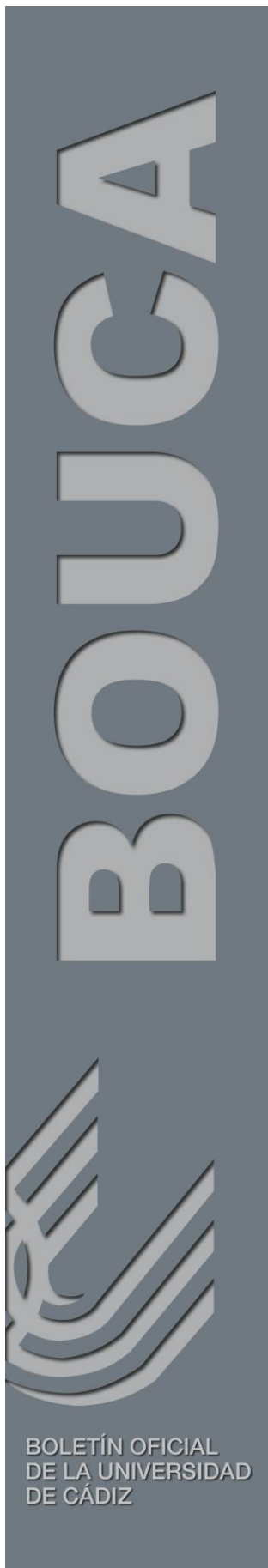


Boletín Oficial

de la Universidad de Cádiz

Año XXI * Suplemento 1 del N° 399 * Diciembre 2023





OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

OCTUBRE 2022 - SEPTIEMBRE 2023





Defensoría Universitaria

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Curso académico 2022-2023

Ana María Rodríguez Tirado, Defensora Universitaria

Inés González Gutiérrez, Defensora Adjunta

Inmaculada González García, Defensora Adjunta

Claustro Universitario
15 de diciembre de 2023

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber” (Albert Einstein).

“La igualdad es una necesidad vital del alma humana. La misma cantidad de respeto y atención se debe a todo ser humano, porque el respeto no tiene grados” (Simone Weil).

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	1
1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica conciliación, mediación y buenos oficios	1
1.2. Presentación de la Memoria de Actividades del curso académico 2022-2023	5
2. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA	7
2.1. Iniciación y tramitación.	7
2.2. Datos globales de actividad del curso 2022-2023.....	9
2.3. Consultas, quejas y mediaciones/intermediaciones.....	13
2.3.1. Consultas	14
2.3.2. Quejas.....	17
2.3.3. Mediaciones.....	19
3. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS	23
4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	25
4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz	25
4.2. En el ámbito estatal y autonómico.	25
4.2.1. Actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).....	25
4.2.2. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces.....	26
4.2.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz	27
5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU.....	28

TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Número de asuntos tramitados

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo

Tabla 4: Datos globales de actividad

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

Gráfico 1: Distribución de actuaciones según su forma de inicio.

Gráfico 2: Distribución de solicitudes por mes de recepción

Gráfico 3: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos.

Gráfico 4: Consultas por colectivo

Gráfico 5: Consultas por asunto

Gráfico 6: Consultas por sexo

Gráfico 7: Consultas por Campus

Gráfico 8: Quejas por colectivo

Gráfico 9: Quejas por asunto

Gráfico 10: Quejas por sexo

Gráfico 11: Quejas por Campus

Gráfico 12: Mediaciones por colectivo

Gráfico 13: Mediaciones por asunto

Gráfico 14: Mediaciones por sexo

Gráfico 15: Mediaciones por Campus

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

1. PRESENTACIÓN.

1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica: conciliación, mediación y buenos oficios.

La Defensoría Universitaria con su composición actual presenta su tercera Memoria al Claustro de la Universidad de Cádiz, correspondiente al curso académico 2022/2023, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 197 de los vigentes Estatutos de la Universidad de Cádiz y conforme a su Reglamento de Organización y Funcionamiento¹.

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica del Sistema Universitario, la Defensoría Universitaria pasa a ser una unidad básica de la estructura universitaria, que habrá de estar presidida de los principios de independencia, autonomía y confidencialidad en el ejercicio de sus funciones. Así, se consolida como su función prioritaria la de “velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios”².

En la actualización de los Estatutos de la Universidad de Cádiz a la nueva normativa universitaria estatal y autonómica, deberá establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario (art. 43 LOSU).

No nos corresponde, sin perder la neutralidad -sin capacidad para tomar decisiones vinculantes-, apuntar cuál pudiera ser el procedimiento para su elección. Entendemos que la iniciativa corresponde al equipo rectoral, que propondrá al Claustro Universitario, previa audiencia a las representaciones sindicales y a la comunidad universitaria a través del trámite de alegaciones.

Lo cierto es que la independencia de esta institución queda garantizada por la forma de elección de la persona titular de la misma y la no dependencia con servicio, órgano o unidad de la universidad, respondiendo únicamente ante el Claustro como órgano de máxima representación de la comunidad universitaria y del que es comisionada. Para

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

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

El art. 1.º dispone: “El/La Defensor/a es el órgano definido por la LOU, comisionado por el Claustro Universitario para la defensa y protección de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Cádiz. A estos efectos podrá supervisar todas las actividades universitarias, siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento que se establece en el presente reglamento y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro de sus actuaciones”.

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

ello, cuenta -y ello es fundamental- con su propio canal de presentación de solicitudes, sugerencias y quejas, así como un registro autónomo para garantizar la confidencialidad de los asuntos tratados.

En cuanto al desarrollo de sus competencias y su composición, podemos aportar nuestra experiencia. Estos tres años avalan que el trabajo en equipo en la Defensoría Universitaria ha permitido abordar los asuntos ingresados desde una perspectiva más amplia y un debate que ha repercutido en aportar una respuesta sopesada a las peticiones recibidas. También ha permitido distribuir el trabajo según el tipo de asunto ingresado conforme a la formación y experiencia de este grupo de trabajo que conforma la actual Defensoría Universitaria y cuya responsabilidad y dirección asume la Defensora Universitaria.

Hemos actualizado el nombre de Oficina de la Defensora Universitaria, aún vigente en nuestros Estatutos, a la nueva nomenclatura de la Ley Orgánica del Sistema Universitario. Por ello, en la cartelería actualizada consta ya como Defensoría Universitaria, ubicada en el Edificio Constitución 1812, Campus de Cádiz, desde el día 31 de julio de 2023, mejorando la posibilidad de atención a la comunidad universitaria en un edificio con apertura en horario de mañana y tarde. Agradecemos al equipo rectoral su sensibilidad al atender nuestra petición de cambio de sede a una más adecuada a las competencias propias de esta institución y de atención a la comunidad universitaria.

La consolidación de las herramientas como son la mediación, la conciliación y los buenos oficios para velar por los derechos y libertades de la comunidad universitaria exige, asimismo, apostar por una estructura mayor del PTGAS de la Defensoría, así como la formación periódica especializada en dichas herramientas. En esta línea, la Defensoría Universitaria ha organizado el primer curso de formación en gestión en conflictos universitarios, dirigido a las Defensorías Universitarias andaluzas, extendido a las de las restantes universidades españolas, y a las unidades básicas en materia de igualdad, inclusión y atención psicológica de la Universidad de Cádiz. Ha resultado ser una experiencia muy positiva y ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en la gestión de los conflictos que llegan a la Defensoría Universitaria de muy diversa índole. Se desarrolló los días 8 y 9 de junio de 2023.

Este nuevo marco normativo hace que esta institución se oriente en el ejercicio de sus competencias hacia prácticas relacionadas con la mediación o intermediación entre partes, como la forma más idónea de resolución de conflictos, sin descartar otros métodos por explorar.

La Ley Orgánica del Sistema Universitario prevé que pueda asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios con carácter general, extensible a los tres sectores de la comunidad universitaria.

Con la garantía de que nuestras actuaciones están sujetas a la confidencialidad, cada vez son más las personas que acuden a nuestra Oficina buscando ser oídas y tenidas en cuenta para encontrar una solución al conflicto en las que se ven inmersas. La necesidad de ser oídas resulta trascendente en determinados conflictos de convivencia cuando no encuentran una instancia en la que puedan hacerlo, expresarse desde la empatía y la

comprensión. Desde esta Defensoría, consideramos que es importante tomar conciencia de la responsabilidad que nos atañe a todos de participar en una universidad que es sensible a la necesidad de escucha y atención que nos demanda nuestra comunidad universitaria. En la Defensoría es uno de nuestros principales objetivos practicar la escucha activa.

