

# Boletín Oficial

de la **Universidad de Cádiz**

**Año XXIII \* Suplemento 3 del N° 425 \* Enero 2025**



# MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES

Octubre 2023- Septiembre 2024



**Defensoría  
Universitaria**







**Defensoría Universitaria**

**MEMORIA ANUAL DE ACTIVIDADES**

**Curso académico 2023-2024**

*Ana María Rodríguez Tirado, Defensora Universitaria*

*Inés González Gutiérrez, Defensora Adjunta*

*Inmaculada González García, Defensora Adjunta*

**Claustro Universitario**  
**19 de diciembre de 2024**



*Después de tantos años estudiando la ética, he llegado a la conclusión de que toda ella se resume en tres virtudes: coraje para vivir, generosidad para convivir, y prudencia para sobrevivir (Fernando Savater)*

*Yo hago lo que usted no puede, y usted hace lo que yo no puedo. Juntos podemos hacer grandes cosas (Madre Teresa de Calcuta)*



## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>9</b>
1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica .....	9
1.2. Presentación de la Memoria de Actividades del curso académico 2023-2024 .....	13
<b>2. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b> .....	<b>16</b>
2.1. Iniciación y tramitación. ....	16
2.2. Datos globales de actividad del curso 2023-2024.....	18
2.3. Consultas, quejas y mediaciones.....	22
2.3.1. Consultas .....	23
2.3.2. Quejas.....	26
2.3.3. Mediaciones .....	28
<b>3. CONSULTAS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORÍAS UNIVERSITARIAS</b> .....	<b>31</b>
<b>4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL</b> .....	<b>33</b>
4.1. En el ámbito de la Universidad de Cádiz .....	33
4.2. En el ámbito estatal y autonómico. ....	33
4.2.1. Asistencia al Seminario técnico sobre la dimensión restaurativa en el abordaje de conflictos de convivencia en contextos universitarios.....	33
4.2.2. Asistencia al II Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia universitaria. ....	34
4.2.3. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces .....	34
<b>5. ACCESO A INFORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL BAU</b> .....	<b>35</b>



## 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

# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2023-2024

## 1. PRESENTACIÓN.

### 1.1. La Defensoría Universitaria como unidad básica.

La Defensoría Universitaria con su composición actual presenta su cuarta Memoria al Claustro de la Universidad de Cádiz, correspondiente al curso académico 2023/2024, en cumplimiento de lo establecido en el art. 197 de los vigentes Estatutos de la Universidad de Cádiz y conforme a su Reglamento de Organización y Funcionamiento<sup>1</sup>. Con esta Memoria, se cierra el ciclo de mandato comisionado por el Claustro en el art. 199 EEUCA.

La Defensoría Universitaria como unidad básica de la estructura universitaria está presidida de los principios de independencia, autonomía y confidencialidad en el ejercicio de sus funciones (art. 43.4 LOSU). Así, se consolida como su función prioritaria la de “velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios”<sup>2</sup>.

Queda pendiente la actualización de los Estatutos de la Universidad de Cádiz a la nueva normativa universitaria estatal y autonómica. En esta actualización, corresponderá a esta universidad regular el régimen de funcionamiento y estructura de la Defensoría Universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario (art. 43.4 LOSU). Al respecto, el Anteproyecto de Ley de Universidades para Andalucía dedica el apartado 2 del art. 97 a la Defensoría Universitaria, en el que sólo aporta la limitación del número de miembros en caso de que se opte por un órgano colegiado (“siempre que el número de sus miembros no sea superior a tres”), y la inclusión del deber de informar anualmente de sus actuaciones al Claustro Universitario. Como novedad, prevé que dicho informe se remita al Consejo Social de la universidad.

---

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

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

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

<sup>2</sup> 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.

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

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

En relación con la confidencialidad, se aprecia que 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.

En cuanto al desarrollo de sus competencias y su composición, podemos aportar nuestra experiencia. Estos cuatro años avalan que el trabajo en equipo en la Defensoría Universitaria ha permitido una mejor manera de tratar los asuntos ingresados en su resolución. También ha permitido distribuir el trabajo según el tipo de asunto ingresado conforme a la formación y experiencia de las tres integrantes de la Defensoría Universitaria y cuya responsabilidad y dirección asume la Defensora Universitaria. En el curso 2023-2024, una de las defensoras adjuntas, a la par que gestora especialista, ha promocionado a la Escala de Gestión Administrativa (nivel A2), permaneciendo en la Defensoría Universitaria, lo que refuerza la especialización y formación que exige esta unidad básica.

Como ya se informó en la Memoria del curso pasado, se ha actualizado el nombre al de Defensoría Universitaria como la Ley Orgánica del Sistema Universitario ha acuñado en su art. 43.4 en detrimento del todavía existente en los Estatutos de la Universidad de Cádiz, Oficina del Defensor Universitario. Entiéndase Defensoría no como ejercicio de defensor, sino como la unidad que asume la función principal de velar por el respeto de los derechos y las libertades de PDI, estudiantado y PTGAS, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, con la asunción de tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Otra cuestión es la estructura administrativa de la misma y la organización del trabajo.

Este nuevo marco normativo hace que esta institución se oriente en el ejercicio de sus competencias hacia prácticas relacionadas con la mediación universitaria, como la

forma más idónea de resolución de conflictos, sin descartar otros métodos por explorar. Todo ello lo realiza sin perjuicio de las funciones que correspondan a la Comisión de Convivencia.

Al respecto, 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 aprobó 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.

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

En esta línea, desde la Defensoría Universitaria, se ha entendido como una necesidad la formación permanente para desarrollar las funciones que le son propias, además de colaborar en la organización de formación específica a los futuros mediadores universitarios que se inscriban en el registro interno de mediadores de la Oficina de Mediación Intrauniversitaria. La derivación de un asunto a mediación por la Comisión de Convivencia conllevará la designación de la persona mediadora según lo previsto en las Normas de Convivencia.

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 allende la mediación vinculada a los expedientes disciplinarios dirigidos contra estudiantes.

Se abre, pues, una etapa en la que sería relevante una puesta decidida por la conformación y consolidación de la mediación universitaria, en la que, además de la Defensoría Universitaria, sería importante la participación de otras unidades de la Universidad de Cádiz.

Queda regulado expresamente en la Ley de Convivencia Universitaria la aplicación de la mediación como alternativa al procedimiento disciplinario cuando la infracción sea atribuible a un estudiante. En caso de que se trate de comportamientos o conductas del

personal docente e investigador (PDI) y del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) que pudieran ser constitutivos de falta disciplinaria, no cabrá acudir a medios alternativos de solución de conflictos diferentes del propio procedimiento disciplinario.

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

En lo concerniente al estudiantado, el art. 46 LOU atribuye al Defensor Universitario, según figura en dicho precepto, como función velar por la garantía de sus derechos cuando proceda<sup>3</sup>, 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.

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

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

---

<sup>3</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.

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 2023-2024, 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).

Sigue vigente la necesidad de revisar el 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, lo que irá parejo al proceso interno de adaptación de la normativa a la LOSU. 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 2023-2024.**

La presente Memoria pretende ofrecer una exposición de datos ordenados y sistematizados de la actividad realizada en el curso 2023-2024, además de 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 dicha comunidad y que permiten clasificar los conflictos, sin afectar a la confidencialidad del asunto. Esta es la intención de la presente Memoria, que comprende la actividad de la Defensoría Universitaria desde el 1 de octubre de 2023 hasta el 30 de septiembre de 2024.

