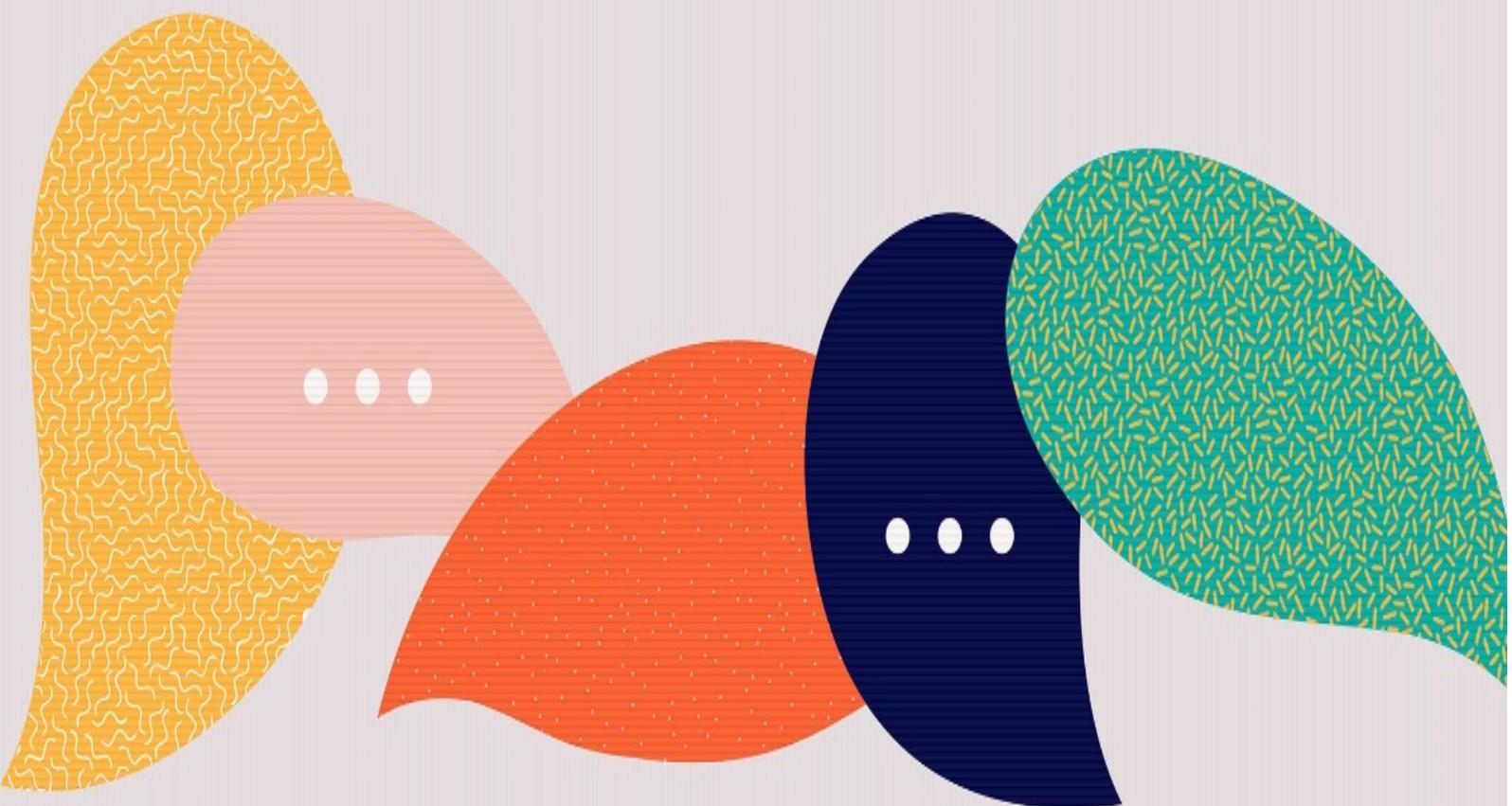


# **Boletín Oficial**

**de la Universidad de Cádiz**

**Año XX \* Suplemento 3 del N° 348 \* Enero 2022**

**MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES DE LA  
OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA  
CURSO 2020-2021**



**UNIVERSIDAD DE CÁDIZ  
CLAUSTRO UNIVERSITARIO  
22 DE DICIEMBRE DE 2021**



**Oficina de la Defensora Universitaria**

**Memoria anual**

**(octubre 2020 – septiembre 2021)**

*“El conflicto más simple es el conflicto entre la forma en que nos vemos nosotros mismos y la forma en que nos ven los demás. Por ejemplo, si estamos discutiendo y tú me gritas, vería la causa en tu incapacidad de controlar tu temperamento. En cambio, si yo te grito a ti, no veré la causa en mi temperamento, sino en tu provocación, algo en ti frente a lo cual mi grito es una respuesta apropiada”. (John Verdon)*

*“La educación es la mejor provisión para el viaje de la vida”. (Aristóteles)*

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PRESENTACIÓN</b> .....  | <b>1</b>  |
| 1.1. Introducción.....  | 1         |
| 1.2. Presentación de la Memoria del curso académico 2020-2021.....                                      | 3         |
| <b>2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA</b> .....                                 | <b>5</b>  |
| 2.1. Forma de iniciación, tramitación y tipo de actuación.....  | 5         |
| 2.2. Consultas, quejas y mediaciones.....   | 10        |
| 2.2.1. <i>Consultas</i> .....   | 12        |
| 2.2.2. <i>Quejas</i> .....  | 15        |
| 2.2.3. <i>Mediaciones</i> .....   | 18        |
| <b>3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS EMITIDAS</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>4. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES<br/>UNIVERSITARIOS</b> ..... | <b>28</b> |
| <b>5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL</b> .....   | <b>29</b> |
| 5.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz.....   | 29        |
| 5.2. En el ámbito estatal y autonómico.....   | 30        |
| 5.2.1. <i>Actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)</i><br>.....        | 30        |
| 5.2.2. <i>Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces</i> .....                               | 33        |
| 5.2.3. <i>Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz</i> .....                                       | 34        |
| <b>6. ASUNTOS RELEVANTES EN EL ÁMBITO ESTATAL</b> .....   | <b>35</b> |
| <b>7. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU</b> .....  | <b>36</b> |
| <b>8. ANEXO A LA MEMORIA</b> .....  | <b>37</b> |

## TABLAS Y GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Tabla de asuntos tramitados                          | 8  |
| Tabla 2: Actuaciones por Campus y género                      | 9  |
| Tabla 3: Actuaciones por colectivo y género                   | 9  |
| Tabla 4: Tabla general de actuaciones                         | 11 |
| Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU              | 36 |
| *****   |    |
| Gráfico 1: Evolución del número de actuaciones                | 9  |
| Gráfico 2: Distribución de solicitudes según mes de recepción | 10 |
| Gráfico 3: Consultas por Campus                               | 12 |
| Gráfico 4: Consultas por colectivo                            | 13 |
| Gráfico 5: Consultas por asunto                               | 14 |
| Gráfico 6: Consultas según género                             | 14 |
| Gráfico 7: Quejas por Campus                                  | 15 |
| Gráfico 8: Quejas por colectivo                               | 15 |
| Gráfico 9: Quejas por asunto                                  | 17 |
| Gráfico 10: Quejas según género                               | 18 |
| Gráfico 11: Mediaciones por Campus                            | 19 |
| Gráfico 12: Mediaciones por colectivo                         | 19 |
| Gráfico 13: Mediaciones por asunto                            | 20 |
| Gráfico 14: Mediaciones según género                          | 21 |



## **1. PRESENTACIÓN.**

### **1.1. Introducción.**

La Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades (LOU) incorpora por primera vez en el sistema universitario la figura del Defensor Universitario. Así, se configura como una institución universitaria en el art. 197 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz (EEUCA), cuya función principal 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 le resulta de aplicación.

La figura del Defensor Universitario 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.

El inicio de las actuaciones podrá ser a instancia de cada miembro de la comunidad universitaria o de oficio. A tal efecto, cualquier persona interesada podrá instar 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.

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 alguna cuestión que pudiera ser susceptible de mejora. Las resoluciones emitidas son notificadas a la persona interesada y al órgano, unidad o servicio concernido.

Quien ostenta el cargo de Defensor Universitario se integra en la Oficina del Defensor Universitario, actualizado a Oficina de la Defensora Universitaria, manteniendo la nomenclatura vigente en los Estatutos de la Universidad de Cádiz. La Oficina no es sólo una infraestructura dotada de los medios económicos y materiales necesarios para su funcionamiento, sino un órgano complejo integrado por el titular del cargo y el resto de miembros que lo conforman como un todo que desarrolla el trabajo en equipo. La

resolución de consultas, quejas y, en su caso, mediaciones informales se organiza en torno a ese equipo de trabajo.

En relación con el estudiantado, el art. 46 Ley Orgánica de Universidades atribuye a la figura del Defensor Universitario velar por la garantía de sus derechos cuando proceda<sup>1</sup>, lo que se refuerza en el art. 46 del Estatuto del Estudiante Universitario (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 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” (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.

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, el Proyecto de 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. La institución del Defensor Universitario estará 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. Queda al margen, como no podía ser de otro modo, de los procedimientos administrativos que se activen desde

---

<sup>1</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.

una perspectiva estrictamente jurídica. Quizás, sea el marco adecuado para dotar a la Universidad de Cádiz de un Servicio de Mediación Intrauniversitaria.

## **1.2. Presentación de la Memoria del curso académico 2020-2021.**

En cumplimiento con lo previsto en el art. 202.5 EEUCA y el art. 27 ROFUCA se presenta la siguiente Memoria, que hace un compendio de las actividades realizadas por la Oficina de la Defensora Universitaria desde el 1.º de octubre de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021.

En este periodo, se ha producido la circunstancia de que ha habido un relevo de la titular del cargo, que fue efectivo con fecha de 1.º de febrero de 2021. Al respecto, he de agradecer la profesionalidad, la amabilidad y la excepcional disposición de la anterior Defensora Universitaria, la Prof.ª D.ª Rosario García García, para efectuar el traspaso. Es de hacer notar el enorme esfuerzo realizado por la Prof.ª D.ª Rosario García por tener al día los asuntos de la Oficina, dejando prácticamente cerrados todos los ingresados en este periodo durante su mandato.