Como desarrollo de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria, el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2023 ha aprobado las Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz (Reglamento UCA/CG09/2023, de 25 de julio). En ellas, se regula la composición y funcionamiento de la Comisión de Convivencia. La Defensoría Universitaria, sin perder su independencia y con el respeto a las competencias de la Comisión de Convivencia, por razones estrictamente de funcionalidad y de economía de medios, le proporciona recursos materiales y personales. La Comisión de Convivencia y la Defensoría Universitaria dispondrán de canales diferentes de entrada de solicitudes de actuación. Están llamadas a colaborar y cooperar en el desarrollo de sus respectivas competencias.

En la elaboración de la propuesta de Normas de Convivencia, la Secretaría General dio entrada a esta Defensoría Universitaria en aras de coordinar las competencias de una y otra institución, así como el desarrollo de los medios de solución de conflictos en las mencionadas Normas, por lo que agradecemos dicha deferencia en esta Memoria.

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

Así, “la Defensoría Universitaria es una institución independiente con herramientas para contribuir a la recuperación de la paz social con la restauración de la pacífica convivencia cuando se altere por algún miembro de la comunidad universitaria en algún tipo de conflicto de convivencia. Se interviene, principalmente, a través de la mediación o intermediación informal -esos buenos oficios- propiciando el diálogo y la empatía, el acercamiento de posturas en aras de conseguir acuerdos satisfactorios para ambas partes”³.

Es un modelo consolidado al que se suma el modelo emergente representado por la Comisión de Convivencia, cuya andadura dependerá de las funciones que cada universidad le asigne en su normativa interna. Sería un modelo a explorar para consolidar a través de ella la mediación universitaria o intrauniversitaria allende la mediación vinculada a los expedientes disciplinarios dirigidos contra estudiantes.

³ A.M. RODRÍGUEZ TIRADO, “Los MASC en el ámbito universitario”, en *MASC. To be or not to be*, dir. S. BARONA VILAR, Valencia, Tirant lo Blanch, en prensa.

En relación con el estudiantado, el art. 46 LOU le atribuye como función velar por la garantía de sus derechos cuando proceda⁴, lo que se refuerza en el art. 46 del Estatuto del Estudiante Universitario (en adelante, EEU). Así, este Estatuto dispone que “los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas” (art. 46.2 EEU). Además, les corresponde asumir la función de asesorar a “los estudiantes de los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos” (art. 46.3 EEU). A tal efecto, los estudiantes podrán acudir a la Defensoría Universitaria “cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo” (art. 46.4 EEU). En correspondencia con esta función de asesoramiento al alumnado, el apartado 5 del art. 46 prevé que los estudiantes colaboren en esta institución de forma individual o de manera colectiva a través de sus representantes según se regule en la respectiva universidad.

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

El inicio de las actuaciones podrá ser a instancia de parte o de oficio. A tal efecto, cualquier persona interesada podrá solicitar la actuación de esta institución mediante correo electrónico dirigido a la cuenta oficial habilitada o a través de la cumplimentación de formulario online disponible en la web de la Oficina.

Durante el curso 2022-2023, no se han recibido sugerencias, lo que responde, básicamente, a que las meras sugerencias cuentan con otra vía específica de presentación como es a través del Buzón de Atención al Usuario (BAU).

Esta institución está llamada a participar activamente, siempre con la salvaguarda de su independencia y consolidándose como el máximo garante de la convivencia universitaria desde la perspectiva ética y de convivencia, en la puesta en marcha de mecanismos alternativos de solución de conflictos. Al respecto, las nuevas Normas de Convivencia han dotado a la Universidad de Cádiz de una Oficina de Mediación Intrauniversitaria, con funciones centradas básicamente en la creación del registro interno de mediadores de la comunidad universitaria que tengan la formación requerida, a petición del propio interesado, y en la formación de mediadores de la

⁴ Según el art. 46.2.h) Ley Orgánica de Universidades, el estudiantado tendrá derecho a “la garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario”. En el mismo sentido, el art. 12.c) del Estatuto del Estudiante Universitario.

comunidad universitaria. La derivación de un asunto a mediación llevará a la designación de la persona mediadora según lo previsto en las Normas de Convivencia.

Por todo lo anterior, se ha puesto de manifiesto la necesidad de revisión del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría Universitaria para acomodarlo a la LOSU, a las Normas de Convivencia Universitaria y a las competencias que viene desarrollando en aras de la gestión de conflictos universitarios. Asimismo, se ha de ajustar la forma de inicio de las actuaciones, así como la forma de tramitación más ajustada a las competencias y funciones que cumple esta institución.

1.2. Presentación de la Memoria Anual de Actividades del curso académico 2022-2023.

La presente Memoria pretende ofrecer una exposición de datos ordenados y sistematizados de la actividad realizada en el curso 2022-2023, pero también pretende transmitir al Claustro Universitario algunos problemas e inquietudes latentes en nuestra comunidad universitaria, que llegan a esta institución cada curso académico. Precisamente, por ello, se convierte en un excelente observatorio para calibrar e identificar los conflictos y problemas más frecuentes que preocupan a la comunidad universitaria, con la descripción de circunstancias que afectan a personas que conforman la comunidad universitaria y que permiten clasificar los conflictos, sin afectar a la confidencialidad del asunto. Esta es la intención de la presente Memoria, que comprende la actividad de la Defensoría Universitaria desde el 1 de octubre de 2022 hasta el 30 de septiembre de 2023.

El resultado de esta Memoria no deja de ser, como se ha indicado en el epígrafe anterior, el trabajo realizado por el equipo de Defensoras que conforma la actual estructura de esta institución y que han intervenido en la tramitación de los asuntos ingresados y resueltos. La labor realizada por las Defensoras Adjuntas, D. ^a Inés González Gutiérrez y D. ^a Inmaculada González García, ha sido fundamental en el desarrollo de sus funciones durante el curso 2022-2023.

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

Se ha elaborado esta Memoria siguiendo en gran medida la estructura de las presentadas en años anteriores. De esta forma, con el objetivo de garantizar la máxima transparencia, se consignan en este documento los datos estadísticos desagregados de

las actuaciones desarrolladas, clasificados según nuestro Reglamento de Organización y Funcionamiento, por el medio y forma de iniciación, en solicitudes, sugerencias y quejas, y por la forma de tramitación, en quejas, mediaciones y consultas. También se incluye en el documento otra información relevante, desde el punto de vista de la rendición de cuentas, como son los datos relativos a la actividad institucional mantenida tanto dentro como fuera del ámbito de nuestra universidad.

Como ya decíamos en nuestra anterior Memoria, seguimos considerando de importancia el cuidado del bienestar psicosocial de nuestra comunidad universitaria a través de la prevención e implementación de medidas que ayuden a su mejora. En este sentido, es muy relevante la labor realizada por el Servicio de Atención Psicopedagógica de la Universidad de Cádiz.

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

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

Agradecemos, igualmente, a los miembros de la comunidad universitaria la confianza en esta institución instando nuestra actuación. Asimismo, agradecemos al Gabinete de Comunicación y Marketing su colaboración en el diseño de la portada de la Memoria por tercer año consecutivo.

Los datos utilizados y su análisis se han tratado de una manera básica para transmitir a la comunidad universitaria de manera sintética, con datos desagregados a los meros efectos estadísticos, los principales parámetros de la actividad desarrollada por esta institución durante el curso 2022-2023, siendo conscientes de nuestras limitaciones en el análisis estadístico.

2. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA.

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

Durante este periodo, se ha recibido, a diferencia de cursos anteriores, menos solicitudes y quejas duplicadas, presentadas simultáneamente en otras unidades, servicios y órganos de esta Universidad, gracias a la colaboración con las restantes unidades básicas, órganos y servicios. En algunas ocasiones, se ha derivado directamente a esta Defensoría para tratar el asunto. La regla general ha sido admitir la instancia y asesorar a la persona interesada informándole de que, mientras esté activa su solicitud en otra instancia universitaria, no es posible intervenir. En ocasiones, según la naturaleza del asunto ingreso, se ha asesorado -especialmente al estudiantado- que sería conveniente acudir con carácter preferente a otras instancias como, por ejemplo, interponer un CAU; contactar con la unidad, órgano o servicio si no lo ha efectuado previamente, o, según la pretensión planteada, formalizar la consulta, queja o reclamación a través del BAU⁵ para dar la posibilidad de ejercer el derecho de audiencia del servicio, órgano o unidad al que se dirige.

