

OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Oct 2021 - Sept 2022





**Oficina de la Defensora Universitaria**

**MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES**

**Curso académico 2021-2022**

***Ana María Rodríguez Tirado, Defensora Universitaria***

***Inés González Gutiérrez, Defensora Adjunta***

***Inmaculada González García, Defensora Adjunta***

**Claustro Universitario**

**22 de diciembre de 2022**

*Somos la memoria que tenemos y la responsabilidad que asumimos, sin memoria no existimos y sin responsabilidad quizá no merezcamos existir. – José Saramago.*

*Uno nunca ve lo que se ha hecho, sino que ve lo que queda por hacer. - Marie Curie.*

## ÍNDICE

<b><u>1. PRESENTACIÓN</u></b> .....	1
1.1. Introducción .....	1
1.2. Presentación de la Memoria de Actividades del curso académico 2021-2022 .....	3
<b><u>2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA</u></b> .....	6
2.1. Iniciación y tramitación. ....	6
2.2. Datos globales de actividad del curso 2021-2022. ....	8
2.3. Consultas, quejas y mediaciones .....	11
2.3.1. Consultas.....	12
2.3.2. Quejas.....	15
2.3.3. Mediaciones.....	18
<b><u>3. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS</u></b> .....	22
<b><u>4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL</u></b> .....	24
4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz .....	24
4.2. En el ámbito estatal y autonómico. ....	24
4.2.1. Actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU)	24
4.2.2. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces .....	27
4.2.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz .....	28
<b><u>5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU</u></b> .....	29
<b><u>6. ANEXO A LA MEMORIA</u></b> .....	30

## TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Tabla de número de asuntos tramitados

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo

Tabla 4: Tabla general de actuaciones

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

\*\*\*\*\*

Gráfico 1: Distribución de solicitudes por mes de recepción

Gráfico 2: Evolución del número de actuaciones

Gráfico 3: Consultas por colectivo

Gráfico 4: Consultas por asunto

Gráfico 5: Consultas por sexo

Gráfico 6: Consultas por Campus

Gráfico 7: Quejas por colectivo

Gráfico 8: Quejas por asunto

Gráfico 9: Quejas por sexo

Gráfico 10: Quejas por Campus

Gráfico 11: Mediaciones por colectivo

Gráfico 12: Mediaciones por asunto

Gráfico 13: Mediaciones por sexo

Gráfico 14: Mediaciones por Campus

*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.*

# 1. PRESENTACIÓN.

## 1.1. Introducción.

Se presenta al Claustro de la Universidad de Cádiz y, a través de él, a su comunidad universitaria la Memoria de la Oficina de la Defensora Universitaria correspondiente al curso académico 2021/2022, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (en adelante, LOU); según lo dispuesto en el artículo 197 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz y conforme a su Reglamento de Organización y Funcionamiento<sup>1</sup>.

La función principal de esta institución es velar por el respeto a los derechos y libertades de los miembros y grupos de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, conforme a la regulación que les resulta de aplicación.

La Oficina de la Defensora Universitaria ha de dirigir sus actuaciones “hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y el respeto y defensa de los derechos y libertades” de los miembros de la comunidad universitaria (art. 202.2 EEUCA). Para ello, se le dota de independencia y ha de cumplir con el principio de imparcialidad en su actuación.

La independencia de esta institución queda garantizada por la forma de elección de la persona titular de la misma y la no dependencia con servicio, órgano o unidad de la universidad, respondiendo únicamente ante el Claustro como órgano de máxima representación de la comunidad universitaria y del que es comisionada. Para ello, cuenta -y ello es fundamental- con su propio canal de presentación de solicitudes, sugerencias y quejas, así como un registro autónomo para garantizar la confidencialidad de los asuntos tratados.

En relación con el estudiantado, el art. 46 LOU le atribuye como función velar por la garantía de sus derechos cuando proceda<sup>2</sup>, lo que se refuerza en el art. 46 del

---

<sup>1</sup> Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cádiz (en adelante, ROFUCA).

Este Reglamento aúna en su artículo 1.º lo previsto en los arts. 197 y 202 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz (en adelante, EEUCA).

El art. 1.º dispone: “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”.

<sup>2</sup> Según el art. 46.2.h) Ley Orgánica de Universidades, el estudiantado tendrá derecho a “la garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario”. En el mismo sentido, el art. 12.c) del Estatuto del Estudiante Universitario.

Estatuto del Estudiante Universitario (en adelante, EEU). Así, este Estatuto dispone 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” (art. 46.2 EEU). Además, les corresponde asumir la función de asesorar a “los estudiantes de los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos” (art. 46.3 EEU). A tal efecto, los estudiantes podrán acudir a la Defensoría Universitaria “cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo” (art. 46.4 EEU). En correspondencia con esta función de asesoramiento al alumnado, el apartado 5 del art. 46 prevé que los estudiantes colaboraren con esta institución de forma individual o de manera colectiva a través de sus representantes según se regule en la respectiva universidad.

El Proyecto de Ley Orgánica del Sistema Universitario<sup>3</sup> propone incorporar la Defensoría Universitaria como una unidad básica dentro de la estructura de las universidades públicas, si bien el prelegislador no tiene en cuenta la diferente naturaleza de las restantes unidades básicas, dado el carácter de independencia que debe presidir en sus actuaciones y en la propia elección de la persona titular de la misma. Su función prioritaria será la de “velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario” (art. 43.4 PLOSU).

No se trata de una instancia administrativa más dentro de la organización universitaria, por lo que las resoluciones que pudiera dictar no tendrán carácter vinculante ni podrán ser objeto de recurso alguno. Sí podrá efectuar sugerencias o recomendaciones que considere convenientes al órgano, servicio o unidad afectados cuando aprecie, a la vista de sus actuaciones, un área susceptible de mejora y/o en caso de afectar a derechos de los miembros de la comunidad universitaria. En esta línea, a través de los asuntos ingresados, esta Oficina puede detectar disfunciones y, con ello, cumplir con el cometido de velar por la mejora de la calidad en la universidad.

El inicio de las actuaciones podrá ser a instancia de parte o de oficio. A tal efecto, cualquier persona interesada podrá solicitar la actuación de esta institución

---

<sup>3</sup> Proyecto de Ley Orgánica del Sistema Universitario, Boletín Oficial de las Cortes Generales, XIX Legislatura, Serie A, Proyectos de Ley, núm. 111-1, 1.º de julio de 2022 (en adelante, PLOSU).



mediante correo electrónico dirigido a la cuenta oficial habilitada o a través de la cumplimentación de formulario online disponible en la web de la Oficina.

La Oficina de la Defensora Universitaria, respetando la denominación vigente en los Estatutos de la Universidad de Cádiz, está integrada por un equipo de trabajo que queda sujeto al principio de confidencialidad y al deber de reserva, en torno a los que se organiza la tramitación de las solicitudes y quejas recibidas. Durante el curso 2021-2022, no se han recibido sugerencias, lo que responde, básicamente, a que las meras sugerencias cuentan con otra vía específica de presentación como es a través del Buzón de Atención al Usuario (BAU).

En el marco de las funciones de mediación y de promoción de la convivencia, de la cultura de la ética, de la corresponsabilidad y de las buenas prácticas, la Ley de Convivencia proyecta que las universidades deberán aprobar sus propias Normas de Convivencia, que serán de obligado cumplimiento para todos los miembros de la comunidad universitaria, así como el establecimiento de los medios alternativos de solución de conflictos y la creación de la Comisión de Convivencia. Esta institución está llamada a participar activamente, siempre con la salvaguarda de su independencia y consolidándose como el máximo garante de la convivencia universitaria desde la perspectiva ética y de convivencia, en la puesta en marcha de mecanismos alternativos de solución de conflictos. Como ya se apuntó en la Memoria del curso pasado, es el marco idóneo para dotar a la Universidad de Cádiz de un Servicio de Mediación Intrauniversitaria, vinculado orgánicamente a la Oficina de la Defensora Universitaria y con autonomía funcional.

En el XXIV Encuentro Nacional de Defensorías Universitarias, una de las mesas se centró en el análisis de la Ley de Convivencia Universitaria a través de las experiencias en su desarrollo y aplicación, en la que esta institución participó. Se debatió sobre la forma de organizar la mediación (y otros medios alternativos de solución de conflictos) en las universidades a partir de la creación de la Comisión de Convivencia.

Se ha puesto de manifiesto la necesidad de actualizar nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento para adaptarlo a las sinergias generadas en los encuentros de Defensorías Universitarias y en la consolidación de las funciones desarrolladas en el marco de la legislación vigente, en especial, las funciones de mediación y de conciliación.

## **1.2. Presentación de la Memoria Anual de Actividades del curso académico 2021-2022.**

En la presente Memoria, más de gestión que de meramente actividades, se recoge las inquietudes, los deseos, las sugerencias y anhelos de los miembros de nuestra comunidad universitaria que han acudido a nuestras dependencias durante este curso académico. Un número considerable de personas pertenecientes a los distintos colectivos, centros y campus de nuestra Universidad, lo que convierte a esta institución en un excelente observatorio para calibrar e identificar los conflictos y problemas más frecuentes que preocupan a la comunidad

universitaria. Es, por ello, que esta Memoria no se limita solo a dar a conocer la actividad de la institución, también intenta transmitir al Claustro Universitario y, por extensión, al conjunto de la comunidad universitaria, algunos de los problemas e inquietudes relevantes que laten en el conjunto de la universidad. Esta es la intención de la presente Memoria, que comprende la actividad de la Oficina de la Defensora Universitaria desde el 1 de octubre de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2020.

El resultado de esta Memoria no deja de ser el trabajo realizado por el equipo de Defensoras que forma parte de esta Oficina y que han intervenido en la tramitación de los asuntos ingresados y resueltos. La labor realizada por las Defensoras Adjuntas, D.<sup>a</sup> Inés González Gutiérrez y D.<sup>a</sup> Inmaculada González García, ha sido fundamental en el desarrollo de las funciones de esta Oficina durante el curso 2021-2022.

Esta institución, comprometida con la defensa de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria y con clara vocación de servicio a la universidad, viene enfocando su esfuerzo en encauzar los problemas que se le presentan con la utilización de los instrumentos propios dispuestos a su alcance como son la mediación y, en particular, la intermediación en la búsqueda de consensos, propiciando el diálogo y el acercamiento de posturas. No es tarea fácil en algunas ocasiones cuando la solicitud o queja alberga conflictos de convivencia, reivindicaciones de algunos colectivos a la vista de decisiones adoptadas por el equipo de gobierno o insatisfacción con algún servicio, unidad u órgano de esta universidad. Siguiendo el mandato recibido por este Claustro, nuestras actuaciones han ido dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y a la defensa los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, salvaguardando el respeto entre las partes y la confidencialidad de dichas actuaciones.

Se ha elaborado esta Memoria siguiendo en gran medida la estructura de las presentadas en años anteriores. De esta forma, con el objetivo de garantizar la máxima transparencia, se consignan en este documento los datos estadísticos desagregados de las actuaciones desarrolladas, clasificados según nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento, por el medio y forma de iniciación, en solicitudes, sugerencias y quejas, y por la forma de tramitación, en quejas, mediaciones y consultas. También se incluye en el documento otra información relevante, desde el punto de vista de la rendición de cuentas, como son los datos relativos a la actividad institucional mantenida tanto dentro como fuera del ámbito de nuestra universidad.

