



Memoria Anual de la Defensora Universitaria

Octubre 2016 - Septiembre 2017



UNIVERSIDAD DE CÁDIZ



Defensora Universitaria

Memoria Anual

Octubre 2016 – Septiembre 2017

Rosario García García

**“Más justicia que derecho,
más humanismo que burocracia,
más autoridad que poder”.**

***Artur Juncosa i Carbonell Síndic de Greuges de la Universidad de Barcelona
(1993-1998)***

***I Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad Jaume I
(1996)***

ÍNDICE

1. [PRESENTACIÓN \(pág. 1\)](#)
2. [ACTIVIDADES INSTITUCIONALES \(pág. 3\)](#)
 - [2.1 Actividades de la Defensora D^a María Acale Sánchez \(pág. 3\)](#)
 - 2.1.1 En el ámbito de la Universidad de Cádiz
 - 2.1.2 En el ámbito autonómico y estatal
 - [2.2 Actividades de la Defensora D^a Rosario García García \(pág. 3\)](#)
 - 2.2.1 En el ámbito de la Universidad de Cádiz
 - 2.2.1. En el ámbito autonómico y estatal
3. [ACTUACIONES DE LA DEFENSORA \(pág. 5\)](#)
 - 3.1 [Atención a quejas \(pág. 5\)](#)
 - 3.1.1 [Alumnado: prácticas curriculares \(pág. 9\)](#)
 - 3.1.2 [Personal Docente e Investigador: conciliación vida familiar y laboral \(pág. 10\)](#)
 - 3.1.3 [Otros \(Candidato a Profesor sustituto interino\): bolsa de trabajo \(pág. 11\)](#)
 - 3.2 [Actos de mediación \(pág. 12\)](#)
 - 3.2.1 [Alumnado: Contenidos y criterios de evaluación de una asignatura \(pág. 15\)](#)
 - 3.2.2 [Profesorado: conciliación vida familiar y laboral \(pág. 16\)](#)
 - 3.2.3 [Alumnado: desbloqueo de expediente académico \(pág. 17\)](#)
 - 3.2.4 [Alumnado: calificaciones en acta de asignatura \(pág. 17\)](#)
 - 3.3 [Atención a consultas \(pág.18\)](#)
4. [INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DEFENSORA UNIVERSITARIA EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ \(pág. 23\)](#)
5. [INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DEFENSORA DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ EN EL ÁMBITO AUTONÓMICO Y ESTATAL \(pág. 24\)](#)
 - 5.1. [Reunión en la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz \(pág. 24\)](#)
 - 5.2. [Reunión de coordinación con los Defensores andaluces \(pág. 25\)](#)
 - 5.3. [Jornadas técnicas en el ámbito de la Conferencia Estatal de Defensores universitarios \(pág. 25\)](#)
6. [RESULTADOS Y CONCLUSIONES \(pág. 27\)](#)

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quejas por Campus	pág. 7
Gráfico 2: Quejas por colectivo	pág. 7
Gráfico 3: Quejas por asunto	pág. 8
Gráfico 4: Quejas según género	pág. 8
Gráfico 5: Mediaciones por Campus	pág. 13
Gráfico 6: Mediaciones por colectivo	pág. 13
Gráfico 7: Mediaciones por asunto	pág. 14
Gráfico 8: Mediaciones según género	pág. 14
Gráfico 9: Consultas por Campus	pág. 20
Gráfico 10: Consultas por colectivo	pág. 21
Gráfico 11: Consultas por asunto	pág. 21
Gráfico 12: Consultas según género	pág. 22
Gráfico 13: Tabla general de actuaciones	pág. 27
Gráfico 14: Solicitudes gestionadas a través de BAU	pág. 28
Gráfico 15: Datos comparativos desde el curso 2013/2014	pág. 29

1. PRESENTACIÓN

En el ámbito universitario, nos compete a todos los integrantes de la Comunidad Universitaria respetar los derechos y las libertades de todos sus miembros. Para velar porque así fuera fue creada la figura del Defensor Universitario.

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (LOU), la institución se convierte en obligatoria para todas las universidades españolas. El Claustro universitario designó el año 2004 por primera vez como Defensor Universitario al Profesor D. Juan Manuel López Alcalá, cargo que mantuvo hasta que en el año 2013 fue relevado por la Profesora D^a María Acale Sánchez. A ambos debo de agradecer su trabajo y dedicación, que yo me he limitado a seguir. Al Profesor López Alcalá, debemos reconocer el arranque de esta institución y a la Profesora Acale, debemos agradecer, entre otras actuaciones, su impulso para poner en marcha el Protocolo de actuación frente a conductas constitutivas de acoso en la Universidad de Cádiz.¹

La que les habla, Rosario García García, es por tanto la tercera Defensora Universitaria y presento esta memoria del curso 2016/2017 en el Claustro, ante el que fui elegida en la sesión celebrada el 15 de Diciembre de 2016; es por ello por lo que la gestión de los primeros meses le corresponde a mi predecesora la profesora María Acale.

La disposición decimocuarta de la LOU señala que “para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometida a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regida por los principios de independencia y autonomía”.

Por su parte, el reglamento de la Universidad de Cádiz establece como “El/La Defensor/a es el órgano definido por la LOU, comisionado por el Claustro Universitario para la defensa y protección de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Cádiz. A estos efectos podrá supervisar todas las actividades universitarias, siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento que se establece en el presente reglamento y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro de sus actuaciones”.

Al ser elegida por este Claustro, puse toda mi ilusión, mi capacidad de trabajo, mi empeño y mi espíritu conciliador a disposición de nuestra Universidad. En los informes anuales, los Defensores Universitarios debemos de recordar las características y las

¹ Vid. texto completo en *Memoria Anual de la Defensoría universitaria*, octubre 2015-septiembre 2016, pp. 75 y ss.

funciones que desempeñamos, puesto que siguen siendo desconocidos por gran parte de nuestra comunidad.

Entre dichas labores, se encuentra la labor de mediación. Esta Defensora emplea todo su esfuerzo en propiciar un marco de diálogo entre las partes en conflicto, pero su labor va más allá de poner fin a un problema, buscar el cauce para que las partes encuentren la paz y la conciliación, tarea harto difícil y que no siempre llega a buen puerto. Además estas labores se ven cada vez más entorpecidas por el exceso de agresividad y comportamientos universitarios que difieren mucho de las “buenas prácticas” que debería caracterizar la vida universitaria.

Me he sentido respaldada en este mi primer año por el Sr. Rector Magnífico, a quién agradezco enormemente la oportunidad que me ofreció en aquellos días en los que atravesaba por una experiencia personal muy dolorosa, al Inspector de Servicio con quien en más de una ocasión he tenido que trabajar “codo con codo” y a todo su equipo de gobierno, a quienes debo agradecer su apoyo, su confianza y el respeto por el trabajo que he venido realizando durante este año. También dirijo mi agradecimiento a todos los Decanos, Directores de centro, Directores de Departamento y a todos los responsables universitarios por la ayuda que me han venido dispensando. Y gracias a este Claustro por depositar su confianza en mí y a “Todos” por respetar la independencia de la institución a la que represento, básica para que una institución de estas características funcione.

No puedo olvidar a las personas que han pasado por mi Oficina confiando en mi trabajo. Quiero que tengan la completa seguridad que durante todo el año hemos trabajado al máximo intentando resolver de la manera más justa posible todos los asuntos que han entrado. Pido mis más sinceras disculpas a quienes entiendan que esta Defensora le ha podido defraudar y a quienes se hayan podido sentir ofendidos o agredidos por alguna de mis actuaciones o palabras, quisiera solicitarles, desde su generosidad, que excusen a esta Defensora.

Por último quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a la eficaz gestora de esta Oficina D^a Inés González, por su paciencia, su buen hacer y su compromiso con la institución. Sin ella, gran parte de las actividades que hoy les presento no serían posible.

La presente Memoria pretende ser una muestra de las actividades realizadas entre octubre de 2016 y septiembre de 2017. Se describen las actividades institucionales desarrolladas durante este periodo, se relatan algunas actuaciones llevadas a cabo en sus diferentes vertientes (quejas, mediaciones y consultas) y se analizan los datos relativos a cada una de ellas. Una detenida lectura, dará una visión al lector de los temas más preocupantes. Es deseo de esta Defensora hacer reflexionar a la comunidad universitaria sobre los posibles cauces para alcanzar la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Tal y como se ha indicado en el apartado anterior las actividades institucionales de este curso académico se han desarrollado en dos partes, la primera, correspondiente al periodo en el que ejerció como Defensora la Profª Dra. María Acale Sánchez, desde 1 de octubre de 2016 a 16 de enero de 2017 y el segundo periodo correspondiente a 17 de enero a 30 de septiembre de 2017 correspondiente a la Profª Rosario García García.

2.1 Actividades de la Defensora Dª María Acale Sánchez

2.1.1 En el ámbito de la Universidad de Cádiz

- Asistencia al acto de apertura del curso académico 2016/2017, 3 de octubre de 2016.
- Asistencia a Consejo de Gobierno: 27 de octubre, 22 de noviembre y 19 de diciembre de 2016.
- Asistencia a Claustro Universitario, 15 de diciembre de 2016.