Este agradecimiento se hace extensivo a D.ª Inés González Gutiérrez, Defensora Adjunta, por su constante e inestimable ayuda desde el primer día de la incorporación como Defensora Universitaria, así como por la excelsa profesionalidad y humanidad que envuelve todo el trabajo que desarrolla en la Oficina, siendo una excelente interlocutora con el estudiantado en el asesoramiento y en la resolución de las consultas que han llegado durante este curso académico. Se completa este equipo con la incorporación de D.ª Inmaculada González García, Defensora Adjunta y Profesora Titular de Universidad del Área de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales, quien ha puesto toda su extraordinaria formación y trayectoria académica en la efectiva resolución de las quejas que han llegado, en especialmente, en materia de conciliación laboral y familiar, con resultados óptimos en su labor de mediación informal con los distintos servicios, unidades y órganos con los que ha trabajado.

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 resolución de los asuntos ingresados y resueltos.

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 informal 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. Por ello y por si se apreciara algún error o disconformidad con la forma de afrontar la resolución de los asuntos ingresados por esta institución, pedimos disculpas desde esa buena fe.

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. Se nos ha atendido siempre de una manera inmediata y se ha dado respuesta, por lo general, con celeridad. Hemos recibido un trato exquisito en el marco del diálogo.

También hemos de expresar nuestro agradecimiento a los miembros de la comunidad universitaria que han depositado su confianza en esta institución instando nuestra actuación.

Esta Memoria ha seguido, básicamente, el modelo de los últimos años por dos razones: por una parte, se refiere a las actuaciones desarrolladas durante el mandato de la anterior Defensora Universitaria, y por otra, la llegada como novel a la Oficina ha implicado aprender durante estos meses una nueva forma de trabajar en la universidad.

La mayoría de los asuntos abordados han sido a solicitud de parte, siendo escaso el número de actuaciones abiertas de oficio. Cuando se ha tratado de asuntos cuya resolución sólo afecta al solicitante de amparo, se ha respetado la instancia de parte.

Con el mayor respeto hacia las y los estadísticas de la Universidad de Cádiz, expertos en dicha maravillosa ciencia, esta Memoria está conformada por datos y un análisis estadístico rudimentario realizado por nuestra parte. Pedimos disculpas por los errores de metodología que pudieran apreciarse y, en su caso, de interpretación y análisis.

## **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: forma de iniciación, tramitación y tipo de actuación. A partir de los datos generales, se procederá al análisis según el Campus, colectivo, tipo de asunto y género.

Durante este periodo, se ha recibido, en ocasiones y de manera duplicada, solicitudes, consultas y quejas, 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 en el o en la misma, o, según la pretensión planteada, formalizar la consulta, queja o reclamación a través del BAU<sup>2</sup> para dar la posibilidad de ejercer el derecho de audiencia contra la persona o servicio al que se dirige.

Se ha otorgado la calificación de solicitud de amparo cuando no queda clara su naturaleza como solicitud, sugerencia o queja.

### **2.1. Forma de iniciación, tramitación y tipo de actuación.**

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría de la Universidad de Cádiz (ROFDUCA) prevé tres formas de iniciación de sus actuaciones: solicitudes, sugerencias y quejas.

La forma de iniciación genérica se efectúa a través de una solicitud, determinándose con su admisión si se tramita como consulta, queja o mediación. A partir de la pretensión planteada, se determina de oficio la tramitación que corresponda.

---

<sup>2</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

La queja puede ser individual o colectiva. Se presenta cuando un miembro de la comunidad universitaria considera que se han vulnerado sus derechos o existen discrepancias respecto a una decisión adoptada por un órgano o servicio que puede producir perjuicio o lesión de derechos y se han agotado las vías previas de reclamación.

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 vía correo electrónico o atención telefónica. La institución del Defensor Universitario 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>3</sup>. Ese asesoramiento no implica entrar en el fondo del asunto que corresponde al órgano administrativo procedente.

Se garantiza la confidencialidad de las personas que acuden a esta institución y el sigilo sobre los asuntos tratados, lo cual no impide que, en la presente Memoria y dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 202.5 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz, esta Defensora resalte algunas recomendaciones o sugerencias efectuadas en este periodo en aras de contribuir a la mejora de los servicios de esta Universidad y dentro del marco de la transparencia exigida, que ha de coexistir con el derecho a la protección de datos de carácter personal. La confidencialidad implica, asimismo, que se solicite autorización expresa para iniciar actuaciones con terceras personas.

En el ámbito de sus actuaciones, los miembros de la Oficina han de actuar con el debido sigilo para garantizar la confidencialidad indicada. Al respecto, el art. 19 ROFUCA prevé que “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”. La información recabada desde esta institución tiene el carácter de estrictamente confidencial (por ejemplo, entrevistas con las partes implicadas, reuniones con responsables universitarios, información aportada).

En lo que concierne al tipo de actuación, puede ser a instancia de parte (del interesado o interesada), que es la norma general, o de oficio (a instancia propia), que es la excepcionalidad. Las actuaciones abiertas de oficio se han derivado de asuntos iniciados

---

<sup>3</sup> Art. 46.3 Estatuto del Estudiante Universitario.

a petición de parte con efectos extensibles o que han permitido detectar alguna debilidad mejorable en el servicio prestado por esta Universidad. Estas actuaciones de oficio se han materializado con actos de mediación informal en asuntos relativos a la forma de entrega de copia de exámenes por el profesorado, a la búsqueda de mecanismos de mejora de resultados de asignatura con tasa baja de rendimiento y de éxito, y a la protección de la imagen de la UCA con utilización de su logo modificado en creación de redes sociales ajenas a la entidad.

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>4</sup>.

En lo que se refiere a solicitudes rechazadas, no consta solicitud, sugerencia 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. Como se ha expuesto *supra*, si hay disponible otra vía preferente, 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.

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 2020-2021, en la que se incluye sólo los asuntos iniciados a instancia de parte, dada la escasa entidad de los iniciados 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 se ordenan como “otros casos” u “otros” colectivos: por ejemplo, durante el mes de septiembre llegaron algunas

---

<sup>4</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).

peticiones por algunos preinscritos en el Grado en Medicina a través del DUA<sup>5</sup> en relación con el número de plazas cubiertas de las ofertadas para el curso 2021-2022.

En el curso 2020-2021, se ha tramitado 181 expedientes clasificados en 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 113 consultas, de las cuales 77 corresponden al alumnado. El número de quejas ha sido de 25, correspondiendo en porcentaje muy similar a los colectivos de estudiantes (12) y de PDI (10). Las mediaciones informales realizadas han sido de 43, de las cuales 29 se han referido al PDI. Por Campus, el de Puerto Real es del que provienen un mayor número de solicitudes de actuación de esta institución.

El número de asuntos tramitados ha aumentado en el 18,3% con respecto al curso anterior, que ya había sido mayor con respecto al curso 2018-2019 en el 37,8%. No se ha detectado una causa concreta del aumento consecutivo en los dos últimos cursos académicos (2019-2020 y 2020-2021), a pesar de coincidir con el periodo de pandemia COVID19. En el curso 2020-2021, no se ha tramitado un número relevante de solicitudes, sugerencias o quejas vinculados a dificultades generadas por las restricciones sanitarias y su afectación al desarrollo académico de cada colectivo. En el mes de febrero, entraron dos asuntos relacionados con la aplicación de la normativa sobre entrega de copias de exámenes y grabación de exámenes realizados mediante presencialidad online a través del Campus Virtual, respectivamente.

| <b>CURSO ACADÉMICO</b> | <b>NÚMERO DE ASUNTOS TRAMITADOS</b> |
|------------------------|-------------------------------------|
| <b>2020-2021</b>       | 181                                 |
| <b>2019-2020</b>       | 153                                 |
| <b>2018-2019</b>       | 111                                 |
| <b>2017-2018</b>       | 112                                 |
| <b>2016-2017</b>       | 126                                 |

Tabla 1: Tabla de número de asuntos tramitados

Se ha de tener en cuenta el número de solicitudes recibidas dentro del contexto de la comunidad universitaria, que, según los datos del curso 2020-2021, ha estado integrada por 22.192 estudiantes<sup>6</sup>, 2.072 miembros del PDI y 855 miembros del PAS. El reglamento interno permite también atender a otros colectivos que pudieran tener alguna

<sup>5</sup> Distrito universitario único andaluz.

<sup>6</sup> Es el número de estudiantes sin tener en cuenta a Erasmus/Séneca/Visitantes; sin éstos sería de 21.694. De este grupo de estudiantes hemos recibido solicitudes en cuanto usuarios de los servicios de esta Universidad.

vinculación con algún servicio, órgano o unidad con la Universidad de Cádiz (como el ejemplo anterior de solicitudes de preinscritos en el Grado en Medicina a través del DUA).

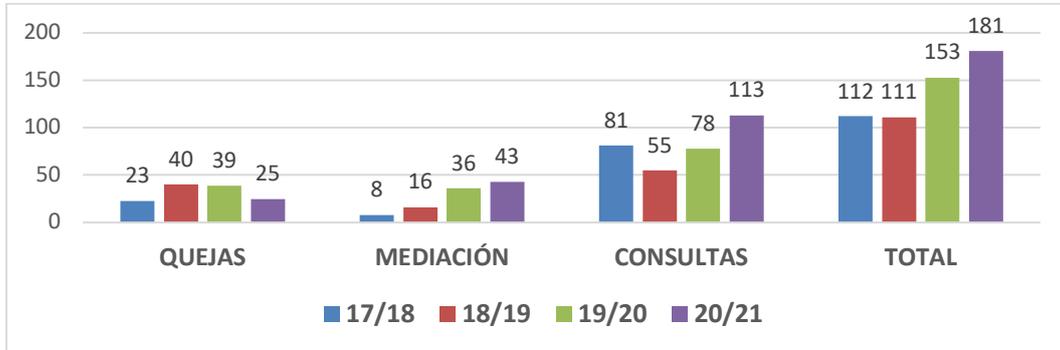


Gráfico 1: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos

En la siguiente tabla diferenciamos a modo de resumen el número de casos recibidos en los cuatro Campus, divididos por género en cada uno de ellos.

| Campus      | Mujeres | Hombres | Total |
|-------------|---------|---------|-------|
| Algeciras   | 5       | 5       | 10    |
| Cádiz       | 25      | 22      | 47    |
| Jerez       | 15      | 19      | 34    |
| Puerto Real | 33      | 36      | 69    |

Tabla 2: Actuaciones por Campus y género<sup>7</sup>

Durante este periodo han sido más numerosos los casos presentados por estudiantes, estando igualados ambos géneros.

| Colectivo    | Mujeres   | Hombres   | Total      |
|--------------|-----------|-----------|------------|
| Estudiantes  | 47        | 55        | 102        |
| PDI          | 29        | 26        | 55         |
| PAS          | 1         | 3         | 4          |
| Otros        | 11        | 9         | 20         |
| <b>TOTAL</b> | <b>88</b> | <b>93</b> | <b>181</b> |

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y género

<sup>7</sup> Las solicitudes, sugerencias o quejas recibidas de “otros colectivos” (20) no es posible atribuirles a un determinado Campus, por lo que no se computan en esta tabla.

