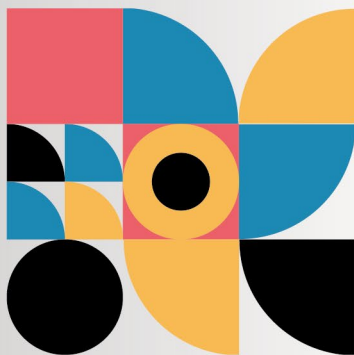




MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Octubre 2024 • Septiembre 2025

**Defensoría
Universitaria**





Defensoría Universitaria

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Curso académico 2024-2025

Ana María Rodríguez Tirado, Defensora Universitaria
Paloma Gil-Olarte Márquez, Defensora Adjunta
Inés González Gutiérrez, Defensora Adjunta

CLAUSTRO UNIVERSITARIO
18 DE DICIEMBRE DE 2025

*Tal vez temía que ese grandioso amor, que había resistido tantas pruebas,
no pudiera sobrevivir a la más terrible de todas: la convivencia*

Isabel Allende

*La convivencia es un trabajo costoso de comprensión y
generosidad constantes, en donde no se puede bajar la guardia*

Enrique Rojas

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	6
1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica.	6
1.2. Presentación de la Memoria Anual de Actividades del curso académico 2024-2025.....	11
2. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.....	14
2.1. Iniciación y tramitación.	15
2.2. Datos globales de actividad del curso 2024-2025.	17
2.3 Consultas, quejas y mediaciones.....	23
2.3.1 Consultas.....	25
2.3.2 Quejas.....	28
2.3.3 Mediaciones.	30
3. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS.....	34
4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	36
4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz.	36
4.2. En el ámbito estatal y autonómico.	36
4.2.1 Asistencia al XXVI Encuentro estatal de la Conferencia de Defensorías Universitarias (CEDU)	36
4.2.2 Reuniones de coordinación de REDUAN.....	37
4.3 Actividades formativas organizadas por la Defensoría Universitaria.	37
5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU.....	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de asuntos tramitados.....	21
Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo	21
Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo	22
Tabla 4: Datos globales de actividad.....	24
Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribución de actuaciones según su forma de inicio	19
Gráfico 2: Distribución de actuaciones según su forma de tramitación.....	20
Gráfico 3: Distribución de solicitudes por mes de recepción.....	23
Gráfico 4: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos	25
Gráfico 5: Consultas por colectivo	26
Gráfico 6: Consultas por asunto	27
Gráfico 7: Consultas por sexo.....	27
Gráfico 8: Consultas por Campus	28
Gráfico 9: Quejas por colectivo	28
Gráfico 10: Quejas por asunto.....	29
Gráfico 11: Quejas por sexo	30
Gráfico 12: Quejas por Campus.....	30
Gráfico 13: Mediaciones por colectivo	31
Gráfico 14: Mediaciones por asunto	32
Gráfico 15: Mediaciones por sexo	33
Gráfico 16: Mediaciones por Campus	33

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2024-2025

1. PRESENTACIÓN.

1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica.

La Defensoría Universitaria con su composición actual presenta su quinta Memoria al Claustro de la Universidad de Cádiz, correspondiente al curso académico 2024/2025, en cumplimiento de lo establecido en el art. 197 de los vigentes Estatutos de la Universidad de Cádiz y conforme a su Reglamento de Organización y Funcionamiento¹. Con esta Memoria, se pone fin a un ciclo de mandato comisionado por el Claustro en el art. 199 EEUCA y, al mismo tiempo, se comienza uno nuevo, agradeciendo al actual Sr. Rector Magfco. la propuesta de renovación al Claustro y a este por su aprobación.

La Defensoría Universitaria como unidad básica de la estructura universitaria está presidida de los principios de independencia, autonomía y confidencialidad en el ejercicio de sus funciones (art. 43.4 LOSU). Así, se consolida como su función prioritaria 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”².

Se sigue trabajando en la reforma de los Estatutos de la Universidad de Cádiz a la nueva normativa universitaria estatal y autonómica. En aquella, se actualizará en lo que proceda la regulación del 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 LOSU). Al respec-

1 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cádiz (en adelante, ROFUCA). En su art. 1, atendiendo a lo previsto en los arts. 197 y 202 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz (en adelante, EEUCA), que dispone lo siguiente: “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”.

2 Art. 43 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE núm. 70, 23 de marzo de 2023). En adelante, LOSU.

to, el Anteproyecto de Ley de Universidades para Andalucía en su versión de 25 de septiembre de 2025 dedica el apartado 2 del art. 84 a la Defensoría Universitaria, en el que sólo aporta la limitación del número de miembros en caso de optar por un órgano colegiado (“siempre que el número de sus miembros no sea superior a tres”), y la inclusión del deber de informar anualmente de sus actuaciones al Claustro Universitario. Como novedad, prevé que dicho informe se remita al Consejo Social de la universidad. Por su parte, las Defensorías han tratado en distintos foros acerca de las reformas al respecto en los estatutos de sus universidades a través de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) y la Red Andaluza de Defensorías Universitarias (REDUAN).

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias ha preparado unas propuestas en torno a la regulación de las Defensorías Universitarias en los Estatutos de las Universidades tras la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, en el que se abordan cuestiones como el concepto y funciones, carácter y estructura y la persona titular de la Defensoría, entre otras.

En lo que concierne a 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 la confidencialidad, se trata de uno de los pilares de esta institución, en particular, en el uso de las tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Ello permite la escucha activa de los miembros de la comunidad universitaria que acuden a la Defensoría Universitaria. La necesidad de ser oídas y expresarse desde la empatía y la comprensión resulta trascendente en determinados conflictos y, en particular, en los de convivencia cuando no encuentran una instancia en la que puedan hacerlo. Hay una demanda de la comunidad universitaria, o de una parte de ella, que reclama esa escucha activa y recibir atención personalizada.

La Defensoría Universitaria constituye una unidad que asume la función principal de velar por el respeto de los derechos y las libertades del personal docente e investigador (PDI), estudiantado y personal técnico, de ges-

tión y de administración y servicios (PTGAS), ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, con la asunción de tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Se organiza el trabajo a través del personal con el que cuenta, existiendo un puesto de estructura, Escala de Gestión Administrativa (nivel A2), y los cargos académicos de Defensora Adjunta y de Defensora Universitaria. En la actualidad, hay dos Defensoras Adjuntas: la técnico de la Defensoría y un miembro del PDI.

Se ha seguido explorando y avanzando en el desarrollo de prácticas relacionadas con la mediación universitaria como un mecanismo de resolución de conflictos, sin descartar otros métodos aplicables a los conflictos de convivencia. Todo ello se efectúa en el ámbito competencial de la Defensoría Universitaria, sin perjuicio de las funciones que correspondan a la Comisión de Convivencia. Ahora bien, ello no significa que, en todos los conflictos atendidos por la Defensoría en el marco de la mediación universitaria, se alcance el entendimiento o se llegue a un acuerdo. Sin embargo, se logra avanzar en el diálogo y, sobre todo, en la escucha activa desde la empatía.

