



**DEFENSORÍA UNIVERSITARIA**

# Memoria de Actividades



Defensoría Universitaria

Año 2023

Oficina de la Defensoría de la Universidad de Sevilla

M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos (Defensora Universitaria)

Ana Magaña Jiménez (Directora Técnica)

M<sup>a</sup> Ángeles Reyes Quesada (Gestora)

Nota: En esta memoria se ha utilizado un lenguaje inclusivo y adaptado a la realidad actual de la Defensoría, manteniendo el masculino como género gramatical no marcado, incluyendo por tanto a mujeres y hombres, en aquellos casos en que se reproduce de manera literal la normativa a que hace referencia.

## Índice

1. Introducción.....	4
1.1. Normativa reguladora.....	4
1.2. Naturaleza de sus intervenciones.....	8
2. Análisis descriptivo de las actuaciones realizadas.....	14
2.1. Datos globales.....	14
2.2. Actuaciones por sectores.....	17
2.2.1. Datos generales.....	18
2.2.2. Datos desglosados por colectivos.....	21
2.3. Vías de acceso a la Defensoría.....	43
2.4. Actuaciones de oficio.....	46
3. Actividades institucionales.....	46
3.1. En la Universidad de Sevilla.....	46
3.2. Con otras Defensorías.....	49
3.2.1. Defensorías Universitarias Andaluzas.....	49
3.2.2. Defensorías Universitarias Nacionales.....	54
3.2.3. Red de Defensorías Universitarias Europeas.....	56
3.2.4. Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias.....	58
3.2.5. Defensor del Pueblo Andaluz.....	59
4. Otras Actividades.....	59
4.1. Actividades formativas del PAS de la Oficina.....	59
4.2. Actividades relacionadas con la difusión de la Defensoría.....	60
5. Ejecución presupuestaria.....	61

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. NORMATIVA REGULADORA

La normativa de referencia de la Defensoría Universitaria se encuentra en la **Ley Orgánica de Universidades 6/2001 de 21 de diciembre**, en la **Ley Andaluza de Universidades 15/2003 de 22 de diciembre** modificada por el decreto legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la LAU; y dando cumplimiento a éstas **la recoge en su capítulo 3º, Artículo 24 el Estatuto de la Universidad de Sevilla que confiere su carácter y le atribuye las competencias.**

1. El Defensor Universitario es el órgano encargado de velar por el respeto a los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria en el ámbito de la Universidad de Sevilla. No está sometido a mandato imperativo y desarrolla sus funciones con total independencia.
2. El Defensor Universitario será elegido por mayoría absoluta del Claustro Universitario, a propuesta de la Mesa, entre los miembros de la comunidad universitaria. Su mandato será de cinco años, no pudiendo ser destituido ni reelegido.
3. La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno o de representación de la Universidad.
4. Son competencias del Defensor Universitario:
  - a) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
  - b) Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad que estime oportuno cuando en ellas se trate de materias relacionadas con las actuaciones que lleve a cabo en ese momento.
  - c) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
  - d) Formular las propuestas de actuación que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.

e) Cualquiera otra que le otorgue el presente Estatuto y el Reglamento general del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario registrará y acusará recibo de las quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que a su entender hubiese alguna, y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes.

5. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o administrativa y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recurso en vía administrativa o ante los tribunales ordinarios o ante el Tribunal Constitucional. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En cualquier caso, velará porque la Administración universitaria resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Admitida la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los supuestos de esta. En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la solicitud al órgano administrativo procedente con el fin de que, por su titular, en el plazo máximo de treinta días, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que lo aconsejen a juicio del Defensor Universitario.

6. El Defensor Universitario deberá presentar al Claustro Universitario una memoria anual de sus actividades en la que podrá formular recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

7. Para el cumplimiento de sus funciones, la Universidad de Sevilla dotará al Defensor Universitario de asignación presupuestaria, infraestructura y personal adecuados.

En nuestra Universidad, es el Reglamento General, aprobado por Acuerdo 1.2 del Claustro Universitario en su sesión de 22 de noviembre de 2004, el que especifica la norma jurídica anterior y regula normativamente todas las actividades, procedimientos y tramitación que están asignadas a sus funciones.