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. <sup>a</sup> Inés González Gutiérrez y D. <sup>a</sup> Inmaculada González García, ha sido fundamental en el desarrollo de sus funciones durante el curso 2023-2024, así como en los tres cursos anteriores.

Esta institución, comprometida con la defensa de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad universitaria y con clara vocación de servicio a la universidad, viene enfocando su esfuerzo en encauzar los problemas que se le presentan con la utilización de los instrumentos propios dispuestos a su alcance como son la conciliación, la mediación y los buenos oficios en la búsqueda de consensos, propiciando el diálogo y el acercamiento de posturas. No es tarea fácil en algunas ocasiones cuando la solicitud o queja alberga conflictos de convivencia, reivindicaciones de algunos colectivos a la vista de decisiones adoptadas por el equipo de gobierno o insatisfacción con algún servicio, unidad u órgano de esta universidad. A este tipo de conflictos, ha de añadirse las quejas dirigidas con relación al funcionamiento de algún servicio, órgano o unidad.

Siguiendo el mandato recibido por este Claustro, nuestras actuaciones han ido dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y a la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, salvaguardando el respeto entre las partes y la confidencialidad de dichas actuaciones.

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

Se ha seguido poniendo de manifiesto un curso académico más, la necesidad de que la Universidad de Cádiz siga cuidando el bienestar psicosocial de nuestra comunidad universitaria a través de la prevención e implementación de medidas que ayuden a su mejora. En este sentido, es muy relevante la labor realizada por el Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica de la Universidad de Cádiz dentro de las competencias que tiene. Agradecemos su colaboración y confianza en esta Defensoría.

Los Estatutos de la Universidad de Cádiz exigen que se aborde en la Memoria lo relativo a los temas o asuntos no resueltos pese a su informe o dictamen. Al respecto, cabe señalar que ha habido una extraordinaria colaboración con las autoridades académicas, los órganos unipersonales y colegiados y por las distintas unidades y servicios de la Universidad de Cádiz, por lo que nos hemos encontrado un año más con una excelente disposición para solventar las quejas presentadas o responder a las consultas planteadas, así como para desarrollar las actuaciones de mediación universitaria.

Puede que no siempre la respuesta otorgada desde esta institución haya sido la deseada por quien ha presentado su solicitud o queja, aunque, por nuestra parte, hemos mantenido un constante feedback con las personas que han instado nuestra actuación. Ésta se ha basado en la buena fe de todas las partes y las limitaciones que las funciones asumidas reportan a esta Defensoría. En caso de que algún miembro de la comunidad universitaria estuviera insatisfecho con nuestra forma de afrontar la resolución de los asuntos tratados, desde la comprensión y empatía de que pueda sentirse así, le pedimos disculpas, siendo nuestro propósito intervenir con el máximo respeto a las personas con las que hemos contactado. Por ello, nuestro agradecimiento a los miembros de la comunidad universitaria por la confianza en esta institución al instar nuestra actuación.

En estos cuatro años, hemos contado con la inestimable colaboración del equipo de gobierno de esta Universidad tanto del anterior Rector Magfco., D. Francisco Piniella Corbacho, como del actual, D. Casimiro Mantell Serrano, habiendo garantizado en todo momento la independencia de esta institución en el ejercicio de sus funciones. Nuestro reconocimiento y agradecimiento.

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

Ha sido muy enriquecedora y conveniente la colaboración desarrollada con los nuevos directores generales de las unidades de igualdad y diversidad. Ha permitido encauzar de una manera más adecuada a las necesidades surgidas en asuntos delicados, además de prestar una atención personalizada y ajustada a cada situación, manteniendo la independencia y espera de cada una de ellas con la Defensoría Universitaria. Queremos dejar constancia de nuestro agradecimiento en la presente Memoria.

Los datos utilizados y su análisis se han tratado de una manera básica para transmitir a la comunidad universitaria de manera sintética, con datos desagregados y anonimizados, los principales parámetros de la actividad desarrollada por esta institución durante el curso 2023-2024, 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 detectado que existen casos, sin que se ponga de manifiesto previamente, de solicitudes o quejas duplicadas, presentadas simultáneamente en otras unidades, servicios y órganos de esta Universidad, que se han detectado gracias a la colaboración con las restantes unidades básicas, órganos y servicios o al iniciar las actuaciones de esta institución. Al respecto, la regla general ha sido admitir la instancia y asesorar a la persona interesada informándole de que, mientras esté activa su solicitud en otra instancia universitaria, no es posible intervenir. En ocasiones, según la naturaleza del asunto 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 BAU<sup>4</sup> para dar la posibilidad de ejercer el derecho de audiencia del servicio, órgano o unidad al que se dirige. En otros casos y atendiendo a la naturaleza del asunto ingresado, la Defensoría ha iniciado sus actuaciones.

### **2.1. Iniciación y tramitación.**

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Defensoría de la Universidad de Cádiz prevé tres vías de iniciación de sus actuaciones a través de solicitudes, sugerencias y quejas. Se tiene en cuenta las provenientes del BAU como se explicará más adelante.

La forma de iniciación preferente ha sido a instancia de parte, quedando como vía excepcional la iniciación de oficio. En el curso 2023-2024, se ha propiciado algunas situaciones para iniciar actuación algunas de oficio que aún siguen en curso (por ejemplo, asignaturas con tasas de bajo rendimiento).

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 conciliación, mediación y buenos oficios.

---

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

#### *a) Quejas.*

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 universitaria, tales como el BAU, esta institución se erige como último eslabón en la cadena de velar por lo derechos y libertades de la comunidad universitaria en los términos que se han indicado al inicio de la Memoria.

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 en su caso, 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.

#### *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 permitan 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.

En la futura revisión del Reglamento de organización y funcionamiento de la Defensoría de la Universidad de Cádiz, sería interesante reflexionar por la conveniencia de desagregar como nueva vía el asesoramiento destinado al estudiantado al ser una función expresamente atribuida a la Defensoría Universitaria.

#### *c) Conciliación, mediación y buenos oficios.*

Uno de los medios a utilizar en el ejercicio de sus competencias por esta Defensoría es a través de la conciliación, mediación y buenos oficios. Desde las defensorías universitarias se advertía del uso de la intermediación o de la mediación informal. En este apartado, no vamos a entrar en distinciones, por lo que vamos a agrupar como asuntos tramitados como mediación de forma lassa. El objetivo puede variar en función del interés de las partes; en algunos casos, desean resolver conflictos de convivencia

interpersonales y, en otras, conflictos surgidos con un servicio, órgano o unidad, que, en ocasiones, se han resuelto por esta vía y, en otras, como quejas.

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

La mediación en este sentido amplio facilita que cada parte empaticé 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 empaticé. 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. En otras ocasiones, esta tarea se ha desarrollado para mediar entre el interesado y un servicio, órgano o unidad de la universidad siempre que no proceda tramitarlo como queja.

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

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.