Como balance general, se puede concluir que el último tramo del presente curso ha traído consigo la vuelta de la actividad presencial a los espacios universitarios, condicionada, cada vez menos, por las medidas que se tuvieron que adoptar para la contención de la pandemia. Ello se ha notado en esta Oficina con el regreso a las reuniones presenciales, lo que, en nuestras actuaciones, es necesaria por la cercanía de trato que proporciona en temas particularmente delicados.

A partir de algunos asuntos tratados en esta Oficina, vinculados a la salud mental (trastornos del estado de ánimo, ansiedad, problemas emocionales, baja autoestima, estrés, etc.), generados, en algunas ocasiones, por las propias relaciones de convivencia universitaria (por roce y desgaste de la convivencia, conflicto de intereses, posiciones de poder, etc.) y, en otras, externas a la institución que pueden repercutir en aquellas relaciones, quisiéramos visibilizar la importancia de que nuestra Universidad siga en la línea de cuidar el bienestar psicosocial de nuestra comunidad universitaria a través de la prevención e implementación de medidas que ayuden a su mejora. En este sentido, es encomiable la labor realizada por el Servicio de Atención Psicopedagógica de la Universidad de Cádiz. A esa institución, llegan, a veces, personas desanimadas que necesitan ser simplemente escuchadas o de escucha activa, lo que se les ofrece gracias a la confidencialidad y sigilo de las actuaciones, que pueden encontrarse inmersas en un conflicto de convivencia.

Los Estatutos de la Universidad de Cádiz exigen que se aborde en la Memoria lo relativo a los temas o asuntos no resueltos pese a su informe o dictamen. Al respecto, cabe señalar que ha habido una extraordinaria colaboración con las autoridades académicas, los órganos unipersonales y colegiados y por las distintas unidades y servicios de la Universidad de Cádiz, por lo que nos hemos encontrado una excelente disposición para solventar las quejas presentadas o responder a las consultas planteadas, así como las actuaciones de mediación realizadas. Otra cuestión distinta es que no siempre la respuesta otorgada desde esta institución haya sido la deseada por quien ha presentado su solicitud, aunque, por nuestra parte, hemos mantenido un constante feedback con las personas que han instado nuestra actuación. Ésta se ha basado en la buena fe de todas las partes. En caso de que algún miembro de la comunidad universitaria estuviera insatisfecho con nuestra forma de afrontar la resolución de los asuntos tratados, desde la comprensión y empatía de que pueda sentirse así, pedimos disculpas, siendo nuestro propósito intervenir con el máximo respeto a las personas con las que hemos contactado.

Hemos de reconocer y agradecer que la colaboración con los miembros de esta Oficina haya sido excepcional por el equipo de gobierno, por los órganos de gobierno unipersonales centrales o periféricos, por los responsables y personal de las unidades, órganos y servicios de la Universidad de Cádiz, así como los órganos de representación unitaria de esta universidad. Se nos ha atendido siempre de una manera inmediata y se ha proporcionado la información solicitada o se ha accedido a mantener las reuniones pedidas por nuestra parte. El trato recibido ha sido exquisito dentro del diálogo activo.

Agradecemos, igualmente, a los miembros de la comunidad universitaria la confianza en esta institución instando nuestra actuación.

Los datos utilizados y su análisis se han efectuado de forma elemental para trasladar a la comunidad universitaria de manera sintética, con datos desagregados a los meros efectos estadísticos, los principales parámetros de la actividad desarrollada por esta institución durante el curso 2021-2022.

## 2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Los asuntos tratados por la Oficina de la Defensora Universitaria, que han determinado las actuaciones reflejadas en esta Memoria, se traen a colación en forma de datos, clasificados en atención a los siguientes criterios: *medios y forma de iniciación y forma de tramitación*. A partir de los datos generales, se procederá al análisis según el colectivo, tipo de asunto, sexo y Campus.

Durante este periodo, se ha recibido, en ocasiones y de manera duplicada, solicitudes y quejas (no ha habido sugerencias), presentadas simultáneamente en otras unidades, servicios y órganos de esta Universidad. La regla general ha sido admitir la instancia y asesorar a la persona interesada informándole de que, mientras esté activa su solicitud en otra instancia universitaria, no es posible intervenir. La misma respuesta y forma de tratamiento se ha efectuado con respecto a aquellas solicitudes que no han agotado una vía preferente como, por ejemplo, interponer un CAU; contactar con la unidad, órgano o servicio si no lo ha efectuado previamente, o, según la pretensión planteada, formalizar la consulta, queja o reclamación a través del BAU<sup>4</sup> para dar la posibilidad de ejercer el derecho de audiencia contra el servicio, órgano o unidad al que se dirige en caso de que no se haya puesto en contacto en primera instancia.

### 2.1. Iniciación y tramitación.

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría de la Universidad de Cádiz prevé tres vías de iniciación de sus actuaciones a través de solicitudes, sugerencias y quejas.

La forma de iniciación preferente ha sido a instancia de parte, quedando como vía excepcional la iniciación de oficio. En el curso 2021-2022, no se ha propiciado situación para iniciar actuación alguna de oficio.

La iniciación genérica se efectúa a instancia de parte a través de una solicitud, determinándose de oficio, con su admisión, la forma de tramitación como consulta, queja o mediación, generalmente, con el desarrollo de actuaciones de intermediación o mediación informal.

---

<sup>4</sup> El art. 2.2. de la Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz (BAU) dispone que “las reclamaciones, quejas y consultas, así como las sugerencias, felicitaciones o la comunicación de incidencias docentes presentadas a través del Buzón de Atención al Usuario pero que vayan dirigidas a la Defensoría Universitaria se remitirán al Registro de la Oficina de la misma para que, si procede, sean tramitadas conforme al procedimiento previsto” en su reglamento de funcionamiento interno

#### *a) Quejas.*

La queja se presenta cuando un miembro de la comunidad universitaria considera que le se han vulnerado sus derechos o existen discrepancias respecto a una decisión adoptada por un órgano, unidad o servicio que puede producir perjuicio o lesión de derechos, previa utilización de vías de reclamación ante dicho órgano, unidad o servicio.

Las quejas que recibimos en esta Oficina son de diversa índole y no todas plantean una vulneración de derechos. En ocasiones, se reclama un mejor funcionamiento de los servicios universitarios o de la tramitación de algún procedimiento administrativo o se pone de manifiesto la insatisfacción con una decisión adoptada por un órgano.

La queja puede ser individual o colectiva. En este curso, se presentó, inicialmente, una solicitud colectiva que se tramitó individualmente por petición expresa de los interesados, además de no representar a todo el colectivo afectado.

Dar respuesta a las quejas, genera una mayor actividad de la Oficina, ya que se ve envuelta en un trabajo de búsqueda de documentación, gestión y elaboración de respuestas, además de reuniones con los interesados, lo que consideramos que produce efectos positivos en su resolución tanto para la persona quejosa, porque nuestra actuación le permite visualizar qué alcance y visos de prosperar tiene su queja y así encontrar vías de solución a su problema (lo que no siempre es factible, pero sí la satisfacción de haber sido escuchado activamente), como para la Universidad, nuestra actuación contribuye a disminuir la conflictividad.

#### *b) Consultas.*

Desde su puesta en marcha, la Oficina de la Defensora Universitaria es un lugar al que la comunidad universitaria, y en especial el estudiantado, acude buscando información y asesoramiento.

Nuestra actuación consiste bien en la aclaración inmediata ante una duda o en la orientación sobre dónde dirigirse para poder obtener la información que se solicita, es decir, cumplimos con el doble objetivo de informar y orientar a los miembros de la comunidad universitaria.

La frecuencia con la que recibimos esta modalidad de actuación es síntoma de la confianza de cuantos se acercan a esta Oficina.

A lo largo de este curso académico, hemos tenido que recurrir con frecuencia a unidades y servicios administrativos, así como responsables universitarios para solicitar su ayuda, a los que agradecemos su continua e inmediata disponibilidad de colaboración.

c) *Mediación.*

La Oficina es un espacio institucional con herramientas para contribuir a la recuperación de la paz social con la restauración de la pacífica convivencia cuando se altere por algún miembro de la comunidad universitaria en algún tipo de conflicto de convivencia. En estos casos actuamos a través de la mediación o intermediación informal propiciando el diálogo, el acercamiento de posturas en aras de conseguir acuerdos satisfactorios para ambas partes. Sin duda, no es tarea fácil y debemos contar con la escucha activa y voluntad de las partes implicadas para solucionar el asunto.

La mediación es una actuación que ocupa una buena parte de las intervenciones de esta Oficina resultando un método óptimo para la resolución de conflictos de forma pacífica.

## **2.2. Datos globales de actividad del curso 2021-2022.**

En la elaboración de esta Memoria, se ha obviado reflejar expedientes concretos para preservar la confidencialidad de las personas interesadas que se han puesto en contacto con esta institución. En este sentido, el art. 27 ROFDUCA requiere datos desagregados en la elaboración de la memoria y no la reproducción de asuntos concretos<sup>5</sup>. La propia actividad exige garantizar la confidencialidad de las personas que acuden a esta institución con el debido sigilo del personal de la Oficina y de los miembros de la comunidad universitaria que se hayan visto involucrados en alguna actuación promovida, de modo que no es posible revelar datos que permita identificar a los solicitantes de nuestra actividad. Esta ha de garantizar, además, el derecho a la protección de datos de carácter personal (solicitándose expresa autorización en cada asunto).

En lo que se refiere a solicitudes rechazadas, no consta solicitud o queja rechazada a priori. En el caso de que la pretensión no haya quedado claramente precisada en el escrito inicial, se ha solicitado su concreción para poder realizar las gestiones y actuaciones oportunas conforme al art. 17.4 ROFDUCA. Si hay disponible otra vía preferente a la intervención de esta institución, se ha asesorado en dicho sentido. En caso de que se esté tramitando por un órgano administrativo, unidad o servicio, se le indica que, conforme al art. 17.2 ROFDUCA, no puede entrar en examinar solicitudes, sugerencias o quejas que se refieran a asuntos pendientes de resolución en vía administrativa o jurisdiccional, o, iniciadas sus actuaciones, procederá a su paralización si tiene noticia de la apertura de aquéllos.

---

<sup>5</sup> “La memoria contendrá información acerca del *número y tipo* de solicitudes y quejas presentadas, de las rechazadas y sus causas, de las que fueron objeto de tramitación y su resultado, sin que se haga constar datos personales que permitan la identificación de los interesados” (la cursiva es nuestra).

No se ha presentado en este periodo sugerencia, solicitud o queja anónima o que cause perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona (art. 17.3 ROFDUCA).

De acuerdo con los datos que obran en esta Oficina, en la siguiente tabla se facilita los datos globales de la actividad del curso 2021-2022, en la que se incluye sólo los asuntos iniciados a instancia de parte, dado que no ha habido asunto alguno iniciado de oficio. Estos datos se organizan en relación al colectivo y al tema principal del asunto a que se refiere. Aquellos asuntos que no se corresponden con un colectivo UCA se ordenan como “Otros”: por ejemplo, durante el mes de septiembre llegaron numerosas peticiones por preinscritos (o familiares) en el Grado en Medicina a través del DUA<sup>6</sup> en relación con el cierre del proceso de admisión en plazas de nuevo ingreso en dicho Grado en aplicación del calendario del DUA. Las solicitudes y quejas (ingresaron por ambas vías) plantearon o exigieron, según la modalidad, la apertura del calendario con nuevas listas de resultas hasta que quedasen cubiertas todas las plazas ofertadas de nuevo ingreso en el Grado en Medicina en Andalucía.