Ha de tenerse en cuenta que la vida universitaria percibida desde diversas perspectivas, como de crecimiento y aprendizaje o como proyección profesional y académica, puede conllevar, en algunas ocasiones, a que se convierta en escenario de conflictos de convivencia que surgen de la diversidad de personalidades, intereses, estilos de vida, etc. Estos desencuentros pueden manifestarse, conforme a la experiencia acumulada de los años, en escenarios muy diferentes, como en la aceptación de indicaciones, en las carreras profesionales, en los espacios compartidos en relación con el desarrollo de trabajo en equipo, en percepciones diferentes que generen malentendidos, en el uso de las redes sociales, en choques intergeneracionales, entre otras, lo que puede afectar a la pacífica convivencia académica y alterar así el ambiente de estudio o trabajo y el bienestar emocional de los miembros de la comunidad universitaria. Retomar el diálogo y fomentar la empatía a través de la mediación, que extendemos a la conciliación y buenos oficios, puede contribuir favorablemente a que los puentes de comunicación se restablezcan o que, al menos, el conflicto no aumente la intensidad, evitando la escalada y, con ella, que se abran otras vías menos amables para restaurar la concordia en las relaciones universitarias.

Hemos de seguir trabajando, precisamente, en la cultura del respeto y el entendimiento en el ámbito universitario, lo que favorecerá su expansión fuera de los espacios universitarios como uno de los objetivos de la cultura

de la paz. Es precisamente la Universidad la que ha de favorecer la resolución de los conflictos de forma proactiva con el diálogo.

Por su parte, la renovada Comisión de Convivencia, tras actualizar su composición conforme a las Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz de 25 de julio de 2025, ha creado su espacio web y un buzón de atención a la comunidad universitaria a fin de desplegar las funciones encomendadas por la normativa reguladora. La Defensoría Universitaria y la Comisión de Convivencia son independientes entre sí, aunque colaboren en el marco de la pacífica solución de los conflictos de convivencia en el ejercicio de sus respectivas competencias. La Defensoría Universitaria, en cuanto estructura administrativa, proporciona recursos materiales y personales a la Comisión de Convivencia por razones estrictamente de funcionalidad y de economía de medios.

Las Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz son de obligado cumplimiento para todos los miembros de la comunidad universitaria. Establecen, asimismo, el marco para incorporar los medios adecuados de solución de conflictos en el ámbito universitario, si bien vinculados a los conflictos de convivencia. Expresamente, la Ley 2/2022 habilita, con carácter general, la mediación como medio alternativo o previo en los procedimientos disciplinarios dirigidos contra estudiantes. No obstante, aun cuando se decanta por este medio preferente, deja abierta la posibilidad futura de la utilización de otros medios de solución de conflictos, compatibles con el marco administrativo público.

En esta línea, la Comisión de Convivencia en colaboración con la Defensoría Universitaria han organizado el primer curso de formación de futuros mediadores universitarios a fin que, cuando adquieren la formación adecuada, se inscriban en el registro interno de mediadores de la Oficina de Mediación Intrauniversitaria. La derivación de un asunto a mediación por la Comisión de Convivencia conllevará la designación de la persona mediadora, según lo previsto en las Normas de Convivencia.

Queda regulado expresamente en la Ley de Convivencia Universitaria la aplicación de la mediación como alternativa al procedimiento disciplinario cuando la infracción sea atribuible a un estudiante. En caso de que se trate de comportamientos o conductas del PDI y del PTGAS que pudieran ser constitutivos de falta disciplinaria, no cabrá acudir a medios alternativos de solución de conflictos diferentes del propio procedimiento disciplinario.

En relación con lo anterior, y ahondando en los medios adecuados de solución de conflictos en la universidad, no siempre un expediente disciplinario resuelve el conflicto de fondo, sino que, lejos de eliminarlo, puede enquistarlo aún más. Para estos casos de conflictos sociales, interpersonales o colectivos de convivencia, podría ser de relevancia apostar por la aplicación de medios adecuados de solución de conflictos diferentes del expediente disciplinario antes o durante su tramitación, extensible a estudiantado, PDI y PTGAS.

En lo concerniente al estudiantado, el art. 46 LOU atribuye al Defensor Universitario, según figura en dicho precepto, como función velar por la garantía de sus derechos cuando proceda³, lo que se refuerza en el art. 46 del 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 colaboren en esta institución de forma individual o de manera colectiva a través de sus representantes según se regule en la respectiva universidad.

La Defensoría Universitaria no se configura como una instancia administrativa más dentro de la organización universitaria, por lo que las decisiones, acuerdos o informes 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

3 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.

comunidad universitaria. En esta línea, a través de los asuntos ingresados, la Defensoría 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 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.

Durante el curso 2024-2025 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).

La revisión del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria para acomodarlo a la LOSU, a las Normas de Convivencia Universitaria y a las competencias que viene desarrollando en aras de la gestión de conflictos universitarios, queda pendiente del proceso interno de adaptación de la normativa a la LOSU. Asimismo, se tendrá en cuenta como acción de mejora la revisión de la forma de inicio de las actuaciones y de la forma de tramitación a fin de que queden ajustadas a sus competencias, reflejando en su regulación interna las tareas de mediación, conciliación y buenos oficios.

1.2. Presentación de la Memoria Anual de Actividades del curso académico 2024-2025.

La presente Memoria pretende ofrecer una exposición de datos ordenados y sistematizados de la actividad realizada en el curso 2024-2025, además de transmitir al Claustro Universitario algunos problemas e inquietudes latentes en nuestra comunidad universitaria, que llegan a esta institución cada curso académico. Se convierte en un excelente observatorio para calibrar e identificar los conflictos y problemas más frecuentes que preocupan a la comunidad universitaria, con la descripción de circunstancias que afectan a personas que conforman dicha comunidad y que permiten clasificar los conflictos, sin afectar a la confidencialidad del asunto. Esta es la intención de la presente Memoria, que comprende la actividad de la Defensoría Universitaria desde el 1 de octubre de 2024 hasta el 30 de septiembre de 2025.

El resultado de esta Memoria no deja de ser, como ya se ha venido señalando en las memorias de años anteriores, el reflejo del trabajo realizado por el equipo de Defensoras que conforma la actual estructura de esta institución y que han intervenido en la tramitación de los asuntos ingresados y resueltos. En este curso 2024-2025 y con la renovación del mandato de la actual Defensora Universitaria en el Claustro de diciembre de 2024, ha supuesto cambios en el equipo de la Defensoría en el que se ha mantenido la Defensora Adjunta, D.^a Inés González Gutiérrez, y ha cesado D.^a Inmaculada González García como Defensora Adjunta, siendo sustituida por D.^a Paloma Gil-Olarte Márquez. Gracias al trabajo realizado por las defensoras adjuntas con su decidido compromiso a las funciones que asumen, se ha permitido resolver los 190 asuntos ingresados en este curso 2024-2025. Nuestro agradecimiento a D.^a Inmaculada González García por los cuatro años de dedicación e implicación en el funcionamiento de la Defensoría Universitaria. E, igualmente, agradecemos a la D.^a Paloma Gil-Olarte Márquez que aceptara ser Defensora Adjunta, demostrando su buen hacer y profesionalidad desde el primer día, y a D.^a Inés González Gutiérrez, por continuar, siendo imprescindible la labor que desarrolla cada día.

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 conciliación, la mediación y los buenos oficios 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. A este tipo de conflictos, ha de añadirse las quejas dirigidas con relación al funcionamiento de algún servicio, órgano o unidad.

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 de 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 los cuatro 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.

