusiones de una posible huelga de profesores. Le pedimos que aclare su consulta pero no recibimos respuesta por su parte, por lo que cerramos la consulta.
6. Un alumno envía una serie de comentarios generales sobre la docencia, sin concretar su pretensión. Tras varios intentos de solicitarle que concrete el motivo de su queja y al no hacerlo, cerramos la consulta. Reabrimos la consulta porque el alumno solicita una mediación con una determinada profesora. Preguntamos a la profesora si acepta mediación, a lo que responde que rechaza la misma. El Defensor le propone mantener, al menos, una reunión para restablecer el diálogo entre ambos a lo que la profesora contesta negativamente de nuevo.

Nos dirigimos al alumno y le informamos que la profesora no ha aceptado la mediación y que si desea puede interponer una queja ante esta Institución. En fechas posteriores, se reciben varios correos del Director del Departamento pidiendo el apercibimiento o sanción y aportando documentación del alumno. El asunto pasa a la Inspección General de Servicios y concluimos nuestras actuaciones.

7. Una profesora es atendida por el Defensor Universitario sobre un problema profesional ocurrido en el seno de su Departamento. Transcurridos varios días de la entrevista, la profesora indica al Defensor que ha decidido no presentar queja.
8. El familiar de un alumno pregunta cómo puede denunciar atropellos de un profesor sobre él. Le contestamos que el Defensor atendería al alumno en una entrevista personal y que guarda la confidencialidad de lo tratado. Le ofrecemos que el alumno pida una cita para entrevistarse con el Defensor.

## ANEXOS (DATOS Y GRÁFICOS)

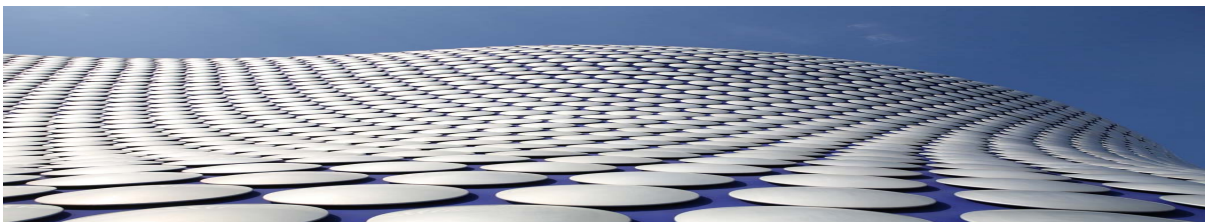
1. Relación de quejas y consultas presentadas ante la Oficina  
(tabla resumen)