En el curso 2021-2022, se ha tramitado 165 expedientes como consultas, quejas y mediaciones. La mayor parte de los asuntos tramitados se corresponde con consultas provenientes, principalmente, del sector de estudiantes. En total, se han tramitado 97 consultas, de las cuales 60 corresponden al alumnado. El número de quejas ha sido de 46, correspondiendo en porcentaje muy similar a “Otros” (21) y al PDI (19). No ha habido quejas del PAS y el número del colectivo de estudiantes ha sido de 6. Las mediaciones realizadas han sido 22, de las cuales 2 llevaron a la iniciación de sendos procedimientos de mediación formal. El resto se canalizó como mediaciones informales.

El número de asuntos tramitados ha descendido en el 9,7% con respecto al curso anterior, si bien se mantiene el número elevado -dentro de la media durante la pandemia COVID- con respecto al periodo pre-pandemia. Se constata que, en la Oficina, durante el curso 2021-2022, no se ha tramitado asunto alguno vinculado directamente con las medidas sanitarias, aún vigentes en buena parte del periodo analizado.

CURSO ACADÉMICO	NÚMERO DE ASUNTOS TRAMITADOS
2021-2022	165
2020-2021	181
2019-2020	153
2018-2019	111

Tabla 1: Tabla de número de asuntos tramitados

El número de solicitudes recibidas dentro del contexto de la comunidad universitaria es bajo en atención a la población de referencia: 22.478 estudiantes<sup>7</sup>,

<sup>6</sup> Distrito universitario único andaluz.

<sup>7</sup> Incluidos estudiantes de Grado, Máster, Doctorado, Aula de Mayores y Erasmus/Séneca/Visitantes, se ha recibido alguna solicitud/queja de este último grupo.

1.605 miembros del PDI<sup>8</sup> y 858 miembros del PAS<sup>9</sup>, curso 2021-2022. Nuestro reglamento interno permite también atender a otros colectivos que pudieran tener alguna vinculación con algún servicio, órgano o unidad con la Universidad de Cádiz (por ejemplo, preinscritos a plazas de nuevo acceso, etc.).

En la tabla anterior, se atiende al número de asuntos por Campus y sexo.

CAMPUS	Hombres	Mujeres	Total
Algeciras	4	4	8
Cádiz	19	23	42
Jerez	14	12	26
Puerto Real	24	18	42
Otros	20	27	47
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>165</b>

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

Se aprecia una actividad equilibrada en atención al sexo de la persona solicitante o quejosa, por lo que no es un elemento que influya en la determinación de acudir a esta Oficina.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estudiantes	36	37	73
PDI	24	18	42
PAS	1	2	3
Otros	20	27	47
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>84</b>	<b>165</b>

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo

Con respecto al número de solicitudes que llegan mensualmente, se puede comprobar en el siguiente gráfico que los meses más dinámicos han sido octubre y septiembre. El curso pasado el mes de octubre también fue un mes de notable actividad junto al de febrero. En este curso, la actividad del mes de febrero no es destacable mientras que la de septiembre lo es al haber ingresado casi una cuarta parte de los asuntos tramitados. El cúmulo de septiembre responde a las numerosas quejas y solicitudes tramitadas sobre el cierre del proceso de admisión en plazas de nuevo ingreso en el Grado en Medicina en aplicación del calendario del DUA (con la existencia de vacantes en Andalucía) y a las quejas presentadas con respecto al cambio de criterios planteado desde el Vicerrectorado de Profesorado

<sup>8</sup> PDI con cargo a Capítulo I, incluido el profesorado asociado de Ciencias de la Salud. Según los datos de la Memoria de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la Universidad de Cádiz, curso 2021-2022, habría que agregar 510 de contratos y formación de investigadores, dato disponible del año 2021.

<sup>9</sup> Los datos obtenidos de la misma Memoria de Responsabilidad Social y Sostenibilidad vienen referidos por año natural con respecto al PDI y PAS. Se ha utilizado el de 2022.



para cubrir la Oferta de Empleo Público del año 2022, en concreto, las plazas de profesorado titular de universidad por transformación de plazas de profesorado ayudante doctor.

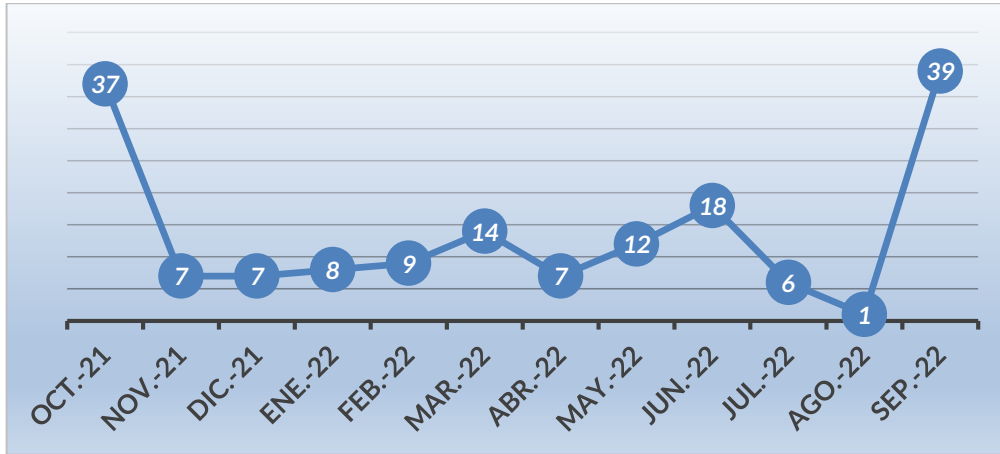


Gráfico 1: Distribución de solicitudes por mes de recepción

### 2.3. Consultas, quejas y mediaciones.

Los datos globales se analizan en este epígrafe conforme a la tramitación conferida de oficio en esta Oficina, es decir, como consultas, quejas o mediaciones. A tal efecto y a fin de ordenarlos, se ha atendido a los parámetros de campus, colectivo, sexo y asunto.

COLECTIVO	ASUNTOS	QUEJAS	MEDIACIÓN	CONSULTAS	TOTALES
ESTUDIANTES	ACCESO	1	0	2	3
	BECAS	0	0	2	2
	CONVALIDACIÓN	1	0	5	6
	DOCENCIA	3	1	17	21
	DOCTORADO	0	2	1	3
	EVALUACIÓN	0	1	12	13
	EXAMEN	0	1	4	5
	MATRÍCULA	1	0	3	4
	MOVILIDAD	0	0	2	2
	OTROS	0	0	4	4
	SERVICIOS	0	1	2	3
CONVIVENCIA	0	1	6	7	
<b>TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES</b>		<b>6</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	<b>73</b>
PDI	DOCENCIA	0	0	1	1
	ORG. DOCENTE	3	6	5	14
	OTROS	0	1	1	2
	PERSONAL	16	1	2	19

	SERVICIOS	0	1	0	1
	CONVIVENCIA	0	3	2	5
<b>TOTAL CASOS DE PDI</b>		<b>19</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
<b>PAS</b>	PERSONAL	0	2	1	3
<b>TOTAL CASOS PAS</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>OTROS</b>	ACCESO	20	1	10	31
	CONVALIDACIÓN	0	0	1	1
	DOCENCIA	0	0	1	1
	MATRÍCULA	0	0	2	2
	MOVILIDAD	0	0	2	2
	OTROS	0	0	3	3
	PERSONAL	1	0	1	2
	SERVICIOS	0	0	4	4
CONVIVENCIA	0	0	1	1	
<b>TOTAL CASOS OTROS</b>		<b>21</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>47</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>46</b>	<b>22</b>	<b>97</b>	<b>165</b>

Tabla 4: Tabla general de actuaciones

En el siguiente gráfico se presenta la evolución del volumen de actuaciones en los últimos cuatro años. Se aprecia una fluctuación del número de quejas y mediaciones que, en el curso 2021-2022, y en aplicación flexible del concepto de mediación, ha supuesto el aumento de las quejas y el descenso de las mediaciones. Diversas quejas han sido derivadas a una mediación informal.

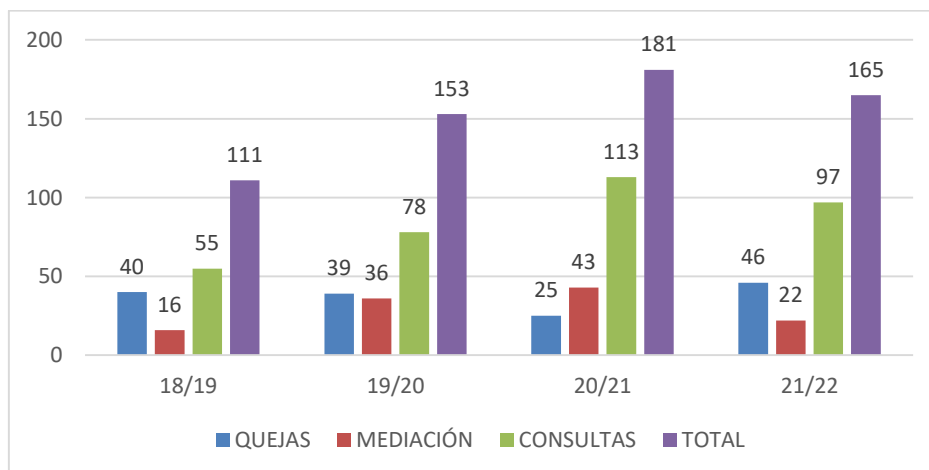


Gráfico 2: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos

### 2.3.1. Consultas.

Las consultas son las actuaciones más frecuentes y ágiles que se atienden en la Oficina. Van encaminadas a orientar o asesorar a los miembros de la comunidad

universitaria sobre procedimientos derivados de su relación con la Universidad de Cádiz que se resuelven, habitualmente, por correo electrónico o mediante atención telefónica. Esta institución asume la función de asesorar a los estudiantes sobre procedimientos administrativos existentes para la formalización de sus reclamaciones, todo ello sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos<sup>10</sup>. Ese asesoramiento no implica entrar en el fondo del asunto que corresponde al órgano administrativo procedente.

En total, se han tramitado 97 consultas, el 16,49% menos que en el curso anterior, de las cuales 60 corresponden al alumnado de la Universidad de Cádiz, que representan el 61,86% de las consultas tramitadas. El 83,33% de las 60 consultas del estudiantado de la UCA ha sido de estudiantes de Grado, principalmente, en asuntos relativos al funcionamiento de servicios (funcionamiento de aire acondicionado en biblioteca, tramitación de expediente de movilidad, etc.), así como relacionados con matrícula (consultas sobre suspensión de matrícula de Máster por maternidad, sobre aplicación de bonificación en matrícula, por ejemplo), convivencia universitaria (trato alumno-docente en un examen, por ejemplo), docencia (sobre tutoría, por ejemplo), evaluación (consulta sobre baja tasa de rendimiento de una asignatura o sobre los derechos de revisión de un examen, aplicación de criterios de evaluación, por ejemplo) y exámenes (sobre la realización de examen), la convalidación (sobre resolución de recurso de alzada de solicitud de convalidación de asignaturas, por ejemplo), la movilidad o becas. Al respecto, hemos contado con la inestimable colaboración del Área de Gestión al Alumnado y Relaciones Internacionales y de las Secretarías de Campus, así como de los equipos decanales y de dirección de Facultades y Escuelas.