[https://www.us.es/sites/default/files/2019-05/Reglamento\\_General\\_Defensor\\_Universitario.pdf](https://www.us.es/sites/default/files/2019-05/Reglamento_General_Defensor_Universitario.pdf)

Por último, el RD 1791/2010 del Estatuto del Estudiante Universitario le confiere como garante de sus derechos en su Artículo 46:

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. **Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos**, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios **podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios**, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, **promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas**.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

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

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

Con la entrada en vigor de **la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario**, que define en su artículo 43 a la defensoría universitaria como

la unidad básica que «se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad», habrán de ser los nuevos Estatutos de la Universidad y las normas que de ellos emanen los que establezcan el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria para adaptarla a la normativa vigente.

## 1.2. NATURALEZA DE SUS INTERVENCIONES

Todas las intervenciones tienen como objeto la supervisión de las actuaciones de la Universidad de Sevilla en el marco de la legislación vigente, incluyendo dentro de la misma a sus órganos de gobierno centrales, a los propios de los centros universitarios y al resto de servicios.

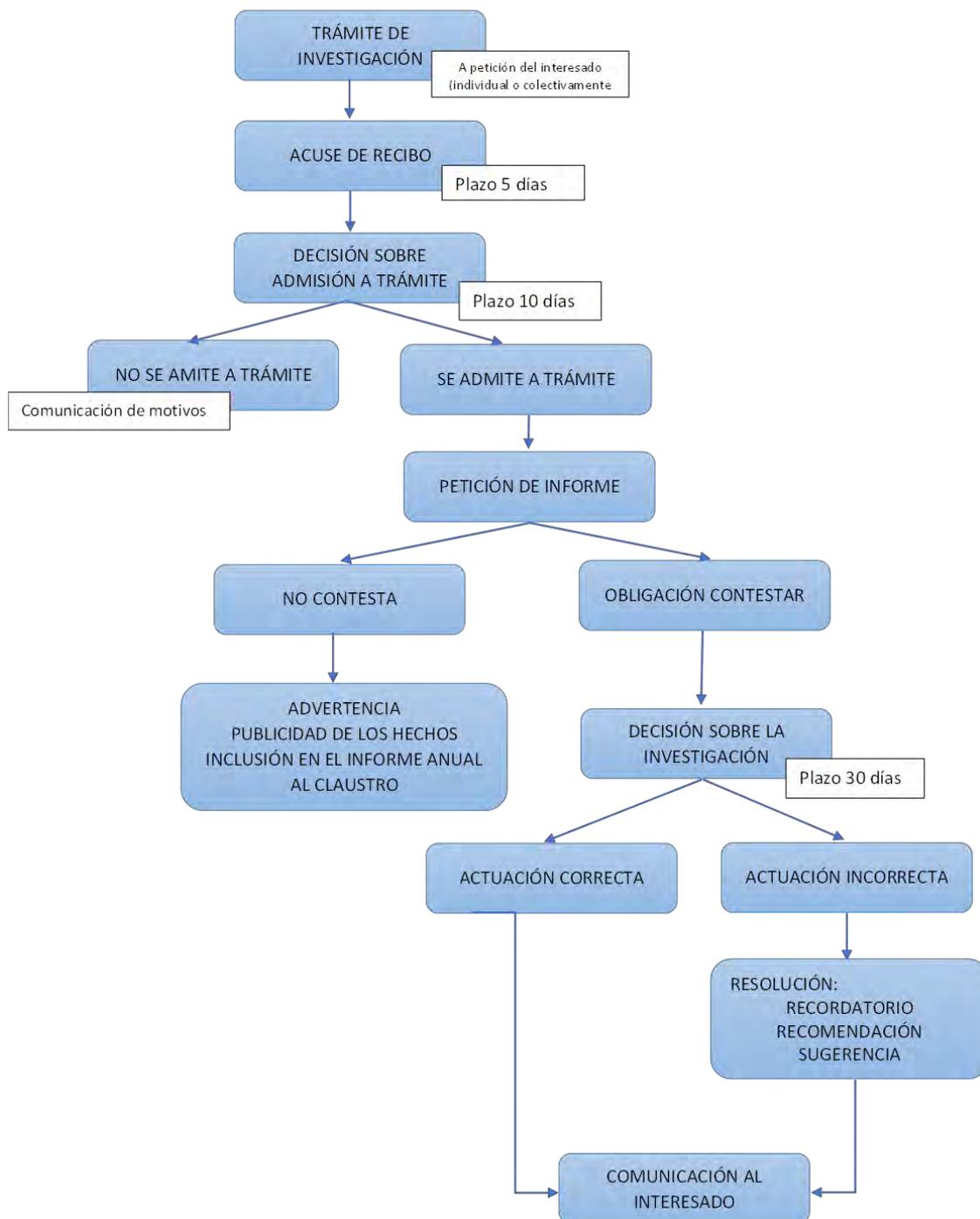
A este respecto, debe recordarse que son varias las formas en las que la Defensora puede desarrollar su actividad. Por un lado, a instancia de parte, individual o colectiva, tramita las quejas y reclamaciones formuladas por los miembros de la comunidad universitaria, así como desarrolla los procedimientos de mediación entre los miembros de la comunidad o la intermediación ante sus órganos y servicios. También responde a las consultas que se le plantean. A las anteriores hay que añadir las actuaciones que de oficio considere iniciar.