2.1. Iniciación y tramitación.

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

La forma de iniciación preferente ha sido a instancia de parte, quedando como vía excepcional la iniciación de oficio. En el curso 2022-2023, no se ha propiciado situación para iniciar actuación alguna de oficio.

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

a) Quejas.

Las quejas permiten a los miembros de la comunidad universitaria que pongan en conocimiento de esta institución alguna disfunción, mal funcionamiento o deficiente actuación de un servicio, unidad u órgano que altere el respeto de derechos y libertades de la misma. Dado que hay otras vías para recoger las quejas de la comunidad

⁵ 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

universitaria, tales como el BAU, esta institución se erige como último eslabón en la cadena de atender el respeto de tales derechos y libertades. Todo ello unido a las prácticas de mediación, conciliación y buenos oficios que aplicamos en nuestras actuaciones, hace que esta modalidad se atienda con menos frecuencia que los anteriores cursos académicos.

Nuestro papel es garantizar el buen funcionamiento de la universidad, lo que no presupone toma de posición alguna por nuestra parte. Por ello, las quejas bien asumidas y gestionadas deben convertirse en un factor de mejora de calidad en el servicio universitario.

La queja puede ser individual o colectiva. En este curso, hemos tramitado varias solicitudes colectivas.

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

b) Consultas.

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

Cuando algún miembro de la comunidad universitaria se siente desorientado en algún aspecto relacionado con su relación con la universidad, encuentra en esta institución un lugar donde ser atendido en la búsqueda de soluciones o de respuestas, que le permita encaminar sus pasos hacia la dirección más adecuada. Por ejemplo, es frecuente la pregunta del estudiantado sobre cómo se revisa un examen o los criterios de evaluación aplicados.

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

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

c) Mediación, intermediación y buenos oficios.

Uno de los medios a utilizar en el ejercicio de sus competencias por esta Defensoría es la mediación, más bien, podríamos hablar de la intermediación y buenos oficios, empleados para facilitar el diálogo y entendimiento entre dos o más personas. El objetivo puede variar en función del interés de las partes; en algunos casos, desean

resolver conflictos de convivencia interpersonales y, en otras, con un servicio, órgano o unidad.

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

La mediación, en sentido lato de intermediación y buenos oficios, facilita que cada parte empatice y comprenda las razones del otro, que disponga de toda la información necesaria para una correcta interpretación de los hechos y orientar la mirada hacia el futuro en la generación de ideas para avanzar. No es tarea fácil y no siempre se consigue que la otra parte empatice. A veces, el propio solicitante, una vez que lo hemos escuchado activamente, no desea que realizamos actuación alguna, considerando suficiente haber sido escuchado y, en su caso, orientado.

El entendimiento de la mediación de forma amplia es lo que ha dado como resultado en el curso 2022-2023 que haya aumentado el número de asuntos ingresados tramitados por esta vía.

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

2.2. Datos globales de actividad del curso 2022-2023.

En la elaboración de esta Memoria, se ha obviado reflejar expedientes concretos para preservar la confidencialidad de las personas interesadas que se han puesto en contacto con esta institución. En este sentido, el art. 27 ROFDUCA requiere datos desagregados en la elaboración de la memoria y no la reproducción de asuntos concretos⁶. La propia actividad exige garantizar la confidencialidad de las personas que acuden a esta institución con el debido sigilo del personal de la Defensoría y de los miembros de la comunidad universitaria que se hayan visto involucrados en alguna actuación promovida, de modo que no es posible revelar datos que permita identificar a los solicitantes de nuestra actividad. Esta ha de garantizar, además, el derecho a la protección de datos de carácter personal (solicitándose expresa autorización en cada asunto).

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

⁶ “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).

administrativa o jurisdiccional, o, iniciadas sus actuaciones, procederá a su paralización si tiene noticia de la apertura de aquéllos, salvo que se trate, por ejemplo, del retraso en la resolución de un recurso administrativo o de la respuesta solicitada a un órgano, unidad o servicio, a pesar de haberla solicitado por la parte interesada.

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).

Atendiendo a la vía de iniciación, básicamente, solicitudes y quejas, la actividad en el curso 2022-2023 fue la siguiente:

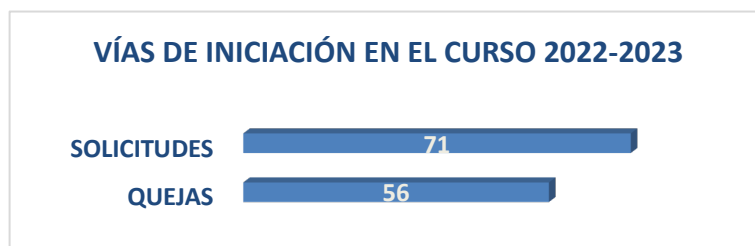


Gráfico 1: Distribución de actuaciones según su forma de inicio

No obstante, en atención a las actuaciones realizadas, la mayor parte de las quejas se tramitaron como intermediaciones o consultas, siendo sólo 9 las tramitadas y resueltas como quejas. En cuanto a las solicitudes, se resolvieron, principalmente, como consultas, salvo algunas que fueron tratadas como intermediaciones.

En el curso 2022-2023, se ha tramitado 140 expedientes como consultas, quejas y mediaciones, que ha sido menor en número que en los tres cursos anteriores. Se analiza la forma de tramitación de los asuntos ingresados. La mayor parte de los asuntos tramitados se corresponde con asuntos tramitados como consultas, si bien, a diferencia de cursos anteriores, el número de consultas del alumnado ha disminuido incrementándose el número de asuntos tramitados como intermediaciones con este sector de la comunidad universitaria. En total, se han tramitado 83 consultas, de las cuales 29 corresponden al alumnado que casi se ha igualado al del PDI, que ha sido de 28. El número de quejas ha sido de 9, dada la forma de tramitación de las quejas inicialmente ingresadas a través de la intermediación. Las mediaciones realizadas como intermediaciones han sido 48, respondiendo básicamente a los colectivos de PDI (24) y estudiantado (19). En este curso, no ha habido mediaciones formales.

El número de asuntos tramitados ha descendido el 15,15% con respecto al curso anterior, si bien se mantiene el número elevado con respecto al periodo pre-pandemia con la última referencia al curso 2018-2019.

CURSO ACADÉMICO	NÚM. ASUNTOS TRAMITADOS
2022-2023	140
2021-2022	165
2020-2021	181
2019-2020	153
2018-2019	111

Tabla 1: Número de asuntos tramitados

El número de solicitudes recibidas dentro del contexto de la comunidad universitaria es bajo en atención a la población de referencia: 22.478 estudiantes⁷, 1.605 miembros del PDI⁸ y 858 miembros del PAS⁹, curso 2021-2022¹⁰. Ello pudiera significar que, en general, la Universidad de Cádiz canaliza y resuelve adecuadamente las solicitudes, reclamaciones y quejas por las vías establecidas (correo electrónico, CAU, BAU, medios de impugnación, entre otros).

No obstante, los conflictos de convivencia, personales o grupales, plantean una mayor complejidad, no siendo fácil en todos los casos reconducirlos al sistema de solicitudes, reclamaciones y quejas. En esta tarea, es importante la labor realizada por los propios interesados y los responsables dentro del organigrama para su resolución. Sin embargo, hay conflictos que queden latentes e, incluso, llegan a enquistarse afectando a la normal convivencia del entorno afectado. Por nuestra experiencia, en el caso de los conflictos de convivencia, no siempre es fácil obtener una solución satisfactoria para las partes.

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

CAMPUS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Algeciras	0	3	3
Cádiz	18	20	38
Jerez	8	14	22
Puerto Real	27	24	51
Otros	13	13	26
TOTAL	66	74	140

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

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

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

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

¹⁰ Datos disponible en el momento de elaborar la presente Memoria.

Nuestro reglamento interno permite también atender a otros colectivos que pudieran tener alguna vinculación con algún servicio, órgano o unidad con la Universidad de Cádiz, como se ha indicado, no existiendo al respecto posibles datos de referencia.

Se aprecia una actividad equilibrada en atención al sexo de la persona solicitante o quejosa, por lo que no es un elemento que influya en la determinación de acudir a esta institución: 52,85% fueron de sexo femenino y 47,14%, de sexo masculino. No existen datos para efectuar una tercera clasificación.