Se ha de tener en cuenta que, en “Otros”, han sido 25 las atendidas, el 24% más que en el curso anterior. EL 40% se ha referido a temas de alumnado sobre acceso y el 60% restante han versado sobre traslado de expediente desde otra universidad, sobre uso de salas de estudio para estudiantes no UCA, sobre matriculación de alumnos de nuevo ingreso en un centro adscrito a la UCA, sobre vacantes de plazas de nuevo ingreso en el Grado en Medicina en Andalucía, entre otras.

Las consultas del colectivo del PAS son residuales al haberse gestionado una sola sobre la implantación de un nuevo procedimiento administrativo. Dado que había otra vía previa a seguir, se orientó en dicho sentido para evitar duplicidad de respuestas.

Las consultas del colectivo del PDI han sido 11, que han versado, básicamente, sobre cuestiones de convivencia universitaria, sobre organización docente (algunas consultas de órganos unipersonales periféricos, por ejemplo) y sobre profesorado/personal (consulta sobre prórroga de contrato de investigación o sobre funcionamiento de la plataforma DOCENTIA).

---

<sup>10</sup> Art. 46.3 Estatuto del Estudiante Universitario.

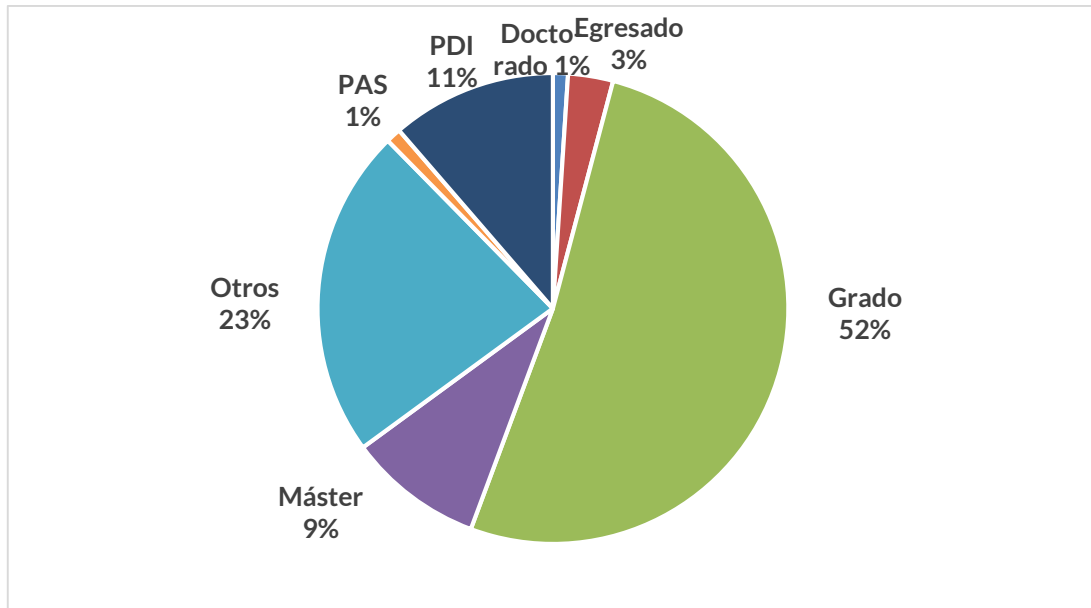


Gráfico 3: Consultas por colectivo

Las consultas del PDI suponen el 11,34% y las del PAS, el 1,03%. De otros colectivos no integrantes de la comunidad universitaria, pero con vinculación con algún servicio, órgano o unidad, se ha tramitado el 25,77% de las consultas ingresadas, incluidos los egresados.

Dado que las consultas tramitadas han sido de muy diversa naturaleza, se han agrupado por temáticas en esta Memoria. En el siguiente gráfico, se representa la agrupación por asuntos de las 97 consultas ingresadas en el curso 2021-2022:

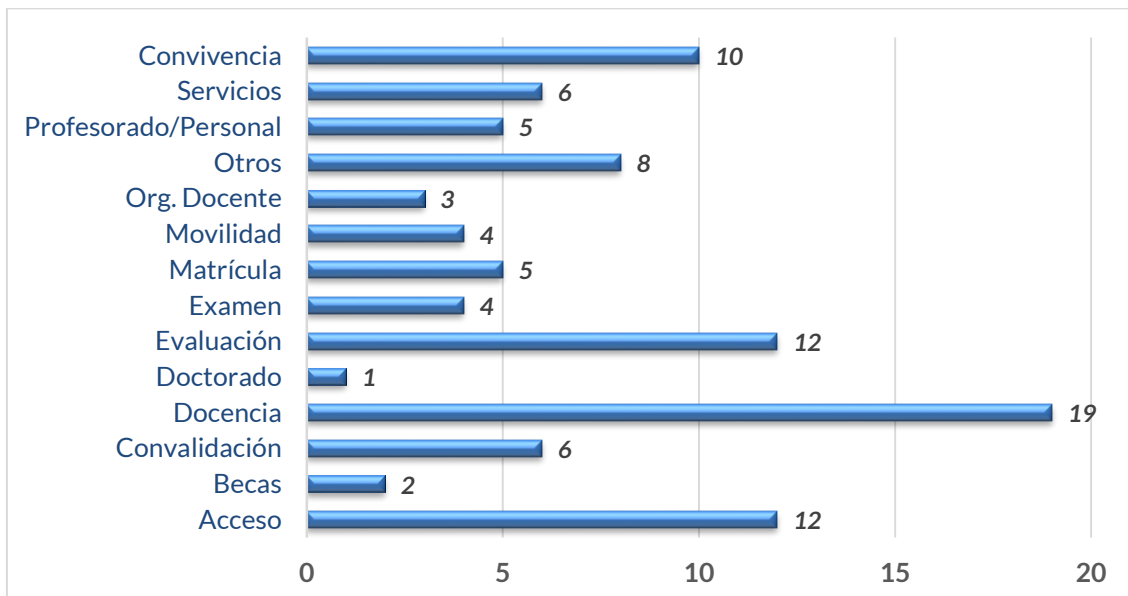


Gráfico 4: Consultas por asuntos

En las consultas por sexo, se equilibra prácticamente el número de consultas recibidas por parte de mujeres y hombres.

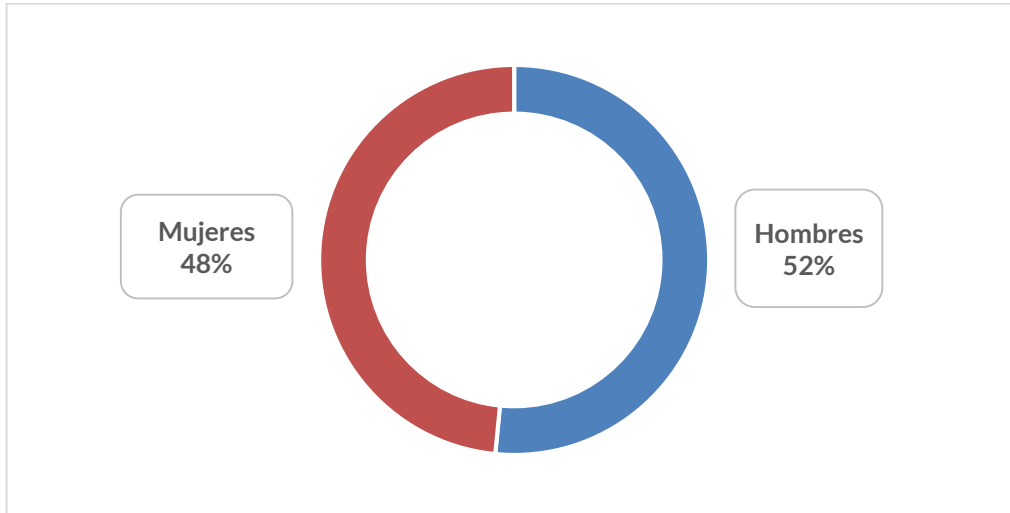


Gráfico 5: Consultas por sexo

Analizadas las consultas por Campus, el número en los Campus de Cádiz, Jerez de la Frontera y Puerto Real se ha equilibrado con respecto al periodo pasado en el que las consultas provenían en el 43% del Campus de Puerto Real. En el curso 2021-2022, el 35% de las consultas proceden del Campus de Cádiz; el 32%, del Campus de Puerto Real; el 27%, del Campus de Jerez, y el 6%, del Campus de la Bahía de Algeciras.

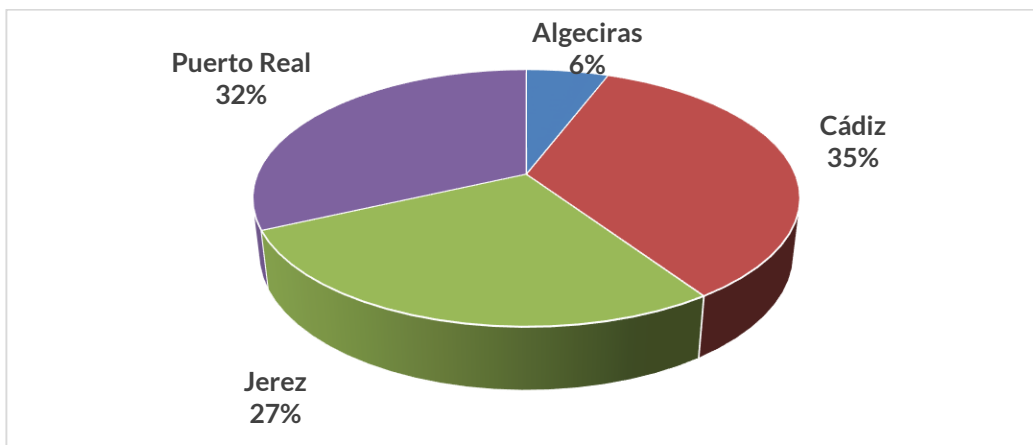


Gráfico 6: Consultas por Campus

### 2.3.2. Quejas.

El total de quejas tramitadas ha sido de 46, de las cuales 19 han sido procedentes del colectivo de PDI y 21, de "Otros". Se ha recibido 6 quejas del colectivo de estudiantes y no ha habido quejas provenientes del colectivo del PAS.

En el siguiente gráfico, se representa la distribución por colectivo, distinguiendo en el estudiantado los de Grado y de Máster.