Se sigue poniendo de manifiesto, un curso académico más, la necesidad de que la Universidad de Cádiz siga cuidando 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 muy relevante la labor realizada por el Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica de la Universidad de Cádiz dentro de las competencias que tiene. Agradecemos su colaboración y confianza en esta Defensoría.

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 un año más con una excelente disposición para solventar las quejas presentadas o responder a las consultas planteadas, así como para desarrollar las actuaciones de mediación universitaria.

Puede que no siempre la respuesta otorgada desde esta institución haya sido la deseada por quien ha presentado su solicitud o queja, 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 y las limitaciones que las funciones asumidas reportan a esta Defensoría. 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, le pedimos disculpas, siendo nuestro propósito intervenir con el máximo respeto a las personas con las que hemos contactado. Por ello, nuestro agradecimiento a los miembros de la comunidad universitaria por la confianza depositada en esta institución al instar nuestra actuación.

Un curso más hemos de expresar nuestra gratitud por la inestimable colaboración del equipo de gobierno de esta Universidad y a su Rector Ma-

gfco., habiendo garantizado en todo momento la independencia de esta institución en el ejercicio de sus funciones, quien, además, ha favorecido reuniones periódicas para conocer los principales problemas que llegan a la Defensoría Universitaria y los que afectan, en particular, a servicios universitarios.

Este agradecimiento se hace extensible por la colaboración prestada al resto de órgano de gobierno unipersonales centrales o periféricos, a los responsables y al personal de las unidades, órganos y servicios de la Universidad de Cádiz, así como de los órganos de representación unitaria de esta universidad y de representación estudiantil. Se nos ha atendido de manera inmediata, proporcionado la información solicitada, o se ha facilitado mantener las reuniones pedidas por nuestra parte. El trato recibido ha sido excepcional dentro del diálogo activo.

Se ha continuado con la colaboración activa con los directores generales de las unidades de igualdad y diversidad, lo que ha permitido encauzar de una manera más adecuada a las necesidades surgidas determinados asuntos. Asimismo, esta colaboración ha favorecido prestar una atención personalizada y ajustada a cada situación, respetando el ámbito competencial de cada una de ellas con respeto a la Defensoría Universitaria. Queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento en la presente Memoria.

Los datos utilizados y su análisis se han tratado de una manera básica para transmitir a la comunidad universitaria de manera sintética, con datos desagregados y anonimizados, los principales parámetros de la actividad desarrollada por esta institución durante el curso 2024-2025, siendo conscientes de nuestras limitaciones en el análisis estadístico.

2. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

Los asuntos tratados por la Defensoría Universitaria, que han determinado las actuaciones reflejadas en esta Memoria, se sistematizan 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 detectado que existen casos, sin que se ponga de manifiesto previamente, de solicitudes o quejas duplicadas, presentadas simultáneamente en otras unidades, servicios y órganos de esta Universidad, que se han detectado gracias a la colaboración con las restantes

unidades básicas, órganos y servicios o al iniciar las actuaciones de esta institución. Al respecto, 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. En ocasiones, según la naturaleza del asunto ingresado, se ha asesorado -especialmente al estudiantado- sobre la conveniencia de acudir con carácter previo a otras instancias 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 BAU⁴ para dar la posibilidad de ejercer el derecho de audiencia del servicio, órgano o unidad al que se dirige. En otros casos, y según lo haya requerido el asunto ingresado, la Defensoría ha iniciado sus actuaciones.

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. Se tiene en cuenta las provenientes del BAU, como se explicará más adelante.

La forma de iniciación preferente ha sido a instancia de parte, quedando como vía excepcional la iniciación 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, a través de las tareas de conciliación, mediación y buenos oficios.

a) Quejas.

Las quejas permiten a los miembros de la comunidad universitaria que pongan en conocimiento de esta institución alguna disfunción, mal funcionamiento o deficiente actuación de un servicio, unidad u órgano que altere el respeto de derechos y libertades de la misma. Existen otras vías para recoger las quejas de la comunidad universitaria como es el BAU. Se recomienda, generalmente, acudir a esta vía cuando se refiere a un servicio,

4 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.

unidad u órgano a fin de permitir la respuesta del mismo en primera instancia. Las defensorías son consideradas instituciones que se erigen como último eslabón en la cadena que vela por los derechos y libertades de la comunidad universitaria, en los términos expuestos en esta Memoria, a través de su contacto con los servicios, órganos y unidades universitarios.

La valoración y resolución de las quejas genera una mayor actividad de la Defensoría, ya que se ve envuelta en un trabajo de búsqueda de documentación, gestión y elaboración de respuestas, además de reuniones con los interesados en su caso y el despliegue de las tareas que le son propias. Produce efectos positivos en su resolución, tanto para la persona quejosa como para la mejora de la respuesta de la universidad a los conflictos de miembros de la comunidad universitaria con los servicios que presta. Eso no significa que la respuesta sea siempre satisfactoria con respecto a la queja inicial.

b) Consultas.

La Defensoría Universitaria es una unidad a la que la comunidad universitaria, y en especial el estudiantado, acude buscando información y asesoramiento. Por ejemplo, es frecuente la pregunta del estudiantado sobre cómo se revisa un examen o los criterios de evaluación aplicados.

Para ello, contamos con la inestimable colaboración de las diferentes instancias universitarias, en los que encontramos el asesoramiento adecuado y a los que agradecemos su colaboración.

c) Conciliación, mediación y buenos oficios.

Las tareas que se le encomiendan a la Defensoría son las tareas de conciliación, mediación y buenos oficios que también puede desplegar en la resolución de las quejas presentadas. Son especialmente interesantes en los conflictos de convivencia, en los conflictos intersubjetivos. De hecho, desde las defensorías universitarias se advertía del uso de la intermediación o de la mediación informal. En este apartado, no vamos a entrar en distinciones, por lo que vamos a agrupar como asuntos tramitados como mediación de forma lasa. El objetivo puede variar en función del interés de las partes; en algunos casos, desean resolver conflictos de convivencia interpersonales y, en otras, conflictos surgidos con un servicio, órgano o unidad, que, en ocasiones, se han resuelto por esta vía y, en otras, como quejas formalmente.

Desde esta Defensoría, se ofrece un espacio privado y confidencial para tratar los problemas, pero es imprescindible la implicación de las partes y la voluntad de solucionar los conflictos.

La mediación, en este sentido amplio, facilita que cada parte empatee y comprenda las razones del otro, que disponga de la información que facilite la interpretación de los hechos con una perspectiva empática y que, además, oriente la mirada hacia el futuro en la generación de ideas para avanzar. No es tarea fácil y no siempre se consigue que la otra parte empatice. A veces, el propio solicitante, una vez que es escuchado activamente, no desea que se realice actuación alguna, considerando suficiente haber sido escuchado y, en su caso, orientado. En otras ocasiones, esta tarea se ha desarrollado para mediar entre el interesado y un servicio, órgano o unidad de la universidad, derivando la queja en una mediación informal.

La mediación informal es una actuación que ocupa una parte de las intervenciones de esta institución, resultando un método óptimo para encauzar la resolución de conflictos de forma pacífica a través del diálogo. Sin embargo, hay conflictos que quedan latentes e, incluso, llegan a enquistarse afectando a la normal convivencia del entorno afectado. Por nuestra experiencia, en el caso de los conflictos de convivencia, no siempre es fácil obtener una solución satisfactoria para las partes.