## **2.2. Datos globales de actividad del curso 2023-2024.**

En la elaboración de esta Memoria, se ha obviado reflejar expedientes concretos para preservar la confidencialidad de las personas interesadas que se han puesto en contacto con esta institución. En este sentido, el art. 27 ROFDUCA requiere datos desagregados en la elaboración de la memoria y no la reproducción de asuntos concretos<sup>5</sup>. La propia actividad exige garantizar la confidencialidad de las personas que acuden a esta institución con el debido sigilo del personal de la 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).

---

<sup>5</sup> “La memoria contendrá información acerca de la *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).

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

La regla general ha sido la presentación identificada de sugerencias, solicitudes o quejas. Cuando ingresa alguna solicitud no identificada, se solicita la identificación antes de tramitarla. No se ha detectado solicitud o queja que cause perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona (art. 17.3 ROFDUCA).

Atendiendo a la vía de iniciación, básicamente, solicitudes, quejas y BAUS derivados según lo establecido en los artículos 2.3 y 5.6 de la Normativa reguladora del Buzón de Atención al Usuario de la Universidad de Cádiz, la actividad en el curso 2023-2024 fue la siguiente:

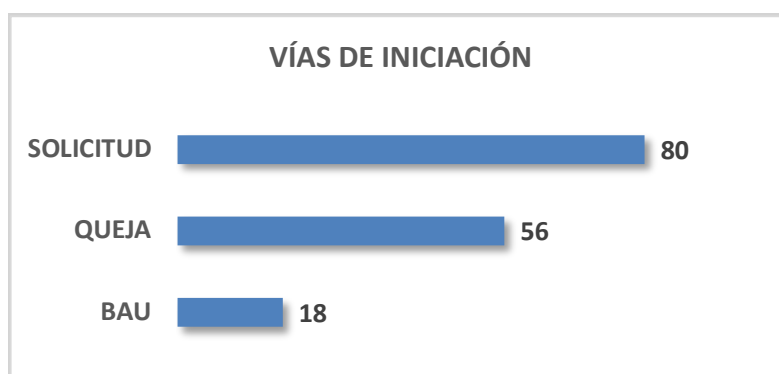


Gráfico 1: Distribución de actuaciones según su forma de inicio

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

En el curso 2023-2024, se ha tramitado 154 expedientes como consultas, quejas y mediaciones, 14 más que en el curso anterior situándonos al nivel del inicio de la pandemia COVID-19. Ha aumentado el número de solicitudes, se ha mantenido el número de quejas y se ha visualizado las ingresadas por vía del BAU. En memorias anteriores, se diluían en solicitudes o quejas.

En los siguientes apartados se analiza la forma de tramitación de los asuntos ingresados. La mayor parte de ellos se corresponde con asuntos tramitados como quejas, si bien, a diferencia de cursos anteriores, el número de consultas del alumnado ha disminuido al igual que el número de asuntos tramitados como mediaciones.

En total, se han tramitado 53 consultas, de las cuales 23 corresponden al alumnado, 15 al PDI, 1 al PTGAS y 14 al colectivo OTROS.

El número de quejas ha sido de 60. Se ha revisado la manera de clasificarlas. De ahí, la variación con respecto al curso anterior que fue de 9.

Las mediaciones realizadas han sido 41, con 7 menos que el curso anterior, respondiendo básicamente a los colectivos de PDI (16), estudiantado (19), PTGAS (2) y Otros (4). El curso anterior no hubo de PTGAS ni del colectivo Otros. En el curso 2023-2024, sólo se ha recibido una mediación derivada del protocolo de acoso, que no fue aceptada por la otra parte.

El número de asuntos tramitados ha ascendido, en concreto 14 expedientes más lo que representa el 10% más que el curso anterior. Lo atribuimos a la confianza generada entre la comunidad universitaria al no existir cambios relevantes con respecto al curso anterior.

CURSO ACADÉMICO	NÚM. ASUNTOS TRAMITADOS
2023-2024	154
2022-2023	140
2021-2022	165
2020-2021	181
2019-2020	153
2018-2019	111

Tabla 1: Número de asuntos tramitados

Se ha de tener como dato de referencia el número de población de referencia: : 22.066 estudiantes<sup>6</sup>, 1.768 miembros del PDI<sup>7</sup> y 888 miembros del PAS<sup>8</sup>, curso 2023-2024<sup>9</sup>. Desde esta perspectiva, el número de solicitudes recibidas dentro del contexto de la comunidad universitaria sería bajo, lo cual sugiere que, en general, la Universidad de Cádiz canaliza y resuelve adecuadamente las solicitudes, reclamaciones y quejas por las vías establecidas (correo electrónico, CAU, BAU, medios de impugnación, entre otros).

<sup>6</sup> Incluidos estudiantes de Grado, Máster, Doctorado y Aula de Mayores.

<sup>7</sup> PDI con cargo a Capítulo I, incluido el profesorado asociado de Ciencias de la Salud. Según los datos facilitados por el Sistema de Información de la Universidad de Cádiz, curso 2023-2024.

<sup>8</sup> Los datos obtenidos de la misma fuente se refieren igualmente al curso 2023-2024.

<sup>9</sup> Datos disponibles 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.

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

CAMPUS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Algeciras	4	5	9
Cádiz	14	17	31
Jerez	13	8	21
Puerto Real	35	18	53
Otros	20	20	40
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>68</b>	<b>154</b>

Tabla 2: Actuaciones por Campus y sexo

Se aprecia una actividad equilibrada en atención al sexo de la persona solicitante o quejosa, por lo que no es un elemento que influya en la determinación de acudir a esta institución: 44,16% fueron de sexo femenino y 55,84%, de sexo masculino. Estos porcentajes se han invertido con respecto al curso pasado que fueron de 52,85% y 47,14%, respectivamente. No existen datos para efectuar una tercera clasificación.

COLECTIVO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Estudiantes	42	25	67
PDI	20	22	42
PTGAS	2	1	3
Otros	22	20	42
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>68</b>	<b>154</b>

Tabla 3: Actuaciones por colectivo y sexo

Con respecto al número de solicitudes que llegan mensualmente, se puede comprobar en el siguiente gráfico que los meses más dinámicos han sido octubre y septiembre. En los demás meses la actividad mensual ha oscilado entre 7 y 15 asuntos. Los meses con menor actividad han sido los de diciembre, febrero y marzo. En agosto no ha habido actividad en el curso 2023-2024 en este curso, básicamente, al ser mes inhábil internamente en la Universidad de Cádiz. No obstante, en otros cursos, sí se ha registrado algún caso.

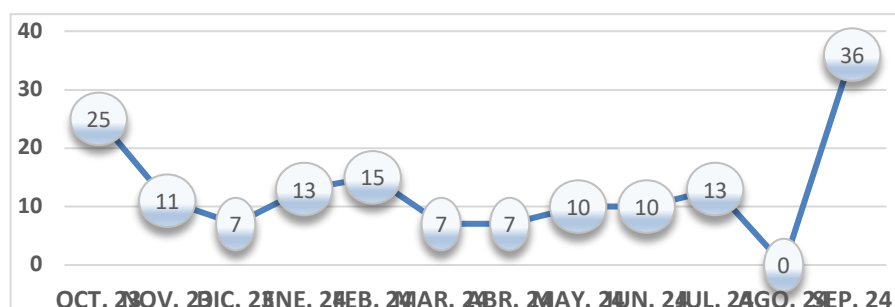


Gráfico 2: Distribución de solicitudes por mes de recepción

### 2.3. Consultas, quejas y mediaciones.

En la siguiente tabla se facilita los datos globales de la actividad del curso 2023-2024, en la que se incluye sólo los asuntos iniciados a instancia de parte, dado que está aún iniciado el incoado 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 grados de Ciencias de la Salud a través del DUA<sup>10</sup> relativas al proceso de adjudicación de plazas de nuevo ingreso y que han sido numerosas, con la peculiaridad que han ingresado como quejas por la forma de adjudicación de plazas de nuevo ingreso con fallos informáticos.