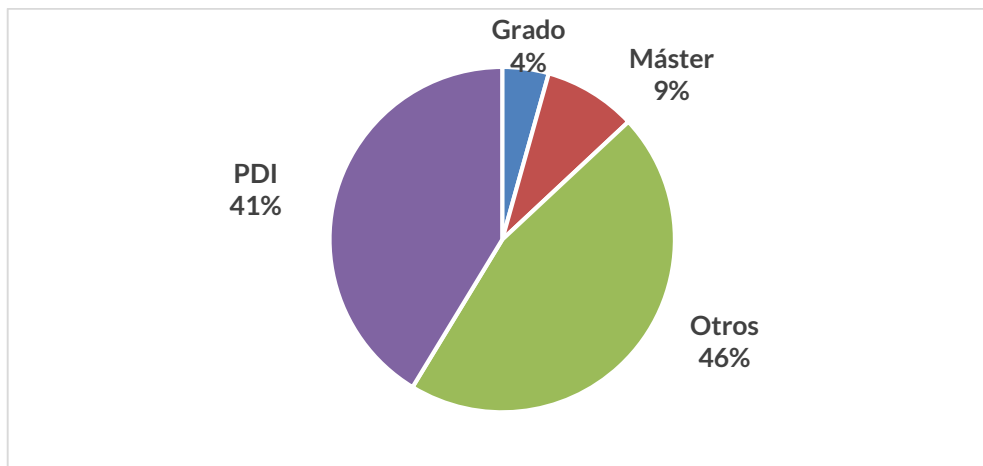


Gráfico 7: Quejas por colectivo

Como ya se ha destacado en los datos globales, se ha constatado que el mayor número de quejas provienen de fuera de la comunidad universitaria en relación con el servicio de acceso. Ello responde a que, a esta Oficina, llegaron diversas solicitudes y quejas relativas al cierre del proceso de admisión en plazas de nuevo ingreso en el Grado en Medicina en aplicación del calendario del DUA (con la existencia de vacantes en Andalucía). El grueso se planteó como queja ante esta Oficina, que tramitó 20 quejas de esta naturaleza. Sobre esta misma materia, aunque con diverso planteamiento por las personas solicitantes, se tramitó 8 consultas. Se tramitó una queja de una aspirante a bolsa de PSI sobre la validez de título extranjero con certificado de equivalencia otorgado por el Ministerio de Educación en la correspondiente convocatoria.

Las 6 quejas de los estudiantes se han centrado en docencia, acceso, evaluación, matrícula y convalidación, por lo que se constata la diversidad sin que exista un patrón común. Así, una queja planteó una disconformidad en relación con la consideración de no haber superado el número de créditos suficientes para la obtención del título de grado, motivado por el reconocimiento de créditos con respecto a un módulo en exceso y por la falta de haber cursado una asignatura obligatoria. Una segunda queja manifestó su disconformidad con la exigencia de presencialidad al aplicarse el criterio de evaluación continua en un Máster, preservándose la evaluación global a partir de la segunda convocatoria; la persona quejosa alegó la imposibilidad de asistir presencialmente por motivos laborales. Una tercera queja versó sobre la aplicabilidad de bonificación en el precio de la matrícula en el curso siguiente por anulación de matrícula del mismo máster en el curso anterior. Una cuarta queja mostraba la disconformidad con la falta de plazas de prácticas curriculares en horario de tarde para la especialidad que estaba cursando en el Máster. Una quinta queja se refirió a la falta de inclusión de diligencia en acta académica desde el centro a fin de obtener el título del máster cursado. Y una sexta queja se recibió referida a no estar conforme con la respuesta

del centro por no haber cursado una asignatura obligatoria que, para la persona quejosa, era optativa en la automatrícula.

La mayoría de las quejas del PDI (13 quejas) mostró su desacuerdo con el cambio sobrevenido de criterios a aplicar para determinar el orden de las solicitudes de transformación de plazas de profesorado ayudante doctor a plazas de profesores titulares de universidad, correspondientes a la Oferta de Empleo Público de 2022. Las 3 restantes quejas se centraron en la disconformidad con la demora en la tramitación de su solicitud de cambio de adscripción de centro, con la falta de obtención de certificación con respecto a docencia impartida en un máster y con la compatibilidad de un contrato de PSI a tiempo parcial con un contrato de investigador de capítulo VI.

En atención a lo tratado en las quejas, cabe organizarlas de la siguiente forma:

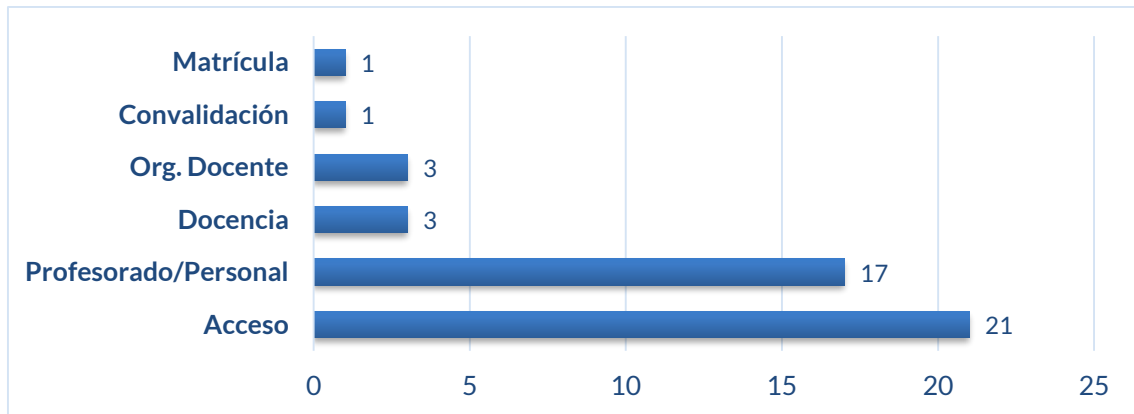


Gráfico 8: Quejas por asunto

En lo que concierne a la organización de las quejas por sexo, se ha mantenido equilibrado con el 57% quejas presentadas por mujeres y el 43%, por hombres.

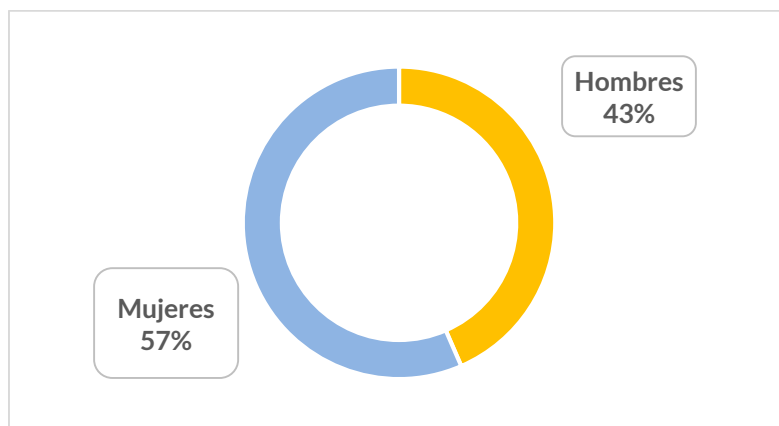


Gráfico 9: Quejas por sexo

A diferencia del curso anterior, las quejas han provenido principalmente de miembros de la comunidad universitaria del Campus de Puerto Real en el 46%. Las restantes quejas procedieron del Campus de Cádiz (25%), Campus de Jerez de la Frontera (17%) y Campus de la Bahía de Cádiz (12%).

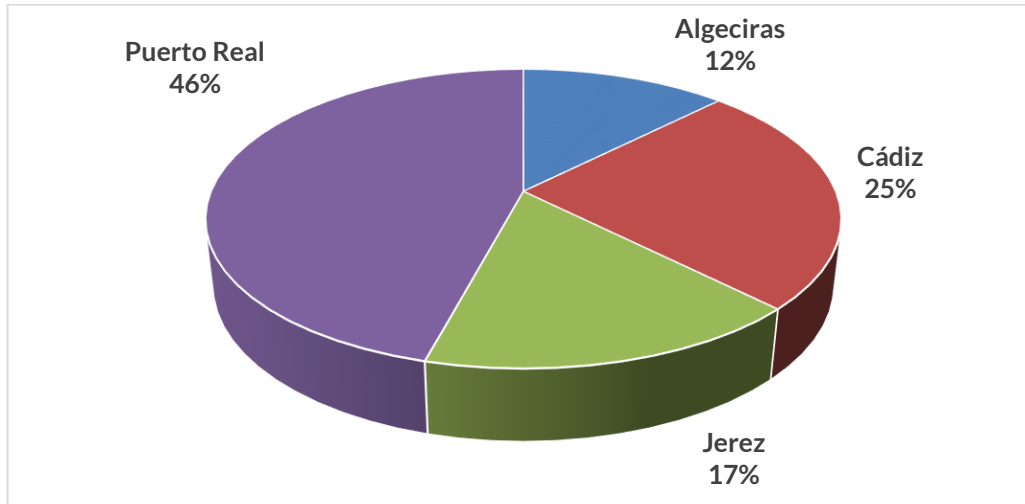


Gráfico 10: Quejas por Campus

### 2.3.3. Mediaciones.

Las mediaciones tramitadas durante el curso 2021-2022 tienen su origen en la presentación de solicitudes de actuación de esta institución y de quejas, por lo que, de oficio, se consideró como una vía óptima de atender la pretensión planteada desplegar nuestra actividad a través de la mediación informal o intermediación entre las partes. Ello implica mantener el diálogo de forma separada (reuniones presenciales, contacto telefónico, correo electrónico e, incluso, por whatsapp) para acercar posturas, aislando el problema, en la búsqueda de solución que les resulte satisfactoria. La mediación informal no sólo se emplea como método para abordar conflictos de convivencia interpersonales, sino también para resolver algunas quejas de insatisfacción con la actuación de un servicio, unidad u órgano.

Estas actuaciones quedan sujetas a los principios de confidencialidad, imparcialidad y neutralidad.

Como ya se explicó en la memoria del curso pasado, la práctica ha llevado a actualizar el concepto de mediación universitaria. Las actuaciones clasificadas como mediación se refieren, en realidad, a actividades de mediación tanto formal como informal.

Lo cierto es que la iniciación de procedimientos de mediación formal es muy residual. Las personas que solicitan nuestra actuación, por lo general, se sienten más cómodas con nuestra actividad intermediadora, en particular, cuando se ha detectado un conflicto de convivencia interpersonal (siempre que entre en el ámbito competencial de esta institución universitaria).



El 68,2% se presentó como quejas que se canalizaron como mediaciones. El 32,8% se inició a través de solicitudes genéricas que se tramitaron como mediaciones. Salvo dos mediaciones formales (una, con acuerdo; otra, sin acuerdo), las restantes siguieron la técnica de mediación informal.

Las mediaciones informales realizadas han sido 22, de las cuales 12 se han referido al PDI, es decir, el 54,55% de las mediaciones efectuadas. Una se intentó como mediación formal, pero no llegó a la sesión constitutiva al revertir su consentimiento una de las partes. Las mediaciones tramitadas con estudiantes fueron 7, una de ellas como mediación formal con acuerdo alcanzado, con la celebración de la sesión constitutiva y el desarrollo de la sesión en el que se alcanzó el acuerdo, firmado por ambas partes. En cuanto al PAS, constan 2 mediaciones informales. Y se ha tramitado una como "Otros".