A esta dificultad intrínseca se añade el preocupante hecho de que, según nuestra observación conforme a los asuntos ingresados en este último curso académico, los conflictos de convivencia han sido más frecuentes y con cierto enquistamiento. Esta escalada en la intensidad y el número de disputas está generando una presión adicional sobre los procedimientos habituales. Los casos que antes se podían manejar de una manera más sencilla, ahora requieren una intervención más profunda y especializada. La tendencia hacia conflictos más arraigados y con mayor polarización hace que la mediación y la búsqueda de consenso sean tareas cada vez más desafiantes. Los datos disponibles no permiten constatar si el aumento de conflictos de convivencia responde a que están aflorando los ya existentes y surge la necesidad de buscar una solución a través de la Defensoría o es producto de una mayor crispación en la convivencia universitaria o es una mezcla de ambas posibilidades.

2.2. Datos globales de actividad del curso 2024-2025.

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 concretos⁵. La propia actividad exige garantizar la confidencialidad de las personas que acuden a esta institución con el debido sigilo del personal de la Defensoría 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 permitan 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, salvo que se trate, por ejemplo, del retraso en la resolución de un recurso administrativo o de la respuesta solicitada a un órgano, unidad o servicio, a pesar de haberla solicitado por la parte interesada.

La regla general ha sido la presentación identificada de sugerencias, solicitudes o quejas. Cuando ingresa alguna solicitud no identificada, se solicita la identificación antes de tramitarla. En el caso de que no se proceda a la identificación, no se tramita (art. 17.3 ROFDUCA).

Atendiendo a la vía de iniciación, básicamente, solicitudes, quejas y BAUS derivados, según lo establecido en los artículos 2.3 y 5.6 de la Normativa reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz, la actividad en el curso 2024-2025 fue la siguiente:

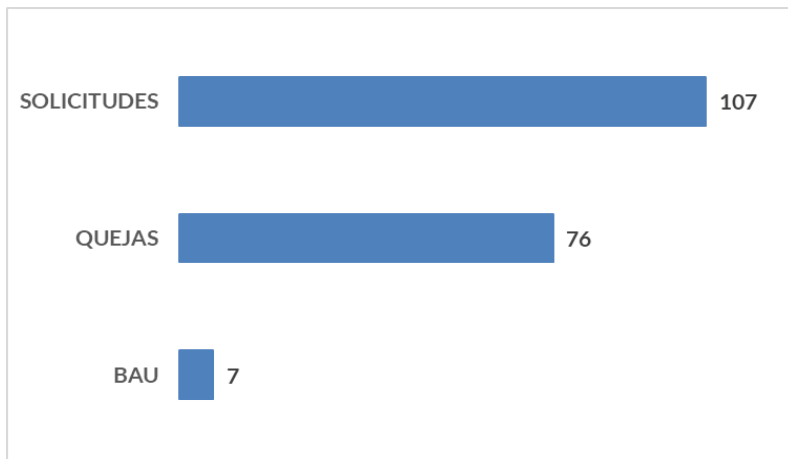


Gráfico 1: Distribución de actuaciones según su forma de inicio

Diferenciamos los BAU siendo conscientes de que se iniciará como queja (desacuerdo con la respuesta al BAU siguiendo el formulario previsto en la aplicación) o como una solicitud (en los casos de falta de respuesta del servicio, unidad u órgano a la reclamación o queja iniciada). De esta forma, se destaca esta vía de entrada en la Defensoría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3 de la Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario.

En el curso 2024-2025, se ha tramitado 190 expedientes como consultas, quejas y mediaciones, 36 más que en el curso anterior, situándonos por encima del nivel más alto que coincidió con el inicio de la pandemia COVID-19 con 181 asuntos en el curso 2020-2021. Ha aumentado el número de quejas y consultas, se ha mantenido el número de mediaciones y se diferencian las ingresadas por vía del BAU.

En los siguientes apartados se analiza la forma de tramitación de los asuntos ingresados. La mayor parte de ellos se corresponde con asuntos tramitados como quejas. El número de consultas ha aumentado.

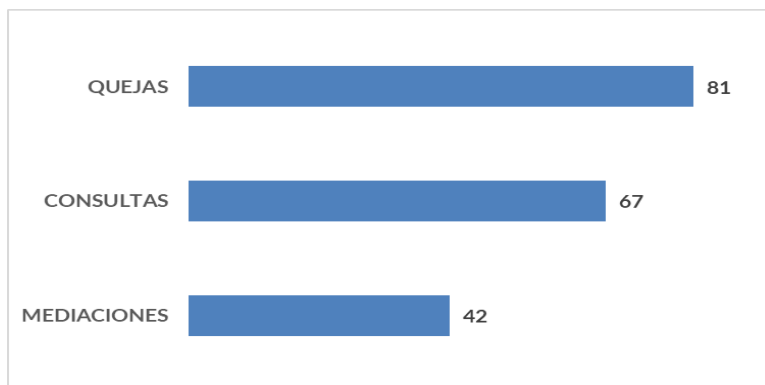


Gráfico 2: Distribución de actuaciones según su forma de tramitación

En total, se han tramitado 67 consultas, de las cuales 40 corresponden al alumnado, 14 al PDI, 2 al PTGAS y 11 al colectivo OTROS.

El número de quejas ha sido de 81, de las cuales 35 corresponden al estudiantado, 22 al PDI, 5 al PTGAS y 19 a OTROS.

Las mediaciones realizadas han sido 42, respondiendo básicamente a los colectivos de PDI (20), estudiantado (13), PTGAS (4) y Otros (5).

El número de asuntos tramitados ha ascendido, en concreto, 36 expedientes más, lo que representa el 23,38% más que el curso anterior. Este aumento puede atribuirse, principalmente, a un mayor conocimiento de la existencia de la Defensoría Universitaria por la comunidad universitaria.

CURSO ACADÉMICO	NÚM. ASUNTOS TRAMITADOS
2024-2025	190
2023-2024	154
2022-2023	140
2021-2022	165
2020-2021	181

Tabla 1: Número de asuntos tramitados

Se ha de tener como dato de referencia el número de población de referencia: 22.455 estudiantes⁶, 1.803 miembros del PDI⁷ y 907 miembros del PTGAS⁸ en el curso 2024-2025⁹. Desde esta perspectiva, el número de solicitudes recibidas dentro del contexto de la comunidad universitaria sería bajo, lo cual sugiere que, en general, la Universidad de Cádiz canaliza y resuelve adecuadamente las solicitudes, reclamaciones y quejas por las vías establecidas (correo electrónico, CAU, BAU, medios de impugnación, entre otros).

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, como se ha indicado, no existiendo al respecto posibles datos de referencia.

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

CAMPUS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Algeciras	4	9	13
Cádiz	27	36	63
Jerez	5	20	25
Puerto Real	37	16	53
Otros	12	24	36
TOTAL	85	105	190

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

Se aprecia una actividad equilibrada en atención al sexo de la persona solicitante o quejosa: 55,26% fueron de sexo femenino y 44,74%, de sexo

masculino. Estos porcentajes se han invertido con respecto al curso pasado que fueron de 44,16% y 55,84%, respectivamente. No se dispone de datos para efectuar una tercera clasificación en el curso 2024-2025, si bien en el formulario accesible en la web se ha incluido un tercer criterio de clasificación.