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 febrero, que son los meses en los que confluyen más actividades académicas.

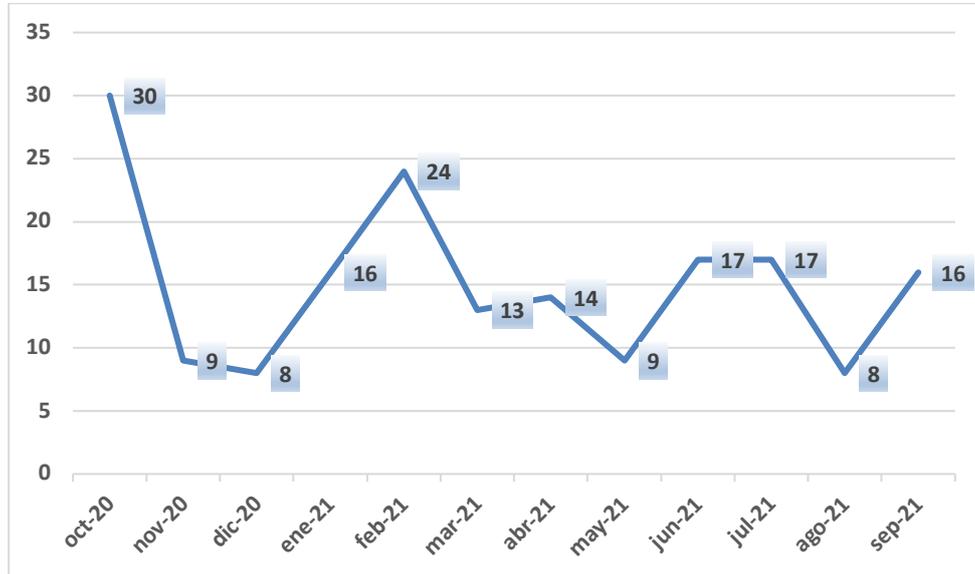


Gráfico 2: Distribución de solicitudes según mes de recepción

## 2.2. Consultas, quejas y mediaciones.

Los datos globales de la Tabla general de actuaciones pueden ser susceptibles de analizarse en atención a su tramitación como consultas, quejas o mediaciones. Para ello, se tendrá en cuenta en análisis de dichos datos los parámetros de campus, colectivo, género y asunto a fin de una imagen definida de los asuntos tramitados en el curso 2020-2021.

En el curso 2020-2021, el número total de los colectivos por Campus fue de: 10.243 en el Campus de Puerto Real, 7.984 en el Campus de Cádiz, 5.124 en el Campus de Jerez y 1.845 en el Campus de la Bahía de Algeciras<sup>8</sup>. El total de expedientes tramitados sobre la suma de todos los colectivos de la comunidad universitaria (excluidos “otros”) representa el 1,45%.

En el siguiente gráfico se presenta la evolución del volumen de actuaciones en los últimos cuatro años. La evolución decreciente de quejas y el aumento de mediaciones

<sup>8</sup> En el Campus de Cádiz, el número de alumnos fue de 6.758, el de PAS fue de 495 y el de PDI, de 731. En el Campus de Puerto Real, el número de alumnos fue de 8.932, el de PAS fue de 309 y el de PDI, de 1.002. En el Campus de Jerez, el número de alumnos fue de 4.825, el de PAS fue de 78 y el de PDI, de 221. Y en el Campus de la Bahía de Algeciras, el número de alumnos fue de 1.677, el de PAS de 50 y el de PDI, 118.

pueden deberse a una interpretación flexible del concepto de mediación en el marco de las Defensorías Universitarias. Diversas quejas han sido derivadas a una mediación informal, efectuando de actuaciones tendentes a facilitar la comunicación, a delimitar el problema y, en su caso, buscar posibles vías de solución.

| COLECTIVO                         | ASUNTOS       | QUEJAS    | MEDIACIÓN | CONSULTAS  | TOTALES    |
|-----------------------------------|---------------|-----------|-----------|------------|------------|
| ESTUDIANTES                       | ACCESO        | 1         | 0         | 2          | 3          |
|                                   | BECAS         | 0         | 0         | 6          | 6          |
|                                   | CONVALIDACIÓN | 0         | 0         | 3          | 3          |
|                                   | DOCENCIA      | 1         | 4         | 15         | 20         |
|                                   | DOCTORADO     | 1         | 0         | 1          | 2          |
|                                   | EVALUACIÓN    | 2         | 4         | 10         | 16         |
|                                   | EXAMEN        | 4         | 1         | 12         | 17         |
|                                   | MATRÍCULA     | 1         | 2         | 15         | 18         |
|                                   | MOVILIDAD     | 1         | 1         | 2          | 4          |
|                                   | OTROS         | 1         | 1         | 3          | 5          |
|                                   | SERVICIOS     | 0         | 0         | 6          | 6          |
|                                   | VIDA UNIVERS. | 0         | 0         | 2          | 2          |
| <b>TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES</b> |               | <b>12</b> | <b>13</b> | <b>77</b>  | <b>102</b> |
| PDI                               | DOCENCIA      | 1         | 0         | 1          | 2          |
|                                   | EVALUACIÓN    | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | EXAMEN        | 1         | 0         | 0          | 1          |
|                                   | INVESTIGACIÓN | 1         | 4         | 2          | 7          |
|                                   | ORG. DOCENTE  | 2         | 1         | 1          | 4          |
|                                   | OTROS         | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | PERSONAL      | 2         | 16        | 5          | 23         |
| VIDA UNIVERS.                     | 3             | 8         | 5         | 16         |            |
| <b>TOTAL CASOS DE PDI</b>         |               | <b>10</b> | <b>29</b> | <b>16</b>  | <b>55</b>  |
| PAS                               | OTROS         | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | PERSONAL      | 2         | 1         | 0          | 3          |
| <b>TOTAL CASOS PAS</b>            |               | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>4</b>   |
| OTROS                             | ACCESO        | 0         | 0         | 2          | 2          |
|                                   | CONVALIDACIÓN | 0         | 0         | 2          | 2          |
|                                   | DOCENCIA      | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | EXAMEN        | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | MATRÍCULA     | 0         | 0         | 1          | 1          |
|                                   | OTROS         | 0         | 0         | 7          | 7          |
|                                   | PERSONAL      | 1         | 0         | 4          | 5          |
| SERVICIOS                         | 0             | 0         | 1         | 1          |            |
| <b>TOTAL CASOS OTROS</b>          |               | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>19</b>  | <b>20</b>  |
| <b>TOTAL ACTUACIONES</b>          |               | <b>25</b> | <b>43</b> | <b>113</b> | <b>181</b> |

Tabla 4: Tabla general de actuaciones

### 2.2.1. Consultas.

El trabajo que desarrollamos desde la Oficina en este ámbito es el de ofrecer asesoramiento y orientación a las personas que así nos lo requieren. Nuestra actuación consiste en la aclaración inmediata de dudas o en la orientación sobre dónde deben dirigirse para ser mejor informados. Suelen ser gestiones ágiles y son respondidas con rapidez. La frecuencia con la que recibimos esta modalidad de actuación es síntoma de la confianza de cuantos se acercan a esta Oficina.

Nuestra Oficina es un espacio donde recibimos a las personas que desean ser escuchadas y donde ponemos todo nuestro empeño en resolver sus consultas, orientándolas o asesorándolas según la naturaleza de la misma.

A lo largo de todo el curso hemos tenido que recurrir, una y otra vez, a los órganos administrativos y responsables universitarios para solicitar su colaboración y, con carácter general, nos han brindado su ayuda, lo cual agradecemos públicamente.

En total, se han tramitado 113 consultas, de las cuales 77 corresponden al alumnado, que representan el 67% de las consultas tramitadas.

Si analizamos las consultas por Campus, el 43% provienen del Campus de Puerto Real, el 25% del Campus de Cádiz, el 25% del Campus de Jerez y el 7% del Campus de la Bahía de Algeciras.

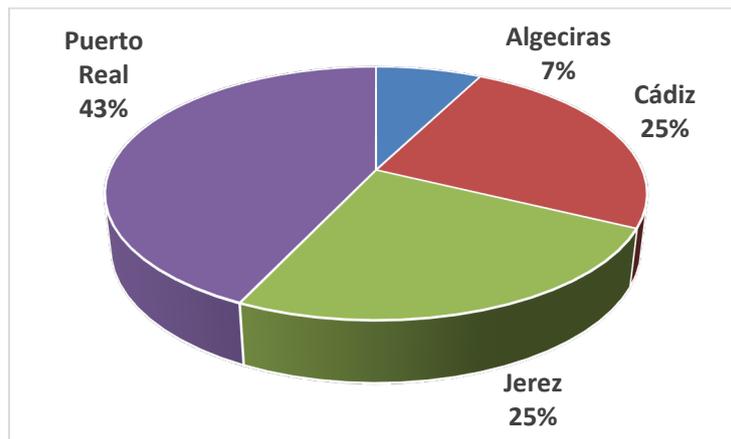


Gráfico 3: Consultas por Campus

Las consultas del PDI suponen el 14% y las del PAS, el 1%. De otros colectivos no integrantes de la comunidad universitaria, pero con vinculación con algún servicio, órgano o unidad, se ha tramitado el 17% de las consultas ingresadas.