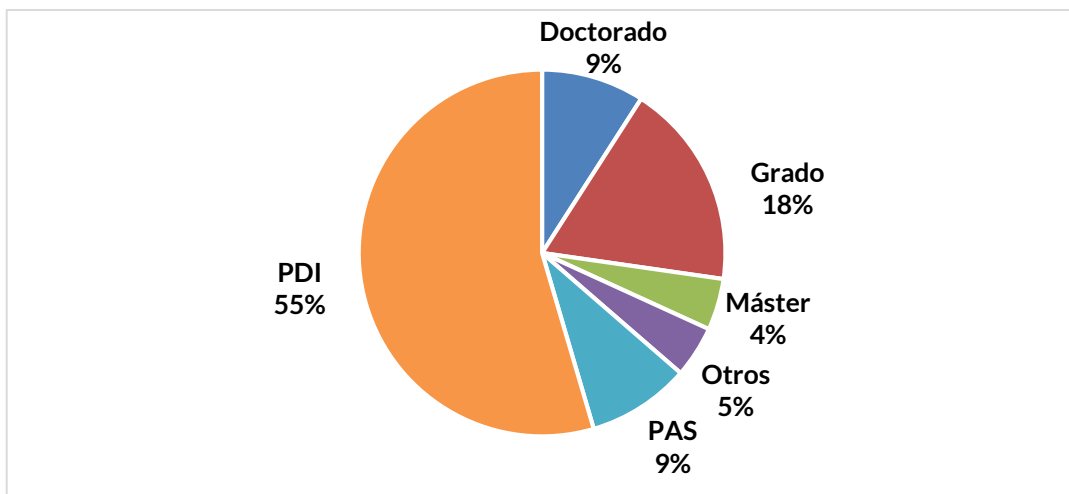


Gráfico 11: Mediaciones por colectivo

En atención a lo tratado en las mediaciones, cabe organizarlas de la siguiente forma según el asunto:

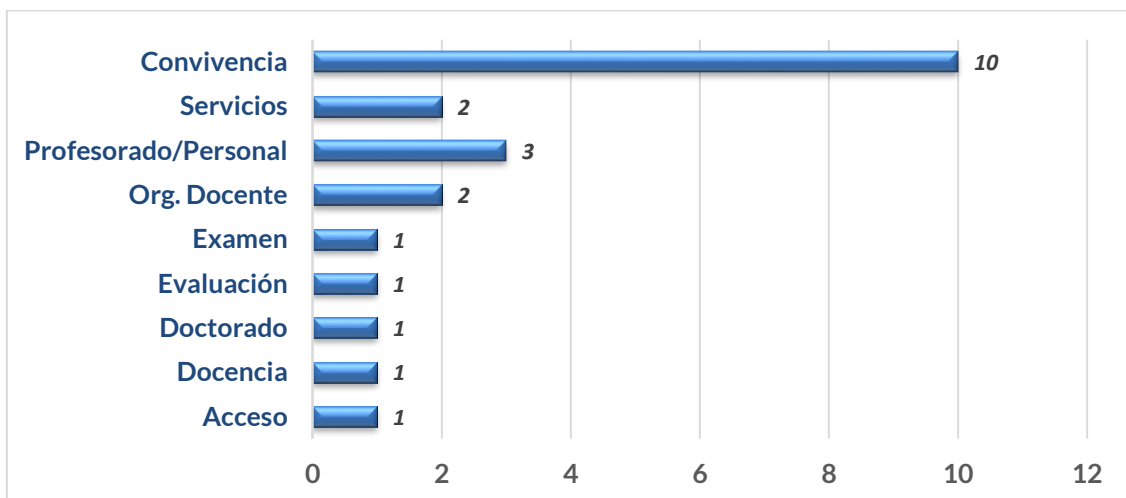


Gráfico 12: Mediaciones por asunto

Las mediaciones por solicitudes del estudiantado han venido referidas a ámbitos diversos como el de la docencia (1) (sobre número mínimo de créditos para mantener la matrícula en un título), doctorado (1) (sobre ayudas para realización de actividad formativa), evaluación y examen (2) (sobre evaluación continua y evaluación global en máster en caso de no completar el porcentaje de presencialidad), servicios (1) (sobre regulación del BAU cuando no se responda por la unidad/órgano/servicio/ en el tiempo previsto por la norma reguladora de dicho buzón) y convivencia universitaria (2).

Los expedientes iniciados a instancia del PDI, se agrupan en cuatro bloques: convivencia universitaria (8) , profesorado/personal (2) (sobre determinación de perfil preferente de la titulación para bolsa de PSI con criterio diferente entre departamento y Comisión de Contratación, y sobre respuesta insatisfactoria a CAUs interpuestos por beneficiario en relación a una convocatoria de recualificación de profesorado), organización docente (2) (sobre asignación docente por el departamento cuando aún no se ha iniciado el disfrute de licencia de maternidad/paternidad, y sobre obtención de informe del departamento para adscripción de una persona contratada posdoctoral) y servicios (1).

En cuanto a las mediaciones tramitadas del colectivo del PAS, fueron 2 relativas al ámbito de la convivencia universitaria y al de personal (relativa a la dificultad de realizar cursos de formación por el colectivo del Personal Técnico de Apoyo a la investigación -PTA-), respectivamente.

En las mediaciones por sexo, la distribución ha sido equitativa entre mujeres y hombres.

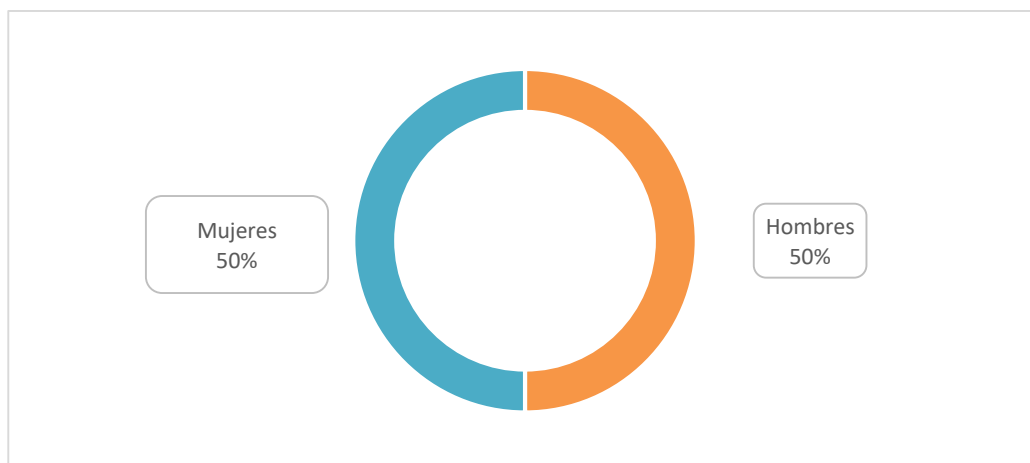


Gráfico 13: Mediaciones por sexo

En cuanto a su distribución por Campus, provienen principalmente de los Campus de Cádiz (43%) y de Puerto Real (32%), seguidos del Campus de Jerez de la Frontera (14%) y del Campus de la Bahía de Algeciras (5%).

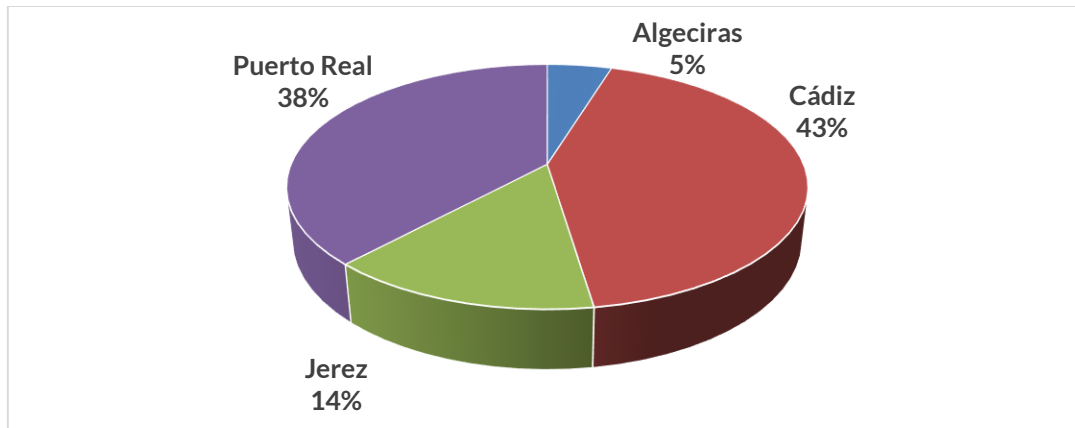


Gráfico 14: Mediaciones por Campus

### **3. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS.**

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, en adelante CEDU, es la asociación formada por personas titulares de Defensorías Universitarias en un régimen de libertad, autonomía, representatividad y participación de sus asociados, con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías que se propone como fines específicos:

- Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución de la Defensoría Universitaria, así como estimular la cooperación entre ellos y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.
- Intercambiar información, promover análisis, informes y recomendaciones que redunden no sólo en una mayor y más eficaz cooperación con las Administraciones Públicas, sino principalmente en una mayor calidad de la Universidad.
- Promover la celebración de los Encuentros estatales, coordinándose con la institución organizadora.

En ese marco de cooperación e intercambio de información la CEDU, a través de su lista de distribución, comparte y busca soluciones a las diferentes consultas que se presentan en las Defensorías de ámbito estatal. Sin duda, en la compleja labor del Defensor Universitario, es una buena práctica compartir experiencias y reflexiones sobre temas de interés común y este medio virtual nos ayuda a colaborar conjuntamente.

En el siguiente cuadro mostramos los temas que se han tratado durante el periodo 2021/2022 y estamos analizando en la presente Memoria y refleja la inquietud que compartimos los Defensores Universitarios de buscar soluciones conjuntas tratando siempre de poner en común los distintos puntos de vista y las diferencias existentes en el marco jurídico de las universidades.

UNIVERSIDAD	FECHA	CONSULTA
Universidad de Murcia	13/10/2021	Consulta sobre admisión plazas en el Grado de Medicina.
Universidad Complutense	14/01/2022	Consulta sobre devolución de tasas tras obtener premio extraordinario.
U.Internacional Cataluña	21/02/2022	Consulta sobre homologación del Grado de Odontología.
Universidad de La Rioja	07/04/2022	Consulta sobre suma de permisos por nacimiento en familias monoparentales.
Universidad Complutense	28/04/2022	Consulta sobre prórrogas en contratos predoctorales.
Universidad de Barcelona	05/05/2022	Consulta sobre clases pasivas.
Universidad de Valladolid	16/05/2022	Consulta sobre evaluación de la actividad investigadora por ANECA.
Universidad de Cartagena	18/05/2022	Consulta sobre certificaciones de la actividad docente para la acreditación ante ANECA.
Universidad de Navarra	20/05/2022	Consulta sobre atención presencial con asistencia de abogado.
Universidad de Valladolid	23/06/2022	Seguimiento sobre implantación de normas de convivencia.
Universidad Complutense	28/06/2022	Consulta sobre el papel del Defensor en la LOSU.
Universidad de Murcia	13/07/2022	Adaptación exámenes de idiomas a persona discapacitada (sorda).
Universidad Carlos III	14/07/2022	Desarrollo parcial normas de convivencia.
Universidad de Las Palmas	14/07/2022	Consulta sobre confidencialidad.
Universidad de León	28/07/2022	Consulta sobre ayudas para la recualificación del sistema universitario español.
Universidad de La Rioja	15/09/2022	Consulta sobre adaptación de notas de plan de estudio antiguo al actual sistema de calificaciones.