Todas las intervenciones que se realizan desde la Defensoría Universitaria son tratadas con la más absoluta reserva y confidencialidad, siempre que no se invoque un derecho individual.

**Quejas o Reclamaciones.** A petición de la persona interesada se solicita la intervención de la Defensora Universitaria por considerar que la actuación de la Administración ha lesionado sus derechos o intereses legítimos. Una vez se admite a trámite una queja en la Defensoría, se inicia la investigación sumaria e informal ante los órganos competentes. Para utilizar este mecanismo, la persona peticionaria debe haber hecho ya uso de los instrumentos de reclamación de que dispone la Universidad de Sevilla y que están descritos en el Estatuto y en la normativa universitaria de desarrollo.

Se incluyen en este ámbito de actuación los expedientes que se tramitan a la administración universitaria de las personas reclamantes que no han obtenido respuesta a sus recursos, alegaciones o escritos del órgano correspondiente ante la instancia que los presentó.

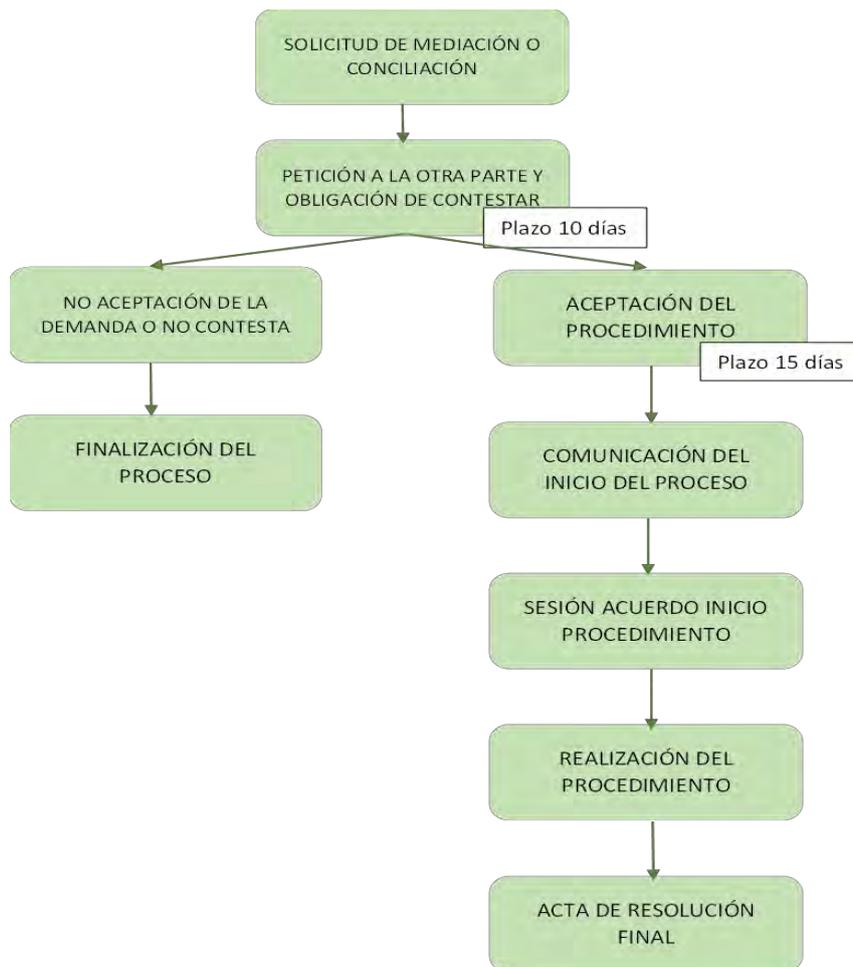
### LA INVESTIGACIÓN, PASO A PASO



**Intermediaciones.** La intermediación, a veces también denominada mediación informal, se considera en el ámbito de la Defensoría como el procedimiento en que la persona interesada solicita la intervención de la Defensora para que abogue por la consideración y posible resolución de una situación entre miembros de un mismo o de diferentes colectivos o con algún servicio universitario así como, de manera más frecuente, para que la administración universitaria ofrezca una respuesta en tiempo y forma a las solicitudes efectuadas por los miembros de la comunidad en uso del derecho a la información que le reconoce la legislación vigente, sin que sea invocado un procedimiento formal de mediación. En otros supuestos, la Defensora utiliza su *auctoritas* para intermediar entre un miembro de la comunidad universitaria y la autoridad ante la que presenta una reclamación si considera que la persona pudiera tener razón en el derecho que reclama.