2.1.3 En el ámbito autonómico y estatal

- Asistencia al XIX Encuentro Estatal de Defensores/as Universitarios/as y asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal, 19 al 21 de octubre de 2016 en Córdoba. En este Encuentro la Profesora Acale participó en una mesa de trabajo sobre "Acoso en el ámbito universitario" e hizo la presentación on line del número 1 de la *Revista Universidad, ética y derechos "Rued@"*.
- Participación como miembro de la Comisión Ejecutiva Estatal de Defensores/as Universitarios/as, 14 de diciembre de 2016 en Madrid.
- Ha sido invitada como ponente a las reuniones de coordinación de Defensores andaluces para exponer el tema "Análisis comparado y crítico de los protocolos sobre acoso sexual en las Universidades andaluzas", los días 20 de febrero y 1 de junio de 2017 en Sevilla y Almería, respectivamente.

2.2 Actividades de la Defensora Dª Rosario García García

2.2.1 En el ámbito de la Universidad de Cádiz

- Toma de posesión, 17 de enero de 2017 en el Rectorado.
- Asistencia al acto académico de investidura de nuevos Doctores, 20 de enero de 2017.
- Asistencia a Consejo de Gobierno: 7, 21 de febrero, 9 de marzo, 4, 24 de mayo, 22 de junio y 19 de julio de 2017.
- Asistencia a Comisión de Igualdad: 1, 31 de marzo y 5 de mayo de 2017.
- Asistencia a Comisión contra la Violencia de Género, 15 de febrero, 20 y 27 de julio de 2017.
- Asistencia al acto de reconocimiento al Personal de Administración y Servicios y entrega de medallas de plata, 30 de junio de 2017.
- Visita institucional al Campus de Jerez, 22 de febrero de 2017.

- Visita institucional al Campus Bahía de Algeciras, 17 de mayo de 2017.
- Reuniones con diferentes colectivos universitarios, 2 y 21 de febrero de 2017.
- Reuniones con Vicerrector de Ordenación Académica: 17 de febrero y 26 de septiembre de 2017.
- Reunión con Vicerrectora de Alumnado, 10 de mayo de 2017.

2.2.2 En el ámbito autonómico y estatal

- Asistencia a la reunión de coordinación entre Defensores andaluces, 20 de febrero de 2017.
- Asistencia a las Jornadas de coordinación organizadas por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, 23 de marzo de 2017.
- Participación en las Jornadas de debate “Crisis de derechos en las Universidades: la labor de las Defensorías universitarias”, 26 de mayo de 2017.

3. ACTUACIONES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Las actuaciones de la Defensora Universitaria se clasifican en tres tipos: atención a quejas, actos de mediación y atención a consultas.

- **Quejas:** La queja puede ser individual y/o colectiva y se presenta cuando un miembro de la comunidad universitaria considera que se han vulnerado sus derechos o existen discrepancias respecto a una decisión adoptada por un órgano o servicio que puede producir perjuicio o lesión de derechos y se hayan agotado las vías previas de reclamación.
Se formularán por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y acompañados de la documentación que estime conveniente ante la Defensora Universitaria.
- **Mediación y/o conciliación:** Si algún miembro de la comunidad universitaria plantea ante la Defensora un conflicto entre partes, el medio óptimo para buscar una resolución al conflicto es la mediación y/o conciliación. La vía de solución del problema nunca debe ser impuesta, se debe llegar a través de un acuerdo dialogado entre las personas implicadas. La actuación de la Defensora, en este caso, debe ser como mero vehículo o cauce que propicia alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas partes.
- **Consultas:** Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles encaminadas a orientar, informar o asesorar a la comunidad universitaria sobre procedimientos derivados de su relación con la Universidad de Cádiz, que se resuelven vía correo electrónico o a través de llamadas telefónicas. Normalmente requieren de una pronta y directa intervención con las diferentes instancias universitarias implicadas (a veces se agotan los plazos, otras buscan una respuesta que no le ofrecen, etc.).

La máxima garantía que ofrecemos a las personas que recurren a esta institución es que guardamos confidencialidad y sigilo sobre los asuntos tratados. Esto no es óbice para que en la presente Memoria, y dando cumplimiento al artículo 202.5 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz, esta Defensora quiera resaltar algunos de los pronunciamientos que se han realizado, con el objetivo de que puedan contribuir a construir una Universidad al servicio de las personas y bajo el compromiso de transparencia que esta Universidad ha adquirido con la sociedad.

3.1 Atención a quejas

La presentación de una queja ante la Defensora Universitaria representa una discrepancia planteada por un miembro de la comunidad universitaria respecto a una decisión adoptada por un órgano universitario y que, presuntamente supone la vulneración de sus derechos o restricción de sus libertades.

Supone un acto de responsabilidad por parte de la persona que la interpone, por eso debe cumplir varios requisitos:

- No se aceptan quejas anónimas.
- Se garantiza la confidencialidad del asunto a tratar.
- Se solicita autorización expresa para iniciar actuaciones que pudieran conllevar que esa confidencialidad trascendiera a terceras personas, por la naturaleza propia de la queja.

En ocasiones nos presentan quejas sobre procedimientos que no han concluido en la vía administrativa o jurisdiccional, en tal caso y según lo establece nuestro Reglamento, se deben paralizar las actuaciones hasta que no recaiga resolución definitiva.

En el ámbito de sus actuaciones la Defensora debe actuar con prudencia, debe hacer averiguaciones de carácter reservado para confirmar o desmentir las afirmaciones que se han hecho, para ello utiliza diferentes recursos (entrevistas y reuniones con las diferentes partes implicadas, contraste de la documentación aportada, solicitud de encuestas de opinión, informes a las instancias implicadas, etc.) Con este amplio abanico de piezas, debe construir el rompecabezas que le ofrezca la imagen de lo sucedido y concluirá sus actuaciones con el traslado de su recomendación o pronunciamiento a las partes implicadas.

Y es que la figura del Defensor Universitario no tiene *potestas*, sino *auctoritas*; es decir, la institución del Defensor Universitario está concebida para garantizar los derechos y libertades y para velar por la mejora de la calidad del servicio prestado por la Universidad y todo ello lo hace desde la fuerza moral que le confiere el ejercicio de su cargo. Por ello, las actuaciones del Defensor Universitario se realizan siempre con la idea de proponer soluciones justas, conformes a Derecho, dentro del ámbito de la propia universidad.

En definitiva, nuestro deseo es ofrecer a la comunidad universitaria una institución accesible y cercana, donde impera la confidencialidad y en la que nuestras actuaciones se rigen bajo los principios de libertad, independencia y autonomía.

Durante el presente curso académico hemos atendido un total de 18 quejas que vamos a tratar de analizar en función a los parámetros que consideramos más representativos, tales como la distribución en función a:

- Campus
- Colectivo
- Asunto
- Género

Analizando en primer lugar las **quejas por Campus**, podemos ver como Puerto Real y Jerez han sido los Campus de los que hemos recibido más quejas, con un 44% y un 31%, respectivamente. En el Campus de Cádiz se han atendido un total de 4 quejas, mientras que durante este curso no hemos atendido ninguna en el Campus de Algeciras.

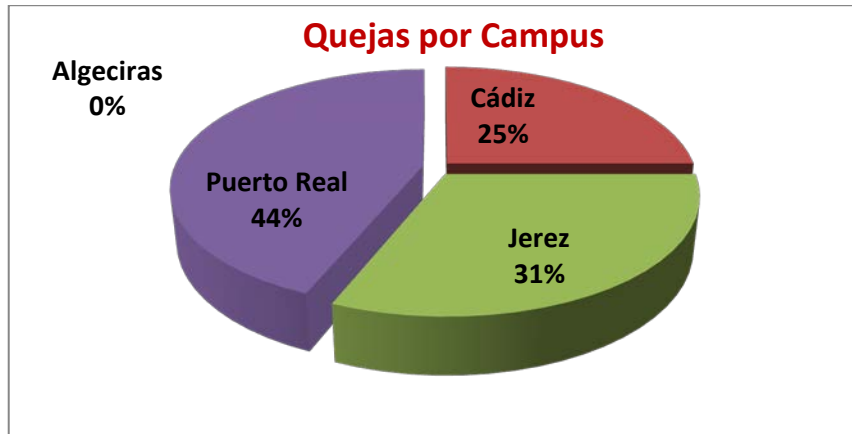


Gráfico 1: Quejas por Campus

En relación a las **quejas por colectivo**, cabe resaltar que de un total de 18 quejas, 8 (44%) han sido presentadas por el colectivo de estudiantes y 7 (39%) fueron presentadas por miembros del PDI, como vemos han estado muy igualados ambos colectivos. Representando tan solo un 6% las quejas presentadas por el PAS.