COLECTIVO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Estudiantes	26	23	49
PDI	22	32	54
PTGAS	4	6	10
Otros	14	13	27
TOTAL	66	74	140

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo

Con respecto al número de solicitudes que llegan mensualmente, se puede comprobar en el siguiente gráfico que los meses más dinámicos han sido julio y septiembre, si bien existe mayor equilibrio con otros meses que en cursos anteriores. En los meses de octubre, noviembre, enero, marzo, junio, julio y septiembre, la actividad mensual ha oscilado entre 13 y 20 asuntos. Los meses con menor actividad han sido los de diciembre, febrero, abril y agosto.

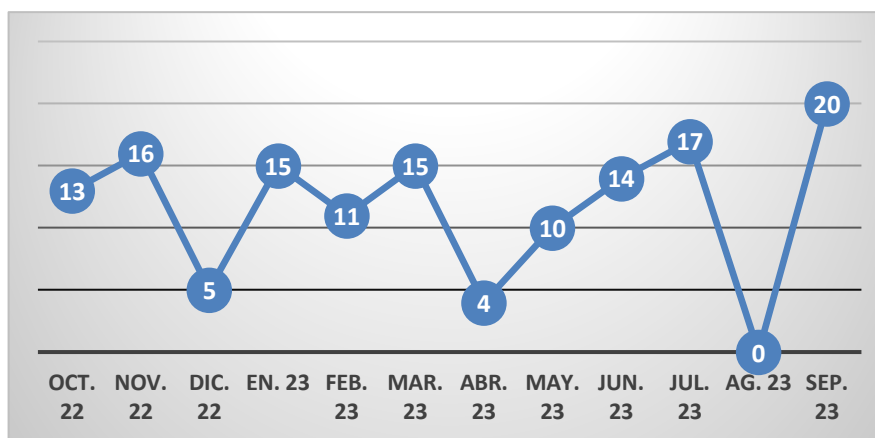


Gráfico 2: Distribución de solicitudes por mes de recepción

2.3. Consultas, quejas y mediaciones/intermediaciones.

De acuerdo con los datos que obran en esta Defensoría, en la siguiente tabla se facilita los datos globales de la actividad del curso 2022-2023, en la que se incluye sólo los asuntos iniciados a instancia de parte, dado que no ha habido asunto alguno iniciado de oficio. Estos datos se organizan en relación al colectivo y al tema principal del asunto a que se refiere. Aquellos asuntos que no se corresponden con un colectivo UCA se ordenan como “Otros”, por ejemplo, las peticiones por preinscritos (o familiares) en el Grado en Medicina a través del DUA¹¹ relativas al cierre del proceso de admisión en plazas de nuevo ingreso, que, por segundo año consecutivo, han sido numerosas.

COLECTIVO	ASUNTOS	QUEJAS	MEDIACIÓN	CONSULTAS	TOTALES
ESTUDIANTES	CONVALIDACIÓN	0	2	1	3
	DOCENCIA	0	2	5	7
	EVALUACIÓN	0	5	14	19
	EXAMEN	0	3	1	4
	MATRÍCULA	1	1	3	5
	MOVILIDAD	0	1	1	2
	OTROS	0	1	3	4
	SERVICIOS	0	2	1	3
	CONVIVENCIA	0	2	0	2
TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES		1	19	29	49
PDI	INVESTIGACIÓN	0	1	0	1
	ORG. DOCENTE	0	4	6	10
	OTROS	0	1	6	7
	PERSONAL	2	15	11	28
	SERVICIOS	0	2		2
	CONVIVENCIA	0	1	5	6
TOTAL CASOS DE PDI		2	24	28	54
PTGAS	PERSONAL	6	1	2	9
	SERVICIOS	0	1	0	1
TOTAL CASOS PAS		6	2	2	10
OTROS	ACCESO	0	0	13	13
	BECAS	0	0	1	1
	CONVALIDACIÓN	0	0	2	2
	MATRÍCULA	0	1	1	2
	MOVILIDAD	0	0	1	1
	ORG. DOCENTE	0	0	1	1
	OTROS	0	0	2	2
	PERSONAL	0	1	0	1
	SERVICIOS	0	1	1	2
	CONVIVENCIA	0	0	2	2
TOTAL CASOS OTROS		0	3	24	27
TOTAL ACTUACIONES		9	48	83	140

Tabla 4: Datos globales de actividad

¹¹ Distrito Único Andaluz.

Estos datos se analizan en este epígrafe conforme a la tramitación conferida por la Defensoría, es decir, como consultas, quejas o mediaciones/intermediaciones. A tal efecto y a fin de ordenarlos, se ha atendido, además, a los parámetros de Campus, colectivo, sexo y asunto.

En el siguiente gráfico se presenta la evolución del volumen de actuaciones en los últimos cuatro años. Se aprecia una fluctuación del número de quejas y mediaciones que, en el curso 2022-2023, y en aplicación flexible del concepto de mediación, ha supuesto el aumento de las intermediaciones y el descenso de las quejas. Diversas quejas han sido derivadas a una mediación informal.

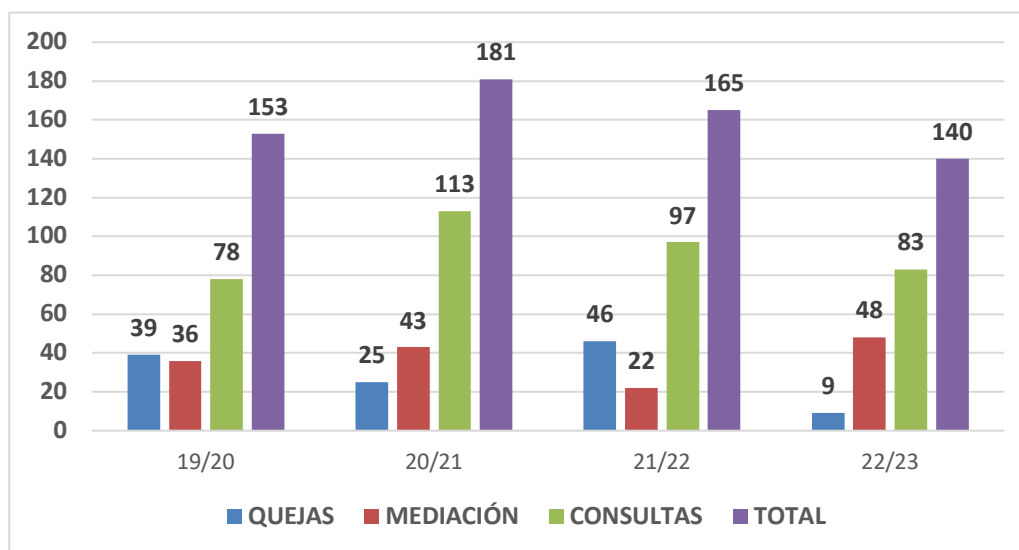


Gráfico 3: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos

2.3.1. Consultas.

Las consultas son las actuaciones más frecuentes y ágiles que se atienden en la Oficina. Van encaminadas a orientar o asesorar a los miembros de la comunidad universitaria sobre procedimientos derivados de su relación con la Universidad de Cádiz que se resuelven, habitualmente, por correo electrónico o mediante atención telefónica. Esta institución asume la función de asesorar a los estudiantes sobre procedimientos administrativos existentes para la formalización de sus reclamaciones, todo ello sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos¹². Ese asesoramiento no implica entrar en el fondo del asunto que corresponde al órgano administrativo procedente. Hemos apreciado que, dada la competencia de asesoramiento al estudiantado que asume la Defensoría Universitaria, podría ser interesante reflexionar, a efectos estadísticos, la conveniencia o no de desagregar como vía de tramitación diferente a la de las consultas.

En el curso 2022-2023, se ha tramitado 83 consultas, el 14,43% menos que en el curso anterior, de las cuales 29 corresponden al alumnado de la Universidad de Cádiz, que representan el 35% de las consultas tramitadas. Las 28 consultas del PDI suponen el 34%

¹² Art. 46.3 Estatuto del Estudiante Universitario.

y las del PTGAS, el 3%. De otros colectivos no integrantes de la comunidad universitaria, pero con vinculación con algún servicio, órgano o unidad, se ha tramitado el 28% de las consultas ingresadas, incluidos los egresados.