**Mediaciones.** Este procedimiento formal o estructurado de actuación de la Defensora se inicia a petición expresa de un miembro de la comunidad para dirimir algún conflicto universitario, bien con alguna otra persona o personas o bien con órganos de gobierno o servicios.

El contexto universitario se caracteriza por la gran diversidad de actividades, funciones y relaciones, tanto horizontales como transversales, que se establecen entre los diferentes sectores que lo componen y que en ocasiones son el origen de las controversias y conflictos. Ello hace que esta actuación mediadora es deseable que sea asumida, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria, sin tener que recurrir a procesos administrativos que son más lentos y costosos. Además, la aceptación del proceso de mediación por ambas partes, supone la generación de un espacio compartido de análisis y reflexión sobre los problemas y sus causas y que, al ser una solución pactada y no impuesta, sea más duradera y genere un mejor clima para el desarrollo posterior de las tareas que todas las personas tenemos encomendadas y la posible prevención futura de conflictos.



**Consultas.** Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles que se llevan a cabo en la Defensoría. Las consultas permiten cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria, y a otras personas ajenas a la misma, sobre los aspectos de índole administrativos y normativos que les son necesarios para orientar el problema o para recurrir en caso de una posible vulneración de derechos ante el órgano o servicio competente.

Este tipo de consultas requieren de gestiones personales, telefónicas o documentales ante los servicios universitarios o autoridades competentes que pueden ofrecer la posible solución más rápida o facilitar la información necesaria para ello.

Las consultas gestionadas así son las que se recogen en las estadísticas de la Defensoría, diferenciándolas de las consultas y atenciones que a diario se atienden personalmente, telefónica o telemáticamente.

**Actuaciones de Oficio.** Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa de la propia Defensora ante un posible menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

Por último, se recoge también lo que se denomina **registro de hecho**, que no es más que dejar constancia, normalmente por escrito, de una situación vivida, de un conflicto o de un hecho que algún miembro de la comunidad universitaria quiere que sea conocido por la Defensoría pero que solicita que no se realice actuación directa sobre el mismo.

Del resultado de estas actuaciones cabe recordar que la Defensora puede dictar las siguientes resoluciones:

**Recordatorio:** dirigido a la Administración para significarle el incumplimiento de una determinada norma aplicable al caso que se investiga.

**Advertencia:** están reservadas para los responsables académicos o administrativos en los supuestos de incumplir con el deber legal de colaboración con la Defensoría y se le informa de la posibilidad de adoptar una de las medidas de compulsión que el Reglamento General permite adoptar en estos casos.

**Recomendación:** en este caso la Defensora solicita a la Administración que adopte una medida que repare o corrija la actuación administrativa declarada incorrecta.

**Sugerencia:** supone plantear a los órganos universitarios competentes que se adopte nueva normativa o se modifique una existente, a fin de garantizar los derechos y libertades que, por falta de norma o por la regulación existente, no queden suficientemente protegidos.

**La Defensora no tiene capacidad ejecutiva, por lo que actúa utilizando su auctoritas para solucionar conflictos, generar buenas prácticas, facilitar consensos, restituir derechos vulnerados o hacer propuestas que contribuyan a un mejor funcionamiento de nuestra Universidad y de los servicios que presta, tanto a los miembros de la comunidad como a la sociedad en general. Por ello todas las actuaciones que lleva a cabo, redundan en la mejora de la calidad del servicio universitario, dando cumplimiento así al fin que le otorga la legislación vigente. Pero la existencia de la Defensora no tiene interés solamente para los miembros de la comunidad universitaria, y cuyos derechos protege, sino que interesa a la propia institución, ya que desde su posición puede dar su visión y consejo a las**

**autoridades académicas sobre qué debilidades o deficiencias del sistema ha podido percibir de los casos que le han llegado a la Defensoría.**