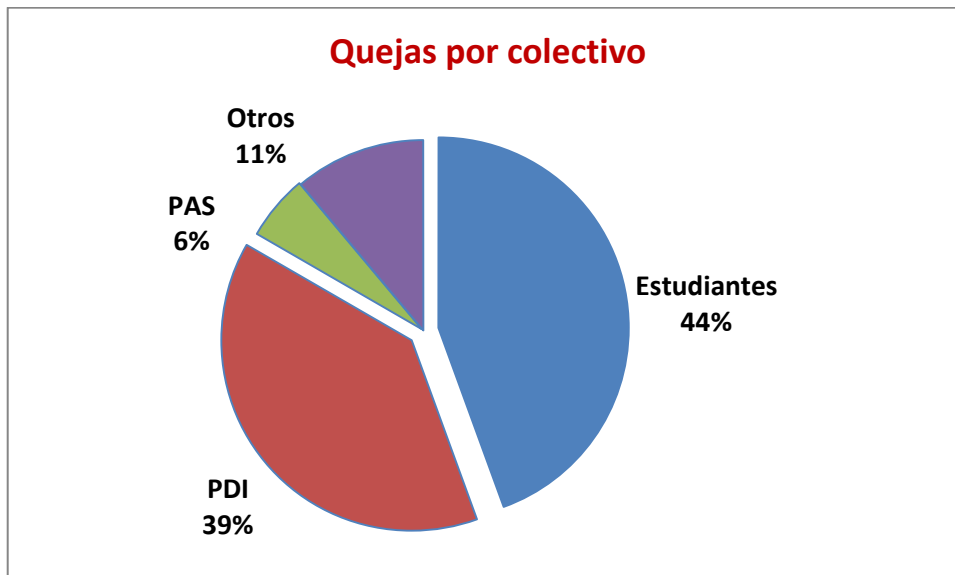


Gráfico 2: Quejas por colectivo

En cuanto a los **asuntos tratados**, son los relacionados con la vida universitaria, la convivencia diaria entre profesores, alumnos y demás personal, los que con más frecuencia llegan a esta Oficina y otros relacionados con los servicios ofertados los que han propiciado más motivos de queja.

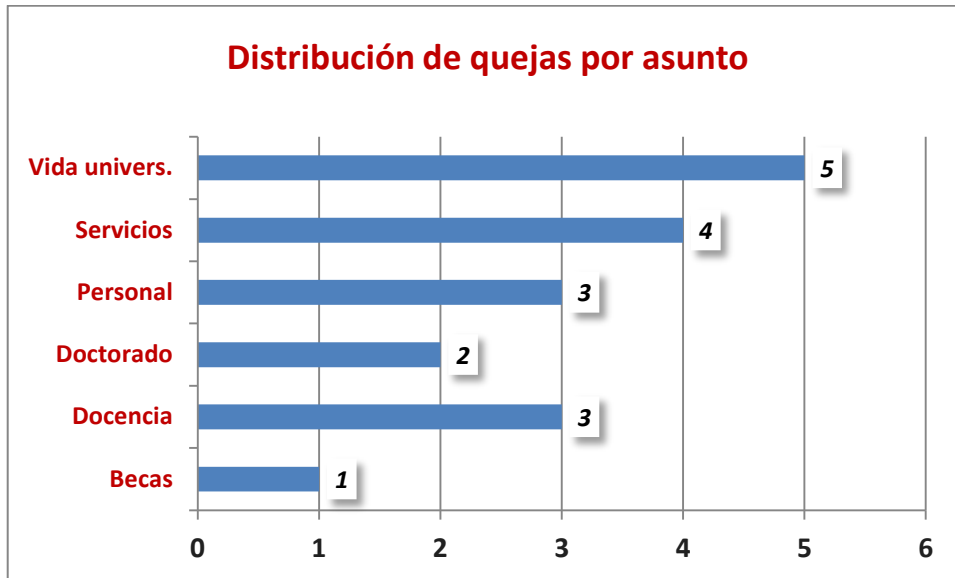


Gráfico 3: Quejas por asunto

Al estudiar la distribución de las **quejas respecto al género** observamos que están prácticamente igualados, fueron 10 hombres (56%) y un total de 8 mujeres (44%) los que han presentado quejas en este curso académico.

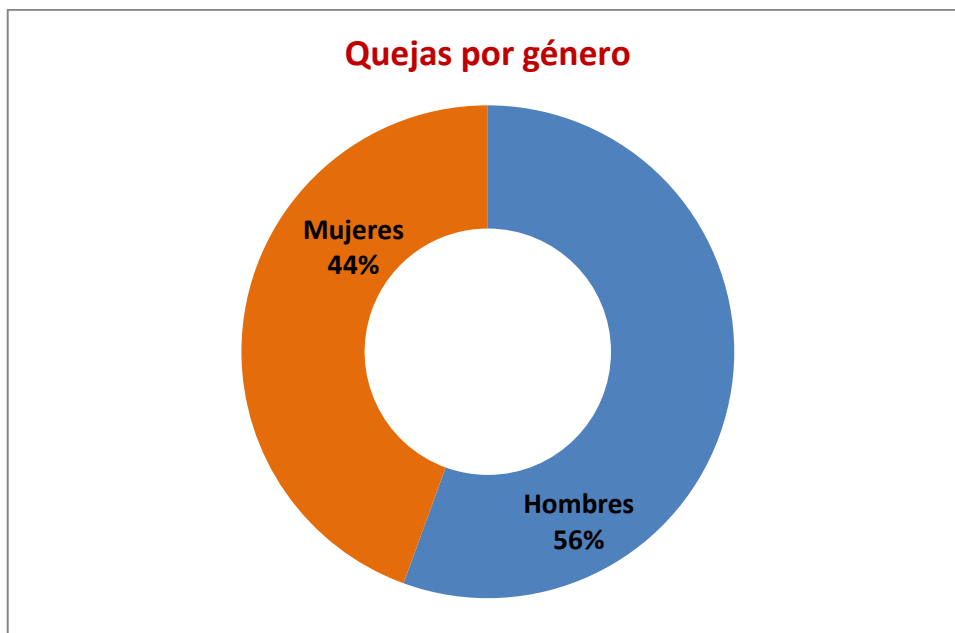


Gráfico 4: Quejas según género

De entre todas las quejas que se han atendido durante este periodo entre los diferentes miembros de la comunidad universitaria, vamos a exponer en esta Memoria algunas de ellas.

3.1.1 Alumnado: prácticas curriculares (expediente C/17-0068)

Un alumno de cuarto curso de un determinado Grado pone en conocimiento de esta Defensora que se matriculó, entre las últimas asignaturas, de 12 créditos de las prácticas curriculares. Tras estar esperando durante todo el curso que se le asignasen las mismas, el Coordinador de Grado le comunica que le han asignado prácticas tuteladas para el periodo del 26 de junio al 18 de septiembre de 2017, fuera del curso escolar.

El alumno expone que, aunque su residencia habitual no se encuentra en la provincia de Cádiz y que le supone un gasto añadido formalizar un contrato de vivienda en el periodo extraescolar, acepta la realización de las mismas aunque no podría asistir durante la primera quincena de agosto, por motivos personales y solicita ampliar 15 días más a partir del 18 de septiembre.

Esta propuesta no fue aceptada por la empresa en prácticas, alegando que la presencia del alumno era imprescindible durante el mes de agosto y por tanto, anula el acuerdo, puesto que no podía modificar el período de realización de dichas prácticas.

Por su parte, el alumno se queja de que la práctica se realice fuera del periodo académico y que la no realización de esta práctica supondría la pérdida de créditos y la necesidad de matricularse nuevamente, teniendo que abonar las correspondientes tasas. Todo ello sumado a la pérdida de conocimientos que implicaría esa experiencia. El alumno nos solicita una solución justa a su situación.

Tras la recepción de la queja, esta Defensora se pone en contacto, en primer lugar con el Coordinador de Grado que le informa que no existe problema por buscarle unas nuevas prácticas para realizarlas en el mes de septiembre pero que habría que ponerlo en conocimiento de la Vicerrectora de Alumnado.

Esta Defensora se dirige a la Vicerrectora de Alumnado y le solicita su intervención para proceder a la anulación de dichas prácticas y la devolución del precio de su matrícula y así permitir que el alumno pueda volver a matricularse en el nuevo curso académico.

Días más tarde, desde el Vicerrectorado de Alumnado nos comunican que se ha procedido a la anulación parcial y a la devolución de las tasas correspondientes, de todo lo cual damos traslado al alumno.

3.1.2. Personal Docente e Investigador: conciliación vida familiar y laboral (expediente C/17-0081)

Una profesora interpone una queja hacia un servicio ofrecido por parte del Vicerrectorado de Responsabilidad Social, Extensión Cultural y Servicios de la Universidad de Cádiz que, bajo opinión de la profesora, “no garantiza la conciliación de la vida familiar y laboral de algunas familias vinculadas a la Universidad”.

Dicha profesora expone que tras la publicación de la convocatoria de Ayudas para la conciliación de la vida familiar y laboral en verano, como en años anteriores, las ayudas estaban destinadas a familias con hijos e hijas comprendidas entre los 3 y los 14 años.

Ella es madre de dos hijos de 2 y 4 años y envió su solicitud para ambos hijos, expuso que no hay motivos sociales ni pedagógicos para excluir a las familias con hijos menores de 3 años de la convocatoria. En ese sentido cuestionaba que siendo una única etapa no obligatoria y con una finalidad educativa, no había razones pedagógicas ni sociales por las que unas familias puedan concurrir a esas ayudas y otras queden al margen. Por otra parte, hizo constar, que el criterio que habría que tener en cuenta para valorar las solicitudes debía ser las circunstancias socioeconómicas de las familias.