COLECTIVO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Estudiantes	36	52	88
PDI	29	27	56
PTGAS	6	5	11
Otros	14	21	35
TOTAL	85	105	190

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 julio (24) y septiembre (32). En los demás meses, la actividad mensual ha oscilado entre 2 y 22 asuntos. Los meses con menor actividad han sido los de diciembre, abril y mayo. En agosto, se registraron 2 solicitudes a pesar de ser mes inhábil internamente en la Universidad de Cádiz.

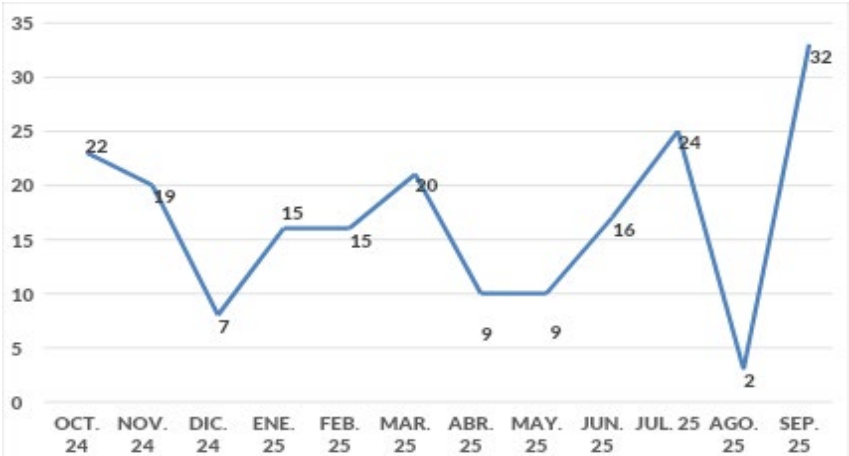


Gráfico 3: Distribución de solicitudes por mes de recepción

2.3 Consultas, quejas y mediaciones.

Los datos globales del curso 2024-2025 se analizan según la tramitación conferida por la Defensoría como consultas, quejas o mediaciones. Así, en la siguiente tabla, se facilita los datos globales de la actividad del curso 2024-2025, en la que se incluye sólo los asuntos iniciados a instancia de parte. 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, las peticiones por preinscritos (o familiares) en grados de Ciencias de la Salud a través del DUA¹⁰ relativas al proceso de adjudicación de plazas de nuevo ingreso que, en este curso, ha descendido de 28 a 13.

COLECTIVO	ASUNTOS	QUEJAS	MEDIACIÓN	CONSULTAS	TOTALES
ESTUDIANTES	ACCESO	2	1	0	3
	CONVALIDACIÓN	0	0	5	5
	CONVIVENCIA	4	4	3	11
	DOCENCIA	6	2	5	13
	DOCTORADO	0	0	2	2
	EVALUACIÓN	11	1	5	17
	EXAMEN	1	0	4	5
	INVESTIGACIÓN	1	1	0	2
	MATRÍCULA	4	1	4	9
	MOVILIDAD	2	0	3	5
	OTROS	0	1	3	4
	SERVICIOS	4	2	6	12
TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES		35	13	40	88
PDI	CONVIVENCIA	9	13	3	25
	DOCENCIA	1	1	0	2
	DOCTORADO	1	0	0	1
	EXAMEN	0	0	1	1
	INVESTIGACIÓN	2	0	1	3
	ORG.DOCENTE	4	0	4	8
	OTROS	0	0	1	1
	PERSONAL	4	6	4	14
	SERVICIOS	1	0	0	1
TOTAL CASOS DE PDI		22	20	14	56
PTGAS	CONVIVENCIA	0	3	0	3
	INVESTIGACIÓN	1	0	0	1
	PERSONAL	4	1	2	7
TOTAL CASOS PAS		5	4	2	11
OTROS	ACCESO	8	0	5	13
	BECAS	1	0	0	1
	DOCENCIA	0	1	0	1
	EXAMEN	0	0	1	1
	INVESTIGACIÓN	2	2	0	4
	MATRÍCULA	0	0	1	1
	OTROS	4	0	1	5
	PERSONAL	0	1	1	2
	SERVICIOS	4	1	2	7
TOTAL CASOS "OTROS"		19	5	11	35
TOTAL ACTUACIONES		81	42	67	190

Tabla 4: Datos globales de actividad

En el siguiente gráfico se presenta la evolución del volumen de actuaciones en los últimos cuatro años. Por lo indicado, el número de quejas y consultas ha variado con respecto al curso anterior con el aumento de las quejas y de las consultas.

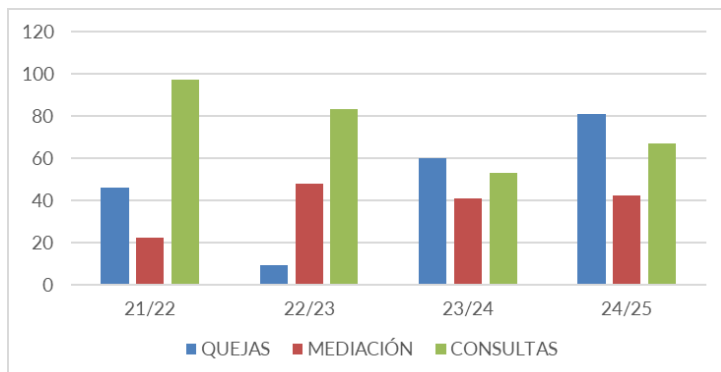


Gráfico 4: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos

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 administrativos¹¹. Ese asesoramiento no implica entrar en el fondo del asunto que corresponda al órgano administrativo correspondiente.

En el curso 2024-2025, se ha tramitado sesenta y siete (67) consultas, 26,42% más que en el curso anterior, de las cuales cuarenta (40) corresponden al alumnado de la Universidad de Cádiz, que representan el 59,70% de las consultas tramitadas. Las consultas del PDI son catorce (14) y representan el 20,90%. Hay dos (2) consultas del PTGAS, el 2,98%. De otros colectivos no integrantes de la comunidad universitaria, pero con vinculación con algún servicio, órgano o unidad, incluidos los egresados, se ha tramitado once (11), es decir, el 16,42% de las consultas ingresadas.

El 46% de las cuarenta (40) consultas del estudiantado de la UCA ha sido de estudiantes de Grado, el 17% de estudiantes de Máster, el 3% de estudiantes de Doctorado y el 1% del Aula de Mayores. Las consultas han versado, principalmente, en asuntos relativos a docencia (falta de tutor TFG, prácticas extracurriculares, plan de estudios), evaluación (evaluación de TFG, convocatoria de exámenes, proceso de revisión de exámenes, evaluación global, reclamación de evaluación, etc.), servicios (solicitud de título, permanencia, residencia universitaria) y matrícula.

Se ha de tener en cuenta que, en “Otros”, se ha atendido once (11) consultas, lo que supone tres (3) menos que en el curso anterior. Cinco (5) de ellas se han referido a acceso, en particular, las consultas han venido referidas a plazas vacantes del Grado en Medicina a través del Distrito Único Andalucía. Las demás se han referido a servicios prestados por la Universidad de Cádiz.