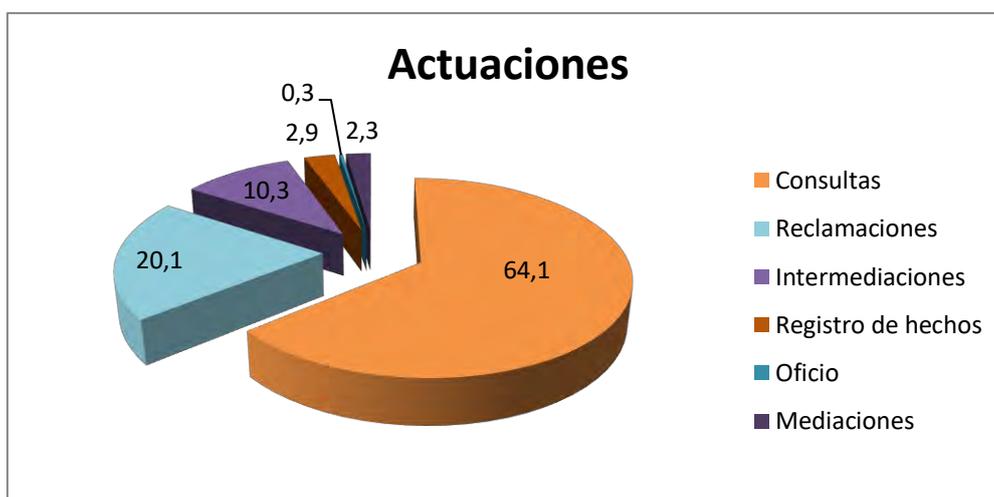
En muchas ocasiones, la función será velar porque se respeten los derechos que contempla la normativa universitaria, evitando que se produzcan actuaciones arbitrarias. Sin embargo, en otras, la aplicación estricta de esas mismas normas puede ser injusta en algunos casos concretos. Y es en estos supuestos cuando se atiende primero al principio de justicia antes que al de la interpretación cerrada de la legalidad y la Defensora dirige a la administración su opinión para que contemple, como excepcional, aquellos casos en que la aplicación estricta del principio de legalidad puede ir contra los fines que persigue la normativa.

## 2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ACTUACIONES REALIZADAS

### 2.1. DATOS GLOBALES

Durante este periodo anual se han realizado 349 intervenciones, lo que ha supuesto un incremento del 33,7% respecto del año anterior (261 intervenciones), distribuidas tal como se señala en la siguiente tabla y el gráfico correspondiente.

ACTUACIONES	Nº	%
Reclamaciones	70	20,1
Mediaciones	8	2,3
Intermediaciones	36	10,3
Consultas	224	64,1
Oficio	1	0,3
Registro de hechos	10	2,9
Total	349	100



Como puede apreciarse, las consultas, con el 64,1%, vuelven a ser las actuaciones mayoritarias en la Defensoría, seguidas de las reclamaciones y las intermediaciones.

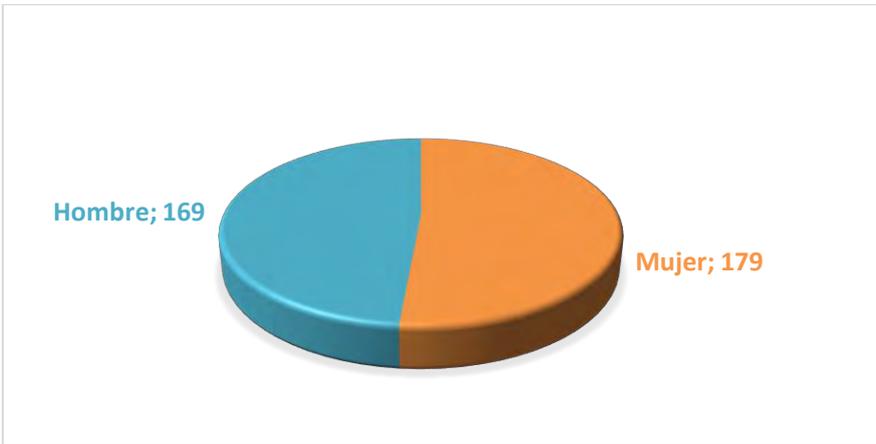
En relación con las quejas o reclamaciones, de las 70 que se nos plantearon, 6 (8,6%) fueron desestimadas porque no cumplían algunos de los criterios establecidos en el artículo 13 del Reglamento General del Defensor Universitario y 64 (91,4%) fueron

admitidas a investigación, no encontrándose irregularidad en 21 de ellas (32,8%). Treinta y uno de los casos (48,4%) fueron estimados, finalizando trece de ellos (41,9%) con una resolución a favor de la persona reclamante por parte de los organismos a los que fueron dirigidas, emitiéndose igualmente escritos de recomendaciones y sugerencias que afectaban a diecisiete de los casos. En 6 de los 7 casos en que se derivaron a otros órganos, se desconocía al cierre de esta memoria el sentido de su resolución, al no haber sido informada esta Defensoría de las posibles actuaciones llevadas a cabo. Cinco de las reclamaciones fueron archivadas sin actuación, bien por desistimiento de la persona reclamante o por solución del problema en el transcurso de la investigación.