2. Distribución de quejas:

- Por Campus
- Por colectivos
- Por asunto
- Por género

3. Distribución de consultas:

- Por Campus
- Por colectivos
- Por asunto
- Por género

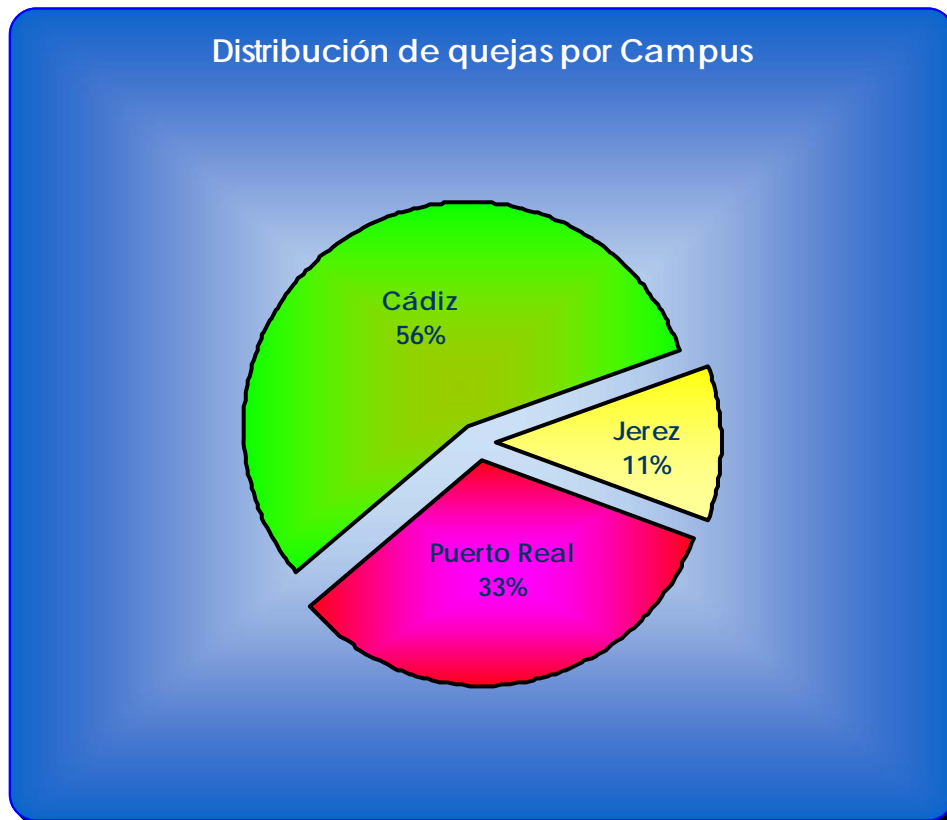


1. Relación de quejas y consultas presentadas ante la Oficina (tabla resumen)

COLECTIVO	TEMÁTICA	QUEJAS	CONSULTAS	TOTALES
ALUMNOS	ACCESO	0	7	7
	BECAS	3	8	11
	DOCENCIA	0	23	23
	EVALUACIÓN	4	18	22
	EXAMEN	0	14	14
	MATRÍCULA	1	9	10
	ORG. DOCENTE	0	1	1
	OTROS	2	3	5
	SERVICIOS	0	2	2
	VIDA UNIVERSITARIA	0	5	5
<b>Total casos</b>	<b>alumnos</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
	ORG. DOCENTE	0	1	1
	OTROS	0	4	4
PDI	PERSONAL	0	3	3
	SERVICIOS	2	0	2
	VIDA UNIVERSITARIA	1	5	6
<b>Total casos</b>	<b>PDI</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
PAS	EXAMEN	1	1	2
	PERSONAL	2	4	6
<b>Total casos</b>	<b>PAS</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
OTROS	ACCESO	0	5	5
	DOCENCIA	1	2	3
	OTROS	0	1	1
	PERSONAL	1	1	2
	SERVICIOS	0	1	1
<b>Total casos</b>	<b>otros colectivos</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>
<b>Totales</b>	<b>globales</b>	<b>18</b>	<b>118</b>	<b>136</b>