COLECTIVO	ASUNTOS	QUEJAS	MEDIACIÓN	CONSULTAS	TOTALES
ESTUDIANTES	BECAS		1		1
	CONVALIDACIÓN	1	3	1	5
	CONVIVENCIA	1	6	3	10
	DOCENCIA	14	1	5	20
	DOCTORADO	1	0	0	1
	EVALUACIÓN	1	2	8	11
	EXAMEN	3	0	0	3
	MATRÍCULA	0	1	2	3
	MOVILIDAD	1	3	0	4
	OTROS	0	0	2	2
	SERVICIOS	3	2	2	7
<b>TOTAL CASOS DE ESTUDIANTES</b>		<b>25</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>67</b>
PDI	CONVIVENCIA	2	6	3	11
	DOCENCIA	1	0	2	3
	DOCTORADO	0	1	0	1
	INVESTIGACIÓN	1	1	1	3
	MOVILIDAD	1	0	0	1
	ORG. DOCENTE	1	4	2	7
	OTROS	1	1	2	4
	PERSONAL	1	4	5	10
	SERVICIOS	3	0	0	3
<b>TOTAL CASOS DE PDI</b>		<b>11</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>43</b>
PTGAS	CONVIVENCIA	0	0	1	1
	PERSONAL	0	1	0	1
<b>TOTAL CASOS PAS</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
OTROS	ACCESO	23	0	5	28
	BECAS	0	0	1	1
	DOCENCIA	0	0	1	1
	MATRÍCULA	0	0	2	2
	OTROS	0	1	1	2
	PERSONAL	0	1	1	2
	SERVICIOS	1	2	3	6
<b>TOTAL CASOS OTROS</b>		<b>24</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>42</b>
<b>TOTAL ACTUACIONES</b>		<b>60</b>	<b>41</b>	<b>53</b>	<b>154</b>

<sup>10</sup> 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. 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. Por lo indicado, el número de quejas y consultas ha variado con respecto al curso anterior con el aumento de las quejas y el descenso de las consultas. Algunas quejas y consultas han sido tramitadas como mediaciones en sentido amplio.

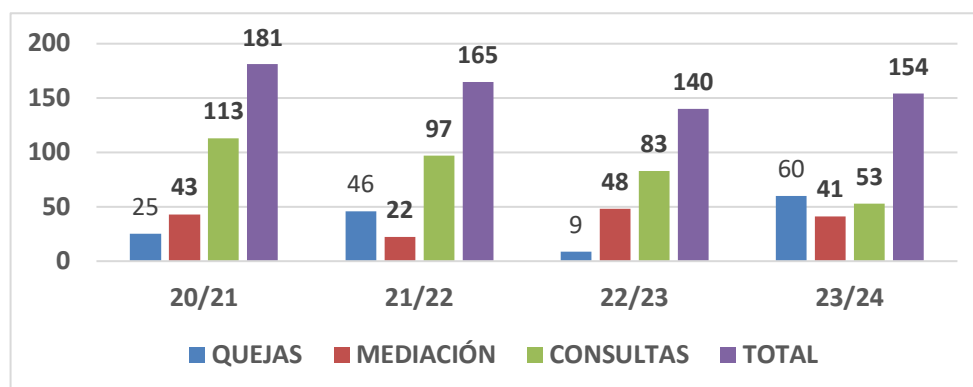


Gráfico 3: Evolución del número de actuaciones en los últimos cuatro cursos académicos

### 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 administrativos<sup>11</sup>. Ese asesoramiento no implica entrar en el fondo del asunto que corresponde al órgano administrativo correspondiente.

En el curso 2023-2024, se ha tramitado cincuenta y tres (53) consultas, 36,14% menos que en el curso anterior, de las cuales veintitrés (23) corresponden al alumnado de la Universidad de Cádiz, que representan el 43,39% de las consultas tramitadas. Las consultas del PDI son quince (15) y representan el 28,30%. Hay una (1) sola consulta del del PTGAS, el 1,87%. De otros colectivos no integrantes de la comunidad universitaria, pero con vinculación con algún servicio, órgano o unidad, incluidos los egresados, se ha tramitado catorce (14), es decir, el 26,41% de las consultas ingresadas.

El 83% de las veintitrés (23) consultas del estudiantado de la UCA ha sido de estudiantes de Grado y el 17% de estudiantes de Máster. Las consultas han versado, principalmente,

<sup>11</sup> Art. 46.3 Estatuto del Estudiante Universitario.



en asuntos relativos a docencia (falta de tutor TFG, prácticas extracurriculares, alumna colaboradora, plan de estudios), evaluación (evaluación de TFG, convocatoria de exámenes, proceso de revisión de exámenes, evaluación global, reclamación de evaluación, asignación de matrículas de honor), servicios (solicitud de título, permanencia, residencia universitaria) y matrícula.

Se ha de tener en cuenta que, en “Otros”, se ha atendido catorce (14) consultas, lo que supone trece (13) menos que en el curso anterior. Cinco (5) de ellas se han referido a acceso, en particular, a consultas han venido referidas a plazas vacantes del Grado en Medicina a través del Distrito Único Andalúz, acceso al Grado en Ingeniería Aeroespacial, acceso al Grado en Enfermería, acceso de mayores de 45 años, nota de corte para el acceso a dicho Grado o acceso por adaptación de un plan antiguo. Las demás se han referido a matrícula (anulación de matrícula planteada por error a la Universidad de Cádiz), servicios (abono pendiente por asistir pruebas PEVAU, protección de datos en la web), becas (acuerdo académico de beca SICUE), personal (temario de oposiciones) y docencia (prácticas en centros de adultos).

Las consultas tramitadas del colectivo del PTGAS ha sido una (1) relativa a un asunto relacionado con la convivencia universitaria.

Las consultas del colectivo del PDI han sido quince (15), que han versado, básicamente, sobre cuestiones de convivencia universitaria, docencia (sobre comentarios y emisión de juicios en clase), organización docente (criterios de asignación docente, asignación de docencia), personal/profesorado (conciliación, desplazamientos entre Campus, baremación), investigación (incidencia en aplicación de convocatoria de movilidad), otros (consultas variadas).