En la convocatoria publicada, se hace saber que: *"La cuantía final de dichas ayudas, dependerá de la disponibilidad presupuestaria y del número de solicitudes presentadas"*.

Se queja de que la única respuesta que se le ofreció fue que para el próximo año se estudiaría contemplar a las familias con hijos menores de 3 años dentro de la convocatoria de ayudas.

Esta respuesta no fue satisfactoria para ella puesto que aduce que fue la misma que se le ofrecieron cuando su hijo mayor tenía 1 año y 11 meses y también solicitó esta ayuda de conciliación que ofrece la Universidad. Sin embargo, tres años más tarde aún no ha sido modificado el rango de edad establecido para las ayudas.

La profesora solicita que sean valoradas en igualdad de condiciones las dos solicitudes presentadas para atender los gastos generados por los centros que se han hecho cargo de sus hijos durante su jornada laboral del mes de julio y pide el compromiso en firme de que para el próximo año, las familias con hijos e hijas menores de 3 años no serán excluidas de la mencionada convocatoria de ayudas.

Tras recibir esta queja, esta Defensora inicia sus actuaciones en dos vertientes, por una parte pide informe a la Directora de Secretariado de Acción Social y Sostenibilidad y por otra parte, hace una consulta a los Defensores, a nivel nacional, para conocer cómo se aborda este tema en sus universidades.

Lanzamos una consulta a través de la CEDU a la que respondieron diez Defensores, quienes nos informan que, en la mayoría de las Universidades no se contempla esta posibilidad, es más, en algunas no hay ni siquiera estas medidas de acción social que fueron retiradas durante la crisis y que no han sido restauradas. En las que si hay este tipo de ayudas solo se atienden a hijos con edades entre 3 y 14 años, tal y como sucede en la UCA.

La Directora de Secretariado de Acción Social y Sostenibilidad informa que, aunque la normativa está así establecida lamenta la injusticia que puede acarrear a algunas familias y que se podría plantear para futuras convocatorias la revisión y posible modificación de la normativa. La Vicerrectora de Responsabilidad Social, Extensión Cultural y Servicios se compromete a que en la próxima reunión del Fondo de Acción Social se llevará en el orden del día la posibilidad de que el fondo estudie y revise si se puede ampliar o no el intervalo de edad desde los 0 años, con el fin de que sea accesible para todas las edades este tipo de ayuda.

3.1.3 Otros (Candidato a Profesor sustituto interino): bolsa de trabajo (expediente C/17-0088)

Un candidato que desea optar a un contrato como Profesor Sustituto Interino se queja de la falta de transparencia en las bolsas de Profesores sustitutos interinos, en el sentido del incumplimiento de la normativa acerca del Reglamento de la provisión de profesores sustitutos, el cual viene a establecer la obligatoriedad de publicar de forma actualizada y automática el estado de las bolsas de profesores sustitutos.

Se queja de que el único medio de mantenerse informado sobre el estado de las bolsas es a través de llamadas telefónicas, lo que implica una tediosa tarea porque dichas bolsas cambian a lo largo del tiempo y por eso solicita a esta Defensora que busque las medidas oportunas para el cumplimiento del Reglamento Universitario.

Tras estudiar el Reglamento de cobertura de necesidades docentes, la Defensora se dirige al Director de Personal y le pregunta si tienen establecido algún procedimiento o se gestiona informáticamente a través de alguna aplicación las bolsas de Profesorado Sustituto Interino.

El Director de Personal informa que no tienen una aplicación específica, sino que periódicamente se publican hojas de cálculo que gestionan individualmente.

La Defensora Universitaria concluye sus actuaciones con la siguiente recomendación:

“Como ya hemos comentado anteriormente, hemos recibido una queja sobre la publicidad y la actualización en la página web de nuestra Universidad sobre el estado de las bolsas de Profesores Sustitutos Interinos. Tal y como el Reglamento establece, existe obligatoriedad para publicar de forma actualizada y automática el estado de dichas bolsas.

Conocemos sobradamente la implicación, el buen hacer y la profesionalidad del área de Personal y lo complicado que resulta el mantenimiento de las innumerables bolsas que se encuentran abiertas, pero esta Defensora cree necesario que, para la perfecta transparencia de la información pública y su visibilidad, sería oportuno mantenerlas lo más actualizadas posible o incluso estudiar la posibilidad de buscar algún sistema integral de información que facilite dicha actualización de una manera automática.

Informo al Sr. Vicerrector de Ordenación Académica para que tenga en cuenta esta recomendación”.

Al redactar la presente Memoria hemos pedido al Director de Personal que nos informara sobre la toma de razón de esta recomendación y el pasado 10 de noviembre nos contesta que están diseñando un programa informático que regule la gestión de las bolsas de trabajo.

3.2 Actos de mediación/conciliación

Cuando se pone en conocimiento de la Defensora Universitaria un conflicto entre partes, desde esta institución se procura tender puentes de conciliación que acerquen posturas y ayuden a equilibrar las causas de los problemas o, al menos, propiciar la mejor relación interpersonal posible.

Sin duda no es tarea fácil y no siempre se consigue este objetivo. A veces las relaciones personales están tan deterioradas que es muy complicado que las partes encuentren una solución. Cuando llega ese momento, si no se obtiene un acuerdo satisfactorio, en algunos casos, hay que poner los hechos en conocimiento de la Inspección General de Servicios, con quien esta Defensora ha actuado en más de una ocasión.

La relación con la Inspección se basa en los principios de independencia mutua, colaboración recíproca y no injerencia. Tenemos una relación muy fluida ambas instituciones y nos coordinamos cuando el caso que se recibe así lo requiere.

La independencia e imparcialidad de la figura del Defensor Universitario la hace idónea para abordar procesos de mediación. Cuando se solucionan los conflictos a través de actos de mediación/conciliación se reducen costes emocionales, las partes afectadas son protagonistas y responsables de adquirir un compromiso que suponga una mejora en su ámbito de competencias, no se trata de un tercero que impone soluciones, sino que son las propias partes las que alcanzan los acuerdos.

En los últimos años la práctica de la mediación/conciliación está siendo muy extendida en los órganos de defensa universitaria como gestión de la resolución de conflictos.

En el presente curso académico hemos abordado 12 casos que vamos a analizar gráficamente en función a las mediaciones/conciliaciones realizadas por:

- Campus
- Colectivos
- Asuntos
- Género

En relación a las **mediaciones realizadas en los diferentes Campus**, se han realizado el mismo número en los Campus de Cádiz y Jerez (33,3%). Correspondiendo al Campus de Puerto Real (25,1%) y el Campus de Algeciras (8,3%) del total de intervenciones realizadas.

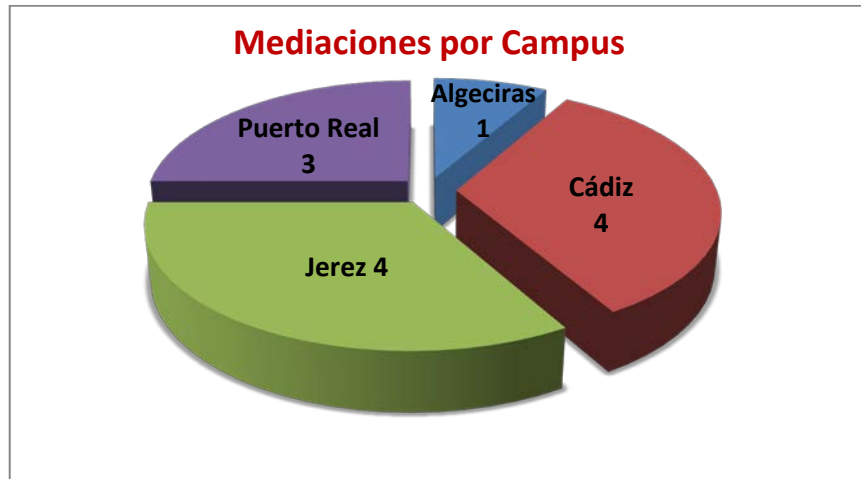


Gráfico 5: Mediaciones por Campus

Con respecto a las **mediaciones por colectivos**, ha sido el colectivo de estudiantes quienes más han demandado este tipo de actuación, con un total de 8 mediaciones que suponen un 67% del total y en segundo lugar, el PDI, con 4 mediaciones que suponen un 33%.

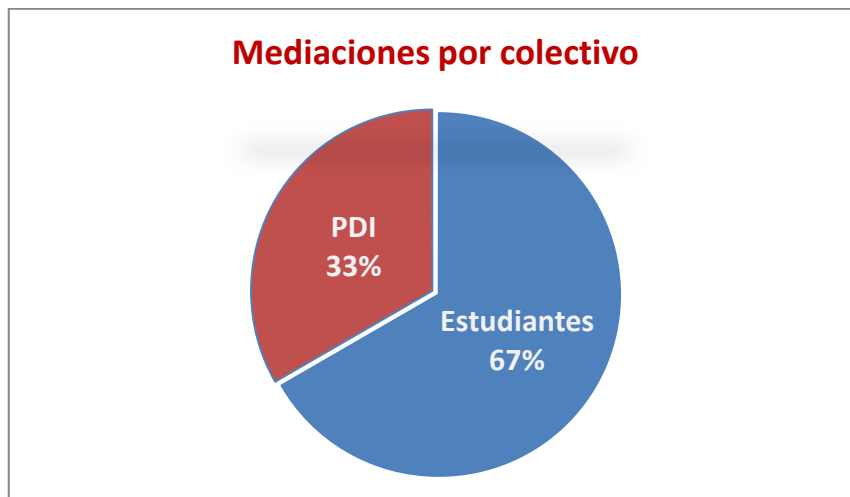


Gráfico 6: Mediaciones por colectivo

Al realizar la clasificación **según el asunto tratado**, al ser los estudiantes los que más han solicitado este tipo de actuación, los casos más abordados están relacionados con ellos y tratan sobre la evaluación y la convivencia universitaria. Por su parte, los temas de la organización docente son los más tratados por el colectivo de PDI.