## 2. Distribución de quejas

### ■ Por Campus:

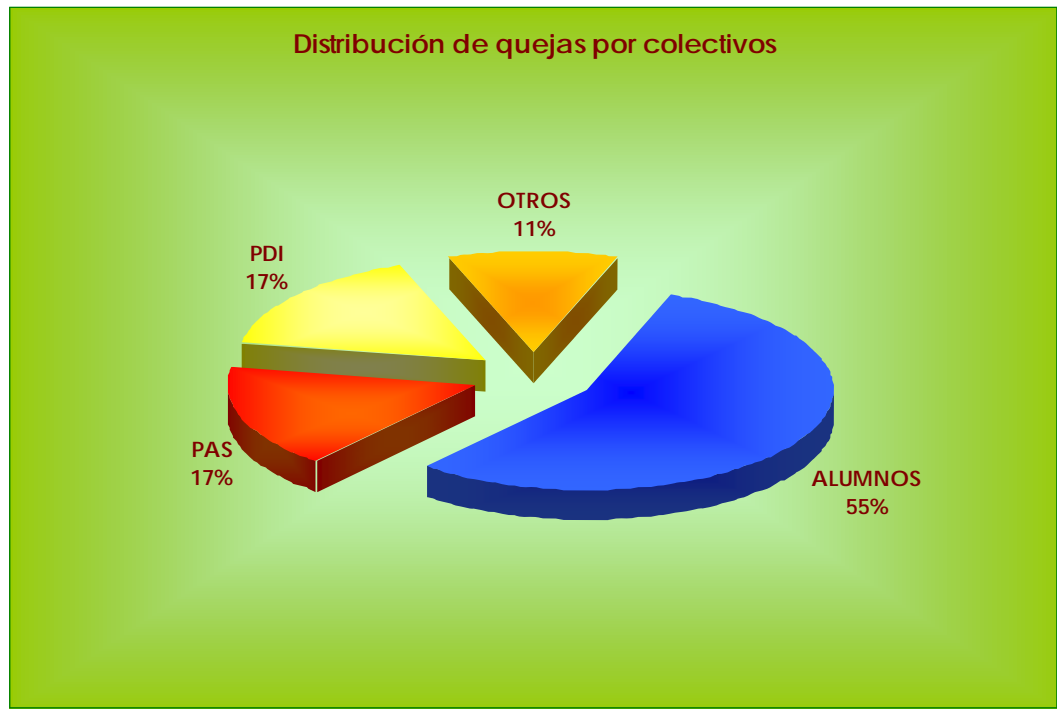


Durante este año no hemos recibido quejas del Campus de Algeciras. Han aumentado en los Campus de Cádiz y Puerto Real, pasando de un 41% a un 56% en el Campus de Cádiz y de un 18% a un 33% en el Campus de Puerto Real. Por otra parte, han disminuido en el Campus de Jerez, pasando de un 35% a un 11%.

### ■ Distribución de quejas por colectivo

CAMPUS	ALUMNOS	PDI	PAS	OTROS	Total
Algeciras	0	0	0	0	0
Cádiz	4	1	3	2	10
Jerez	1	1	0	0	2
Puerto Real	5	1	0	0	6
<b>Total</b>	10	3	3	2	18

El reparto suele ser el habitual, siendo el colectivo de alumnos el que más quejas presenta ante nuestra Oficina.



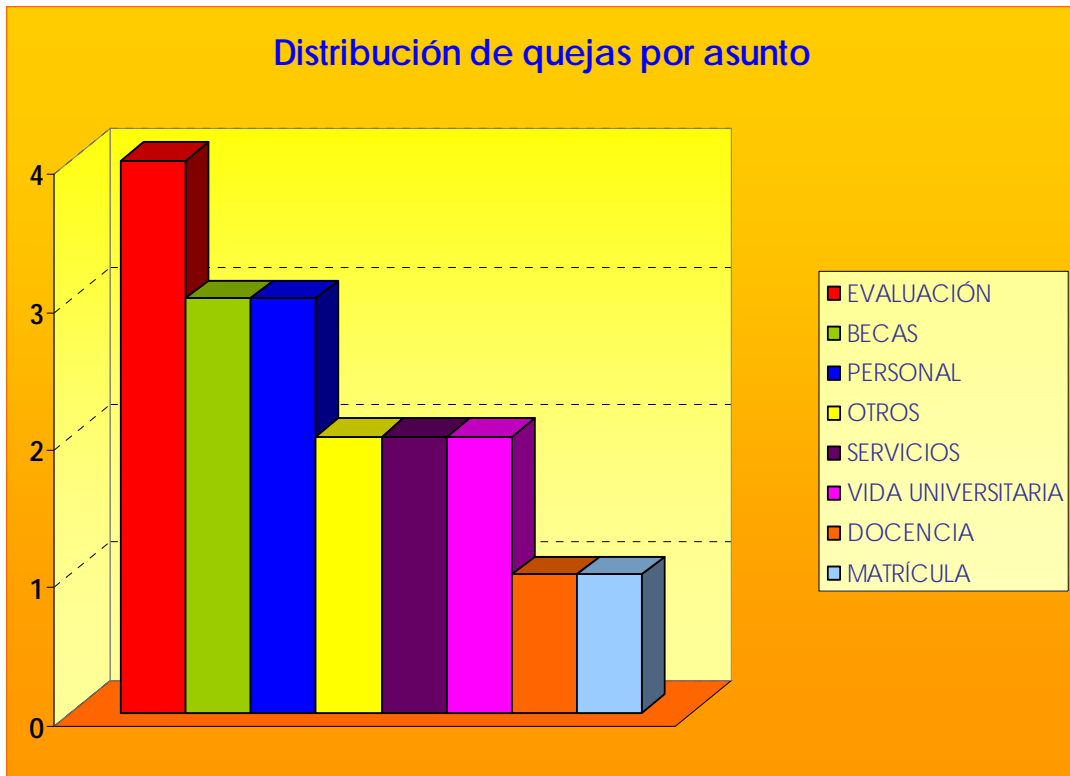
Respecto a la Memoria del año anterior, la distribución ha sido un tanto distinta, ya que han disminuido las quejas de los alumnos, pasando de un 87% a un 55% y han aumentado en el resto de colectivo, sobre todo en el PAS, colectivo que el año pasado no presentó ninguna queja y durante el presente año hemos atendido tres.