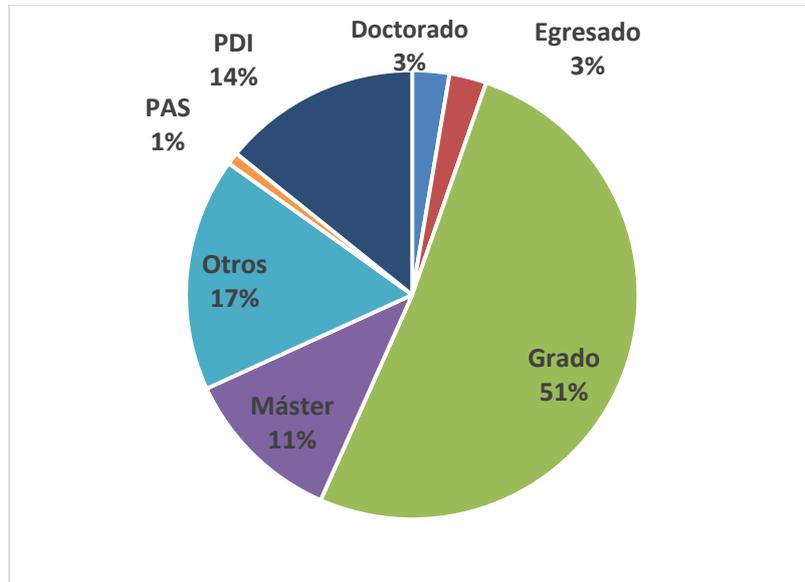


Gráfico 4: Consultas por colectivo

Dado que han sido de muy diversa naturaleza, las consultas tramitadas se han agrupado por temáticas en esta Memoria. En relación con las 16 consultas planteadas por el PDI de esta Universidad, se han centrado en consultas o dudas encuadrables en la vida universitaria (5), en el Área de Personal (5) y en investigación (2).

Es simbólica la remisión de consultas por parte del PAS a esta institución, habiéndose registrado sólo una mera consulta con una duda sobre el enlace correcto con la versión actualizada de una determinada normativa interna.

Las recibidas del colectivo del estudiantado son variadas, encuadrables en las quince temáticas en las que se han organizado las consultas tratadas. Casi la mitad de las consultas viene referida a la actuación de asesoramiento u orientación en materia de exámenes (12), matrícula (16), evaluación (10) y docencia (15). Al respecto, hemos contado con la inestimable colaboración del Área de Gestión al Alumnado y Relaciones Internacionales y de las Secretarías de Campus.

En el siguiente gráfico, se representa la agrupación por asunto de las 113 consultas tramitadas en el curso 2020-2021:

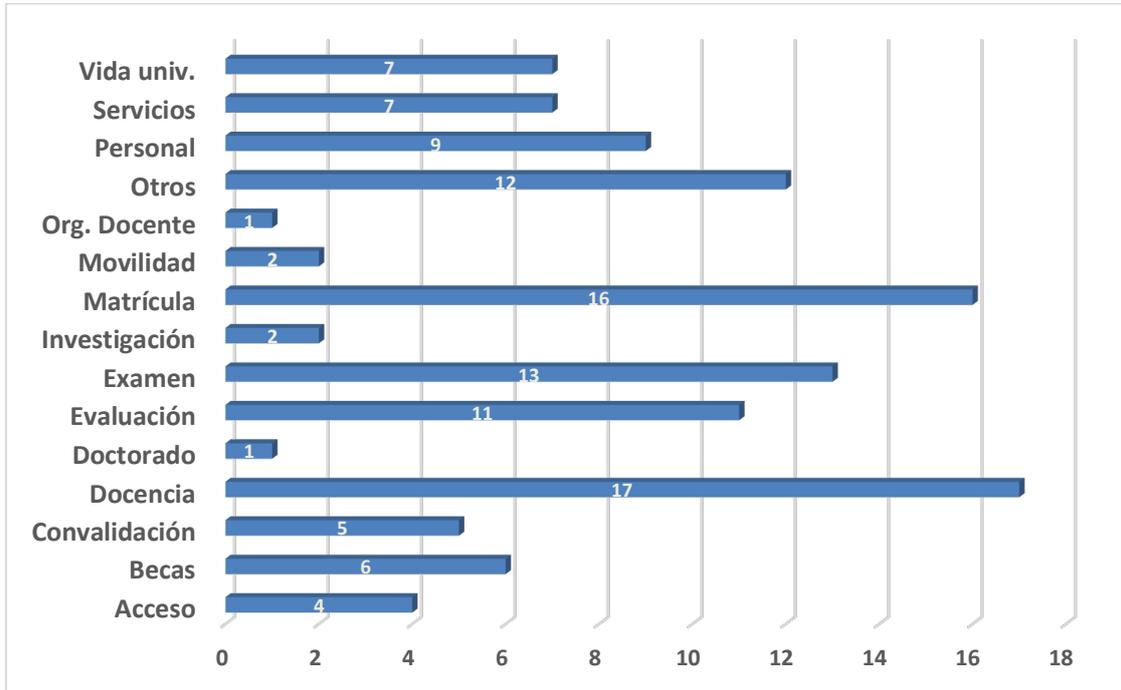


Gráfico 5: Consultas por asuntos

En las consultas según género, se detecta prácticamente equilibrado el número de consultas recibidas por parte de mujeres y hombres.

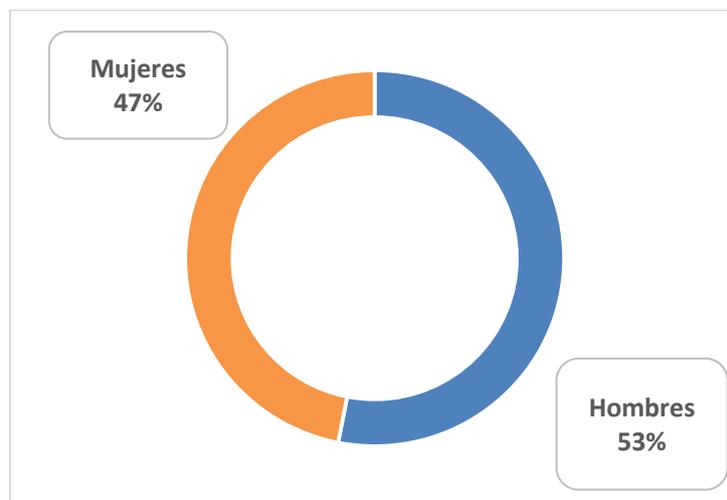


Gráfico 6: Consultas según género

### 2.2.2. Quejas.

El total de quejas tramitadas ha sido de 25 quejas, procedentes básicamente de los colectivos adscritos a los Campus de Puerto Real (40%) y de Cádiz (40%). Estos dos campus son los que aglutinan un mayor número de miembros de la comunidad universitaria, aunque no está contrastada esta causa objetiva como justificadora de la mayor presentación de quejas desde estos dos Campus. Con respecto a las mediaciones, se produce un efecto similar, pero no en las consultas.

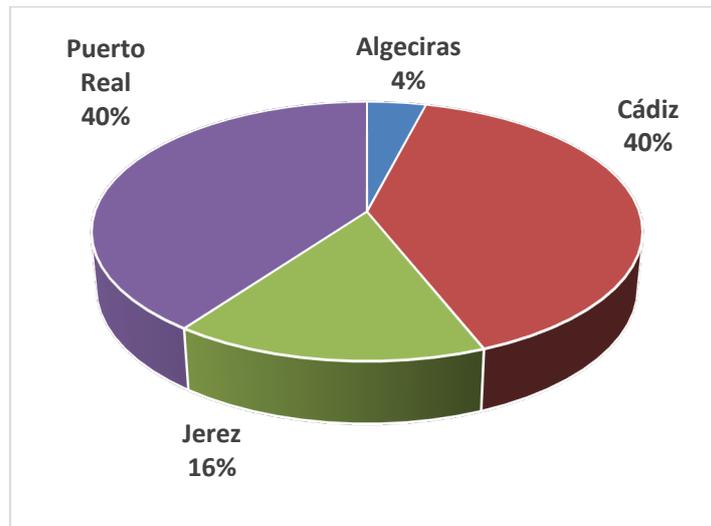


Gráfico 7: Quejas por Campus

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

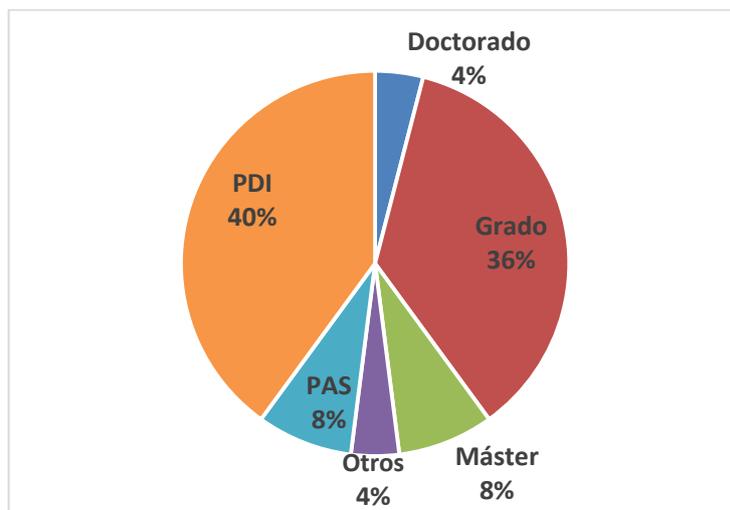


Gráfico 8: Quejas por colectivo

Las *quejas de los estudiantes* se han centrado en las materias de evaluación, matrícula, movilidad y premio extraordinario. En relación con las medidas adoptadas en cuanto a presencialidad y evaluación motivadas por la pandemia COVID19, se han tramitado tres quejas relativas a la presencialidad en las aulas tras la finalización de la Semana Santa, la posibilidad de realización de exámenes en septiembre en fechas diferentes tras permanecer en cuarentena COVID19 y la utilización de grabación audiovisual por el docente en la realización de exámenes online a través del Campus Virtual en la convocatoria de febrero. En cuanto a las nueve quejas restantes, se reconducen a desacuerdos en relación con la evaluación por compensación, con la devolución de precio público de tercera matrícula de TFM haciendo uso de una única convocatoria, con la discrepancia en la aplicación de sistemas de evaluación por profesorado a alumno matriculado iniciado el curso, con la convocatoria de premio extraordinario de doctorado cuando queda desierta una convocatoria por no llegar al número mínimo de doctores, con el procedimiento de acceso a título de máster a través del DUA y con la solicitud de devolución de ayuda de movilidad recibida por una estudiante ERASMUS saliente. En este caso, el Vicerrectorado competente tuvo a bien, como toma de razón, seguir nuestra recomendación de compensar económicamente con bolsa de estudio y, en su caso, reconocimiento de la estancia ERASMUS realizada por parte de la estudiante.