Las consultas tramitadas del colectivo del PTGAS ha sido dos (2) relativas a asuntos en materia de gestión de personal.

Las consultas del colectivo del PDI han sido catorce (14), que han versado, básicamente, sobre cuestiones de convivencia universitaria, docencia, organización docente (criterios de asignación docente, asignación de docencia), personal/profesorado, investigación y otros (consultas variadas).

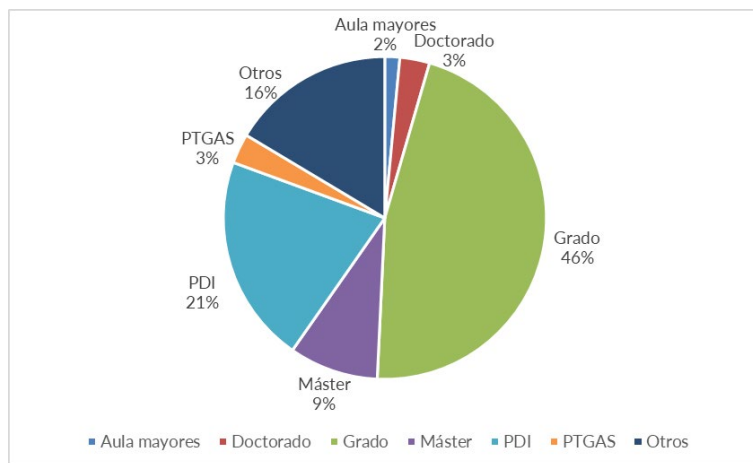


Gráfico 5: Consultas por colectivo

Dado que las consultas tramitadas han sido de muy diversa naturaleza, se han agrupado por temáticas en esta Memoria, como se colige en el gráfico siguiente en el que se representa la agrupación por asuntos de las sesenta y siete (67) consultas ingresadas en el curso 2024-2025:

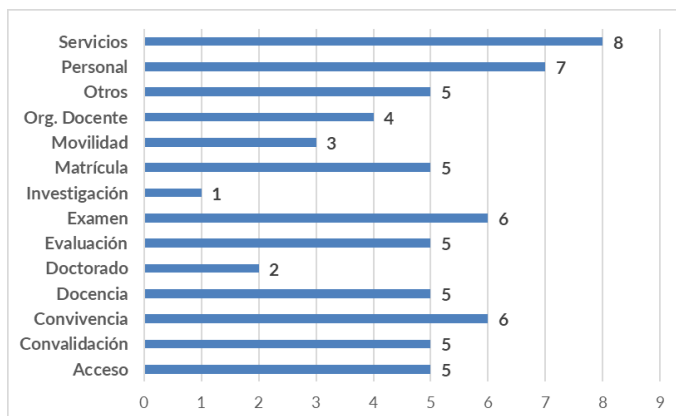


Gráfico 6: Consultas por asunto

Respecto al sexo, se han recibido más consultas de mujeres que de hombres, si bien la distribución muestra una tendencia al equilibrio.



Gráfico 7: Consultas por sexo

Analizadas las consultas por Campus, a los Campus de Cádiz y Puerto Real corresponde un 42% y un 36% respectivamente de las consultas tramitadas, siendo mayor en el Campus de Cádiz con respecto al curso anterior

(21%) y menor en el Campus de Puerto Real (45%). El Campus de Jerez de la Frontera presenta el 13% de las consultas tramitadas, algo menor que en el curso 2023-2024 (17%), y el Campus de la Bahía de Algeciras, el 9%. En el curso 2023-2024, las consultas tramitadas provenientes del Campus Bahía de Algeciras han disminuido un 8%.

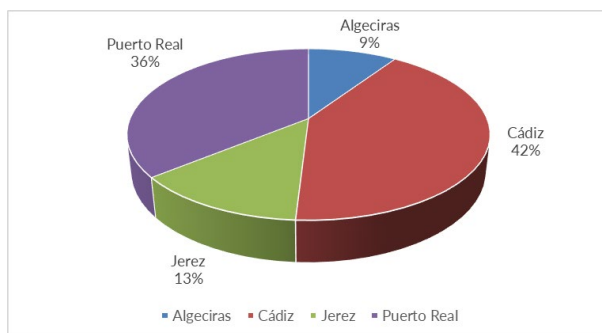


Gráfico 8: Consultas por Campus

2.3.2 Quejas.

El total de quejas tramitadas ha sido de ochenta y una (81), de las cuales once (11) proceden del colectivo de PDI (27%), treinta y cinco (35) del estudiantado (43%), cinco del PTGAS (6%) y diecinueve (19) (24%) del colectivo “Otros”, que no pertenece a la comunidad universitaria. En el siguiente gráfico, se representa la distribución por colectivo.

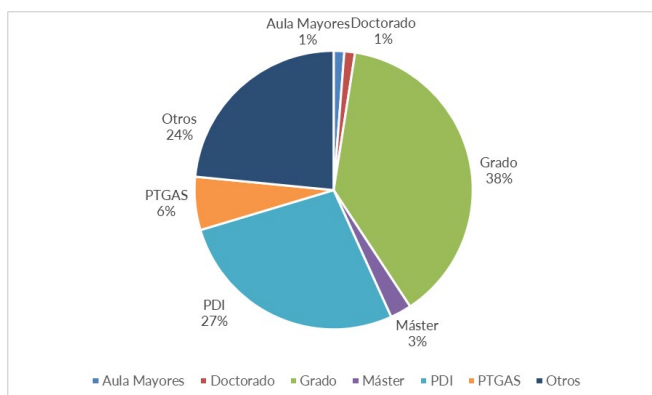


Gráfico 9: Quejas por colectivo

El colectivo que ha presentado mayor número de quejas ha sido el del estudiantado con problemas relacionados con la docencia (asuntos relacionados con prácticas curriculares y extracurriculares, continuación itinerario formativo), examen y evaluación (llamamiento especial, criterios de evaluación, evaluación por compensación, entre otros), la movilidad Erasmus, los servicios prestados por la universidad, doctorado, convalidaciones, la convivencia y la matriculación (aplicación de criterios de reconocimiento de certificados de discapacidad).

Las quejas del PDI se refirieron asuntos relacionados con la convivencia universitaria, sobre organización docente, temas relacionados con la gestión de Personal, investigación y otros.

Con respecto a las quejas del colectivo “Otros”, se circunscriben, en buena medida, a las dificultades con el acceso a través de Distrito Único Andaluz y aspectos relacionados con los servicios que se ofrecen desde la universidad.

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

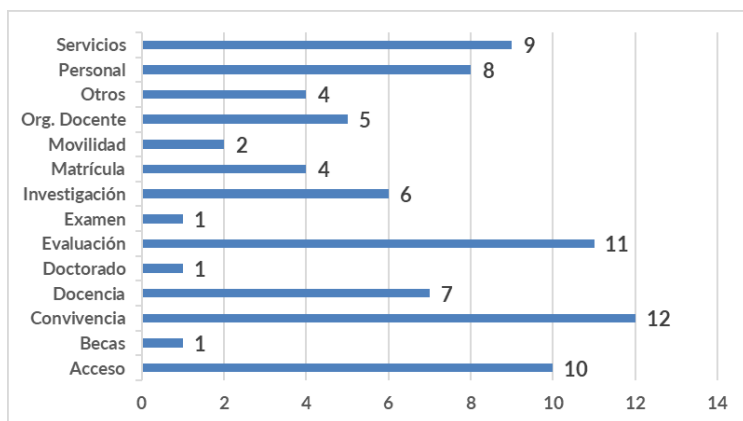


Gráfico 10: Quejas por asunto

En lo que concierne a la organización de las quejas por sexo, las quejas presentadas por mujeres han sido del 53% y por hombres del 47%. Ha aumentado el número de quejas presentadas por mujeres con respecto al curso anterior que fue del 47%. Ha disminuido el número de quejas presentadas por los hombres pasando del 53% al 47%. Se han invertido los términos.