#### ■ Distribución de quejas por asunto

ASUNTO	ALUMNOS	PDI	PAS	OTROS	TOTAL
BECAS	3	0	0	0	3
DOCENCIA	0	0	0	1	1
EVALUACIÓN	4	0	0	0	4
MATRÍCULA	1	0	0	0	1
OTROS	2	0	0	0	2
PERSONAL	0	0	2	1	3
SERVICIOS	0	2	0	0	2
VIDA UNIVERSITARIA	0	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>18</b>

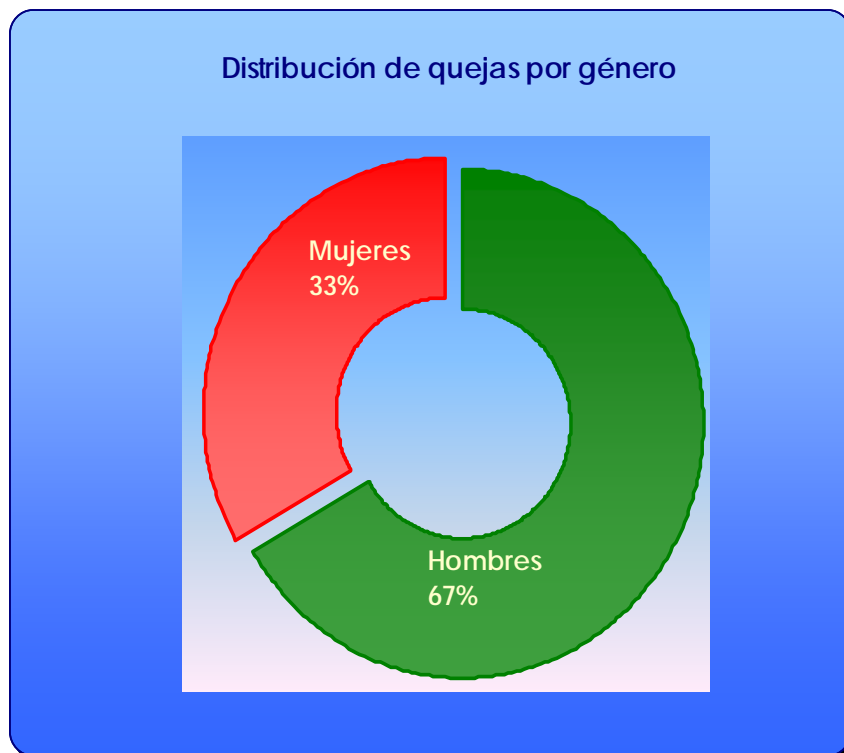
En concordancia con lo ya comentado, los asuntos más tratados son los relacionados con el colectivo de Alumnos, destacando los relacionados con la evaluación y los exámenes.