Las *quejas del PDI* encierran pretensiones muy diversas. Básicamente, las actuaciones se han centrado en las relaciones profesionales conflictivas en el área de conocimiento (se rechazó la mediación a priori); en la actuación puntual de esta institución en relación con algunas dudas sobre posible indefensión en la tramitación de un procedimiento ante la Comisión de Acoso; en las actuaciones seguidas en la obligatoriedad de que la UCA despliegue medidas para garantizar los cupos por discapacidad en las convocatorias de plazas de PDI en las diversas categorías, incluidas las bolsas de PSI; sobre problemas de interpretación de la aplicación de la Instrucción conjunta UCA/IO1CVVEE-VPCE/2021, de 22 de enero de 2021, y la posible indefensión del profesor; sobre la no respuesta formal con pie de recurso de resolución de una solicitud de sexenio UCA; sobre conflictos de convivencia aflorados a raíz de la convocatoria y baremación de una plaza de PDI laboral; sobre la penalización en bolsa de PSI pasando al último puesto por rechazo de contrato en el curso anterior; sobre alteraciones de la organización docente de profesor, y sobre la baremación de las solicitudes de una plaza de PDI laboral.

Las *quejas del PAS* se centran en la disconformidad con la interpretación de los contratos de corta duración en relación a la preferencia para llamar a los candidatos en bolsa y la rotación del PAS en las conserjerías de uno de los campus.

Esta institución ha suspendido y archivado actuaciones en relación a conflictos intersubjetivos de convivencia cuando ha tenido conocimiento de la iniciación de actuaciones por la Comisión de Acoso o por la Inspección General de Servicios. Como puntualización, esta institución no tiene competencia para entrar a conocer de pretensiones relativas a acoso al corresponder a otro órgano. Tampoco puede incoar o continuar actuaciones en cuanto tenga conocimiento de que estén activas en la Inspección General de Servicios, con la que se ha mantenido permanente colaboración y coordinación.

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

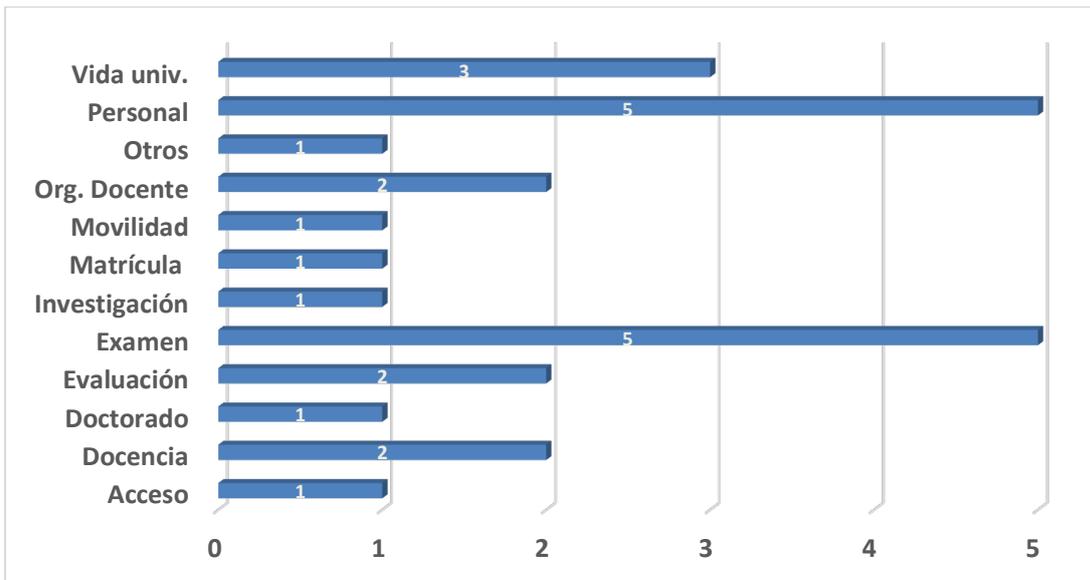


Gráfico 9: Quejas por asunto

En lo que concierne al género de las personas que han presentado queja ante esta institución, el 60% han sido mujeres y el 40%, hombres.

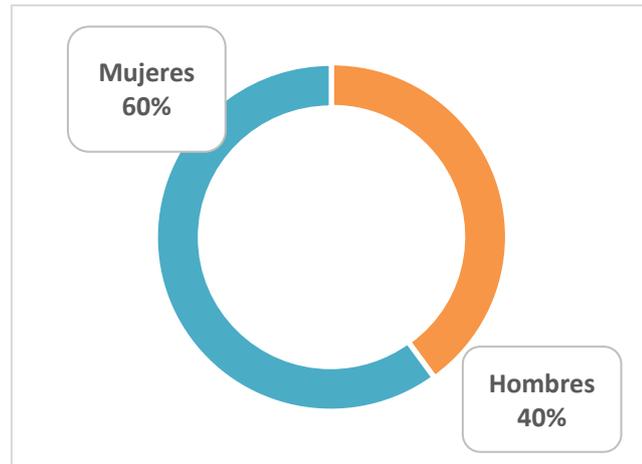


Gráfico 10: Quejas según género

### 2.2.3. Mediaciones.

Si algún miembro de la comunidad universitaria plantea ante la Defensora un conflicto de convivencia interpersonal, el medio óptimo para buscar una resolución es la *mediación*. No obstante, la práctica ha llevado a actualizar el concepto de mediación intrauniversitaria. Las actuaciones clasificadas como mediación se refieren, en realidad, a actividades de mediación tanto formal como informal.

En esta línea, se ha detectado que, ante la identificación de un conflicto de convivencia interpersonal, el planteamiento de una mediación formal crea suspicacia, prefiriéndose actuaciones de otro tipo que no dejan de ser lo que, en el ámbito de las Defensorías Universitarias, vienen denominando intermediación o mediación informal. Se procede a un acercamiento a través de la escucha presencial, por teléfono o videoconferencia, de forma separada de cada parte para aislar el problema, canalizar posibles soluciones por las partes o provocar el acercamiento y el diálogo de las partes, entre otras actuaciones. La mediación informal también se utiliza como método para resolver algunas quejas que no siempre conllevan un conflicto de convivencia interpersonal.

Las mediaciones informales realizadas han sido 43, de las cuales 29 se han referido al PDI, es decir, el 67% de las mediaciones efectuadas. Se advierte que buena parte de ellas se ha iniciado como queja canalizada como mediación informal.

En cuanto a su distribución por Campus, provienen principalmente de los Campus de Puerto Real (44%) y de Cádiz (32%), seguidos del Campus de Jerez (19%) y del Campus de la Bahía de Algeciras (5%).

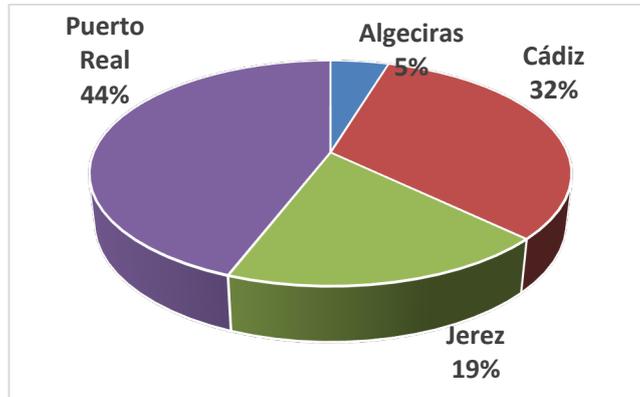


Gráfico 12: Mediaciones por Campus

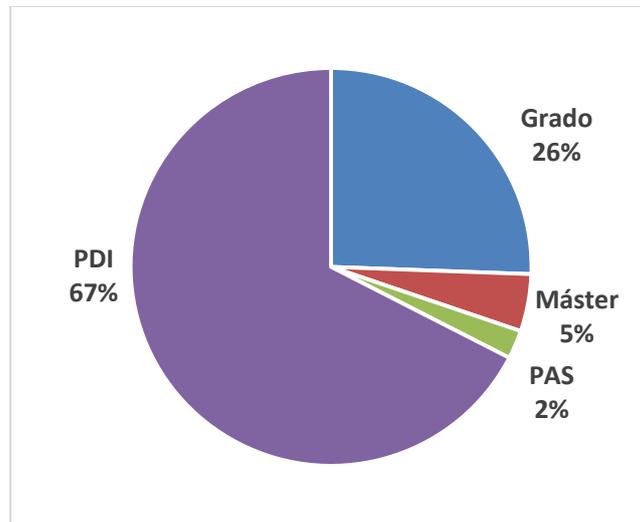


Gráfico 11: Mediaciones por colectivo

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

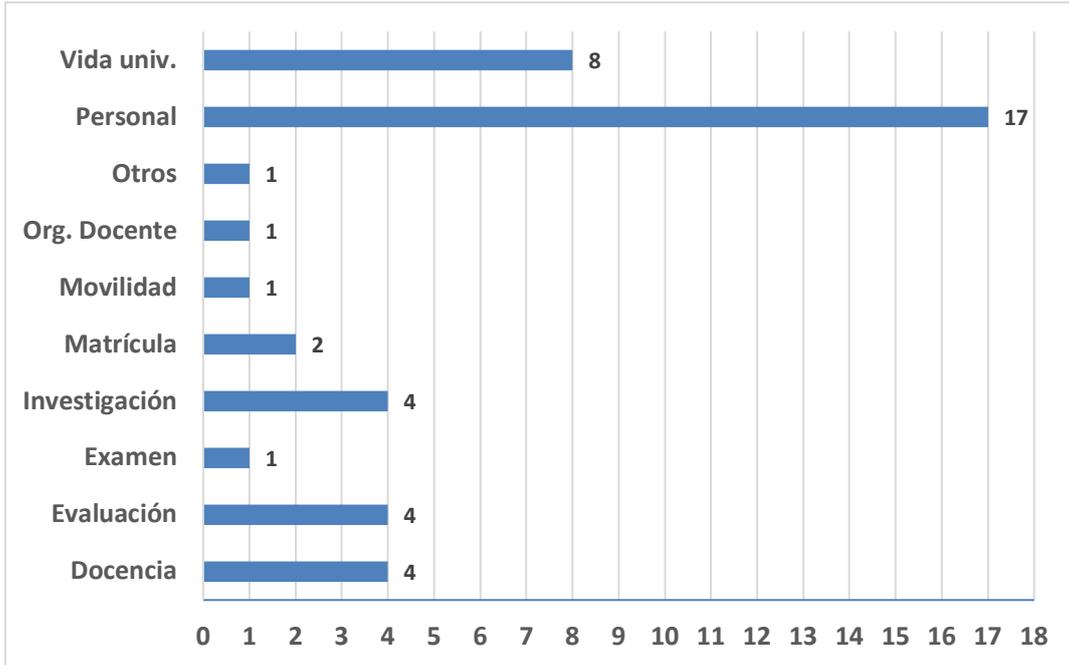


Gráfico 13: Mediaciones por asunto

Las mediaciones informales llevadas a cabo, iniciadas por solicitudes del estudiantado (13), han venido referidas, en su mayoría, a la docencia (4), la evaluación (4) y la matrícula (2).