El 80% de las 29 consultas del estudiantado de la UCA ha sido de estudiantes de Grado, principalmente, en asuntos relativos a la matrícula (créditos de matriculación para obtención del título, anulación de matrícula y devolución de tasas, por ejemplo), docencia (no presencialidad en actividades de formación y evaluación continua, coincidencia horaria en dobles títulos no oficiales, por ejemplo), evaluación (evaluación continua y evaluación global, criterios de evaluación y de corrección, evaluación por compensación, asistencia a prácticas de repetidores y coincidencia horaria, revisión de exámenes, por ejemplo), exámenes (exámenes en la UCA coetáneos a estancia ERASMUS), convalidación (equivalencias Erasmus, por ejemplo) y otros (normas de permanencia, traslado de expediente, Servicio de Psicopedagogía). Al respecto, hemos contado con la inestimable colaboración del Área de Gestión al Alumnado y Relaciones Internacionales y de las Secretarías de Campus, así como de los equipos decanales y de dirección de Facultades y Escuelas. Las 6 restantes provienen de estudiantes de Máster (sobre matriculación errónea de optativa y la obtención del título, criterios de evaluación, valoración de inasistencias justificadas en evaluación continua, por ejemplo) y de Doctorado (uso de email no corporativo).

Se ha de tener en cuenta que, en “Otros”, han sido 24 las consultas atendidas, una más que en el curso anterior. El 54,17% se ha referido a acceso, en particular, a consultas han venido referidas a plazas vacantes del Grado en Medicina a través del Distrito Único Andaluz y el 45,83% restante ha versado sobre atribuciones profesionales de determinado título de Ingeniero, anulación de matrícula planteada por error a la Universidad de Cádiz, reconocimiento de créditos de título antiguo sin completar o convalidación de planes de estudio antiguos, expedición de título sin completar el plan de estudios en caso de discapacidad reconocida, recogida de título universitario, entre otras.

Las consultas tramitadas del colectivo del PTGAS han sido 2 relativas al procedimiento de evaluación de competencias de este colectivo y a la reclamación presentada ante tribunal de proceso selectivo de consolidación.

Las consultas del colectivo del PDI han sido 28, que han versado, básicamente, sobre cuestiones de convivencia universitaria, organización docente (sobre acuerdos de Consejo de Departamento y su anulación, algunas consultas de órganos unipersonales periféricos, asignación docente, por ejemplo), personal/profesorado (consulta sobre retribuciones de contratados predoctorales, el estatuto del PTA como PDI, posibilidad de prórroga de contrato de PSI, plazas y contratos de PDI, conversión y baremación de plazas de PDI, recursos planteados y plazos de respuesta vencidos, acreditaciones, por ejemplo) y otros (engloba asesoramientos sobre cuestiones transversales o diversas a los criterios de clasificación utilizados en esta Memoria).

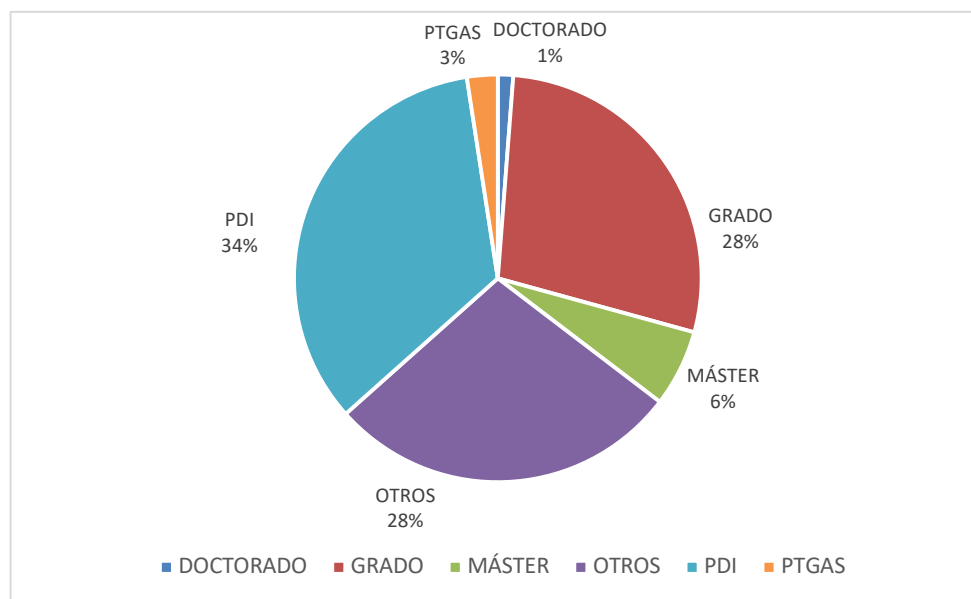


Gráfico 4: Consultas por colectivo

Dado que las consultas tramitadas han sido de muy diversa naturaleza, se han agrupado por temáticas en esta Memoria, como se colige en el gráfico siguiente en el que se representa la agrupación por asuntos de las 83 consultas ingresadas en el curso 2022-2023:

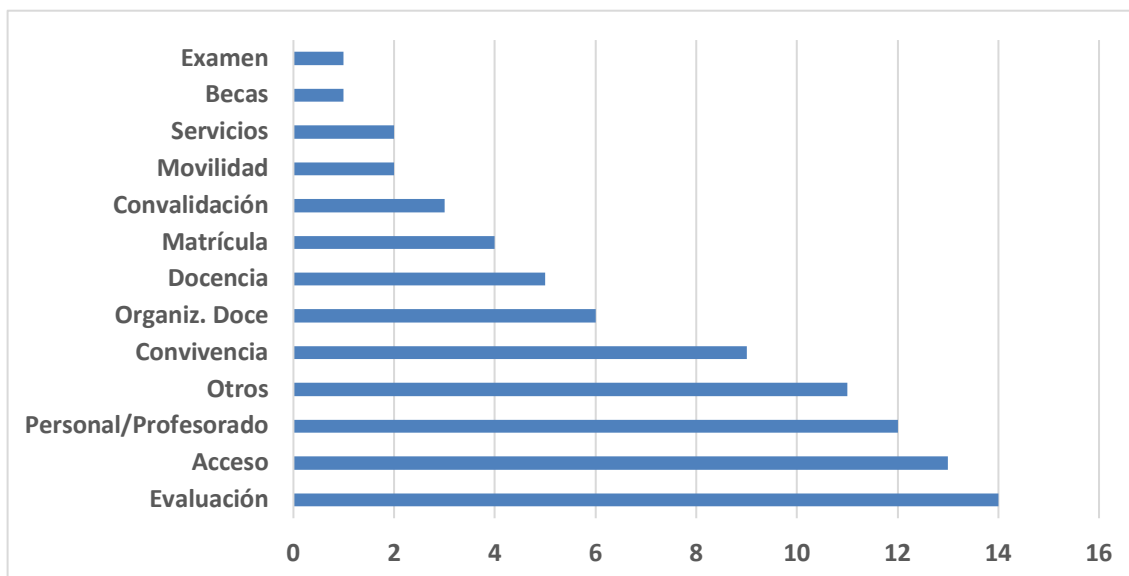


Gráfico 5: Consultas por asunto

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

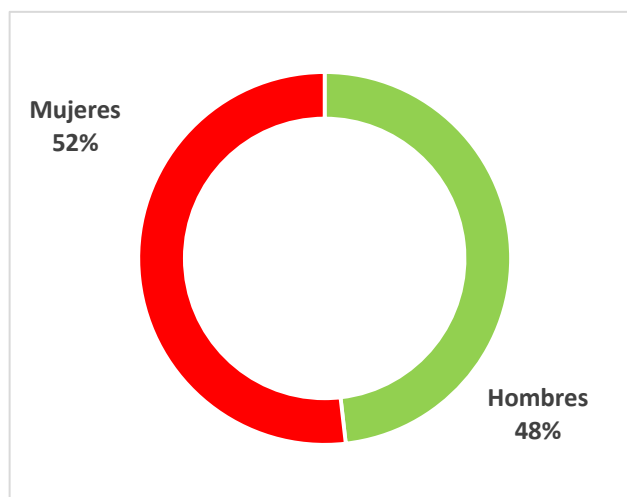


Gráfico 6: Consultas por sexo

Analizadas las consultas por Campus, el número en los Campus de Cádiz y Puerto Real es muy similar con el 39% y 38% de las consultas tramitadas. El Campus de Jerez de la Frontera presenta el 20% de las consultas tramitadas y el Campus de la Bahía de Algeciras, el 6%. En el curso 2022-2023, han disminuido las consultas tramitadas provenientes de los Campus de Jerez y de la Bahía de Algeciras, que fueron del 27% y del 6%, respectivamente, en el curso 2021-2022.