En cuanto a las mediaciones e intermediaciones, se han solicitado este año un total de 44, de las cuales 8 han sido mediaciones y el resto son intermediaciones. De los ocho procesos de mediación solicitados, uno se culminó con resultado satisfactorio para ambas partes y tres no llegaron a realizarse al haberse alcanzado un acuerdo satisfactorio tras la intermediación con y desde otro órgano. Los cuatro procesos restantes solicitados no fueron completados ya que, tras el inicio del procedimiento, la mediación fue desestimada por una de las partes en tres ocasiones y en la restante se desestimó por iniciativa de la propia Defensoría. Si bien no podemos incidir en la voluntariedad de aceptación de la parte implicada con la que se solicitaba la mediación, sí nos gustaría acentuar el valor intrínseco del proceso de mediación para que la comunidad universitaria pueda tomar una mayor conciencia de su existencia y beneficios como método de resolución de conflictos. Por lo que respecta a los procedimientos de intermediación, uno fue desestimado por la Defensoría al comprobarse que la queja que daba origen a la petición de intermediación no cumplía con los requisitos requeridos al no ser miembro de la comunidad universitaria; 28 casos (80%) han finalizado con acuerdos satisfactorios; en siete casos se efectuó el procedimiento de intermediación ante los organismos académicos y laborales que se encargaron del abordaje de los problemas planteados, no habiéndose obtenido una resolución estimatoria en cinco de los casos y derivándose dos a otros órganos, sin que se conozca el resultado al cierre de esta memoria.



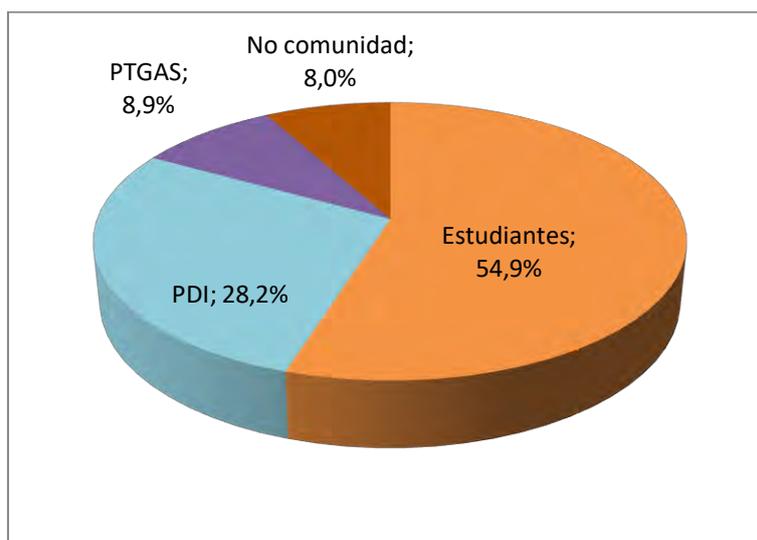
De las 348 actuaciones totales a instancias de parte, la distribución por sexo de las personas que se han dirigido a la Oficina de la Defensoría ha sido muy pareja, pero son las mujeres las que han solicitado ligeramente más nuestra actuación (el 51,4% de mujeres frente al 48,6% de hombres).



## 2.2. ACTUACIONES POR SECTORES

En cuanto a los distintos miembros de la comunidad que solicitaron alguna actuación de la Defensoría seguimos teniendo al estudiantado, con un 54,9% como el mayoritario, seguido por el sector del Personal Docente e Investigador (PDI) y Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) respectivamente.