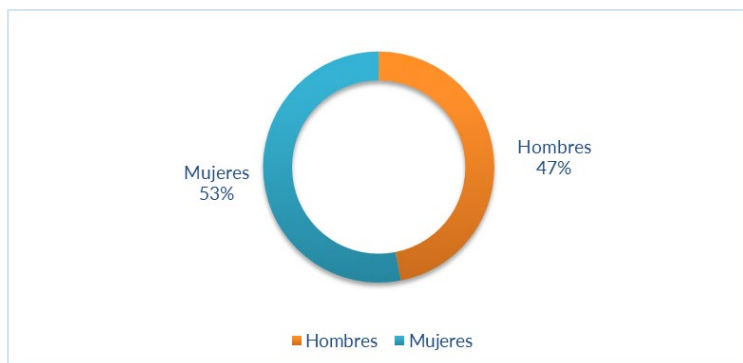


Gráfico 11: Quejas por sexo

Las quejas se han originado, principalmente, entre miembros de la comunidad universitaria de los Campus de Cádiz (44%) y Puerto Real (35%). Las restantes quejas procedieron del Campus de Jerez (13%) y del Campus Bahía de Algeciras (8%). Han aumentado las quejas provenientes del Campus de Cádiz, del 18% al 44% y Campus Bahía de Algeciras, del 4% al 8%. Por otra parte, han disminuido las del Campus de Puerto Real, del 45% al 35% y del Campus de Jerez, del 33% al 13%.

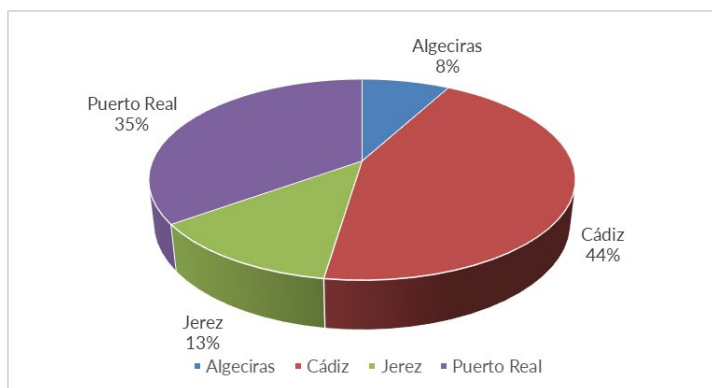


Gráfico 12: Quejas por Campus

2.3.3 Mediaciones.

Las mediaciones tramitadas durante el curso 2024-2025 tienen su origen en la presentación, básicamente, de solicitudes y de quejas. En algún caso, se ha solicitado la actuación a través de las tareas de conciliación, media-

ción y buenos oficios, en cuya aplicación se mantiene el diálogo activo por distintos canales como reuniones presenciales, contacto telefónico, correo electrónico, entre otras. De esta forma, no sólo se emplea como método para abordar conflictos de convivencia, sino también para resolver algunas quejas de insatisfacción con la actuación de un servicio, unidad u órgano. Se recuerda la confidencialidad, imparcialidad y neutralidad en el desarrollo de estas tareas.

Del total de solicitudes presentadas, cuarenta y dos (42) se han tramitado como mediaciones, de ellas veinte (20) se han referido al PDI, es decir, el 48% de las mediaciones efectuadas. Las mediaciones tramitadas con estudiantes fueron trece (13), lo que supone el 30%. En cuanto al PTGAS, se han tramitado cuatro (4), es decir, el 10%. Y como “Otros”, esta Defensoría ha tramitado cinco (5) mediaciones, el 12%.

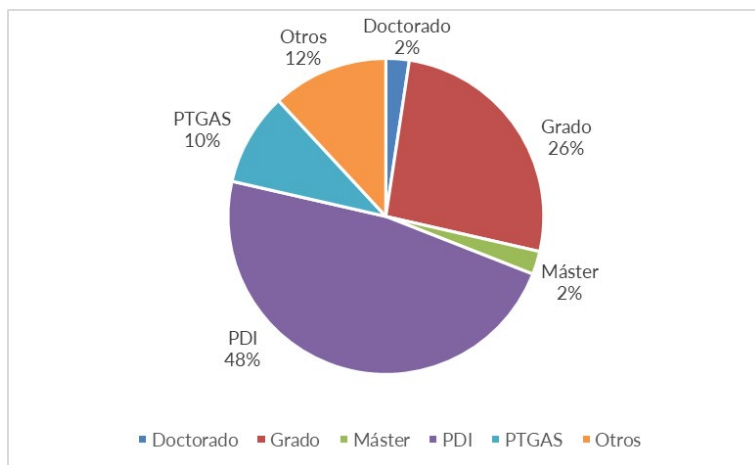


Gráfico 13: Mediaciones por colectivo

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

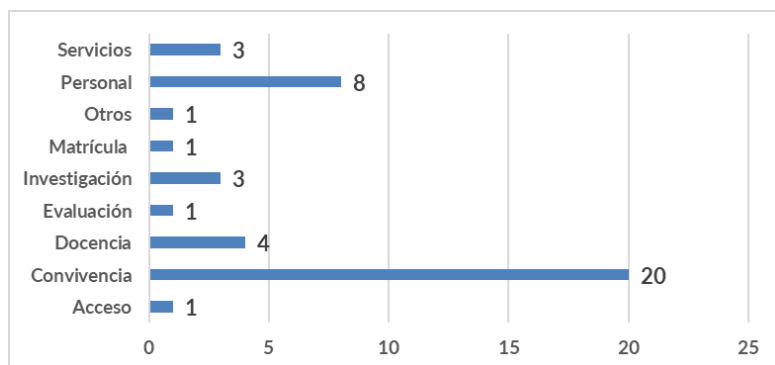


Gráfico 14: Mediaciones por asunto

Las mediaciones por solicitudes del estudiantado han venido referidas a ámbitos diversos como, por ejemplo, temas de convivencia universitaria, en el que herramientas como la mediación, conciliación y buenos oficios son los más indicados.

Los expedientes iniciados a instancia del PDI se agrupan, básicamente, en asuntos relativos a convivencia universitaria y profesorado/personal.

En lo que respecta a las mediaciones tramitadas, los casos del colectivo PTGAS, al igual que los del PDI, estuvieron relacionados con la convivencia universitaria y la gestión de Personal.

En el colectivo “Otros”, las mediaciones tramitadas han venido referidas a asuntos diversos relacionados con investigación, personal y servicios.

En las mediaciones por sexo, los valores son similares a los del curso pasado, Mujeres un 54% y Hombres un 46%.