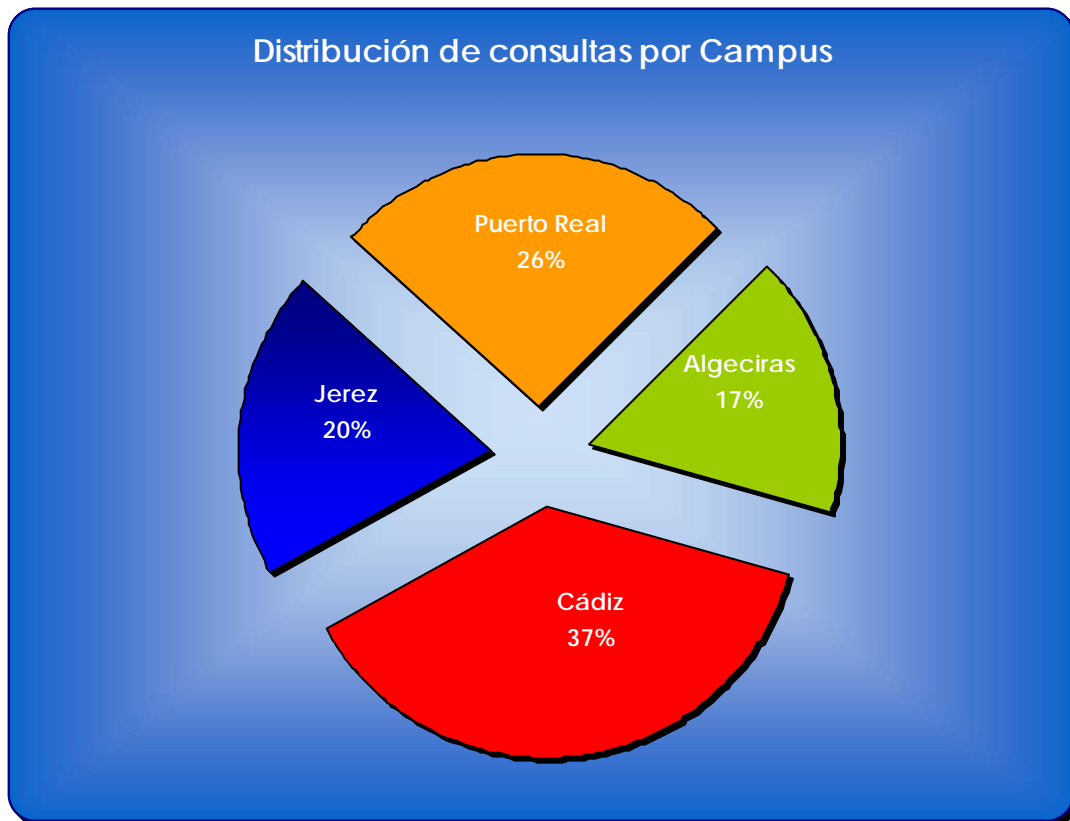
Los asuntos más destacados son los relacionados con la Evaluación, Becas y Personal.

#### ■ Distribución de quejas según género



### 3. Distribución de consultas

#### ■ Por Campus:



Este año, han disminuido las consultas respecto al año anterior, pasando de 140 a 118. Puede deberse esta disminución a la puesta en marcha en el BAU de un eficaz servicio de atención e información. Observamos como en Puerto Real y en Cádiz, son los Campus donde más consultas se realizan, siguiendo con la tónica habitual de años anteriores.