## 4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

### 4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz.

- Asistencia a Consejo de Gobierno, 2/11/21, 29/11/21, 14/12/21, 22/02/22, 25/03/22, 03/05/22, 02/06/22, 28/07/22 y 26/09/22.
- Asistencia al Claustro universitario, 22/12/21.
- Asistencia al acto solemne de investidura de D<sup>a</sup> Laura Lechuga Gómez como Doctora Honoris Causa por la Universidad de Cádiz, 11/03/22.
- Asistencia a la Comisión de Igualdad, 22/03/22.
- Constitución de la Comisión de Convivencia, 5/05/22.
- Reunión con Sr. Rector, Sr. Secretario General, Sr. Vicerrector de Estudiantes y Sra. Gerente sobre elaboración normas de convivencia en la Universidad de Cádiz, 18/05/22.
- Asistencia al Acto Solemne de Investidura de Nuevos Doctores y Doctoras, 17/06/22.
- Asistencia al Acto Solemne de Investidura de D.<sup>a</sup> Almudena Grandes como Doctora Honoris Causa por la Universidad de Cádiz (a título póstumo), 25/07/2022.
- Colaboración con la Unidad de Igualdad en la elaboración de la “*Guía sobre derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral de la comunidad universitaria*”, julio de 2022.
- Colaboración con la Coordinación del Máster Universitario de Mediación admitiendo a dos alumnas que realizaron prácticas curriculares en nuestra Oficina durante los meses de marzo a junio de 2022.

### 4.2. En el ámbito estatal y autonómico.

#### 4.2.1. *Actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).*

##### a) *XXIII Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensores Universitarios (CEDU).*

El Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensores Universitarios es el foro anual que reúne a todos sus miembros para intercambiar experiencias y que fue organizado por la Universidad de Cádiz durante los días 10 a 12 de noviembre de 2021.

Recibimos a más de 80 personas integrantes de las Defensorías de las universidades públicas y privadas de España y Portugal, Defensores Universitarios, Defensores Adjuntos y personal que integra las Defensorías.

Estaba previsto celebrar esta edición en octubre de 2020 en el marco de las actividades conmemorativas del 40.º Aniversario de la Universidad de Cádiz, pero se pospuso con motivo de la situación sanitaria provocada por la pandemia COVID19 hasta que fuera más propicia la celebración presencial.

El XXIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios se organizó en tres sesiones, estructuradas en ponencias y grupos de trabajo, donde se analizaron y debatieron temas tan diversos como la mediación, el respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones y los retos y posibilidades de la nueva presencialidad en la Universidad.

Se contó con la colaboración de D<sup>a</sup> Marina Otero Reina, responsable del área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz cuya ponencia versaba sobre *“La mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz”*. En la segunda sesión, nuestro Secretario General, el Prof. Dr. Severiano Fernández Ramos, Catedrático de Derecho Administrativo, dictó su ponencia sobre *“El respeto mutuo en la gestión de reclamaciones”*. En la tercera y última sesión, la Prof.<sup>a</sup> Dra. D.<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Paz Prendes Espinosa, Catedrática de Tecnología Educativa de la Universidad de Murcia, nos habló sobre *“Retos y posibilidades de la nueva presencialidad”*.

Se dio por finalizado el evento con la celebración de la XIV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, con la lectura y aprobación del acta de la sesión anterior, el informe de la Presidencia y la Comisión Ejecutiva, la presentación del informe económico del año 2021 y la propuesta y aprobación del presupuesto para el año 2022.

En esta asamblea se renovó la Presidencia y la Comisión Ejecutiva nacional por un periodo de dos años, siendo elegida nueva Presidenta de la CEDU la Defensora de la Universidad de Valladolid, D.<sup>a</sup> Milagros Alario Trigueros. Asimismo, se acordó el cambio de denominación de la Conferencia, que pasa a ser Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias.



*b) Jornada Técnica de la Conferencia Española de Defensorías Universitarias.*

La Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá acogió este evento en el cual estuvieron representadas 40 universidades españolas, públicas y privadas.

El 27 de mayo del 2022, en formato presencial, tuvo lugar esta Jornada Técnica de la Conferencia Española de Defensorías Universitarias que reunió a 34 Defensores Universitarios, 13 Adjuntos, y 21 miembros del personal administrativo de esta institución universitaria.

Durante la jornada se realizaron dos sesiones paralelas para la participación de todos los miembros de las defensorías universitarias, que trataron los temas de:

- Medidas efectivas de acceso de personas con discapacidad en el PDI.
- Tácticas y técnicas en la recepción de quejas en las Defensorías.



*c) XXIV Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensorías Universitarias (CEDU).*

Celebrado en la Universidad de Santiago de Compostela durante los días 28 a 30 de septiembre de 2022.

Los temas tratados fueron: Análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria, Salud mental en el ámbito universitario, Evolución de la figura del Defensor Universitario y su plasmación en la Ley del Sistema Universitario Español (LOSU) y Derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional.

El encuentro contó con la presencia del Defensor del Pueblo, D. Ángel Gabilondo Pujol y concluyó con la celebración de la XV Asamblea General de la CEDU.





#### 4.2.2. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces.

Además de las reuniones a nivel nacional, los titulares de las Defensorías andaluzas periódicamente asisten a reuniones de coordinación, alternándose la modalidad virtual o presencial. En el curso 2021-2022, se ha constitución como red, pasando a denominarse Red de Defensorías Andaluzas, cuyo acrónimo es REDUAN.

Durante este periodo mantuvimos las siguientes reuniones:

1. Reunión virtual, 14 de octubre de 2021.
2. Reunión virtual, 4 de febrero de 2022.
3. Reunión presencial, celebrada en la Universidad Internacional de Andalucía, 18 de marzo de 2022. En esta reunión se constituyó REDUAN (Red de Defensorías Andaluzas) y se trató sobre la aplicación de la nueva ley de convivencia universitaria en las universidades andaluzas.
4. Reunión virtual de REDUAN, 9 de junio de 2022.



### 4.2.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.

El día 8 de noviembre de 2021 asistimos a un encuentro con el Defensor del Pueblo Andaluz en la Diputación Provincial de Cádiz con objeto de conocer la labor que desarrolla esta Institución para toda la ciudadanía y las administraciones públicas andaluzas en materia de mediación.

Por otra parte, y en relación con las actividades organizadas por la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos participado en una actividad formativa denominada “Diálogos de Mediación”. Dicha actividad se celebró en tres sesiones en streaming a través de la página web del Defensor del Pueblo Andaluz:



**3ª SESIÓN**  
**DIÁLOGOS de MEDIACIÓN**  
 #MediaciónPA  
**Miércoles 22 Septiembre 19:00**  
 La comunicación y la gestión de emociones en mediación  
**INTERVIENEN:**  
 D.ª Izabel Fernández-Villaverde (Profesora de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cádiz, Directora de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos y Coordinadora de la Comisión)  
 D.ª María José Ruiz García (Docente en Derecho, Mediación y Arbitraje, Abogada, Socióloga en mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz, Profesora de Derecho Civil de la Universidad de Sevilla)  
 D. José Ignacio Bolaños Cortijo (Docente en Psicología, Sociología y Mediación, Profesor de Organización de Empresas, Director de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos de la Universidad de Sevilla)

**4ª SESIÓN**  
**DIÁLOGOS de MEDIACIÓN**  
 #MediaciónPA  
**Jueves 20 Enero 18:00**  
 La mediación como excusa para superar la rigidez del trámite  
**INTERVIENEN:**  
 D.ª Rosalía Fernández Alayo (Magistrada de la Audiencia Provincial de San Pedro, Presidenta del Grupo Español de Mediación por el Defensor del Pueblo Andaluz y de la Justicia Española)  
 D.ª Marina Otero Reina (Responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz)  
 D. Luis Miguel Blanco (Magistrado de la Audiencia Provincial de Sevilla, responsable en el área de mediación, arbitraje y resolución de conflictos)

**5ª SESIÓN**  
**DIÁLOGOS de MEDIACIÓN**  
 #MediaciónPA  
**Jueves 19 Mayo 18:00**  
 Instituciones de mediación. Experiencias en el ámbito laboral: SERCLA  
**INTERVIENEN:**  
 D. Eduardo Candau Camacho (Secretario General del Consejo Andaluz de Resolución Laboral de la Junta de Andalucía)  
 D.ª Marina Otero Reina (Responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz)

## 5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria, esta institución tendrá acceso directo a la aplicación de gestión de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Además, según lo establecido en el artículo 5.6 de la Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario, las reclamaciones y quejas, una vez contestadas por la unidad o servicio correspondiente, deberán ser validadas por los usuarios, quienes, en el caso de no estar conformes con las explicaciones recibidas, podrán solicitar bien la remisión de las mismas al responsable inmediato superior a la unidad o servicio a la que se haya dirigido la queja o reclamación, o bien su remisión a la Defensoría Universitaria como instancias últimas de este sistema. Será entonces cuando el BAU se considerará cerrado por el administrador del sistema. El siguiente cuadro refleja la actividad que hemos tenido en el periodo analizado en relación con la gestión realizada a través del BAU:

SOLICITUDES A TRAVÉS DE BAU	NÚMERO
SE HAN DERIVADO A LA OFICINA	4
SE HAN RESPONDIDO POR BAU	2
CUMPLIMIENTO ART. 5,6 NORMATIVA BAU	12
SE HA DERIVADO A OTRA INSTANCIA UNIVERSITARIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

## **6. ANEXO A LA MEMORIA.**

Esta Memoria se completa con dos anexos que contienen un extracto de la principal normativa utilizada en su elaboración en relación con la institución del Defensor Universitario, que puede ser de utilidad en su lectura.

### **ANEXO I**

#### **EXTRACTO DE LA NORMATIVA APLICABLE A LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

##### **1. LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES.**

###### **Artículo 46. Derechos y deberes de los estudiantes.**

1. El estudio es un derecho y un deber de los estudiantes universitarios.
2. Los Estatutos y normas de organización y funcionamiento desarrollarán los derechos y los deberes de los estudiantes, así como los mecanismos para su garantía. En los términos establecidos por el ordenamiento jurídico, los estudiantes tendrán derecho a:
  - a) El estudio en la Universidad de su elección, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
  - b) La igualdad de oportunidades y no discriminación por razones de sexo, raza, religión o discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social en el acceso a la universidad, ingreso en los centros, permanencia en la universidad y ejercicio de sus derechos académicos.
  - c) La orientación e información por la Universidad sobre las actividades de la misma que les afecten.
  - d) La publicidad de las normas de las Universidades que deben regular la verificación de los conocimientos de los estudiantes.
  - e) El asesoramiento y asistencia por parte de profesores y tutores en el modo en que se determine.
  - f) Su representación en los órganos de gobierno y representación de la Universidad, en los términos establecidos en esta Ley y en los respectivos Estatutos o normas de organización y funcionamiento.
  - g) La libertad de expresión, de reunión y de asociación en el ámbito universitario.

- h) La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.
- i) Obtener reconocimiento académico por su participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.
- j) Recibir un trato no sexista.
- k) Una atención que facilite compaginar los estudios con la actividad laboral.
- l) La formación en el uso y seguridad de los medios digitales y en la garantía de los derechos fundamentales en Internet. [...]"