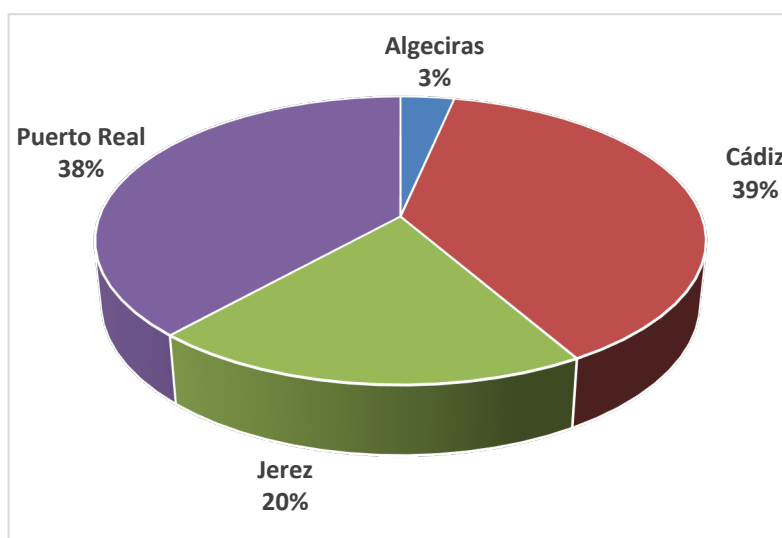


Gráfico 7: Consultas por Campus

2.3.2. Quejas.

El total de quejas tramitadas ha sido de 9, de las cuales 6 provenían del PTGAS (67%), 2 han sido procedentes del colectivo de PDI (22%) y 1 del estudiantado (11%).

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

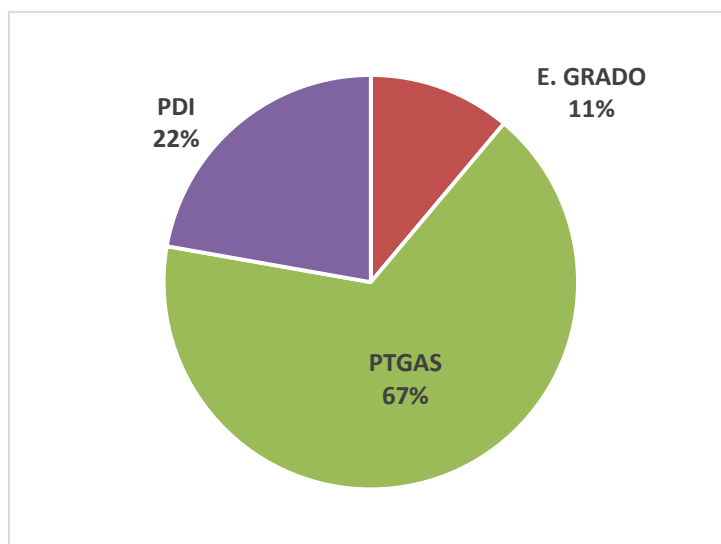


Gráfico 7: Quejas por colectivo

Como se ha apuntado, la razón principal de que haya disminuido el número de quejas tramitadas, se debe a la vía de tramitación seguida, atendida la naturaleza real de la queja presentada, que ha sido la intermediación, mediación informal o buenos oficios.

El colectivo que ha presentado mayor número de quejas ha sido el del PTGAS, si bien 6 de 5 de las 6 presentadas versan sobre pretensión similar y fueron colectivas (sobre acuerdo de días particulares del PTGAS). La sexta queja tramitada versó sobre la situación de los PTA y los investigadores a cargo de proyectos.

Las 2 quejas del PDI, como continuación de las que se habían presentado al final del curso 2021-2022, se refirieron al desacuerdo con el cambio sobrevenido de criterios a aplicar para determinar el orden de las solicitudes de transformación de plazas de profesorado ayudante doctor a plazas de profesores titulares de universidad, correspondientes a la Oferta de Empleo Público de 2022.

La única queja del estudiantado ha venido referida a la ampliación de matrícula en caso de asignaturas de primer cuatrimestre.

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

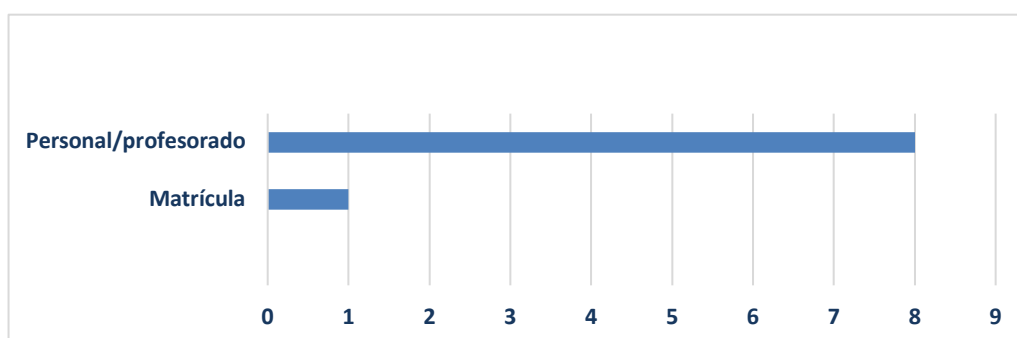


Gráfico 8: Quejas por asunto

En lo que concierne a la organización de las quejas por sexo, las quejas presentadas por mujeres han sido del 67% y, por hombres, del 33%.

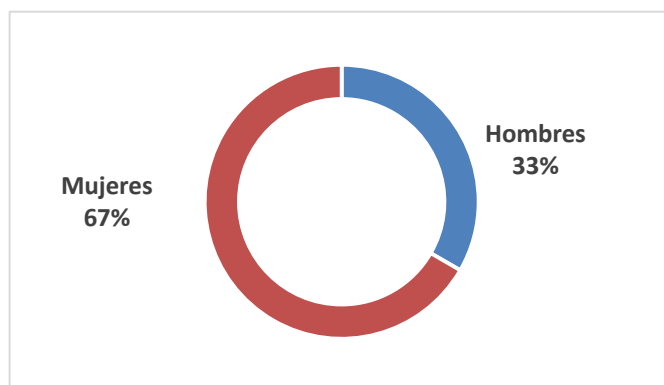


Gráfico 9: Quejas por sexo

Las quejas han provenido principalmente de miembros de la comunidad universitaria de los Campus de Cádiz (45%) y del Campus de Puerto Real (44%). Las restantes quejas procedieron del Campus de Jerez de la Frontera (11%). No se ha recibido quejas del Campus Bahía de Algeciras.

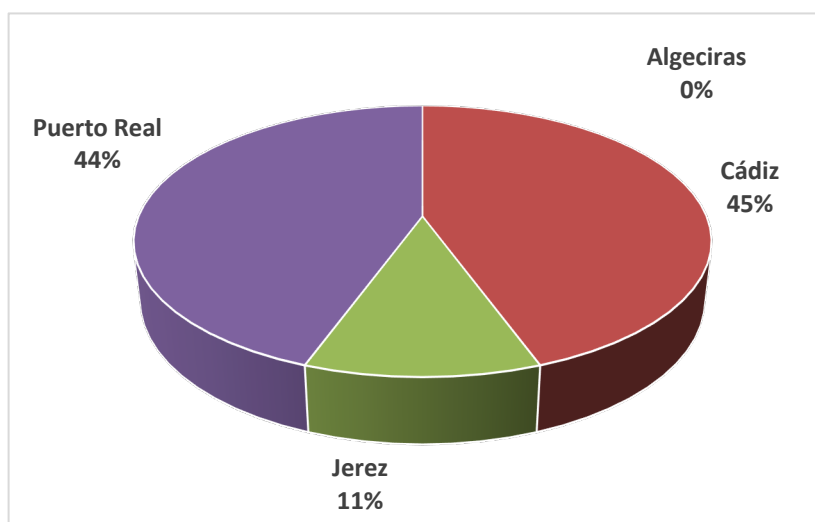


Gráfico 10: Quejas por Campus

2.3.3. Mediaciones.

Las mediaciones tramitadas durante el curso 2022-2023 tienen su origen en la presentación de iniciales solicitudes y de quejas. Desde la Defensoría, se ha considerado como una vía óptima para cursar la pretensión planteada a través de la intermediación, mediación informal o buenos oficios. Ello implica mantener el diálogo activo por distintos canales como reuniones presenciales, contacto telefónico, correo electrónico e, incluso, por whatsapp. La intermediación, mediación informal o buenos oficios -según el asunto tratado- no sólo se emplea como método para abordar conflictos de convivencia, sino también para resolver algunas quejas de insatisfacción con la actuación de un servicio, unidad u órgano.