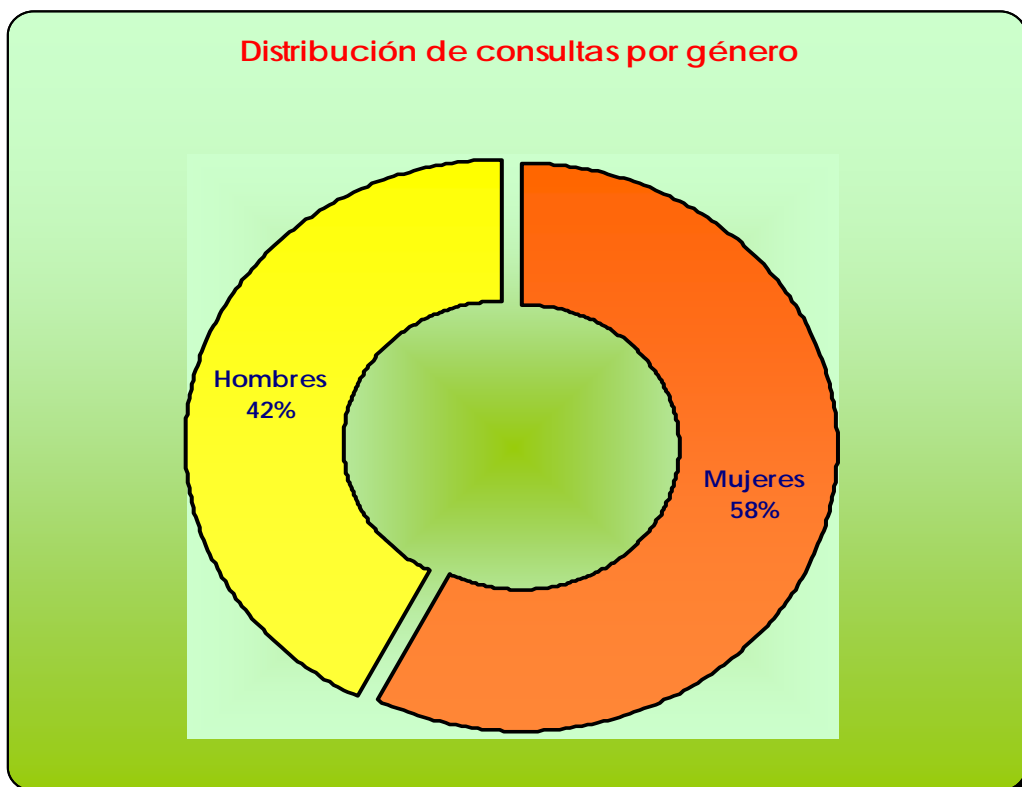
CAMPUS	ALUMNOS	PDI	PAS	OTROS	TOTAL
Algeciras	15	1	1	0	17
Cádiz	29	4	4	1	38
Jerez	15	5	0	0	20
Puerto Real	23	3	0	0	26
No indican	8	0	0	9	17
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>118</b>