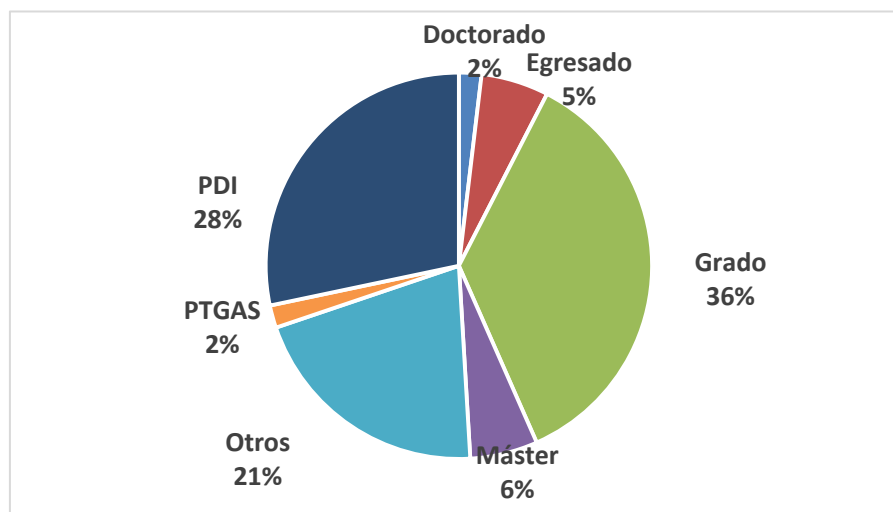


Gráfico 4: Consultas por colectivo

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 cincuenta y tres (53) consultas ingresadas en el curso 2023-2024:

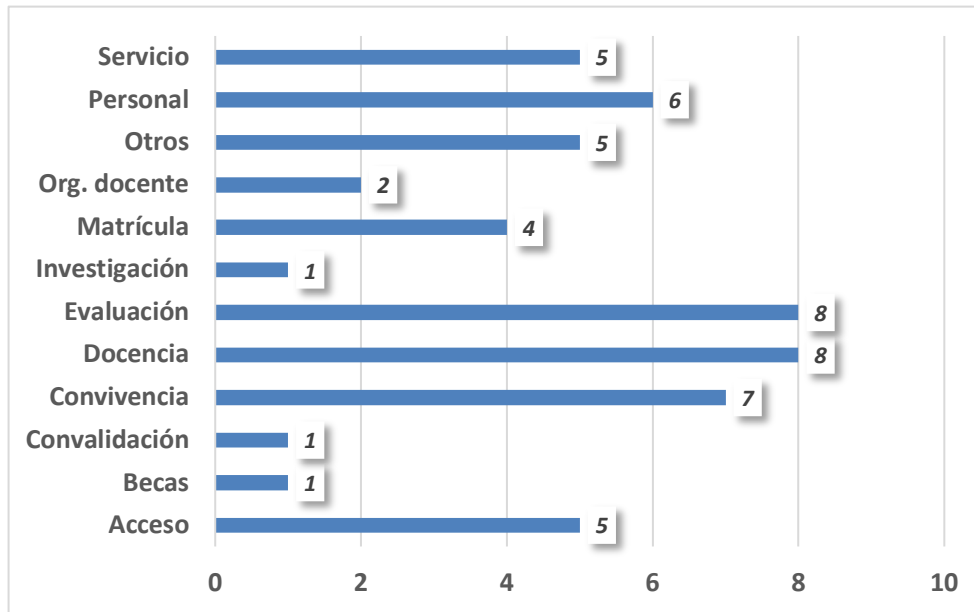


Gráfico 5: Consultas por asunto

En las consultas por sexo, destaca un mayor número de consultas recibidas por parte de hombres con respecto a las de mujeres.

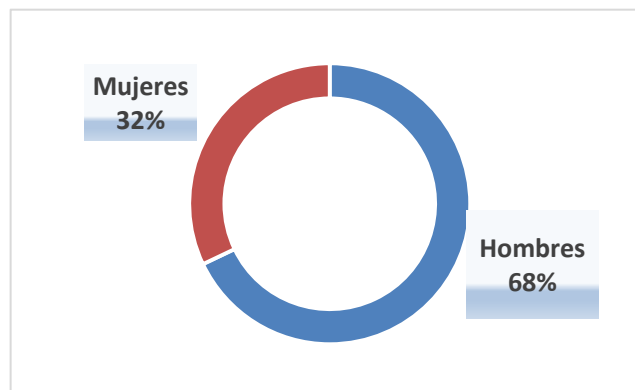


Gráfico 6: Consultas por sexo

Analizadas las consultas por Campus, a los Campus de Cádiz y Puerto Real corresponde un 21% y un 45% respectivamente de las consultas tramitadas, siendo menor en el Campus de Cádiz con respecto al curso anterior (39%) y mayor en el Campus de Puerto Real que en el 2022-2023 (38%). El Campus de Jerez de la Frontera presenta el 17% de las consultas tramitadas, algo menor que en el curso 2022-2023 (20%), y el Campus de la Bahía de Algeciras, el 17%. En el curso 2023-2024, las consultas tramitadas provenientes del Campus Bahía de Algeciras se han incrementado del 6% al 17%.

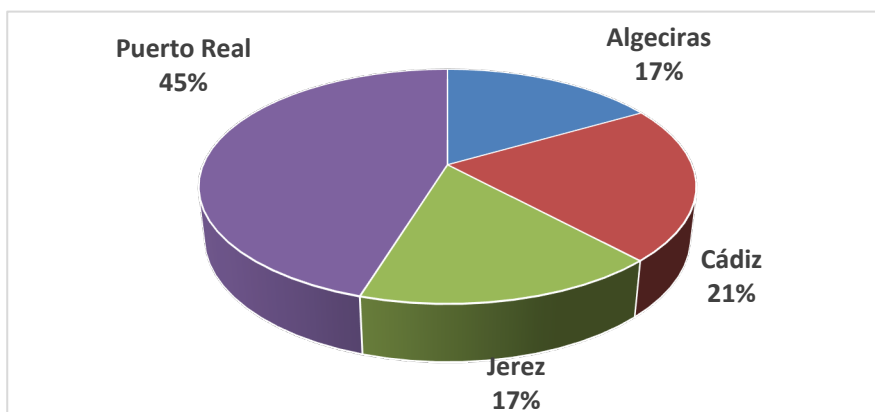


Gráfico 7: Consultas por Campus

### 2.3.2. Quejas.

El total de quejas tramitadas ha sido de sesenta (60), de las cuales once (11) proceden del colectivo de PDI (18,33%), veinticinco (25) del estudiantado (41,67%) y veinticuatro (24) (40,0%) del colectivo “Otros”, que no pertenece a la comunidad universitaria. No hay quejas del PTGAS. En el siguiente gráfico, se representa la distribución por colectivo.