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

La iniciación de procedimientos de mediación formal es muy residual. En este curso académico, no se ha computado mediación formal alguna. Las personas que solicitan nuestra actuación, por lo general, se sienten más cómodas con nuestra actividad intermediadora, en particular, cuando se ha detectado un conflicto de convivencia siempre que entre en el ámbito competencial de esta institución universitaria.

El 44,64% de las quejas presentadas se han tramitado como mediaciones/intermediaciones (25). El 14% de las solicitudes genéricas se tramitaron como mediaciones/intermediaciones (10). El 100% de los BAU derivados a la Defensoría Universitaria se tramitaron por esta vía (13).

Las intermediaciones realizadas han sido 48, de las cuales 24 se han referido al PDI, es decir, el 50% de las mediaciones efectuadas. Las mediaciones tramitadas con estudiantes fueron 20. En cuanto al PTGAS, consta 1 mediación. Y como “Otros”, esta Defensoría ha tramitado 3 mediaciones.

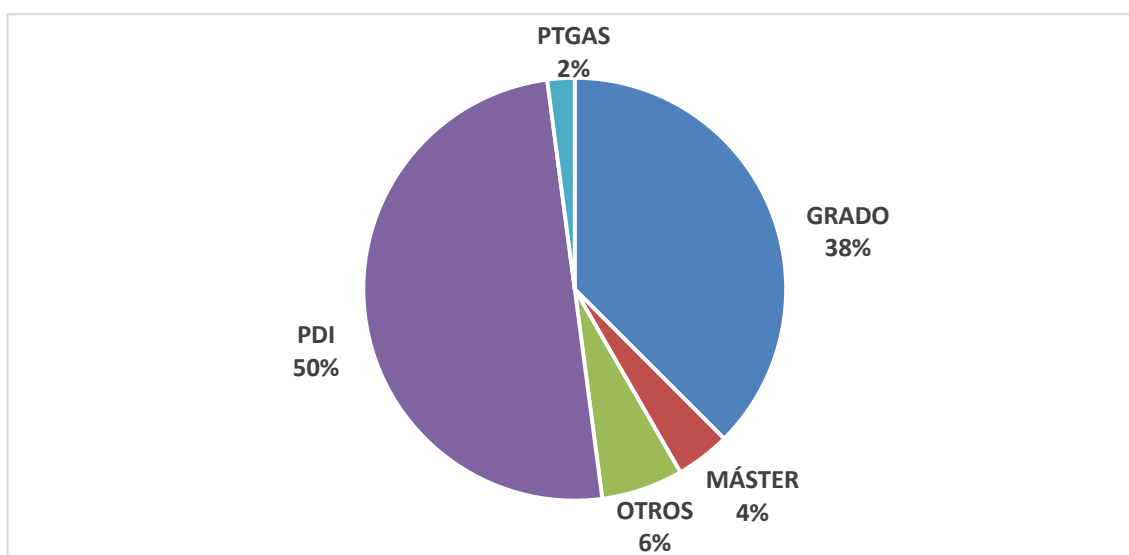


Gráfico 11: Mediaciones por colectivo

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

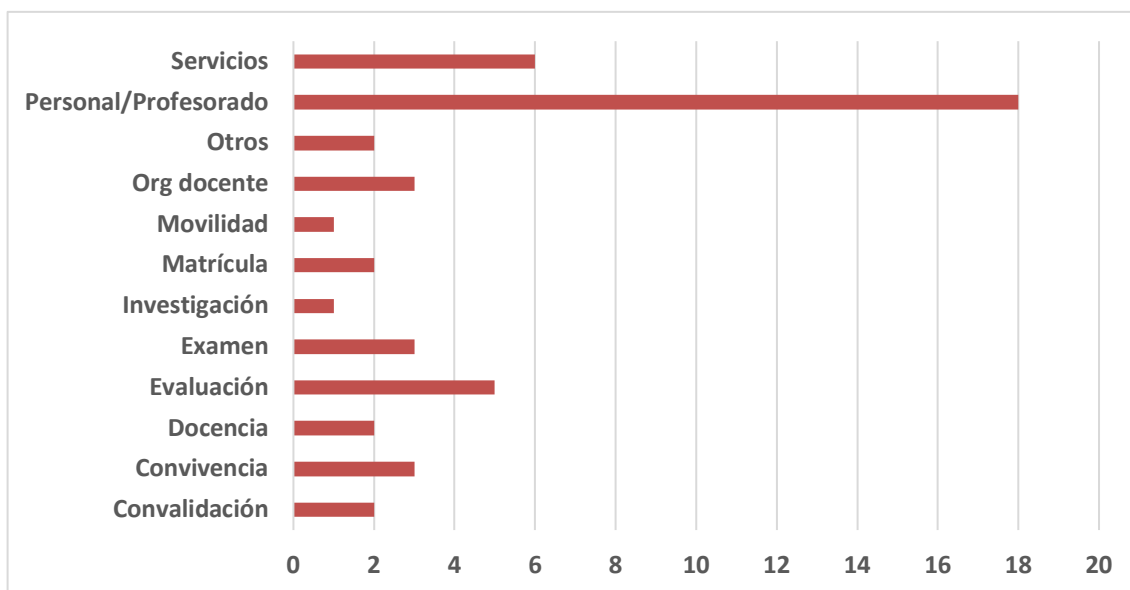


Gráfico 12: Mediaciones por asunto

Las mediaciones por solicitudes del estudiantado han venido referidas a ámbitos diversos como convivencia universitaria, matrícula (sobre obtención del título y número de créditos matriculados en el plan de estudios), organización docente (retraso en asistencia de profesor a examen), exámenes (retraso en publicación de calendario de exámenes), evaluación (sobre revisión de exámenes, por ejemplo) y servicios (BAU no respondidos por la unidad/órgano/servicio/ en el tiempo previsto por la norma reguladora de dicho buzón).

Los expedientes iniciados a instancia del PDI, se agrupan, básicamente, en asuntos relativos a convivencia universitaria, a profesorado/personal (estatuto del PTA, con 11 quejas presentadas; plazo de resolución de recurso en proceso de contratación PDI, aplicación del art. 19.3 Convenio Colectivo PDI, entre otros), a organización docente (sobre profesor que no imparte docencia y asignación docente) y a servicios (BAU no respondidos por la unidad/órgano/servicio/ en el tiempo previsto por la norma reguladora de dicho buzón).

En cuanto a las mediaciones tramitadas del colectivo del PTGAS, fue 1 relativa a resolución de proceso selectivo.

En el colectivo "Otros", las mediaciones tramitadas han venido referidas a la falta de respuesta en tiempo a BAU enviado, a la devolución de tasas de una matrícula anulada y a la reclamación de guías académicas compulsadas solicitadas a uno de los centros de la Universidad de Cádiz.

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

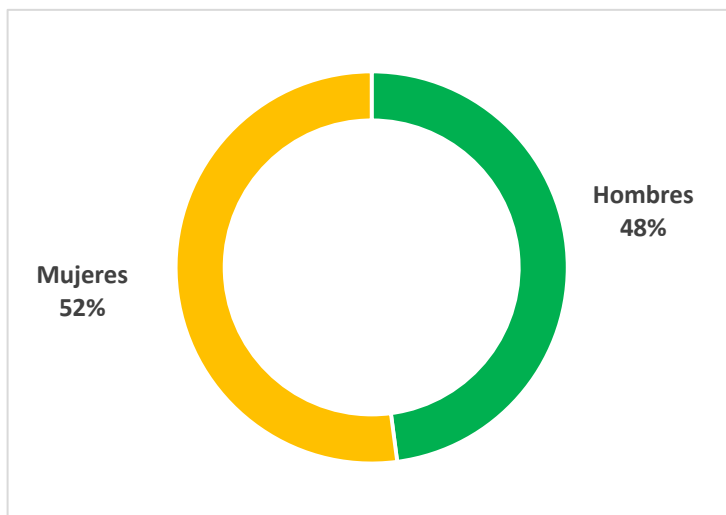


Gráfico 13: Mediaciones por sexo

En cuanto a su distribución por Campus, provienen principalmente del Campus de Puerto Real al representar el 53%, seguido del Campus de Cádiz con el 25%, de Jerez de la Frontera con el 20% y del Campus de la Bahía de Algeciras con el 2%.