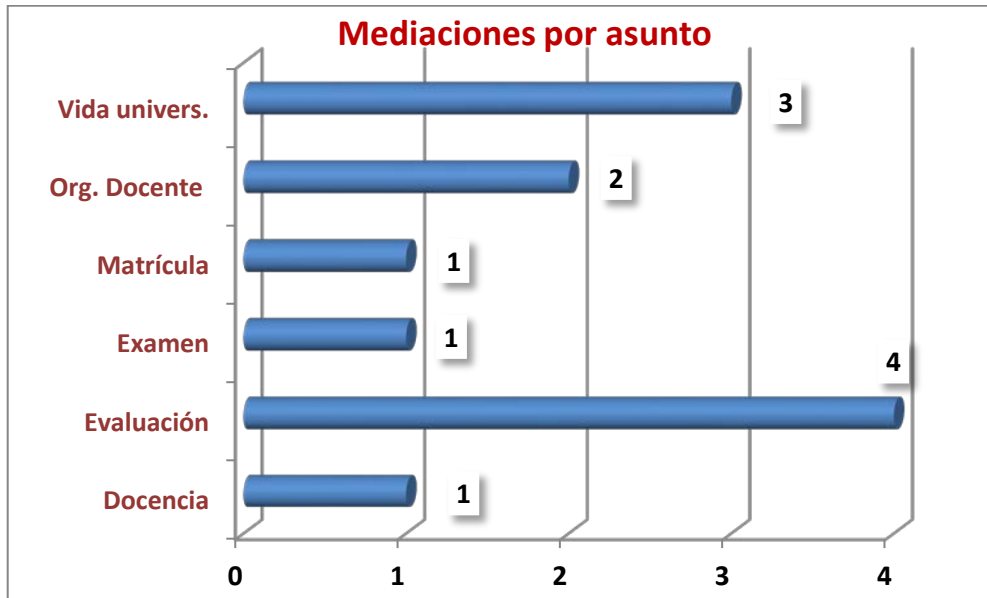


Gráfico 7: Mediaciones por asunto

En relación a las mediaciones **según el género**, han sido un total de 7 mujeres frente a 5 hombres los que han solicitado este tipo de acto a esta Defensora.



Gráfico 8: Mediaciones según género

Del total de casos atendidos a través de la mediación/conciliación, se han seleccionado algunos de los tratados durante el curso, que relataremos a continuación.

3.2.1 Alumnado: Contenidos y criterios de evaluación de una asignatura (expediente C/17-0003)

El pasado 21 de enero un estudiante pone en conocimiento de esta Defensora que se siente perjudicado y abochornado por el trato recibido por parte de un profesor porque vertió opiniones y entró a valorar aspectos personales del alumno en presencia de sus compañeros, situación que generó malestar y un ambiente incómodo en toda la clase.

Al mismo tiempo, en la observancia que esta Oficina tiene sobre el Buzón de Atención al Usuario, descubrimos un número elevado de quejas dirigidas al mismo profesor. Los alumnos exponían que los profesores de una misma asignatura impartían contenidos diferentes y no aplicaban los mismos criterios de evaluación. Además algunos alumnos comentaban que no habían podido exponer sus trabajos y por consiguiente, habían quedado sin evaluar, puesto que no habían tenido tiempo de realizar todos los grupos las exposiciones de dichos trabajos; siendo éstos necesarios para la evaluación final del alumno.

Esta Defensora inició sus actuaciones en una doble vía: manteniendo, en primer lugar, una reunión con el profesor, dándole traslado de la situación y escuchando sus argumentos. En esa primera reunión se comentó la ofensa que había sentido el estudiante y los problemas que los alumnos, a través de BAU, expusieron sobre la docencia y evaluación de su asignatura.

Del primer aspecto, el profesor manifestó que su intención no fue insultar, su forma de expresarse, su entusiasmo, puede resultar confuso en algunos casos a los alumnos. En este sentido, esta Defensora le recomendó que debería tener un trato exquisito con los mismos, dejando a un lado comentarios subjetivos y ciñéndose a su labor docente para evitar malinterpretaciones.

Respecto al tema de la docencia, se abordó en profundidad y con objeto de tener una visión más amplia del asunto, esta Defensora decidió mantener reuniones con el Director del Departamento, el Coordinador del Grado, el Decano del centro y se reunió individualmente con varios de los alumnos que habían puesto los BAUS; con el objetivo de obtener una visión de conjunto de todo el problema. Durante varias semanas, esta Defensora recabó todo tipo de información de todas las partes involucradas.

Paralelamente, se informó de la situación a la Vicerrectora de Alumnado y al Inspector, dado que existían gran cantidad de BAUS sobre este mismo asunto y decidimos mantener una reunión conjunta a la que se invitó a participar a todos los implicados en el tema: la Vicerrectora, el Inspector, el Decano del centro, el Director del departamento, el Coordinador del Grado, todos los profesores que imparten la asignatura y esta Defensora. En dicha reunión se expuso detalladamente la problemática surgida con el profesor y la problemática surgida en torno a la asignatura.

Tras un amplio diálogo y debate, en el que intervinieron todos los convocados, se acuerda:

- En primer lugar y como medida urgente poner en marcha la evaluación de todos aquellos estudiantes que estaban pendientes de evaluar.
- En segundo lugar, el profesor se compromete a seguir los contenidos de las fichas con más exactitud y a reunirse con los demás profesores para llegar a marcar pautas comunes y elaborar y consensuar las fichas de la asignatura para el próximo curso.
- En tercer lugar, el profesor se compromete a, en futuras convocatorias de exámenes, solicitar el día de la convocatoria oficial, la posibilidad de un examen práctico para, en el caso de que queden grupos sin evaluar, poder calificarlos ese día.

Una vez concluida su actuación esta Defensora se entrevistó con el alumno que había solicitado la intervención de nuestra Oficina y le transmitió que no había sido intención del profesor ofenderle y puso en su conocimiento todos los acuerdos adoptados en la reunión conjunta.

Por su parte, el Decano del centro, a través de BAU, hizo lo propio con los alumnos quejosos.

3.2.2 Profesorado: Conciliación vida familiar y laboral (expediente C/17-0022)

El 22 de febrero acude a nuestra Oficina una profesora que ha solicitado en varias ocasiones a su Departamento poder impartir su docencia por la mañana, pues todas las asignaturas que imparte tienen horario de tarde y le resulta muy complicado compatibilizar la vida familiar y laboral. Siempre que ha solicitado esta petición se le ha denegado.

Esta Defensora dialoga con el Director del Departamento para exponerle el caso y buscar posibles soluciones. El Director del Departamento explica que los horarios no se pueden alternar puesto que existen problemas de espacios y las prácticas de este grado se realizan en turno de mañana, por otra parte explica las deficiencias que tiene su Departamento que opera en tres Campus distintos con asignaturas que requieren unos conocimientos muy específicos y que estas limitaciones impiden, de momento, se pueda dar solución al problema planteado por la profesora.

Esta Defensora ruega al Director que adquiera el compromiso de que el próximo curso académico, antes de que se cierre el plan docente, se busque una solución para esta profesora que pueda favorecer la compatibilidad entre su trabajo y su familia, finalizando sus actuaciones con el traslado a la profesora de las gestiones realizadas.

3.2.3 Alumnado: desbloqueo de expediente académico (expediente C/17-0057)

El 25 de mayo nos escribe un alumno al que le han bloqueado el expediente académico por impago de su matrícula. El alumno nos informa que se le había pasado la fecha de solicitud de las becas que ofrece la UCA y su situación económica era muy precaria. Dicho estudiante había mantenido una conversación con la oficina competente y había mostrado su malestar por la situación en la que se encontraba.

Esta Defensora solicita al Vicerrectorado de Alumnado información sobre la situación del expediente este alumno, pues dicho estudiante no aporta ningún documento que acredite su situación real. Por otra parte se solicita información sobre el Proyecto Huella Solidaria que desde la UCA se había puesto en marcha, por si fuera posible dar cabida a este estudiante dentro de ese programa.

Después de hablar con la Directora de Secretariado de Alumnado, nos solicita que en primer lugar el alumno debe disculparse o bien telefónicamente o por correo electrónico puesto que su forma de actuar no había sido la más correcta. El alumno accede y finalmente pide disculpas por correo electrónico. Por su parte, desde el Vicerrectorado se le ofrece la posibilidad de aplazar el pago de su matrícula y desde nuestra Oficina se le sugiere que debe estar pendiente de atender los pagos y que si en un futuro necesita aplazamiento, debe solicitarlo antes de que se produzca el bloqueo de la matrícula.