Los expedientes iniciados a instancia del PDI, resueltos a través actuaciones de mediación informal, se agrupan en cuatro bloques: Personal (16), vida universitaria (8), investigación (4) y organización docente (1).

Al igual que en las consultas, sólo ha habido una petición de nuestra actuación por parte de un miembro del PAS laboral temporal.

A partir de dos de los expedientes tramitados (perfil mujer de las solicitantes), hemos constatado que aún existe margen para la mejora en la consecución de la efectiva conciliación de la vida familiar y laboral. Somos conscientes de los avances que, en esta materia, se han efectuado por la Universidad de Cádiz, que apuesta por implementar políticas universitarias en igualdad e inclusión social. Por nuestra parte, hemos detectado aspectos concretos susceptibles de mejora en relación con los cambios de turnos de trabajo del PAS laboral temporal y en la organización docente en el PDI.

En las mediaciones según género, se detecta prácticamente un equilibrio entre mujeres y hombres.

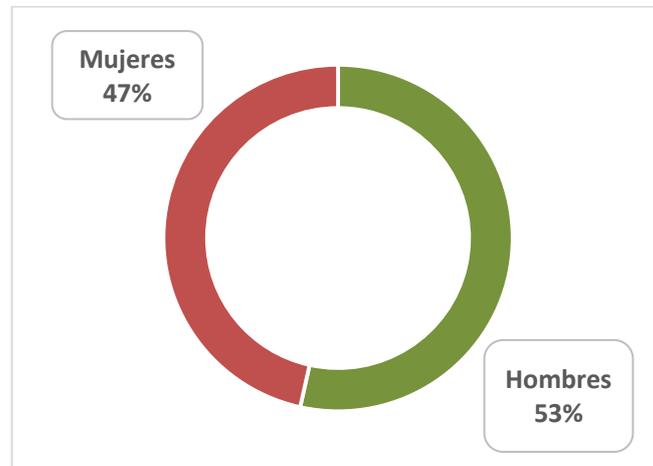


Gráfico 14: Mediaciones según género

### 3. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS EMITIDAS.

En el curso 2020-2021, por el cariz de algunos de los expedientes tramitados y en cuanto pudiera redundar en la mejora de la prestación de un servicio o del funcionamiento de una unidad u órgano de la Universidad, se emitió sugerencias y recomendaciones a partir de asuntos iniciados a instancia de parte. En esta Memoria y a efectos de preservar la confidencialidad, sólo se trae a colación las que tienen efecto general y no las efectuadas en el caso concreto planteado por la parte.

A este respecto, son cuatro bloques de recomendaciones o sugerencias de efecto general emitidas en dicho curso académico:

a) A raíz de la aprobación de la Instrucción conjunta UCA/I01CVVEE-VPCE/2021, de 22 de enero de 2021, por la que se interpreta el artículo 18 del Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz, publicada en el BOUCA de 11 de febrero de 2021, núm. 231 (se aplicó a la convocatoria de febrero de 2021), se presentó solicitud ante esta institución, que concluyó con una resolución con diversas recomendaciones. A nuestro juicio, éstas podrían redundar en la mejora de la interpretación y aplicación de la indica instrucción.

En este sentido, las recomendaciones se hicieron llegar al Vicerrector de Estudiantes y Empleo, al que hemos de agradecer la constante colaboración y su predisposición a

tratar cualquier asunto relacionado con el estudiantado. Por su parte, mostró una receptividad positiva a nuestras recomendaciones en una futura revisión de la Instrucción.

Al respecto, las recomendaciones realizadas se plantearon en los siguientes extremos:

### ***“III.1. Recomendación primera.***

*Se recomienda que la publicación de la Instrucción, en caso de que sea modificada, tenga lugar con antelación suficiente para que los sectores afectados, alumnado y profesorado, tengan conocimiento antes del inicio del siguiente periodo de exámenes, aparte de la participación de representantes de ambos sectores en dicha modificación pues puede contribuir con las experiencias concretas y problemas concretos.*

### ***III.2. Recomendación segunda.***

*En cuanto al derecho reconocido al estudiante en el art. 1.1 Instrucción conjunta de que se le “muestren en pantallas las correcciones realizadas en el ejercicio, recibiendo del profesor las explicaciones sobre las mismas, y, si así lo solicita, la descripción de las respuestas correctas”, se recomienda precisar si la visualización se refiere a todos los ejercicios o pruebas de examen realizadas o sólo algunas, puesto que, desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, se excluye algunos tipos de exámenes como los tipo test. Ha de quedar claro en la Instrucción la regla general y, en su caso, las excepciones de existir en aras de la seguridad jurídica.*

### ***III.3. Recomendación tercera.***

*Se recomienda la mejora de la redacción del apartado 2 del art. 1.º de la citada Instrucción conjunta. En la Instrucción, se requiere que el alumno justifique su petición –sin concretar qué justificación ha de alegar-, obviando que es un derecho de acceso y de obtener copia de documentos del expediente, por lo que debería ser suficiente indicar su condición de interesado en el procedimiento de revisión. El alumno ha de ser consciente al igual que el profesor que se está refiriendo a dicho procedimiento.*

#### **IV.4. Recomendación cuarta.**

**Se recomienda** eliminar la mención de la entrega de anotaciones del profesor en exámenes orales, a que se hace referencia en el art. 1.2, pues puede colisionar, cuando menos, con el derecho a la protección de datos de carácter personal del profesor.

No queda claro si el profesor tiene la obligación de entregar un documento con aclaraciones tanto en caso de examen oral como escrito, ya que, en el caso del examen oral, recoge el deber del profesor de proporcionar al estudiante “las notas aclaratorias que hubiese sido tomadas durante la prueba de evaluación”. Ello puede colisionar con el propio derecho del profesor de preparar sus alegaciones en reclamaciones futuras y, por consiguiente, como garantía de su derecho de defensa. Obviamente, queda a salvo el derecho del estudiante de recibir las explicaciones y descripción de las respuestas en los términos indicados.

Parece de relevancia que clarifique si el acceso a las anotaciones del profesor se refiere a efecto de tratamiento de datos de carácter personal o como parte del expediente administrativo. Se ha de aclarar, igualmente, si no colisiona con el derecho de defensa del profesor en caso de reclamaciones futuras el facilitar anotaciones que no se contengan en el propio ejercicio, o si debería elaborar un documento con anotaciones específico ad hoc con respecto a cada examen. Previsión que no se contiene en el Reglamento y que, en cualquier caso, repercutiría en las alegaciones que, en su caso, hubiera de presentar el profesor en reclamaciones futuras del alumno. Es importante recalcar que el Reglamento obliga al profesor a dar explicaciones sobre las correcciones y describir, en su caso, las respuestas correctas.

Esa determinación a efectos del tratamiento de datos de carácter personal a efectos de su acceso y rectificación por el titular de los mismos. La Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (Sala Segunda), de 20 de diciembre de 2017, asunto C-434/16, considera que las anotaciones del examinador sobre las respuestas del aspirante constituyen datos de carácter personal tanto para el aspirante como para el examinador, es decir, son datos personales de cada una de ellas<sup>9</sup>. No obstante, se estable determinadas limitaciones a esos derechos. Prevé

---

<sup>9</sup> “Puesto que las respuestas escritas de un aspirante en un examen profesional y las eventuales anotaciones al respecto del examinador pueden someterse a una comprobación, en particular, de su

*que los Estados miembros puedan adoptar medidas legales que limiten el alcance de las obligaciones y los derechos establecidos en el Derecho de la Unión Europea “cuando tal limitación constituya una medida necesaria para salvaguardar los derechos y libertades de otras personas”, o bien la limitación en el derecho a obtener una copia de afectar negativamente a los derechos y libertades de otros (art. 15.4 Reglamento (UE) 2016/679).*

### **III.5. Recomendación quinta.**

***Se recomienda** la revisión de la Instrucción conjunta para fijar como único objetivo de la misma la regulación del procedimiento de revisión de exámenes en interpretación del art. 18 del Reglamento por el que se regula el régimen de evaluación de los alumnos de la Universidad de Cádiz. Se detecta que el preámbulo de la Instrucción entremezcla fundamentación relativa a la protección de datos de carácter personal que nada tiene que ver con el procedimiento concreto que se regula en la Instrucción conjunta. Sería deseable que la Instrucción conjunta sólo contuviera información relativa al procedimiento de revisión de exámenes, que es el previsto en el art. 18 del Reglamento. Tanto el alumno como el profesor han de conocer claramente en aras de su seguridad jurídica cuál es el procedimiento regulado.*

### **III.6. Recomendación sexta.**

***Se recomienda** concretar el procedimiento de entrega de copia del examen cuando sea ejercido por el estudiante como, por ejemplo, presentación de solicitud escrita por el estudiante (requisitos básicos, lugar o modo de presentación, firma...), cómo se efectúa la entrega del examen. A nuestro juicio, sería deseable que el alumnado dispusiera de formularios básicos para solicitar su derecho a la copia del examen en el procedimiento de revisión de exámenes. También sería una buena práctica una vía para canalizar la presentación y entrega de copias de exámenes como*

---

exactitud y de la necesidad de su conservación, a efectos del artículo 6, apartado 1, letras d) y e), de la Directiva 95/46, y pueden ser objeto de rectificación o de supresión, con arreglo a su artículo 12, letra b), procede considerar que el hecho de conferir al aspirante un derecho de acceso a esas respuestas y anotaciones de acuerdo con el artículo 12, letra a), de dicha Directiva, sirve al objetivo de esta, consistente en garantizar la protección del derecho a la intimidad del aspirante en lo que respecta al tratamiento de sus datos [...], y ello con independencia de si el aspirante tiene o no este derecho de acceso también en virtud de la normativa nacional aplicable al procedimiento de examen” (apartado 56, STJUE (Sala Segunda), de 20 de diciembre de 2017, asunto C-434/16). Recuerda que la protección del derecho fundamental al respeto de la intimidad conlleva, “en especial, que toda persona física pueda cerciorarse de que los datos personales que le conciernen son exactos y se utilizan de manera lícita”.