#### **Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario.**

“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 sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.”

## **2. LEY ANDALUZA DE UNIVERSIDADES.**

#### **Disposición adicional sexta. Defensor Universitario.**

“Con el objeto de velar por el respeto a los derechos y las libertades del profesorado, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades andaluzas establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario.

Sus actuaciones estarán regidas por los principios de independencia y autonomía funcional. Los estatutos establecerán el procedimiento para su elección, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.”

## **3. ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ.**

#### **Artículo 197. Definición y funciones.**

El Defensor Universitario es la institución universitaria que vela por el respeto a los derechos y libertades de los miembros y grupos de la Comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, según lo establecido en la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades, lo establecido en estos Estatutos y lo que prevea el Reglamento de Organización y funcionamiento del Defensor Universitario aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

#### **Artículo 198. Procedimiento de elección y cese.**

El Rector nombrará Defensor Universitario a quien resulte elegido por el Claustro por mayoría absoluta de sus miembros de hecho en primera vuelta o por mayoría simple en segunda vuelta. El Defensor habrá de ser miembro del personal docente o investigador a tiempo completo o del personal de administración y servicios.

Para su elección por el Claustro, el Rector propondrá un candidato, oídos los representantes del personal docente e investigador, personal de administración y servicios y estudiantes. De no resultar elegido, el Rector propondrá otro candidato.

El procedimiento para su elección será regulado por el Reglamento Electoral General de la Universidad de Cádiz.

Su cese se producirá por petición propia, acuerdo adoptado por mayoría absoluta del Claustro como consecuencia de una moción de censura presentada por, al menos, el 20 % de sus miembros, o por ausencia o baja por enfermedad superior a los cuatro meses.

#### **Artículo 199. Duración del mandato.**

La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años con posibilidad de reelección por una sola vez consecutiva, no computándose a estos efectos los mandatos inferiores a dos años.

#### **Artículo 200. Defensores Universitarios Adjuntos.**

1. El Defensor Universitario podrá proponer el nombramiento de defensores adjuntos que habrán de ser miembros de la comunidad universitaria.
2. Los Adjuntos cesarán en el cargo a petición propia, por decisión del Defensor Universitario, cuando concluya el mandato del Defensor que los propuso o por ausencia o incapacidad superior a los cuatro meses consecutivos.

#### **Artículo 201. De las retribuciones y protocolo.**

El Defensor Universitario se equiparará al cargo de Vicerrector a efectos de los complementos retributivos y protocolo y los Defensores Universitarios Adjuntos al de Director de Departamento.

#### **Artículo 202. Dedicación y régimen de funcionamiento.**

1. El Defensor Universitario tendrá derecho a estar dispensado de sus obligaciones docentes e investigadoras o, en caso de ser miembro del personal de administración y servicios, de los cometidos propios de su puesto de destino. Los Adjuntos compatibilizarán sus funciones con sus demás obligaciones y cometidos, si bien tendrán derecho a una reducción del cincuenta por ciento.

2. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y el respeto y defensa de los derechos y libertades de la Comunidad universitaria, no estarán sometidos a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia e imparcialidad.

3. El Defensor Universitario actuará a iniciativa propia o a instancia de cualquier miembro de la comunidad universitaria, a través de la presentación de la correspondiente solicitud o queja. Sus resoluciones no tendrán carácter vinculante ni serán susceptibles de recurso alguno, y serán notificadas al interesado con los requisitos legalmente exigidos y comunicadas al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

4. El Rectorado proveerá el apoyo administrativo y de infraestructuras y los medios económicos necesarios para su función, para lo que se instaurará una Oficina del Defensor Universitario.

5. Al principio de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria de las actividades desarrolladas durante el curso anterior, con un apartado específico acerca de los temas o asuntos no resueltos pese a su informe o dictamen. También informará al Claustro o al Consejo de Gobierno de aquellos asuntos que estime convenientes por iniciativa propia o cuando le sea requerido por una quinta parte del órgano colegiado.

6. Las autoridades académicas, los órganos unipersonales y colegiados, así como los diversos servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

## **4. ESTATUTO DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.**

### **Artículo 12. Efectividad de los derechos.**

Para la plena efectividad de los derechos recogidos en los artículos 7 al 11, las universidades:

- a) Informarán a los estudiantes sobre los mismos y les facilitarán su ejercicio.
- b) Establecerán los recursos y adaptaciones necesarias para que los estudiantes con discapacidad puedan ejercerlos en igualdad de condiciones que el resto de estudiantes, sin que ello suponga disminución del nivel académico exigido.
- c) Garantizarán su ejercicio mediante procedimientos adecuados y, en su caso, a través de la actuación del Defensor universitario.

#### **Artículo 46. El Defensor universitario.**

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, 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 sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. 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.

3. 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.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

#### **Artículo 51. Funciones.**

Son funciones del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado:



- a) Informar los criterios de las propuestas políticas del Gobierno en materia de estudiantes universitarios y en aquellas materias para las cuales sean requerido informe del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado.
- b) Ser interlocutor ante el Ministerio de Educación, en los asuntos que conciernen a los estudiantes.
- c) Contribuir activamente a la defensa de los derechos de los estudiantes, cooperando con las Asociaciones de Estudiantes, y los órganos de representación estudiantil.
- d) Velar por la adecuada actuación de los órganos de gobierno de las universidades en lo que se refiere a los derechos y deberes de los estudiantes establecidos en los Estatutos de cada una de ellas.
- e) Recibir y, en su caso, dar cauce a las quejas que le presenten los estudiantes universitarios.
- f) Colaborar con los Defensores Universitarios, en garantía de los derechos de los estudiantes de las universidades españolas.
- g) Establecer relaciones con otras instituciones y entidades para la promoción y desarrollo de sus fines institucionales.
- h) Elevar propuestas al Gobierno en materias relacionadas con su competencia.
- i) Pronunciarse, cuando se considere oportuno, sobre cualquier asunto para el que sea requerido por el Ministro de Educación, el Secretario General de Universidades o por cualquier otra instancia que lo solicite.
- j) Conocer los informes relativos al mapa de titulaciones.
- k) Estar representado y participar en la fijación de criterios para la concesión de becas y otras ayudas destinadas a los estudiantes, en el ámbito de la competencia del Estado.
- l) Fomentar el asociacionismo estudiantil, y la participación de los estudiantes en la vida universitaria.
- m) Realizar pronunciamientos por iniciativa propia y actuar como interlocutor de los estudiantes ante la Administración, los medios de comunicación y la sociedad, en el ámbito de la competencia del Estado.
- n) Velar y fomentar la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito universitario.
- o) Velar por el cumplimiento del presente Estatuto.
- p) Cualesquiera otras funciones que les asignen el Estatuto del Estudiante Universitario, sus normas de desarrollo y la legislación vigente.

## 5. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ.

Se ha efectuado un resumen de lo más destacado del citado Reglamento en la regulación de las actuaciones de la Oficina de la Defensora Universitaria.

Según el artículo 1 de nuestro Reglamento “El Defensor 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”.

Para el desarrollo de sus funciones dispone de una sede propia, la Defensoría Universitaria, que en el pasado mes de octubre fue trasladada a la primera planta del Edificio José Pedro Pérez-Llorca, Calle Ancha, 10, sito en el Campus de Cádiz.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede acudir a nuestra Oficina y presentar un escrito que contenga sus datos personales, el estamento al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión.

Para ello, puede utilizar el formulario que aparece en nuestro espacio web <https://oficinadefensor.uca.es/atencion-a-usuarios/formularios/> y en el caso en que se recurra al correo electrónico, las personas interesadas deberán usar el correo institucional de la Universidad de Cádiz.

En la Oficina se registrará y acusará recibo de todas las solicitudes, sugerencias y quejas que se presenten y se admitirán o no a trámite de forma motivada en el plazo máximo de quince días hábiles.

A estos efectos, la Oficina de la Defensoría dispondrá de un registro propio no integrado en el sistema general de registros de la Universidad de Cádiz, pero coordinado con este. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la *confidencialidad* de los asuntos tramitados por la Oficina, y en particular, la identidad de quienes insten la intervención del Defensor.

No entrará en el examen de aquellas solicitudes, sugerencias y quejas referidas a asuntos pendientes de resolución en vía administrativa o jurisdiccional. Asimismo, si iniciada sus actuaciones tiene noticia de la apertura de aquellos, procederá de inmediato a su paralización. No obstante, si en el marco de una actuación administrativa o judicial se solicita amparo de la Defensoría

Universitaria para un asunto específico que penda circunstancialmente del asunto principal, objeto de recurso administrativo o judicial, que pueda ser tratado a través de una pieza separada (sin interferir en la resolución pendiente), el Defensor podrá llevar a cabo sus actuaciones.

Por otra parte, el Defensor Universitario rechazará las sugerencias, solicitudes y quejas *anónimas*, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos del rechazo e informará al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender, hubiera alguna.

Finalmente, cuando el Defensor advierta en la solicitud, sugerencia o queja, falta de fundamento, inexistencia de pretensión o falta de concreción de la misma, se instará a la persona interesada para que en el plazo máximo de 10 días subsane o mejore su solicitud, sugerencia o queja. De no recibir respuesta, se considerará al interesado desistido de su pretensión, procediéndose a su archivo.

Una vez admitida la solicitud, sugerencia o queja adoptará las medidas de investigación que considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos. En estos casos dará cuenta a la persona u órgano afectado para que, en un plazo de quince días, que podrá prorrogar por otros siete, haga alegaciones, aporte la documentación que estime oportuna o comparezca para informar. Si las alegaciones o el informe no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda, para que esta proceda.

Para el desarrollo de su investigación, el Defensor Universitario *podrá recabar la información complementaria que estime necesaria* de cualquier miembro de la comunidad universitaria, que estará obligado a prestar su colaboración y auxilio, debiendo contestar por escrito si así se le pide.

No podrá negársele el acceso a ninguna documentación que se encuentre relacionada con su objeto de investigación, sin perjuicio de lo que disponga la legislación vigente respecto de los documentos secretos o reservados.

El Defensor Universitario podrá recabar del Gabinete Jurídico la asistencia técnica que precise para el desempeño de sus funciones.

Toda la información recabada en el curso de la investigación tendrá carácter estrictamente confidencial. Aquellos miembros de la comunidad universitaria que se hayan visto involucrados en alguna actuación promovida desde la Defensoría Universitaria deberán guardar en secreto la información que hayan obtenido debido a su carácter confidencial.

Una vez concluidas sus actuaciones, el Defensor notificará el acuerdo que adopte a los interesados con los requisitos legalmente exigidos y lo comunicará

al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación de las deficiencias observadas.

En todo caso, adoptará el acuerdo dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la solicitud, sugerencia o queja, pudiendo prorrogarse por otros tres meses, de manera extraordinaria y debiendo ser justificados los motivos de la misma.

Las decisiones y acuerdos del Defensor Universitario *no tienen la consideración de actos administrativos* y no serán objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por si mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad de Cádiz.



## **Oficina de la Defensora Universitaria**

[oficina.defensora@uca.es](mailto:oficina.defensora@uca.es)

**Edificio José Pedro Pérez-Llorca**

**Calle Ancha, 10**

**11001 Cádiz**

<https://oficinadefensor.uca.es/>

OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Oct 2021 - Sept 2022