3.2.4 Alumnado: calificaciones en acta de asignatura (expediente C/17-0084)

El 18 de septiembre un alumno se dirige a esta institución solicitando ayuda ante una situación que él consideraba totalmente injusta, expone que había aparecido aprobado en las listas de la asignatura y que posteriormente éstas se habían modificado apareciendo suspendido en el acta definitiva, habiendo pasado ya la fecha de revisión del examen. Del mismo modo nos traslada el correo que había intercambiado con la Coordinadora del Grado, ante la imposibilidad de contactar con el profesor.

Paralelamente se recibe en nuestra Oficina una queja del profesor afectado, indicando que la Coordinadora del grado le había remitido el correo del alumno y que éste no había utilizado un lenguaje muy educado en su correo y se sentía molesto porque dicho alumno había contactado directamente con la Coordinadora del Grado en lugar de hacerlo con él.

Esta Defensora se puso en contacto con el profesor y con la Coordinadora del Grado, quienes explican que la nota que había salido publicada correspondía al examen de evaluación continua y que se ponderaba según lo establecido en la ficha. De modo que, al realizar la ponderación la nota era un suspenso. Explican que, atendiendo a la normativa de la Universidad y del centro en el que estaba cursando su Grado, los alumnos que no realizaban la evaluación continua tenían que solicitarlo y comunicarlo en un plazo determinado por el centro. Este alumno no había solicitado en ningún momento la evaluación continua.

Esta Defensora dio traslado de esta información al alumno, quien reconoció que tenía un total desconocimiento de la ficha de la asignatura y que desconocía que se pudiera

solicitar evaluación continua y que tuviera que solicitarlo en un plazo concreto. El alumno finalmente, agradeció la labor realizada, nos comentó que no era su intención provocar ningún tipo de conflicto y que en futuras ocasiones leería la ficha de la asignatura.

Por otra parte, en la conversación mantenida con el profesor se le hizo ver que realmente no había nada lesivo en el correo enviado por el alumno, simplemente un mal entendido y una mala interpretación.

3.3 Atención a consultas

Como ya hemos comentado, se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles. Con ellas, se cumple con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria.

Si centramos nuestra atención en los asuntos de mayor incidencia relacionados con los **estudiantes**, en el total de las consultas cursadas ante la Defensora Universitaria, observaremos que las consultas relacionadas con el procedimiento de la matrícula, las relacionadas a la aplicación de los criterios de evaluación, las referidas a los procedimientos relacionados con convalidaciones o reconocimiento de créditos, son las más comunes.

El procedimiento administrativo por el cual una persona se vincula a la Universidad, inscribiéndose en unos determinados estudios y abonando el servicio correspondiente es el que denominamos **matriculación**. Es una de las principales causas de problemas por las que el estudiante acaba dirigiéndose a esta institución y son diferentes las variables que afectan a este procedimiento: dificultades con la aplicación informática, los plazos de pagos, las devoluciones de importe, las modificaciones de matrícula, la adaptación de antiguos planes de estudios, dificultades económicas familiares, etc.

La **evaluación** supone otro de los principales puntos de disconformidad que atraen a nuestros alumnos a nuestra Oficina. Estas consultas se repiten año tras año al igual que en el resto universidades españolas.

La falta de concreción de los criterios de evaluación reflejados en las fichas de las asignaturas y su aplicación posterior en la corrección de exámenes son motivos de consultas e incluso quejas por parte de los estudiantes, por ello, sería muy favorable que en el seno de los Departamentos se redactasen los criterios de evaluación de las asignaturas con la mayor claridad posible.

En este apartado quisiera resaltar que la actualización a la que se sometió el pasado año el Reglamento de Evaluación del alumnado de la Universidad de Cádiz nos ha sido de ayuda a la hora de resolver consultas y quejas, sobre todo las relacionadas con alumnos que desean optar entre una evaluación continua o una evaluación global.

Otro aspecto relacionado con la evaluación es el acto de revisión de examen. Suele darse una diferencia entre lo que el estudiante cree que es el proceso de revisión de exámenes, las expectativas que éste le genera, y lo que éste realmente es. Por lo general, cuando un estudiante inicia el proceso de revisión de exámenes lo que espera

es un aumento en su calificación, quiere saber lo que ha hecho mal y cuál debería haber sido su respuesta. Por su parte, el profesor responde con el objeto de verificar si se produjo algún error material por su parte en el momento de la primera corrección y concretar las equivocaciones o carencias del alumno en el examen. Por otro lado, hay estudiantes que no desean una nueva corrección de su examen, sino que aspiran simplemente a conocer sus errores para no volver a cometerlos. Junto con lo anterior, encontramos a estudiantes que consideran obligado solicitar la revisión del examen siempre que han suspendido, especialmente si se han quedado a cerca del aprobado. Esto produce una sobrecarga de trabajo en el profesorado que puede dificultar que su respuesta a las solicitudes se demore originando problemas con cierre de actas, incumplimientos en el calendario de revisiones, etc.

Por lo anterior, creemos que sería bueno dejar bien claro a los estudiantes lo que pueden esperar del proceso de revisión de examen y a los profesores cual debe ser su función. Sería conveniente diferenciar las peticiones de información de errores de las meras reclamaciones de calificación, pues las primeras son menos concluyentes y pueden atenderse fuera de los plazos delimitados para la revisión de exámenes. La comunicación de los fallos dota al proceso de evaluación de un valor especialmente formativo, por lo que debe ser especialmente cuidado por el profesorado y para ello, conviene desvincularlo de las urgencias que supone el plazo de reclamación de nota.

También llegan a la Oficina consultas de estudiantes que no ven reconocida una asignatura cursada en otra titulación. El estudiante pendiente de una **convalidación** suele depositar sus esperanzas en una resolución que puede tener importantes repercusiones sobre su actividad académica, su tiempo, e incluso, su economía, motivo por el que cuando no ve reconocida una asignatura, lleva su queja a la última instancia posible buscando la razón. La resolución de convalidación es producto de la emisión de un dictamen técnico y, en este caso, la Defensora Universitaria poco o nada puede oponer, salvo la comprobación de que se hayan respetado los requisitos formales del proceso de reconocimiento.

La atención que facilitamos a los alumnos también lleva implícita una labor de asesoramiento, es decir, la búsqueda de la mejor solución ante el problema presentado. Evidentemente sin la colaboración y la buena predisposición de las unidades administrativas a las que recurrimos, esta función no podría llevarse a buen puerto.

Con respecto a las consultas que provienen del **Personal Docente e Investigador** coinciden en la búsqueda de ayuda y asesoramiento ante conflictos, bien con otros compañeros o con estudiantes. No son pocos los problemas de convivencia en el ámbito laboral que socavan las funciones de los Departamentos, principalmente en lo referente a la impartición de docencia, con la consecuencia negativa que conlleva para los estudiantes.

Otras veces son los estudiantes los que se exceden en sus relaciones con el profesorado y viceversa, siendo irrespetuosos y traspasando los límites del debido respeto que debe regir la buena convivencia universitaria.

Quisiera, desde aquí, aprovechar la ocasión para solicitar el trato respetuoso que, si bien debería presidir cualquier relación humana, es imprescindible en una institución académica. El respeto nunca debe perderse por grande que sea el enfado y las vías de diálogo siempre tienen que estar abiertas en la búsqueda de soluciones.

Las consultas efectuadas por el **Personal de Administración y Servicios** son escasas y en concreto las de este curso, por la confidencialidad a que nos debemos, una tiene un carácter reservado y la otra no ha podido atenderse debido a no tener competencias para ello.

En más ocasiones de las que nos gustaría, hemos tenido que declinar nuestra actuación ante alguna solicitud que no hemos considerado ajustada a nuestra función. Lamentamos enormemente la sensación que dejamos en quienes se dirigen a esta institución y no encuentran el apoyo o la respuesta que necesitan; puede que, aunque no fuera nuestra intención, nos hayamos equivocado; por lo que pedimos disculpas. También debemos disculparnos con quienes, pese a nuestra intervención y defensa, no hemos logrado remediar la situación por lo que han acudido a la Oficina. Que sepan que su confianza en nosotros nos impulsa a luchar por una Universidad más equilibrada y justa.

El total de Consultas atendidas en esta Oficina asciende a 96, y al igual que con el resto de las otras actuaciones, las vamos a analizar gráficamente por:

- Campus
- Colectivo
- Asuntos
- Género

Según las consultas **por Campus**, podemos observar que el porcentaje más elevado de consultas atendidas se ha producido en el Campus de Puerto Real, con un total de 42 consultas (47%), seguido, a cierta distancia, por el Campus de Cádiz con un total de 22 consultas (25%). Estos datos ponen de manifiesto que los Campus con mayor número de miembros son los que solicitan mayor número de consultas, por lo que los resultados se deben analizar teniendo en consideración esa variable.

Con respecto al Campus de Algeciras y de Jerez, se han tratado un total de 18 y 7 consultas respectivamente. Por otra parte, hay 7 consultas que pertenecen a otros colectivos y que no tienen su ubicación en ningún Campus y que por lo tanto no hemos reflejado en la gráfica.