■ Distribución de consultas por colectivos

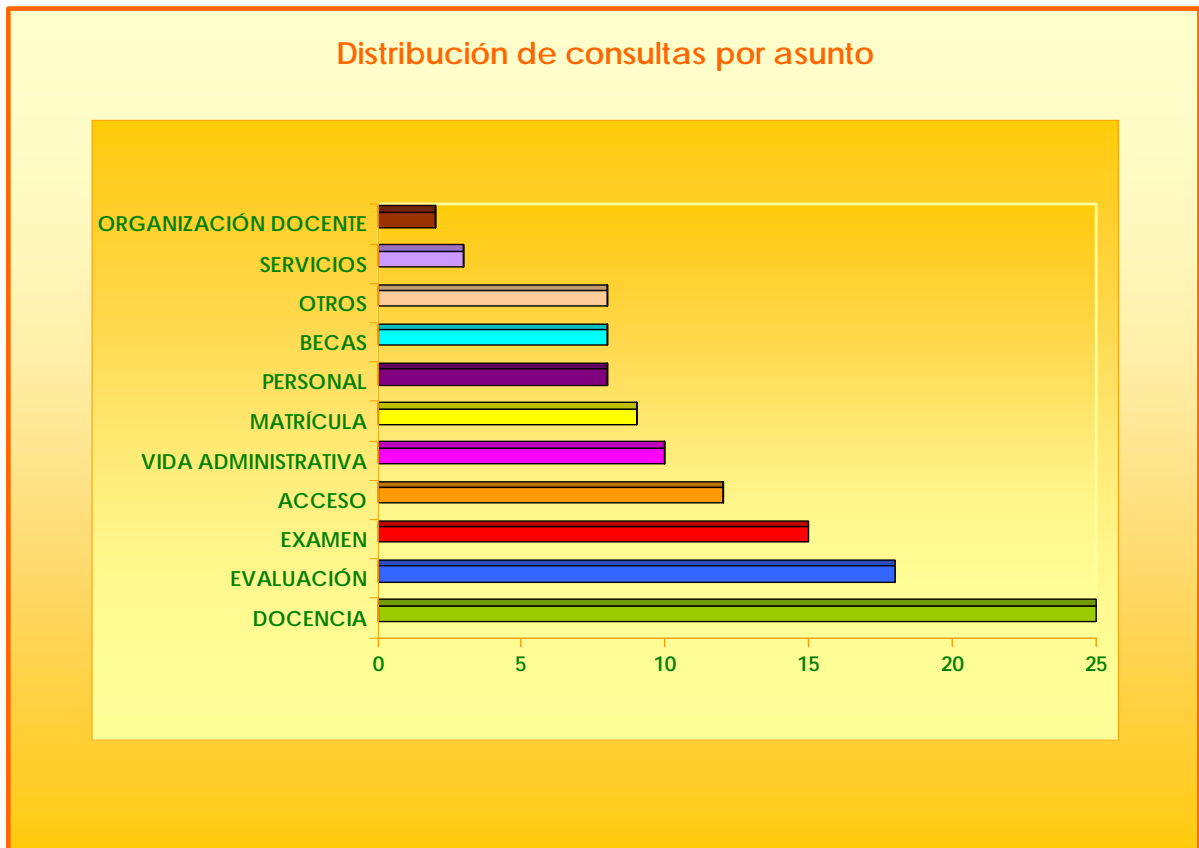


Se mantiene la constante, las consultas proceden, en su mayoría, del estamento de alumnos.

■ Distribución de consultas según género



## ■ Distribución de consultas por asunto



Al igual que ocurría con las quejas, los temas más recurrentes son docencia, evaluación y examen, seguidos de otros relacionados directamente con el interés del alumnado.

## Resultados:

En el periodo analizado han disminuido las consultas y las quejas se han elevado levemente respecto al año anterior.

La distribución de quejas en los Campus Universitarios ha variado ya que no hemos recibido ninguna del Campus de Algeciras, han aumentado las quejas en los Campus de Cádiz y Puerto Real y disminuido en el Campus de Jerez. En cuanto a las consultas, y siguiendo la línea de años anteriores, son los Campus de Puerto Real y Cádiz, donde más se producen.

Siguen siendo los estudiantes quienes utilizan más nuestros servicios y consiguientemente, los temas más abordados son los que les conciernen a ellos. Hemos recibido más quejas del colectivo del PAS que en años anteriores.

Finalmente hemos elaborado dos nuevos gráficos para representar el género de las personas quejasas. En el caso de las quejas predominan los hombres sobre las mujeres, de un modo significativo (67/33%). En el caso de las consultas ocurre lo contrario, aunque la diferencia es menos significativa (42/58%).

## Conclusiones

Como conclusión a esta Memoria Anual, quisiera resaltar aquellos aspectos que, a través de las consultas y quejas recibidas en esta Defensoría, he observado que son recurrentes pero que, con un ejercicio de reflexión y colaboración por parte de la comunidad universitaria, podrían alcanzar alguna solución.

De entre todas las cuestiones que nuestros estudiantes dirigen a la Oficina, sobre todo, destacan temas relacionados con la evaluación y los exámenes. Son dos términos que tienen matices diferentes, y en alguna recomendación, así lo he hecho constar.