Gráfico 15: Mediaciones por sexo

Si atendemos a su distribución por Campus, provienen principalmente del Campus de Cádiz, al representar el 34%, seguido del Campus de Puerto Real con el 32% y del Campus de Jerez de la Frontera con el 26%. Un 8% corresponde al Campus de Algeciras, el que menor censo tiene.

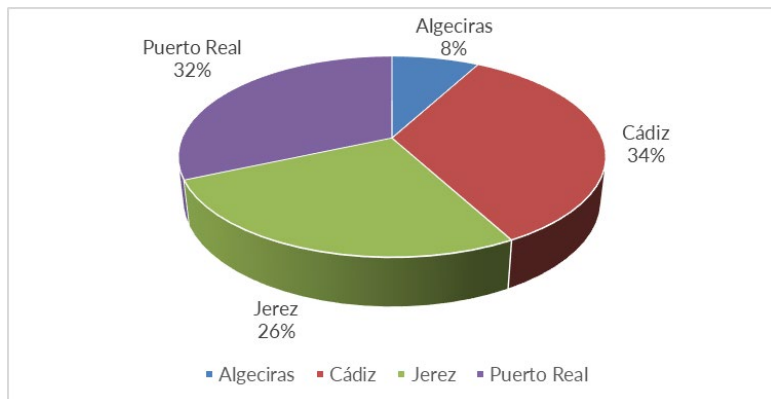


Gráfico 16: Mediaciones por Campus

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

La Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (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 este contexto de cooperación e intercambio de información, la CEDU utiliza su lista de distribución para compartir y buscar soluciones a las consultas que surgen en las defensorías de ámbito estatal. Es innegable que, dada la complejidad de la labor de la Defensoría Universitaria, resulta muy beneficioso compartir experiencias y reflexiones sobre temas de interés común. Este medio virtual es una herramienta clave que facilita nuestra colaboración conjunta.

El siguiente cuadro detalla los temas analizados durante el periodo 2024/2025 y que forman parte de esta Memoria. Estos asuntos reflejan nuestro compromiso de buscar soluciones conjuntas, siempre tratando de conciliar los distintos puntos de vista y las diferencias que surgen debido a los marcos jurídicos particulares de cada universidad.

UNIVERSIDAD	FECHA	CONSULTA
Universidad de Murcia	10/10/2024	Consulta sobre fraude apuntes en Wuolah.
Universidad de Valencia	11/10/2024	Consulta sobre reconocimiento de prácticas por la Seguridad Social.
Universidad Isabel I	28/10/2024	Consulta sobre uso de la inteligencia artificial en trabajos académicos.
Universidad CEU Cardenal Herrera	08/11/2024	Consulta sobre revisión de exámenes.
Universidad Int. Valencia	08/11/2024	Consulta sobre cambio fecha examen por motivos religiosos.
Universidad Autónoma de Barcelona	18/11/2024	Consulta sobre acogida estudiante tras conflicto bélico.
Universidad Complutense de Madrid	20/11/2024	Consulta sobre cobro tasa de título propio.
Universidad de León	04/03/2025	Consulta sobre extravío de examen.
Universidad de Rovira i Virgili	27/03/2025	Consulta sobre ayuda predoctoral.
Universidad Barcelona	15/07/2025	Consulta sobre profesores eméritos.
Universidad de Murcia	21/07/25	Consulta sobre personas no binarias.

4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz.

La Defensoría Universitaria ha participado, entre otros, en los siguientes actos y reuniones:

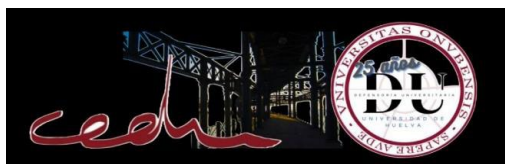
- Asistencia al solemne acto de apertura del curso universitario 24/25, 20/09/24.
- Reunión institucional con Sr. Rector, 18/10/24.
- Asistencia al acto de presentación de la XXXVIII Campaña antártica española, 25/11/24.
- Jornada de formación alumnos del Campus de Jerez, 16/12/24.
- Asistencia al Claustro universitario, 19/12/24.
- Acto de investiduras de Doctores, 28/01/25.
- Acto de toma de posesión, segundo mandato, 04/03/25.
- Asistencia a Consejo de Gobierno, sesiones de 23/10/24, 18/11/24, 25/02/25, 14/03/25, 07/04/25, 23/04/25 y 23/06/25.

4.2. En el ámbito estatal y autonómico.

4.2.1 Asistencia al XXVI Encuentro estatal de la Conferencia de Defensorías Universitarias (CEDU)

Celebrado en la Universidad de Huelva durante los días 23 a 25 de octubre de 2024. Se abordaron temas relacionados con la inclusión y la atención a la diversidad en las universidades en el ámbito de la docencia, investigación y gestión, los retos ante la cultura restaurativa en las universidades, el funcionamiento de las defensorías universitarias: aspectos normativos, concurrencia con otras unidades y buenas prácticas y problemáticas del estudiantado de las universidades españolas.

El encuentro concluyó con la celebración de la asamblea ordinaria anual de CEDU.



4.2.2 Reuniones de coordinación de REDUAN.

Además de los encuentros a nivel nacional, las defensorías andaluzas se esfuerzan por mantener una coordinación fluida y constante a través de la red REDUAN. Para facilitar este trabajo, las reuniones se celebran periódicamente, alternando cómodamente la modalidad virtual y la presencial.

Durante este periodo mantuvimos las siguientes reuniones:

- Reuniones virtuales, 11/12/24, 21/01/25, 21/02/25, 02/06/25 y 15/07/25.
- Reunión presencial, celebrada en la Universidad de Sevilla con asistencia del Defensor del Pueblo Andaluz, 28/11/24.
- Jornadas formativas «Tejiendo nodos: desarrollo de líneas estratégicas comunes ante los cambios normativos», 17 y 18/06/2025, en la Universidad de Jaén.



4.3 Actividades formativas organizadas por la Defensoría Universitaria.

Los días 20 y 21 de mayo de 2025, organizamos con éxito el curso «Mediación y convivencia en la universidad: de la teoría a la práctica». Esta actividad formativa se llevó a cabo en cumplimiento del artículo 41 de las Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz (Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2023).

El objetivo principal fue proporcionar a las personas participantes herramientas para prevenir y detectar conflictos, permitiéndoles abordarlos de manera constructiva y colaborativa.

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	7
SE HAN RESPONDIDO POR BAU	8
TOTAL	15

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

Se ha constatado que la derivación de 7 de los 15 BAU a la Defensoría por la Inspección General de Servicios ha sido motivada por el cierre del BAU ante la falta de respuesta en el plazo previsto en la indicada Normativa Reguladora por parte del órgano, unidad o servicio al que se dirigió. Por este motivo, la Defensoría ha actuado como intermediadora con el órgano, unidad o servicio que no hubiera respondido para recordar la previsión del art. 4.1 de la Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario y solicitar la respuesta a insertar en el BAU, ya que queda cerrado y se habilita para que la Defensoría Universitaria incluya la respuesta, que el órgano, unidad o servicio ha podido hacer llegar al usuario por otra vía sin que hubiera quedado reflejado en este procedimiento.

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.



Defensoría Universitaria

oficina.defensora@uca.es

Edificio Constitución de 1812 (Antiguo Cuartel de la Bomba)

Paseo de Carlos III, núm. 3, 2.ª planta, 2.17 y 2.18

11003 Cádiz

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