*garantía de la constatación de la efectiva realización y, para evitar, en caso de masivas peticiones, sobrecarga de trabajo en el profesorado en la evacuación de estas peticiones. Podría, como sugerencia, pensarse que se realice a través de las secretarías de los departamentos con el registro correspondiente.*

*Sobre las dificultades técnicas que pudieran producirse para obtener copias de exámenes directamente en formato pdf desde el Campus Virtual, se resuelva en anexo a la Instrucción conjunta.*

*Sería deseable, igualmente, la clarificación de cuáles son las “circunstancias especiales que así lo impidan” para que un docente no entregue las copias solicitadas en el marco del procedimiento de revisión de exámenes a fin de evitar problemas de interpretación para profesores y estudiantes.”*

b) En relación con una queja, planteada a instancia de parte, esta institución analizó los derechos de las personas con discapacidad en su acceso a convocatorias de PDI en general y en la Universidad de Cádiz y la aplicación de la reserva de cupo por discapacidad de las convocatorias públicas de PDI de la Universidad de Cádiz. La tramitación de este expediente concluyó con una resolución que contiene las siguientes recomendaciones generales en la medida en que pueda repercutir en el reconocimiento de derechos de los miembros de la comunidad universitaria:

***“II.1. Recomendación primera.***

*A la vista de la regulación del régimen del personal docente e investigador en la normativa universitaria, a esta Defensora Universitaria le plantea dudas si es aplicación la reserva del art. 28 LA 4/2017 al personal docente e investigador con carácter general o, por el contrario, resulta de aplicación el previsto en el art. 59 del Estatuto Básico del Empleado Público, al que se remite expresamente la normativa universitaria analizada. También genera duda en caso de que no se cubra el cupo reservado si permite incrementar las de procedimiento general o, por el contrario, se han de acumular a la reserva de cupo en posteriores ofertas.*

*Por ello, se recomienda la resolución de esta cuestión previa con el asesoramiento jurídico, si procede, desde el Gabinete Jurídico a través de la Secretaría General de la Universidad de Cádiz, a efectos de determinar el porcentaje de cupo de reserva por discapacidad que corresponde las plazas de PDI estructural e interino.*

### **III.2. Recomendación segunda.**

*Esta Defensora recomienda que, dada la predisposición y sensibilidad de la Universidad de Cádiz en implementar políticas de acción positiva que permitan la reserva de cupos para el personal con discapacidad igual o superior al 33%, se ejecuten a corto y medio plazo dichas políticas con medidas concretas como:*

- a) La inclusión de cláusula de reserva de cupo de plazas por discapacidad en la próxima oferta de empleo público.*
- b) El establecimiento de criterios y procedimientos para efectuar la convocatoria concreta de plazas con reserva, siempre garantizando el equilibrio de derechos concurrentes, a la hora de determinar cupos de reserva en las áreas de conocimiento en atención a la regulación especial del régimen de convocatoria de concursos a plazas de PDI estructural.*
- c) La elaboración o, en su caso, actualización de censo de PDI con discapacidad reconocida igual o superior al 33%.*
- d) Las convocatorias de bolsas de profesorado sustituto interino contengan reserva de cupo por discapacidad. Ello requerirá la previa reforma del reglamento interno que regula esta figura para que contemple los criterios y el procedimiento a seguir.*
- e) La elaboración de un reglamento interno que disponga medidas de apoyo de personas con discapacidad a la función docente e investigadora.”*

Este tema ha sido tratado directamente con el Vicerrector de Profesorado en sendas reuniones, quien ha manifestado la sensibilidad de la UCA en acomodar las convocatorias a la legalidad en materia de cupos de reserva por discapacidad con las particularidades propias de las convocatorias de plazas de PDI, laborales y funcionariales. Expresamos nuestro agradecimiento por su colaboración continua y atención inmediata. Según nos ha informado como toma de razón, ya se ha publicado la convocatoria de plazas de acceso a cuerpos docentes universitarios con cupo de reserva, así como el inicio de tramitación de la propuesta de modificación del Reglamento UCA/CG05/2014, de 17 de junio de 2014, por el que se establecen los procedimientos para la cobertura de las necesidades docentes sobrevenidas en la Universidad de Cádiz para configurar bolsas de PSI con cupo de reserva por discapacidad<sup>10</sup>.

c) En relación con una queja, relativa a la supuesta vulneración del derecho a la mejora de las condiciones laborales tras el cambio de calificación de los contratos de relevo con

---

<sup>10</sup> En la Resolución del Rector de la Universidad de Cádiz UCA/R155REC/2021, de 2 de julio, por la que se convocan ayudas para la recualificación del sistema universitario español para 2021-2023, se efectúa una reserva del 2% de la financiación concedida en favor de la Universidad de Cádiz a ayudas para personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33% (base 1).

una duración igual o superior al año, que fueron considerados como de corta duración en atención a la reducción de la jornada, al suscribirse estos a tiempo parcial, pese al tenor literal del artículo 31 del Reglamento de selección, contratación y nombramiento del PAS de esta Universidad, que los considera como contratos de larga duración. Al respecto, se trasladó la siguiente recomendación de efectos generales:

*“Se recomienda a la Gerencia que inicie los trámites para proceder a la modificación del Reglamento, regulando el contrato de relevo como una figura intermedia entre los contratos de corta y de larga duración, y estableciendo claramente los criterios y orden de prelación y llamamiento de las bolsas de trabajo, en línea con la propuesta que hace en su Informe el Comité de Empresa. Esto es, se propone “una modificación del Reglamento, de manera que se puedan tener en cuenta, en relación con lo establecido en dicho artículo 31, otros elementos, y no sólo la duración del contrato, que permitan ofertar nuevos contratos al personal que ya está trabajando en la Universidad, antes de ofertarlos al personal disponible en cada momento en la bolsa, que supongan una “mejora” del contrato, como puede ser la diferencia retributiva o la distinta categoría a cubrir”.*

Como toma de razón de esta recomendación, se publicó en el BOUCA núm. 333, de 2 de julio de 2021, la Instrucción UCA/I13GER/2021, de 21 de junio de 2021, de la Gerencia de la Universidad de Cádiz sobre el funcionamiento de las bolsas de trabajo del PAS de la Universidad de Cádiz. En esta instrucción, se aclara el art. 31 del citado Reglamento en relación con los contratos de larga y corta duración en el marco del funcionamiento de las bolsa de trabajo.

d) Como sugerencia, vinculada a las solicitudes de actuación de la Defensora Universitaria para conocer la tasa de cobertura de plazas de nuevo ingreso en el Grado en Medicina de la Universidad de Cádiz, planteada por casi una veintena de preinscritos en el mismo a través del DUA, en concreto, querían conocer si quedaban plazas vacantes para el curso 2021-2022 en esta universidad. Desde esta institución, se les facilitó la información solicitada, previo informe detallado del Vicerrector de Estudiantes y Empleo. Como sugerencia, más a modo de desiderátum dada la complejidad del tema de la falta de conexión entre los distritos únicos de las distintas comunidades autónomas, se le traslado que sería *“deseable abrir una vía de comunicación entre distritos únicos para corregir este efecto de que unas continúen matriculando hasta diciembre y otras, sin embargo, cierren en octubre, buscando vías de solución comunes para que no queden plazas vacantes. Es una cuestión complicada que excede las propias*

*competencias de esta institución y que requeriría de conexión entre los gobiernos de las diferentes comunidades autónomas en materia de política universitaria”.*

#### **4. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.**

La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, 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 2020/2021 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 Complutense    | 01/10/2020 | Consulta sobre ampliación de plazo en depósito de tesis doctorales.                            |
| Universidad Carlos III     | 14/10/2020 | Consulta sobre medidas Covid-19 para personal mayor de 60 años.                                |
| Universidad Europea        | 11/01/2021 | Consulta sobre repercusión suspensión de clases por temporal de nieve.                         |
| Universidad de Extremadura | 25/01/2021 | Consulta sobre oportunidad de exámenes presenciales en pandemia.                               |
| Universidad de Sevilla     | 27/01/2021 | Consulta sobre normativa específica convalidaciones F.P.                                       |
| Universidad de Almería     | 13/04/2021 | Consulta sobre compatibilidad de Investigador Principal de un proyecto y la actividad docente. |
| Universidad de Valladolid  | 19/04/2021 | Consulta sobre proceso de elaboración de Código Ético.   |

## 5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL<sup>11</sup>.

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

- Asistencia a Consejo de Gobierno, en formato virtual, 8 de octubre de 2020 y 26 de octubre de 2020.
- Asistencia al Claustro universitario, en formato virtual, 29 de octubre y 18 de diciembre de 2020.
- Toma de posesión Defensora Universitaria, Prof. Dra. D<sup>a</sup> Ana María Rodríguez Tirado y Defensora Universitaria Adjunta, Prof. Dra. D<sup>a</sup> Inmaculada González García, 1 de febrero de 2021.

<sup>11</sup> Las actividades correspondientes al periodo 01 de octubre de 2020 a 31 de enero de 2021 corresponden al mandato de la Profesora D<sup>a</sup> Rosario García García y del 1 de febrero a 30 de septiembre de 2021 a la Profesora D<sup>a</sup> Ana María Rodríguez Tirado.

- Toma de posesión Defensora Universitaria Adjunta, D<sup>a</sup> Inés González Gutiérrez, 19 de febrero de 2021.
- Reunión con Sr. Director General de Infraestructuras, 5 de febrero de 2021.
- Reunión con Sra. Gerente, 8 de febrero de 2021.
- Reunión virtual con representantes de la comunidad universitaria, 16 de febrero de 2021.
- Reunión con Sr. Vicerrector de Estudiantes y Empleo, 22 de febrero de 2021.
- Asistencia a Consejo de Gobierno en formato virtual, 26 de febrero, 25 de marzo y 30 de abril de 2021.
- Asistencia a Consejo de Gobierno en formato presencial, 28 de junio y 30 de julio de 2021.
- Reunión de coordinación con la Inspección General de Servicios, 9 de julio de 2021.
- Asistencia al acto solemne de entrega de medalla de oro a la Armada española, 21 de julio de 2021.
- Reunión con representantes del Consejo de estudiantes, 26 de julio de 2021.