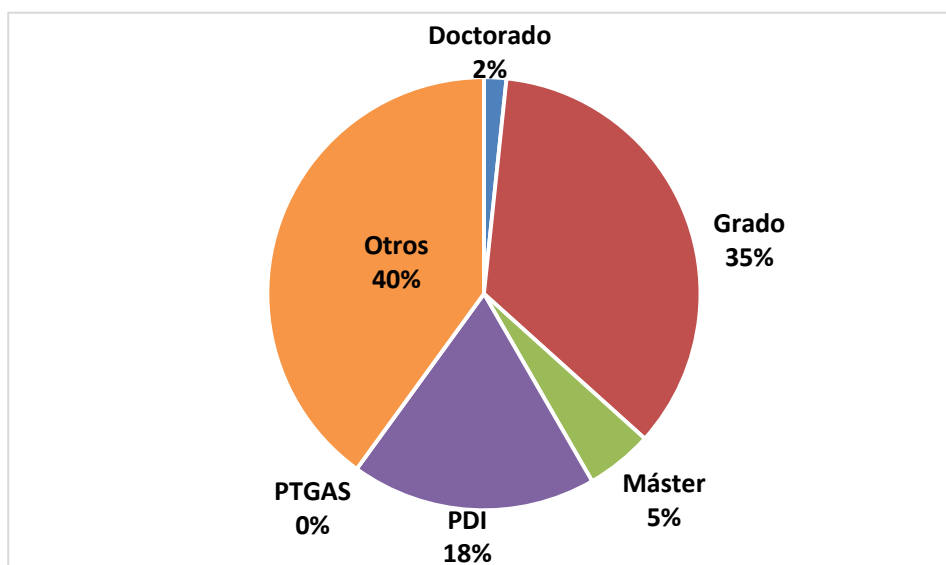


Gráfico 8: Quejas por colectivo

El colectivo que ha presentado mayor número de quejas ha sido el del estudiantado con problemas relacionados con la docencia (falta de tutores de TFG, falta de profesor de prácticas, retraso en llegar a clase e impedimento para entrar por el profesor, retraso en inicio de las prácticas externas), examen y evaluación (derecho a examen, disconformidad con evaluación de TFG, denegación de copia de examen, problemas con la posibilidad de realizar un examen, reclamación de examen, publicación de fechas de revisión, entre otros), la movilidad Erasmus (no satisfacción con la gestión, matrículas de honor obtenidas en movilidad), los servicios (salas de estudio, matrícula APTIS),

doctorado (publicación en revista de Editorial UCA, transporte a la ESI), convalidaciones (evaluación por compensación) y la convivencia.

Las quejas del PDI se refirieron asuntos provenientes de BAUS en los que no habían encontrado satisfacción, la organización docente (reconocimiento de créditos por innovación docente), temas relacionados con la prestación de servicios (nómina, plataforma de prácticas, informe solicitado y no recibido, máquinas expendedoras, disconformidad con la normativa del BAU, entre otros), investigación (no autorización para participar en proyecto I+D+i), convivencia y otros (respuesta a alegación presentada a normativa en tramitación).

Con respecto a las quejas del colectivo “Otros”, se circunscriben, en buena medida, a las dificultades con el programa informático en Distrito Único Andaluz, lo que ha motivado el aumento de quejas de este colectivo, ya que son personas que aún no pertenecen a la comunidad universitaria.

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

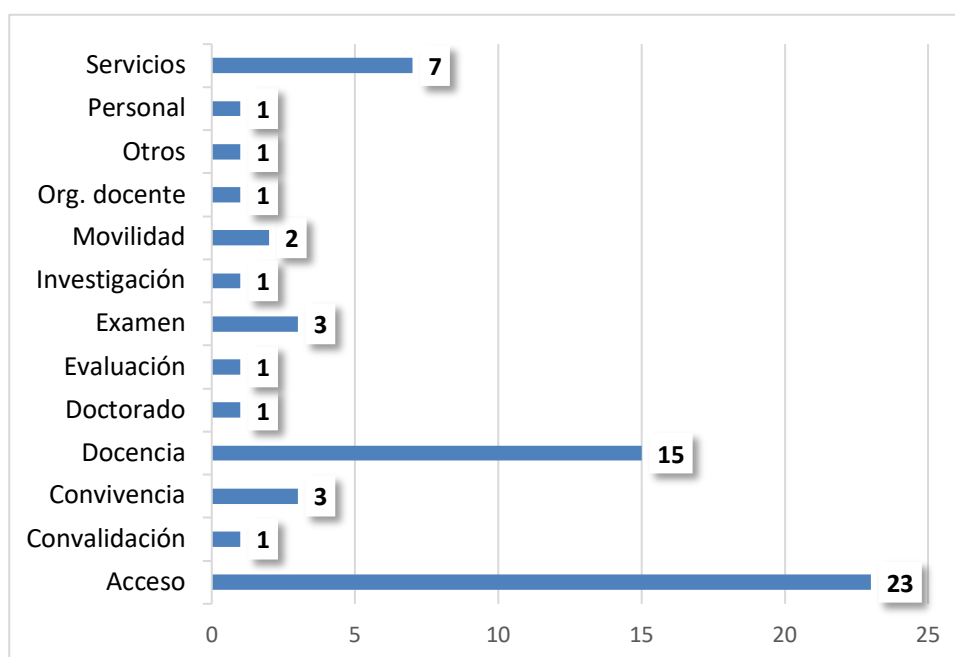


Gráfico 9: Quejas por asunto

En lo que concierne a la organización de las quejas por sexo, las quejas presentadas por mujeres han sido del 47% y, por hombres, del 53%. Ha aumentado el número de quejas presentadas por hombres con respecto al curso anterior que fue del 33%. Ha disminuido las de mujeres del 67% al 47%. No se ha utilizado un tercer criterio de clasificación.

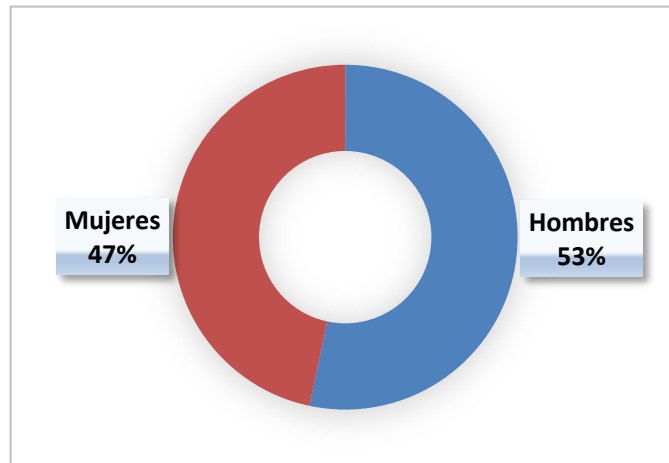


Gráfico 10: Quejas por sexo

Las quejas han provenido principalmente de miembros de la comunidad universitaria de los Campus de Puerto Real (45%) y del Campus de Jerez (33%). Las restantes quejas procedieron del Campus de Cádiz (18%) y del Campus Bahía de Algeciras (4%). Han aumentado las quejas provenientes del Campus de Jerez, del 11% al 33%, y ha disminuido las del Campus de Cádiz, del 45% al 18%. En el caso del Campus de la Bahía de Algeciras no se registraron quejas en el curso 2022-2023 y, en este, representan el 4%.