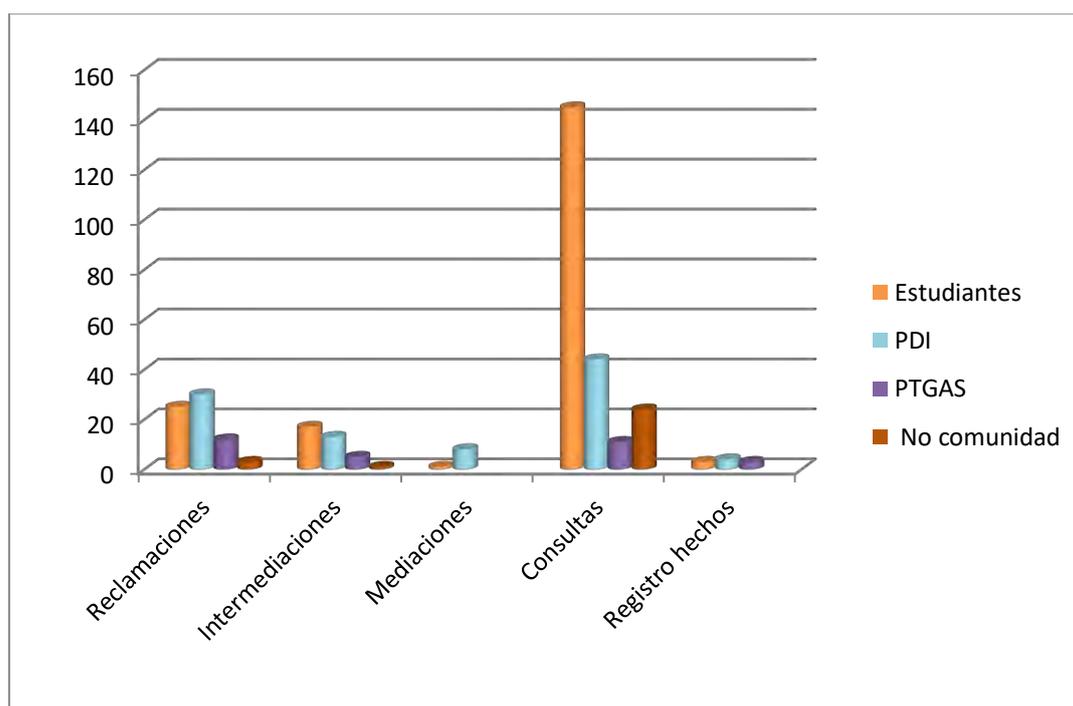
SECTOR	N	%
Estudiantes	191	54,9
PDI	98	28,2
PTGAS	31	8,9
No Comunidad	28	8
Total	348	100



A continuación, se desglosan los tipos de intervenciones que se han requerido por cada uno de los colectivos, junto con las temáticas objeto de las mismas.

### 2.2.1. Datos generales

	Estudiantes	PDI	PTGAS	No comunidad
Reclamaciones	25	30	12	3
Intermediaciones	17	13	5	1
Mediaciones	1	7		
Consultas	145	44	11	24
Registro de hechos	3	4	3	



De la representación de los datos se aprecia claramente que el mayor volumen de consultas ha correspondido al colectivo estudiantil, así como las solicitudes de intermediación; las reclamaciones y propuestas de mediación provenían con más frecuencia del personal docente e investigador. En otros apartados de esta memoria se analizan con mayor detalle cada tipo de actuación en los diferentes sectores poblacionales.

A continuación, se ofrecen resumidos los itinerarios seguidos en el caso de las reclamaciones y solicitudes de mediación e intermediación por sectores.

### Reclamaciones por Sectores:

El 96% las reclamaciones efectuadas por estudiantes, el 93,3% de las expresadas por el personal docente e investigador y el 100% de las interpuestas por el personal técnico de gestión y de administración y servicios fueron admitidas a trámite.

ESTUDIANTES 25	PDI 30	PTGAS 12
<b>Admitidas: 24</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin irreg.: 9</li> <li>• Estimadas: 10</li> <li>• Remitida órgano competente: 4</li> <li>• Archivo sin actuación: 1</li> </ul>	<b>Admitidas: 28</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin irreg.: 7</li> <li>• Estimadas: 17</li> <li>• Recomendación: 6</li> <li>• Sugerencia: 10</li> <li>• Remitida órgano competente: 1</li> <li>• Archivo sin actuaciones: 3</li> </ul>	<b>Admitidas: 12</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sin irreg.: 5</li> <li>• Estimadas: 4</li> <li>• Sugerencia: 1</li> <li>• Remitida órgano competente: 1</li> <li>• Remitida Rector: 1</li> <li>• Archivo sin actuaciones: 1</li> </ul>
<b>No admitidas: 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No órgano previo: 1</li> </ul>	<b>No admitidas: 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendiente recurso: 1</li> <li>• No irregularidad: 1</li> </ul>	

### Mediaciones e Intermediaciones por Sectores

Con respecto a las mediaciones e intermediaciones realizadas, consideramos importante su abordaje de manera diferenciada. Así, en el sector de estudiantes se alcanzó acuerdo en la totalidad de los casos en que se solicitaron.