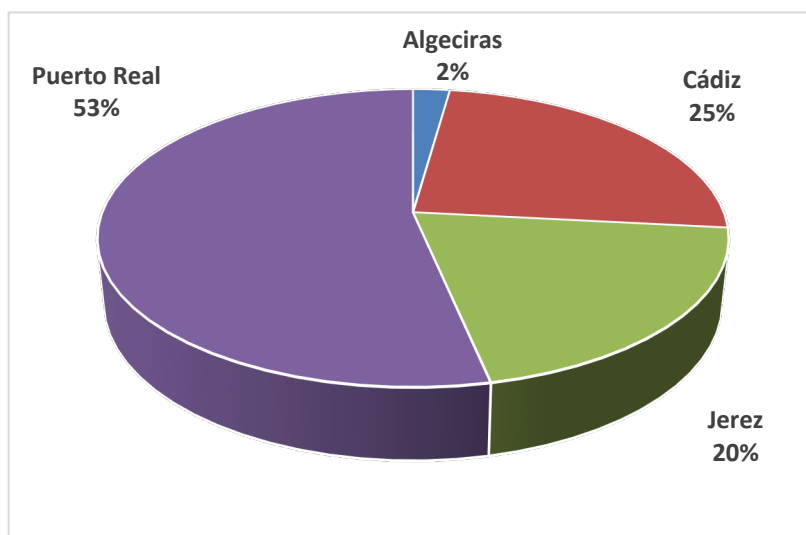


Gráfico 14: Mediaciones por Campus

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

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

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

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

En el siguiente cuadro mostramos los temas que se han tratado durante el periodo 2022/2023 y estamos analizando en la presente Memoria y refleja la inquietud que compartimos los Defensores Universitarios de buscar soluciones conjuntas tratando siempre de poner en común los distintos puntos de vista y las diferencias existentes en el marco jurídico de las universidades.

UNIVERSIDAD	FECHA	CONSULTA
Universidad de Las Palmas	04/10/2022	Consulta sobre bulling estudiantes a través de chat.
Universidad de Cantabria	24/10/2022	Consulta sobre reconocimiento de créditos por ampliación de estudios.
Universidad de Navarra	25/11/2022	Consulta sobre mención internacional Doctor.
Universidad Isabel I	25/11/2022	Consulta sobre normas de convivencia en las universidades privadas.
Universidad de Alcalá de Henares	21/12/2022	Consulta sobre ayudas Margarita Salas.
Universidad de Murcia	1/01/2023	Consulta sobre equiparación cargo Defensor Adjunto.
Universidad de Valladolid	30/01/2023	Consulta sobre evaluación continua.
Universidad de Barcelona	29/03/2023	Consulta sobre adaptación estudios de Medicina para personas ciegas.
Universidad de La Rioja	29/03/2023	Consulta sobre representación universitaria.
Universidad de Islas Baleares	05/04/2023	Consulta sobre tesis con patentes.
Universidad Carlos III	18/04/2023	Consulta sobre RD adscripción PDI.
U. Internacional de Valencia	19/04/2023	Consulta sobre inicio de expedientes.
Universidad Las Palmas	05/06/2023	Coordinación con actuaciones Inspección General de Servicios.
Universidad de Cádiz	08/06/2023	Queja sobre Comisión Aneca.
Universidad de Jaén	13/06/2023	Consulta sobre fotografía de examen.
Universidad Isabel I	22/06/2023	Consulta sobre inteligencia artificial.
Universidad La Coruña	28/07/2023	Admisión al Máster de Profesorado
Universidad Jaume I	05/09/2023	Admisión programa Doctorado

4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.

4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz.

- Asistencia al acto de apertura del curso académico 2022/2023, 6 de octubre de 2022.
- Asistencia a Consejo de Gobierno, 22/11/22, 19/12/22, 31/01/23, 25/07/23.
- Asistencia al Claustro universitario, 22/12/22.
- Participación en las Jornadas de formación para representantes de estudiantes de la Universidad de Cádiz, 15 diciembre 2022 organizadas por CEUCA.
- A través de la Cátedra para la Cultura de la Mediación de la Universidad de Valencia, la Defensora participó como ponente en las Jornadas “Los conflictos en la Universidad. Tipos de conflicto, soluciones, ley de convivencia y la mediación como herramienta”, 31 de marzo de 2023.
- Participación en las Jornadas CEUCA para las delegaciones de centro y sede, 5 y 6 de mayo de 2023.
- Colaboración con el Vicerrectorado de Internacionalización recibiendo en nuestra Oficina a dos trabajadoras de la Universidad de Kaunas, Lituania a través de la modalidad Staff Mobility for Training durante la semana del 8 de mayo de 2023.
- Colaboración con Secretaría General en la redacción del borrador sobre Normas de Convivencia de la Universidad de Cádiz, aprobadas por Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2023.

4.2. En el ámbito estatal y autonómico.

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

a) Jornada Técnica de la Conferencia Española de Defensorías Universitarias.

La Universidad Camilo José Cela de Madrid acogió este evento en el cual participaron casi un centenar de miembros de las diferentes Defensorías de las universidades españolas, públicas y privadas.

Dicha jornada se celebró el 30 de mayo de 2023 y en ella se celebraron dos sesiones paralelas sobre:

- “Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción”.
- “Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración”.



4.2.2. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces.

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

Durante este periodo mantuvimos las siguientes reuniones:

- Reuniones virtuales, 15/11/22, 01/12/22 y 22/06/23.
- Reunión presencial, celebrada en la Universidad de Córdoba, 3 de marzo de 2023.
- En el marco de REDUAN, con la colaboración de CEDU y liderada por la Defensoría de la Universidad de Cádiz durante los días 8 y 9 de junio de 2023 se celebró la jornada '*Técnicas de intervención colaborativa para construir convivencia en comunidades universitarias*' en la Facultad de Filosofía y Letras, impartida por la Profesora Leticia García Villaluenga, Directora del Máster propio en Mediación de la Universidad Complutense de Madrid.



1.2.3. Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz.

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

6ª SESIÓN

DIÁLOGOS de MEDIACIÓN

MediaciónPA

Martes 11 OCTUBRE 18:00

▶ La experiencia de mediación en el Ilustre Colegio de Abogados de Huelva

INTERVIENTES:

D.ª Pilar Iglesias Cumbreiras Comisión de mediación y arbitraje del Ilustre Colegio de Abogados de Huelva	D. Daniel Romero Suárez Comisión de mediación y arbitraje del Ilustre Colegio de Abogados de Huelva	D.ª Marina Otero Reina Responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz
---	---	--

ORGANIZA: **dPA** defensor del pueblo Andaluz

COLABORA: **ICA Huelva**

Evento retransmitido por streaming en web y redes sociales
www.defensordeipuebloandaluz.es y [Twitter](#) [Facebook](#) [YouTube](#)

7ª SESIÓN

DIÁLOGOS de MEDIACIÓN

MediaciónPA

JUEVES 9 de marzo 18:00

▶ El Papel de la mediación y otras herramientas adaptativas en la gestión de conflictos en las Defensorías de América Latina

INTERVIENTES:

D. Ismael Rins Defensor del Pueblo de Río Cuarto (Argentina)	D.ª Marina Otero Reina Responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz
--	--

5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU.

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

SOLICITUDES A TRAVÉS DE BAU	NÚMERO
SE HAN DERIVADO A LA OFICINA	13
SE HAN RESPONDIDO POR BAU	3
TOTAL	16

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

Se ha constatado que la derivación de 9 de los 13 BAU a la Defensoría por la Inspección General de Servicios ha sido motivada por el cierre del BAU ante la falta de respuesta en el plazo previsto en la indicada Normativa Reguladora por parte del órgano, unidad o servicio al que se dirigió. Por este motivo, la Defensoría ha actuado como intermediadora con el órgano, unidad o servicio que no hubiera respondido a recordar la previsión del art. 4.1 de la Normativa Reguladora del Buzón de Atención al Usuario y solicitar la respuesta para insertar en el BAU, ya que queda cerrado y se habilita para que la Defensoría Universitaria incluya la respuesta, que el órgano, unidad o servicio ha podido hacer llegar al usuario por otra vía sin que hubiera quedado reflejado en este procedimiento.



Defensoría Universitaria

oficina.defensora@uca.es

Edificio Constitución 1812 (Antiguo Cuartel de la Bomba)

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

11003 Cádiz

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



OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

OCTUBRE 2022 - SEPTIEMBRE 2023