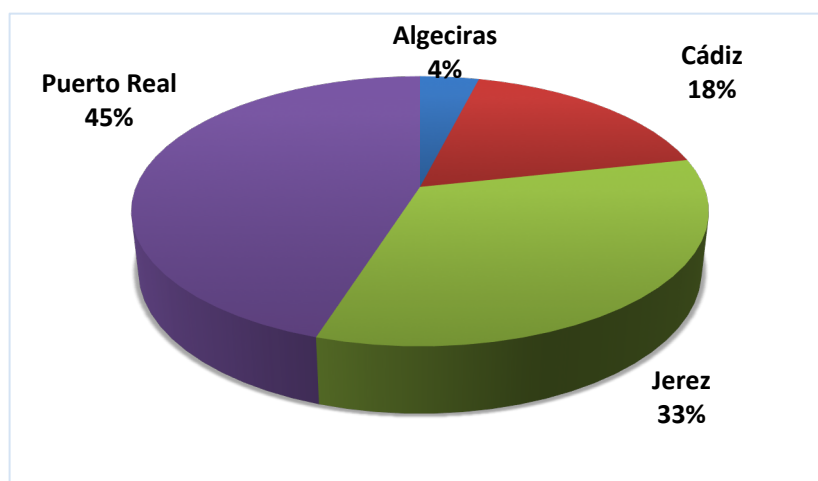


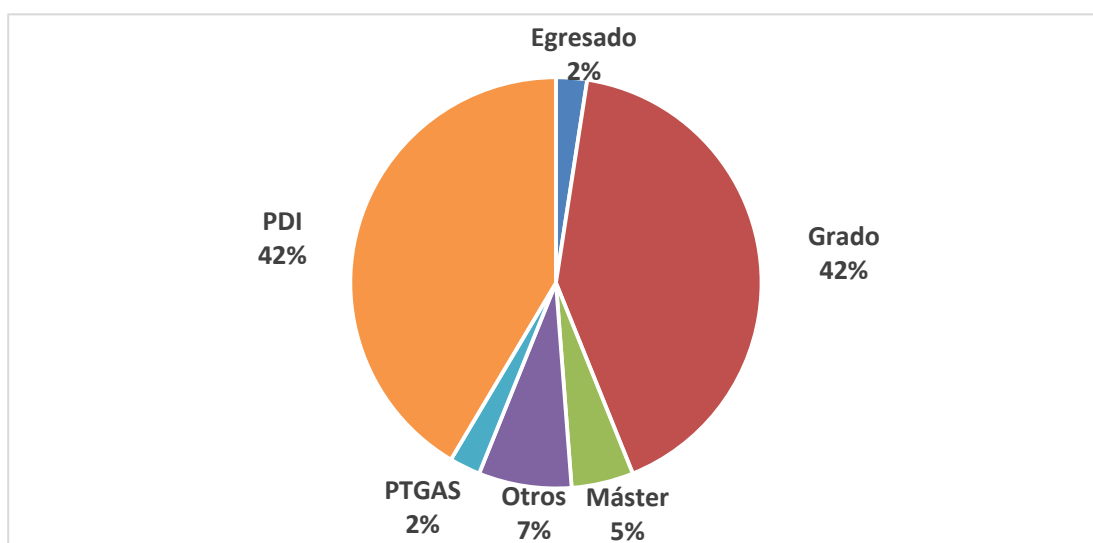
Gráfico 11: Quejas por Campus

### 2.3.3. Mediaciones.

Las mediaciones tramitadas durante el curso 2023-2024 tienen su origen en la presentación, básicamente, de solicitudes y de quejas. En algún caso, se ha solicitado la actuación a través de las tareas de conciliación, mediación y buenos oficios. A través de estas tareas, se mantiene el diálogo activo por distintos canales como reuniones presenciales, contacto telefónico, correo electrónico, entre otras. De esta forma, no sólo se emplea como método para abordar conflictos de convivencia, sino también para resolver algunas quejas de insatisfacción con la actuación de un servicio, unidad u

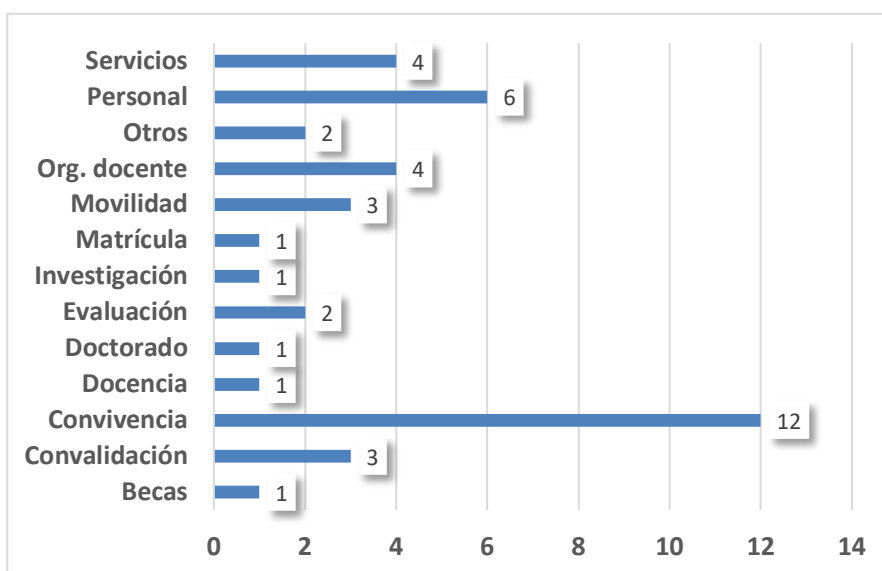
órgano. Se recuerda la confidencialidad, imparcialidad y neutralidad en el desarrollo de estas tareas.

Del total de quejas presentadas, dieciséis (16) se han tramitado como mediaciones. De las solicitudes genéricas, veinticinco (25) se tramitaron como mediaciones. Así, de las cuarenta y una (41) tramitadas, diecisiete (17) se han referido al PDI, es decir, el 41,46% de las mediaciones efectuadas. Las mediaciones tramitadas con estudiantes fueron diecinueve (19), lo que supone el 46,34%. En cuanto al PTGAS, se tramitó una (1), es decir, el 2,44%. Y como "Otros", esta Defensoría ha tramitado cuatro (4) mediaciones, el 9,76%, incluyendo al colectivo "Egresado".



**Gráfico 12: Mediaciones por colectivo**

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



**Gráfico 13: Mediaciones por asunto**

Las mediaciones por solicitudes del estudiantado han venido referidas a ámbitos diversos como, por ejemplo, en temas de convivencia universitaria, en el que herramientas como la mediación, conciliación y buenos oficios son los más indicados. Otros temas tratados se han referidos a servicios (salas de estudio, tiempo y tono de respuesta de solicitud presentada), examen y evaluación (evaluación global y evaluación continua, criterios de evaluación previstos y aplicados), matrícula (anulación de matrícula), becas (denegación de beca), convalidación (reconocimiento de créditos) y movilidad (matriculación de alumno en estancia Erasmus, devolución de importe de viaje, movilidad y requisito idiomático).

Los expedientes iniciados a instancia del PDI se agrupan, básicamente, en asuntos relativos a convivencia universitaria, profesorado/personal (resolución de convocatoria de plazas, falta de respuesta a solicitud telemática, fecha de firma de contrato de Profesor Ayudante Doctor, reconocimiento de docencia en complementos autonómicos por conciliación), investigación (no autorización para participar en proyecto I+D+i, estatuto del PTA), organización docente (aplicación y organización de criterios de asignación docente), doctorado (premios extraordinarios de doctorado) y otros (profesores eméritos y sector en procesos electorales).

En cuanto a las mediaciones tramitadas del colectivo del PTGAS, fueron una (1) relativa a temas de personal .

En el colectivo “Otros”, las mediaciones tramitadas han venido referidas a asuntos relacionados con deficiencias en los servicios universitarios, por ejemplo, la reclamación de un título de Máster o las dificultades en la obtención de documentación para hacer un proceso migratorio.