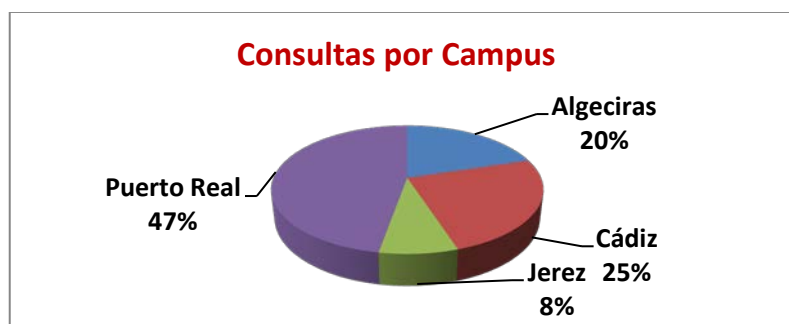


Gráfico 9: Consultas por Campus

Si analizamos las consultas **por colectivo**, observamos que la mayoría provienen del colectivo estudiantil. Esta constante se repite año tras año, aunque en este curso académico, han ascendido de un 57% el pasado curso, a un 72%, ascendiendo el número total de consultas de este colectivo a 69. En el caso del PDI y otros colectivos el porcentaje es similar a años anteriores y ha decrecido en el caso del PAS, pasando de un 10% en el pasado curso a un 3%.

El total de consultas atendidas del PDI ha sido de 16, mientras que las atendidas del PAS han sido de tan solo 3, quedando 8 consultas de otros estamentos no reflejados en la gráfica.



Gráfico 10: Consultas por colectivo

Con respecto a los **temas más tratados**, son los relacionados con los estudiantes, y en concreto el proceso de matriculación, las consultas relacionadas con la docencia y con la evaluación, tal y como se indicaba al inicio de este apartado. El colectivo de PDI ha recurrido más por asuntos relacionados con la organización docente y personal.



Gráfico 11: Consultas por asunto

Si realizamos el análisis de las consultas **por género**, observamos que del total de casos, has sido 57 hombres (59%) los que han presentado consultas a esta Oficina frente a un total de 39 mujeres (41%).



Gráfico 12: Consultas según género

4. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DEFENSORA UNIVERSITARIA EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

Esta Defensora toma posesión de su cargo el 17 de enero de 2017 y a partir de ahí intenta obtener una visión general de nuestra Universidad. Para ello se reúne con los diferentes colectivos para intercambiar impresiones y darles a conocer esta institución.

En algunas de estas reuniones surgieron multitud de temas interesantes y en algunos casos, pidieron la intervención de esta Defensora. Sirva de muestra, la reunión que se mantuvo con el colectivo estudiantil, en el que plantean una situación de desequilibrio y desigualdad para los alumnos que estando matriculados en el mismo Grado pero en distinto Campus, con asignaturas idénticas, tienen distintos temarios, con contenidos muy diferentes y con formas de evaluación totalmente dispares.

Pedí información y mantuve una entrevista con el Director del Departamento para determinar si realmente existían o no estas diferencias tan evidentes. Por otra parte, se involucraron los Directores de ambos centros, quienes ofrecieron toda su ayuda. El Director del Departamento mantuvo reuniones con los profesores de la asignatura implicada y se encontró la máxima colaboración por parte de todos ellos, realizándose una puesta en común de los contenidos de la misma y realizándose una modificación de la ficha.

Aprovecho para reiterar mi agradecimiento a todos los implicados por su colaboración y la buena predisposición.

En este afán por obtener una visión general de nuestra Universidad y de las múltiples problemáticas de los distintos Campus, me centré principalmente en aquellos que menos conocía, los Campus de Algeciras y Jerez, que visité intentando conocer la realidad de cada uno de ellos y sirvan estas líneas para agradecer el trato y la atención dispensada por las personas que allí me acogieron.

5. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA DEFENSORA UNIVERSITARIA EN EL ÁMBITO AUTONÓMICO Y ESTATAL

5.1 Reunión en la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz

El Defensor Andaluz reúne periódicamente a todos los Defensores andaluces para conocer las dificultades y retos a los que se enfrentan las universidades de nuestra comunidad autónoma. Este año mantuvimos una reunión en la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, el 23 de marzo donde abordamos diferentes asuntos.

El Defensor del Pueblo Andaluz nos presentó el nuevo Servicio de Mediación como apuesta de futuro para la solución de conflictos, con pretensión de incorporarlo a la Ley del Defensor para ofrecer mayor cobertura jurídica.

Debatimos sobre:

- Las discrepancias entre las normas de permanencia de las universidades andaluzas
- Se enfatizó sobre cómo las universidades deben dar cumplimiento a las normativas sobre transparencia y vigilar cómo se resuelven las solicitudes de acceso a la información
- Analizamos las dificultades que entraña intervenir en los precios públicos de los títulos propios.

Una especial atención requirió la convocatoria del complemento autonómico para el PDI. El Defensor del Pueblo Andaluz tramitó queja de oficio tras recibir el escrito de las Defensorías universitarias, a través de la Defensora de la Universidad de Córdoba, mediante el que se denunciaba la discriminación existente al Defensor del Pueblo Andaluz. La Administración autonómica ha reconocido la situación pero hace depender las nuevas convocatorias de la disponibilidad presupuestaria, por lo que habrá que insistir en su cumplimiento.

Abordamos también el cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de PDI laboral y funcionario y se propone la presentación de un escrito por parte de los Defensores universitarios en el que se hiciera referencia al incumplimiento del deber de reserva de un cupo de discapacidad en las convocatorias de PDI y se tramitaría una queja de oficio ante las Universidades de cuya tramitación se les daría conocimiento al haberse personado.

El pasado mes de septiembre nos informaron que el Defensor del Pueblo Andaluz ha iniciado una actuación de oficio, ante las Universidades Públicas de Andalucía, con objeto de conocer las medidas de acción positiva antes referidas encaminadas a facilitar el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional del personal docente e investigador y, en todo caso, hacer efectiva la reserva de un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes (tanto en acceso libre, como en promoción interna) en la Oferta de Empleo Público de 2017.

Finalmente se trataron otros temas tales como:

- Los protocolos de actuación en supuestos de acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género.
- Necesidad de establecer medidas comunes de todas las Universidades frente al plagio en el ámbito universitario.
- Problemas con acceso a la universidad.
- Medidas frente al plagio en el ámbito universitario.
- Normativa de régimen disciplinario.
- Problemas del alumnado mayor de 28 o 30 años, derivados del seguro escolar.
- Problemas con las pruebas de acceso a la Universidad, ante el cambio normativo.

5.2 Reunión de coordinación con los Defensores Andaluces.

Más allá de mi trabajo en el seno de nuestra Universidad, ha sido muy positiva la colaboración con el resto de Defensores, tanto a nivel andaluz como a nivel estatal. Y ello por dos motivos fundamentales:

- En primer lugar, porque existen algunas cuestiones que son propias de cada Universidad, pero la mayoría de los asuntos que surgen se repiten en las distintas universidades. A través de estas reuniones es posible aprender de la experiencia de otras universidades y transmitir la nuestra.
- En segundo lugar, son importantes estos contactos porque, muchas veces, la solución a los problemas no depende de la propia universidad sino de estamentos superiores como pueden ser la Junta de Andalucía o el gobierno central. En ese caso se plantean las cuestiones bien de manera conjunta, bien a través del Defensor del Pueblo, con el que mantenemos contacto.

Durante este curso académico se han producido tres cambios en las Defensorías andaluzas, en concreto en las de Sevilla, Córdoba y Cádiz. Con motivo de estos relevos, el 20 de febrero se celebró en la Universidad de Sevilla una jornada de trabajo donde se abordó cómo actuar y qué papel desempeñan las Defensorías andaluzas ante las situaciones de acoso sexual y laboral. La experiencia y el conocimiento de las Defensoras salientes D^a María Acale, D^a Carmen Jiménez y D^a Rosa Muñoz en dicha materia nos sirvió para debatir y comparar las diferentes situaciones en nuestras universidades y para poner en común como abordarlas y tramitarlas en el futuro.

5.3 Jornadas Técnicas en el ámbito de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

El pasado 26 de mayo la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) organizó una jornada de debate en la que se estudiaron los principales aspectos que vulneran los derechos de la comunidad universitaria. La Jornada, celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos, se inauguró con unas palabras de bienvenida del Profesor Palazón, presidente de la CEDU.

Posteriormente, las jornadas se conformaron en torno a dos mesas redondas. La primera se desarrolló con la participación de representantes sindicales y de los estudiantes de las

Universidades públicas. Por parte de la organización sindical mayoritaria en las universidades participó en la mesa redonda nº 1 María Encina, de CCOO, y el colectivo de los estudiantes estuvo representado por Carmen Romero de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de las Universidades Públicas (CREUP).

A continuación se configuró una segunda mesa redonda con Defensores Universitarios, realizándose un análisis y debate desde la perspectiva de las Defensorías universitarias. En la mesa redonda nº 2 se debatió sobre la crisis de derechos en las Universidades: “*La labor de las Defensorías universitarias*”, a cargo de los Defensores D. Enrique Martínez Ansemil (Valedor de la Universidad de La Coruña), D. Ángel Cobo Ortega (Defensor universitario de la Universidad de Cantabria) y D. José Palazón Espinosa (Defensor universitario de la Universidad de Murcia). Concluyó la Jornada con unas palabras de despedida del Excmo. Sr. Rector de la Universidad Rey Juan Carlos, D. Javier Ramos López.