## **5.2. En el ámbito estatal y autonómico.**

### **5.2.1. Actividades de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).**

*a) XIII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU).*

Debido a la situación sanitaria de pandemia el día 6 de noviembre de 2020, a las 10:00 horas, tuvo lugar por videoconferencia la XIII Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), a la que asistieron 43 Defensoras y Defensores universitarios.

Después de aprobar el acta de la XII Asamblea celebrada en la Universidad de Valladolid, la Presidenta informó sobre los cambios en la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), dando la bienvenida a los Defensores que se habían incorporado a CEDU en este último año. Informó brevemente sobre los temas tratados en las reuniones de la Comisión Ejecutiva, así como de la actividad institucional que se había llevado a cabo. Se informó también sobre las reuniones mantenidas en las distintas redes de defensorías y otros miembros de CEDU.

El Secretario de CEDU presentó el informe económico relativo al periodo septiembre 2019-septiembre 2020 y el avance de la liquidación del año 2020, así como el presupuesto para el año 2021.

Se llevó a cabo la presentación de la nueva página web de CEDU, explicando los objetivos que se pretendían conseguir con este nuevo diseño y los aspectos técnicos más importantes en relación con la introducción de contenidos y mantenimiento de la web, entre otros.

Finalmente, se comentaron algunos aspectos de interés general al final de la asamblea, a propuesta de varios asistentes en el punto de ruegos y preguntas.

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

El Encuentro Estatal de la Conferencia de Defensores Universitarios (CEDU) es el foro anual que reúne a todos sus miembros para intercambiar experiencias y que este año fue organizado por la Universidad de Cádiz. Si bien este acto queda fuera del periodo analizado por esta Defensora, se ha creído oportuno informar al Claustro en la presente Memoria dada la proximidad de la fecha.

Durante los días 10 y 12 de noviembre 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 (CEDU) 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 (CEDU), 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.



*c) Webinar sobre “Docencia en línea y protección de datos”.*

Por parte de CEDU, fue organizado un webinar sobre *“Docencia en línea y protección de datos”*, celebrado el 7 de mayo de 2021, siendo impartida la conferencia por el Prof. Dr. D. Julián Valero Torrijos, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad de Murcia. Contó con la participación de más de cuarenta miembros de las Defensorías de las diferentes universidades.

En su intervención inicial, el Prof. Valero expuso los distintos elementos definidores de la regulación actual del derecho a la protección de los datos personales. La segunda parte de la intervención se enfocó en analizar los principales conceptos regulados en el RGPD con distintos ejemplos ilustrativos aplicables a la universidad (dato personal, anonimización y pseudoanonimización, responsable y encargado del tratamiento) y en explicar brevemente que todo tratamiento de datos personales debe estar basado en una base legitimadora como, por ejemplo, el consentimiento, el cumplimiento de una obligación legal o el ejercicio de una misión realizada en interés público.

El Prof. Valero concluyó su intervención destacando que nos encontramos ante un proceso de ponderación continua que requiere adoptar un modelo de gobernanza de la complejidad adecuado que permita llevar a cabo de manera apropiada la gestión de riesgos que entraña cualquier tratamiento de datos personales.

Este evento concluyó con un amplio diálogo entre los participantes en los que se intercambiaron experiencias, puntos de vista y reflexiones sobre el tema.



### **5.2.2. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces.**

Además de las reuniones a nivel nacional, los titulares de las Defensorías andaluzas se convocan periódicamente a reuniones de coordinación. Durante este curso y debido a las especiales circunstancias debidas a la situación sobrevenida por la pandemia, han tenido carácter virtual mediante videoconferencia. El motivo principal de las reuniones ha sido tratar los temas relacionados con la adaptación de la docencia y evaluación a la actividad no presencial. Por otra parte, la celebración del XXIII Encuentro CEDU en nuestra universidad también ocupó parte de nuestras reuniones.

### **5.2.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.**

En este curso académico 2020-2021, no hemos tenido la ocasión de reunirnos presencialmente con el Defensor del Pueblo Andaluz como veníamos haciendo en años anteriores, igualmente, por motivo de las restricciones sanitarias que han afectado a la presencialidad.

En relación con las actividades organizadas por la institución del Defensor del Pueblo Andaluz, los miembros de la Oficina 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.

La primera sesión aconteció el 11 de marzo, cuyo tema central fue “Las ventajas de la mediación entre la ciudadanía y las administraciones públicas” a cargo del Catedrático de Resolución de Conflictos de la Universidad del País Vasco, el Prof. Dr. D. Ramón Alzate Sáez de Heredia, y del Defensor del Pueblo andaluz y Defensor del Menor de Andalucía, D. Jesús Maeztu Gregorio de Tejada.

La segunda sesión se desarrolló el 22 de junio, reflexionándose sobre “*Habilidades negociadoras y desequilibrios de poder en la gestión de conflictos*”. Los protagonistas de este diálogo fueron la D.ª Cristina Merino Ortiz, Doctora en Psicología y responsable del Servicio de Mediación Civil y Familiar del Gobierno Vasco, y el Prof. Dr. D. Francisco José Medina Díaz, Profesor Titular de Universidad de Psicología Social y Decano de la Facultad de Psicología de la Universidad de Sevilla.

La tercera y última sesión se retransmitió el 22 de septiembre y versó sobre “*La comunicación y la gestión de emociones en la mediación*”. Los encargados de ilustrar la sesión fueron la Prof.ª Dra. D.ª Itziar Fernández-Villanueva, profesora de la Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco y experta mediadora; el Prof. Dr. D. José Ignacio Bolaños Cartujo, terapeuta, mediador familiar y profesor de Psicología Clínica de la Universidad Complutense de Madrid, y, finalmente, la Prof.ª Dra. D.ª María José Ruiz García, Doctora en Derecho, Mediadora y Abogada, Asesora Técnica en mediación en el Defensor del Pueblo Andaluz y profesora de Derecho Civil de la Universidad de Huelva.

## 6. ASUNTOS RELEVANTES EN EL ÁMBITO ESTATAL.

Al final del curso 2020-2021, el anunciado Anteproyecto de Ley de Convivencia Universitaria comenzó su andadura parlamentaria. Así, el 17 de septiembre de 2021 se publicó en el Boletín Oficial de las Cortes Generales el Proyecto de Ley de Convivencia Universitaria<sup>12</sup>, en el que se apuesta por la potenciación en el ámbito universitario de los medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia, así como la creación de una Comisión de Convivencia en cada universidad. En la redacción originaria, se encomendaba a personas que ostenten el cargo de Defensor Universitario la presidencia de dicha Comisión.

En la fecha de cierre de esta Memoria, el Proyecto ha sido aprobado por el Congreso y se encuentra en tramitación en el Senado. Se ha modificado el texto inicial con la admisión de alegaciones a los artículos relativos a los medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia y a la Comisión de Convivencia, que se proyectan con el siguiente tenor:

*Artículo 5. Medios alternativos de solución de los conflictos de convivencia. Sin perjuicio del desarrollo que en el ámbito de sus competencias pudieran llevar a cabo las Comunidades Autónomas, las universidades desarrollarán en sus Normas de Convivencia medios alternativos de solución de los conflictos de la convivencia basados en la mediación, para ser aplicados antes y durante el procedimiento disciplinario. Los medios que se desarrollen se ajustarán, en todo caso, a los principios de voluntariedad, confidencialidad, equidad, imparcialidad, buena fe y respeto mutuo, prevención y prohibición de represalias, flexibilidad, claridad y transparencia.*

*Artículo 6. Comisión de Convivencia. Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por esta Ley, las universidades crearán una Comisión de Convivencia, integrada de manera paritaria por representantes del estudiantado, del personal docente e investigador, y del personal de administración y servicios. Las universidades, en el ámbito de sus competencias, desarrollarán las disposiciones relativas a la organización y funcionamiento de dicha Comisión, así como en*

---

<sup>12</sup> 121/000068 Proyecto de Ley de convivencia universitaria, BOCCGG, XIV Legislatura, Serie A, núm. 68-1, 17 de septiembre de 2021.

*relación con el nombramiento e incompatibilidades de sus miembros y los motivos de abstención y recusación en los procedimientos en los que intervengan.*

Habrà que esperar a la aprobaci3n como ley para conocer el texto final de los indicados artculos.

En cualquier caso, se fortalece la mediaci3n intrauniversitaria para resolver conflictos de convivencia, que nos consta que existen en las comunidades universitarias y no s3lo para su aplicaci3n con caràcter previo o durante el desarrollo de expedientes disciplinarios. Se convertirà en un marco jur3dico 3ptimo para crear un Servicio de Mediaci3n Intrauniversitaria en la Universidad de Cádiz. Ésta cuenta con excelentes mimbres no s3lo por la funci3n mediadora que asume esta instituci3n, sino tambi3n por el hecho de que forma a mediadores en el Màster Universitario en Mediaci3n, ademàs de contar con expertos acad3micos en mediaci3n en su capital humano.

## **7. ACCESO A INFORMACI3N Y SUPERVISI3N DEL BAU.**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Organizaci3n y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria, esta instituci3n tendrà acceso directo a la aplicaci3n de gesti3n de consultas, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Ademàs, segùn lo establecido en el artculo 5.6 de la Normativa Reguladora del Buz3n de Atenci3n al Usuario, las reclamaciones y quejas, una vez contestadas por la unidad o servicio correspondiente, deberàn ser validadas por los usuarios, quienes, en el caso de no estar conformes con las explicaciones recibidas, podràn solicitar bien la remisi3n de las mismas al responsable inmediato superior a la unidad o servicio a la que se haya dirigido la queja o reclamaci3n, o bien su remisi3n a la Defensoría Universitaria como instancias 3ltimas de este sistema. Serà entonces cuando el BAU se considerarà cerrado por el administrador del sistema. El siguiente cuadro refleja la actividad que hemos tenido en el periodo analizado en relaci3n con la gesti3n recibidas a trav3s del BAU:

| <b>SOLICITUDES A TRAVÉS DE BAU</b>            | <b>NÚMERO</b> |
|---|---------------|
| 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 trav3s de BAU

## **8. 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**