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

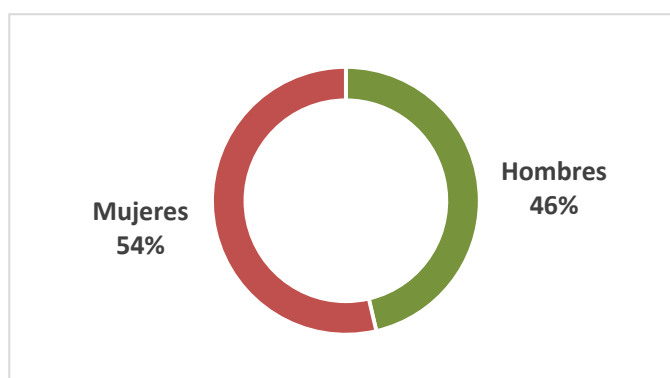


Gráfico 14: Mediaciones por sexo

Si atendemos a su distribución por Campus, provienen principalmente del Campus de Puerto Real al representar el 49%, seguido del Campus de Cádiz con el 37% y de Jerez de la Frontera con el 14% . No ha habido provenientes del Campus de la Bahía de Algeciras en el curso 2023-2024.

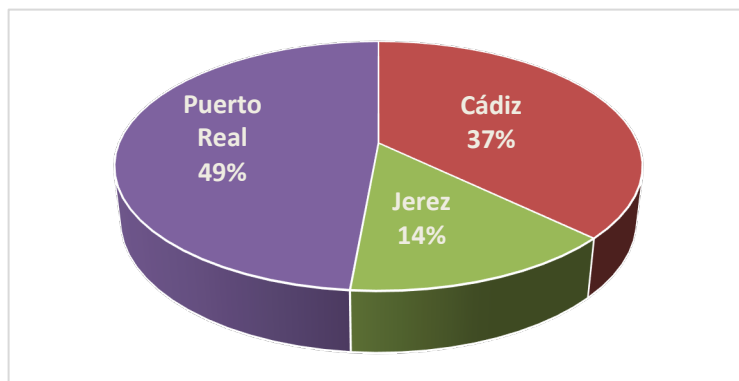


Gráfico 15: Mediaciones por Campus

### 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 2023/2024 que 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 Burgos	09/10/2023	Consulta sobre turnos en prácticas de Enfermería.
Universidad de Las Palmas	20/10/2023	Consulta sobre nota media de la promoción.
Universidad de Islas Baleares	02/11/2023	Consulta sobre aplicación RD. 822/21.
Universidad de Murcia	13/12/2023	Consulta sobre reconocimiento Premio Extraordinario de Grado.
Universidad de Valladolid	22/12/2023	Consulta sobre acogida a estudiantes extracomunitarios.
Universidad de Valencia	08/01/2024	Consulta sobre compatibilidad docencia y defensoría.
Universidad de La Coruña	01/02/2024	Consulta sobre permiso de maternidad en contratos Margarita Salas.
Universidad de Cantabria	21/02/2024	Consulta sobre contratos actividades científico-técnicos.
Universidad de Valladolid	08/04/2024	Consulta sobre seguro escolar.
Universidad Politec. Madrid	19/04/2024	Consulta sobre aprobación nuevos Estatutos.
Universidad Extremadura	08/05/2024	Consulta sobre docencia máxima investigadores.
Universidad de Valladolid	21/05/2024	Consulta sobre PSI y compatibilidad.
Universidad de Valencia	28/05/2024	Consulta sobre llamamiento especial.
Universidad de Oviedo	29/05/2024	Consulta sobre convocatorias extraordinarias.
UNED	31/05/2024	Consulta sobre discapacidad y adaptaciones curriculares.
Universidad de Valencia	17/06/2024	Consulta sobre criterios de asignación de docencia.
Universidad de Valladolid	27/06/2024	Consulta sobre contratos Juan de la Cierva.
Universidad de Huelva	08/07/2024	Consulta sobre difamación en redes sociales.
Universidad de Murcia	15/07/2024	Consulta sobre subir nota.
Universidad Rovira i Virgili	17/07/2024	Consulta sobre profesorado emérito.
U. Complutense de Madrid	29/07/2024	Consulta sobre revisión PEVAU.

## **4. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.**

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

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

- Asistencia a la reunión de la Comisión negociadora PIUCA 3, 02/10/23.
- Asistencia al Claustro universitario, 15/12/23.
- Asistencia al acto de investidura del Sr. Rector Casimiro Mantell Serrano, 19/01/24.
- Reunión institucional con la Sra. Directora General de Igualdad y el Sr. Director General de Diversidad, 16/02/24.
- Reunión de coordinación con Inspección General de Servicios, 11/03/24.
- Reunión con Secretaría General, 15/03/24.
- Asistencia a Consejo de Gobierno, 01/04/24, 22/04/24, 04/06/24.
- Reunión con Sr. Vicerrector de Profesorado, 17/04/24
- Reunión institucional con Sr. Rector, 04/06/24.
- Reunión con Sra. Vicerrectora de Estudiantes, 05/09/24.
- Reunión con Sra. Vicerrectora de Investigación y Transferencia, 13/09/24.
- Asistencia al Solemne Acto de Apertura del curso universitario 24/25, 20/09/24.
- Asistencia al acto de inauguración de la Galería de Rectores, 24/09/24.

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

#### ***4.2.1. Asistencia al Seminario técnico sobre la dimensión restaurativa en el abordaje de conflictos de convivencia en contextos universitarios.***

Los días 24, 25 y 26 de enero tuvo lugar el “Seminario técnico sobre la dimensión restaurativa en el abordaje de conflictos de convivencia en contextos universitarios” organizado por Pacto de Convivencia en el centro La Cristalera de la Universidad Autónoma de Madrid en Miraflores de la Sierra.

La denominada gestión restaurativa ha adquirido protagonismo en el contexto universitario a raíz del desarrollo de la Ley de convivencia universitaria, que aboca la gestión no disciplinaria las infracciones de la normativa de convivencia y que exige contemplar alternativas no sancionadoras para las infracciones disciplinarias graves y leves.

En dicho Seminario tuvimos la oportunidad de formarnos y debatir sobre cómo avanzar hacia una universidad restaurativa.



#### **4.2.2. Asistencia al II Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia universitaria.**

Los días 11 y 12 de julio asistimos al “II Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia” organizado por la Defensoría de la Universidad de Oviedo. En dicho Encuentro tuvimos la oportunidad de tratar temas relacionados con la convivencia universitaria, los procesos de mediación en las universidades, el estudiantado en el marco de la ley de convivencia universitaria y el impacto de la inteligencia artificial.



#### **4.2.3. Reuniones de coordinación de los Defensores andaluces (REDUAN).**

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.

Durante este periodo mantuvimos las siguientes reuniones:

- Reuniones virtuales, 15/02/24 y 02/05/24.

- Reunión presencial, celebrada en la Universidad de Cádiz, con motivo de cambio de presidencia de REDUAN, siendo elegida actualmente la Defensora de la Universidad de Sevilla, 21/06/24.



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

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

SOLICITUDES A TRAVÉS DE BAU	NÚMERO
SE HAN DERIVADO A LA OFICINA	4
SE HAN RESPONDIDO POR BAU	14
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Tabla 5: Solicitudes gestionadas a través de BAU

Se ha constatado que la derivación de 14 de los 18 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.

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





## **Defensoría Universitaria**

[oficina.defensora@uca.es](mailto: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/>