Asistió una amplia representación de los Defensores de las universidades españolas.

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

En la siguiente tabla podemos ver globalmente el compendio de casos atendidos desde esta Oficina durante el presente curso académico, desglosados por colectivo, temáticas y el tipo de intervención que han requerido cada uno de ellos.

COLECTIVO	TEMÁTICA	MEDIACIÓN	QUEJAS	CONSULTAS	TOTALES
ESTUDIANTES	ACCESO	0	0	1	1
	BECAS	0	0	3	3
	CONVALIDACIÓN	0	0	5	5
	DOCENCIA	1	3	16	20
	DOCTORADO	0	2	3	5
	EVALUACIÓN	4	0	11	15
	EXAMEN	1	0	6	7
	INVESTIGACIÓN	0	0	2	2
	MATRÍCULA	1	0	15	16
	MOVILIDAD	0	0	1	1
	SERVICIOS	0	2	4	6
	VIDA UNIVERS.	1	1	2	4
TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES		8	8	69	85
PDI	BECAS	0	0	1	1
	ORG. DOCENTE	2	0	5	7
	PERSONAL	0	2	7	9
	SERVICIOS	0	2	0	2
	VIDA UNIVERS.	2	3	3	8
TOTAL CASOS DE PDI		4	7	16	27
PAS	PERSONAL	0	0	2	2
	VIDA UNIVERS.	0	1	1	2
TOTAL CASOS PAS		0	1	3	4
OTROS	ACCESO	0	0	2	2
	BECAS	0	1	0	1
	INVESTIGACIÓN	0	0	1	1
	MATRÍCULA	0	0	1	1
	OTROS	0	0	1	1
	PERSONAL	0	1	1	2
	SERVICIOS	0	0	2	2
TOTAL CASOS OTROS		0	2	8	10
TOTAL ACTUACIONES		12	18	96	126

Gráfico 13: Tabla general de actuaciones

De un total de 126 actuaciones, vemos que el número más elevado han sido las consultas, que han supuesto un 76,20%, seguido de las quejas con un 14,29% y finalmente las mediaciones 9,51%.

Como ya hemos comentado, son los estudiantes los que más requieren nuestra atención y consiguientemente los temas más abordados son los relacionados con sus actividades académicas, destacando sobre todo la docencia, la evaluación y la matrícula. Cabe destacar que se han producido muchas consultas sobre los Trabajos Fin de Grado, Trabajos Fin de Máster y especialmente, los Trabajos Fin de Carrera, puesto que terminaban el plazo para poderlos presentar, por la extinción de planes.

Nuestros estudiantes exigen un servicio público de calidad con unas guías docentes adaptadas a las competencias que pensamos que se deben conseguir y un cumplimiento real de las mismas y de la normativa universitaria.

Por su parte, muchas de las consultas del PDI han estado relacionadas con sus contratos y con las dificultades de promoción de profesorado contratado, tema sobre el cual también tenemos que reflexionar. Por otra parte, cabría también destacar la situación en precario de muchos investigadores, en el PAS y sus reclamaciones laborales y en los estudiantes de postgrado con menores recursos económicos que tienen más dificultad para poder seguir formándose.

La Defensora Universitaria tiene acceso directo a la aplicación de gestión de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones establecidas en el Buzón de Atención al Usuario y mantiene una estrecha relación de coordinación con la Inspección General de Servicios supervisando las solicitudes que desde dicha aplicación se gestionan². La siguiente tabla ilustra las peticiones atendidas.

SOLICITUDES A TRAVÉS DE BAU	NÚMERO
SE HAN TRATADO EN LA OFICINA	1
SE HA DADO RESPUESTA POR BAU	11
SE HA DERIVADO A OTRA INSTANCIA UNIVERSITARIA	3
TOTAL	15

Gráfico 14: Solicitudes gestionadas a través de BAU

² Normativa reguladora del "Buzón de atención al usuario de la Universidad de Cádiz", (BOUCA nº 223).

Hace más de una década que comenzó el recorrido de esta institución en la Universidad de Cádiz, eso nos dota de cierta perspectiva para analizar nuestra actuación que ha venido íntimamente ligada a los avatares sociales, políticos y económicos de nuestra sociedad. Es oportuno hacer una comparación de los últimos cuatro años.

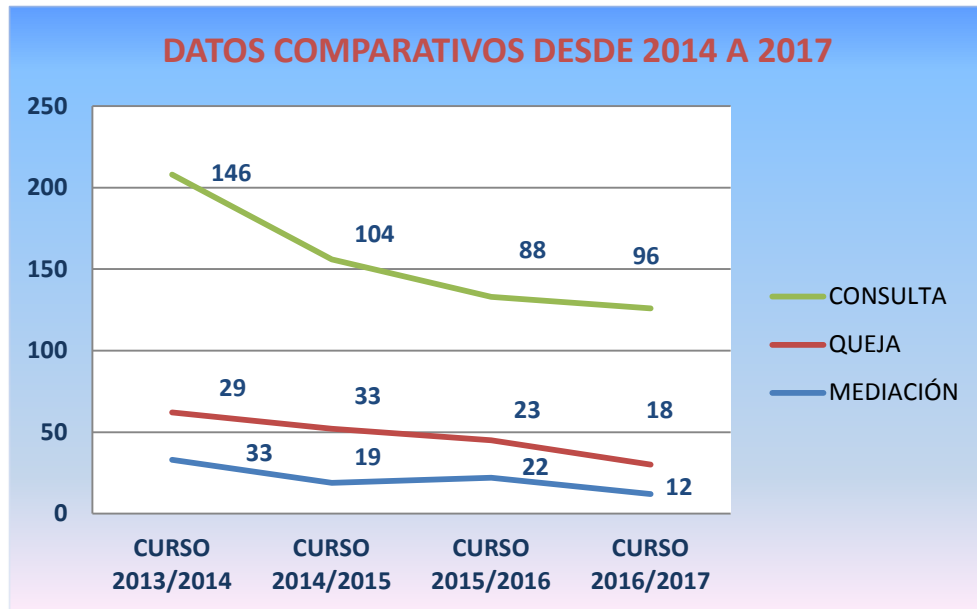


Gráfico 15: Datos comparativos desde el curso 2013/2014 hasta la actualidad

En este gráfico podemos visualizar cómo las mediaciones han sufrido un descenso considerable posiblemente por la mejor situación económica. Las quejas también han decrecido aunque no en un porcentaje tan alto. Con respecto a las consultas, han sido el único tipo de actuación que han aumentado levemente, respecto al curso pasado, sobre todo en el colectivo de estudiantes.

Nuestros datos están en sintonía con los que otros Defensores Universitarios presentan en sus informes.

A la luz de la información que esta Memoria nos arroja, y desde este magnífico observatorio que supone la Defensoría universitaria, detectamos que no es poco el trabajo que queda por realizar para avanzar hacia una Universidad orientada a la excelencia.

Sin olvidar temas de gran actualidad como la necesidad de una normativa que regule las relaciones entre los miembros de la Comunidad Universitaria, como son el reglamento de disciplina académica y los códigos éticos que avalen nuestro compromiso con la Institución y la Sociedad.

Todo ello, sin olvidarnos de la importancia de fomentar la transparencia en todos los órganos y servicios para seguir avanzando en esa Universidad eficaz y eficiente para obtener cada vez mejores cotas de calidad. Debemos contribuir a esa mejora de la

calidad cuando, una vez cerrado un caso particular, afrontamos la problemática general y abordamos la modificación de las condiciones que han generado o permitido el agravio.

Y ahí, la institución del Defensor Universitario, como Comisionado del Claustro, tiene mucho que aportar velando por el respeto a los derechos y libertades de profesores, alumnos y PAS ante los distintos órganos y servicios universitarios. Siempre intentándolo con un talante conciliador y un modo de proceder que ha de estar presente en todas las competencias que desarrolla, posibilitando el dialogo, construyendo consensos, sin imponer, y buscando elementos que permitan la conciliación y huyendo siempre de la ilegalidad en las resoluciones.

Debemos orientarnos hacia un mejor cumplimiento de las normas desde una visión ética.

Y finalmente quisiera tomar prestadas las palabras del Profesor Don Mariano Peñalver, cuando en su Código Ético nos incitaba a que *“debemos hacer propios valores tales como la transparencia, la participación, la pluralidad, el diálogo, el sentido crítico, la solidaridad, el reconocimiento de la diversidad, el compromiso con la preservación del medio ambiente, el consenso, la búsqueda de mejora continua y la capacidad de adaptación a los cambios. La Universidad de Cádiz aspira a ser creativa, dinámica, innovadora, emprendedora, proactiva, con idea de equipo y vocación de servicio público e implicación en un proyecto común”*³.

En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, toda referencia a personas o colectivos incluida en esta Memoria, estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo, por lo tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

³ Código ético de la Universidad de Cádiz aprobado por acuerdo del Claustro Universitario, adoptado en su sesión de 29 de noviembre de 2005.



Defensora Universitaria
Rectorado
Ancha, 16
11001 Cádiz
Tfno. 956015086
Email:
oficina.defensora@uca.es