Evaluar, según la Real Academia de la Lengua es *“estimar los conocimientos, aptitudes y rendimiento de los alumnos”*, es decir, nos referimos a un concepto amplio. Para evaluar un profesor puede valerse de diferentes métodos (trabajos individuales o en equipo, exposiciones orales, actividades académicamente dirigidas y como no, exámenes). Por tanto ha de considerarse el examen como una forma más de evaluación.

Aunque a primera vista este razonamiento parece sencillo, en la práctica, a veces, no lo es y está causando más de un quebradero de cabeza a profesores y alumnos. En ocasiones son únicamente los exámenes los que llevan todo el peso de la evaluación y esto no se entiende en el marco de la evaluación continua. Cuando los alumnos nos presentan alguna consulta o queja relacionada con la evaluación, siempre recurrimos a la ficha de asignatura, y en concreto, al apartado *“criterios de evaluación”*. Cuanta más información aparezca en este apartado, menos problemas tendrán profesor y alumno en posibles reclamaciones. En dicho apartado debe explicarse con detalle el peso que tendrán todos los elementos que conforman la evaluación que ha de superar el alumno, de esta forma se evitarían incómodas atribuciones tanto para alumnos como profesores. Por otra parte, parece necesario identificar qué partes de la evaluación son reevaluables en las siguientes convocatorias y cuales pueden ser consideradas superadas.

La normativa debería especificar igualmente, con la misma claridad, la diferencia entre ambos conceptos, ya que vengo observando, desde la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, que en algunos casos, la normativa no está totalmente adaptada a la nueva realidad universitaria y esto ocasiona confusión entre el alumnado.

Quisiera ahora llamar la atención sobre el concepto de comunidad universitaria. En el marco de la educación superior, la comunidad universitaria es, antes que nada, comunidad educativa. Esto equivale a decir que toda su actividad deberá

alcanzar sus objetivos y para ello debe lograr fortalecer su sentido y sus valores tanto hacia el interior como con respecto a la sociedad en la que está inmersa.

El sentido de comunidad se construye cuando se contempla el bienestar de todas las personas que la integran: estudiantes, docentes y personal administrativo. El bienestar que se busca es para todos y es responsabilidad de todos.

Construir comunidad se expresa como el aprendizaje permanente de la convivencia y la institución educativa es un lugar privilegiado para aprender a convivir y para extender a la sociedad ese aprendizaje.

En nuestro día a día, intentamos promover el diálogo y mejorar la comunicación como forma de resolver los problemas. A veces, es suficiente con unas simples disculpas para solucionar un malentendido y que éste no alcance mayor intensidad. Unos problemas mal resueltos, llevan a otros de mayor calado y transcurrido el tiempo, esto se traduce en graves fracturas en Departamentos, Servicios y Unidades Administrativas. A veces llegan a nuestra Oficina casos que podían haberse resuelto si hubiera habido entendimiento entre las partes. Nuestra Oficina es terreno neutral donde hemos resuelto algunos conflictos de este tipo y esta es una más de las labores que el Defensor Universitario ejerce: la mediación.

Es obligación de este Defensor recibir a las personas, escucharlas, admitir sus peculiaridades y ponderar sus razones y en colaboración con las diferentes instancias universitarias, que conocen en profundidad los problemas, buscar soluciones a los mismos. Desde aquí quiero aprovechar este momento para agradecer la colaboración que nos han ofrecido nuestras autoridades académicas y pedirles que continúen actuando de la misma forma.

El respaldo de los cargos académicos y de los responsables de las distintas instancias universitarias es fundamental para seguir avanzando hacia una universidad pública de excelencia.

Oficina del Defensor  
Universitario  
Rectorado  
3ª planta  
Ancha, 16  
11001 Cádiz

Tfno. 956015086  
Fax 956015649



*Visítenos en:*

<http://www.uca.es/oficinadefensor/>

*Contáctenos en:*

oficina.defensor@uca.es