Desde el sector del personal docente e investigador se solicitaron 7 procedimientos de mediación formal debido a conflicto, no realizándose ninguno de ellos por diferentes motivos: en tres de los casos, no fue necesaria al llegarse a acuerdo antes de iniciarse el proceso; en otros tres, la mediación no fue aceptada por una de las partes

y en el último de los casos se interrumpió el proceso una vez aceptado, al no ponerse de acuerdo las partes en las distintas fechas propuestas para inicio del procedimiento, infiriéndose que no había realmente voluntad de que se llevase a cabo, por lo que se dio por finalizado el proceso a iniciativa de la Defensora. En lo que respecta a los 13 procedimientos de intermediación requeridos, todos se realizaron, teniendo un desenlace desigual puesto que 8 finalizaron con acuerdo; en dos casos se realizó la intermediación, derivándose a otros estamentos y en tres ocasiones la intermediación no obtuvo un resultado satisfactorio para la persona solicitante.

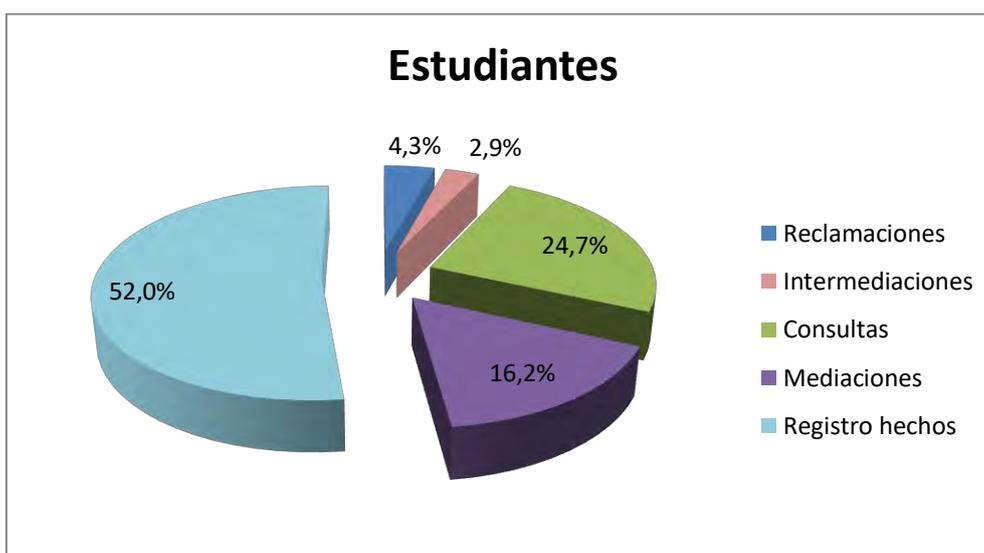
El sector del personal técnico de gestión y de administración y servicios únicamente demandó procesos de intermediación; de los cinco solicitados tres finalizaron con acuerdo.

<b>ESTUDIANTES</b> <b>18</b>	<b>PDI</b> <b>20</b>	<b>PTGAS</b> <b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MEDIACIÓN: 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptada con acuerdo: 1</li> </ul> </li> <li>• <b>INTERMEDIACIÓN: 17</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo: 17</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MEDIACIÓN: 7</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desestimada por una parte: 3</li> <li>• No realizada tras acuerdo satisfactorio: 3</li> <li>• Desestimada iniciativa Defensora: 1</li> </ul> </li> <li>• <b>INTERMEDIACIÓN: 13</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo: 8</li> <li>• No acuerdo: 3</li> <li>• Derivada dPA: 1</li> <li>• Derivada otro órgano: 1</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MEDIACIÓN: 0</b></li> <li>• <b>INTERMEDIACIÓN: 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo: 3</li> <li>• No acuerdo: 2</li> </ul> </li> </ul>

## 2.2.2. Datos desglosados por colectivos

### A) Estudiantes

ACTUACIÓN	Nº	%
Reclamaciones	25	13,1
Mediaciones	1	0,5
Intermediaciones	17	8,9
Consultas	145	75,9
Registro de hechos	3	1,6
Total	191	100

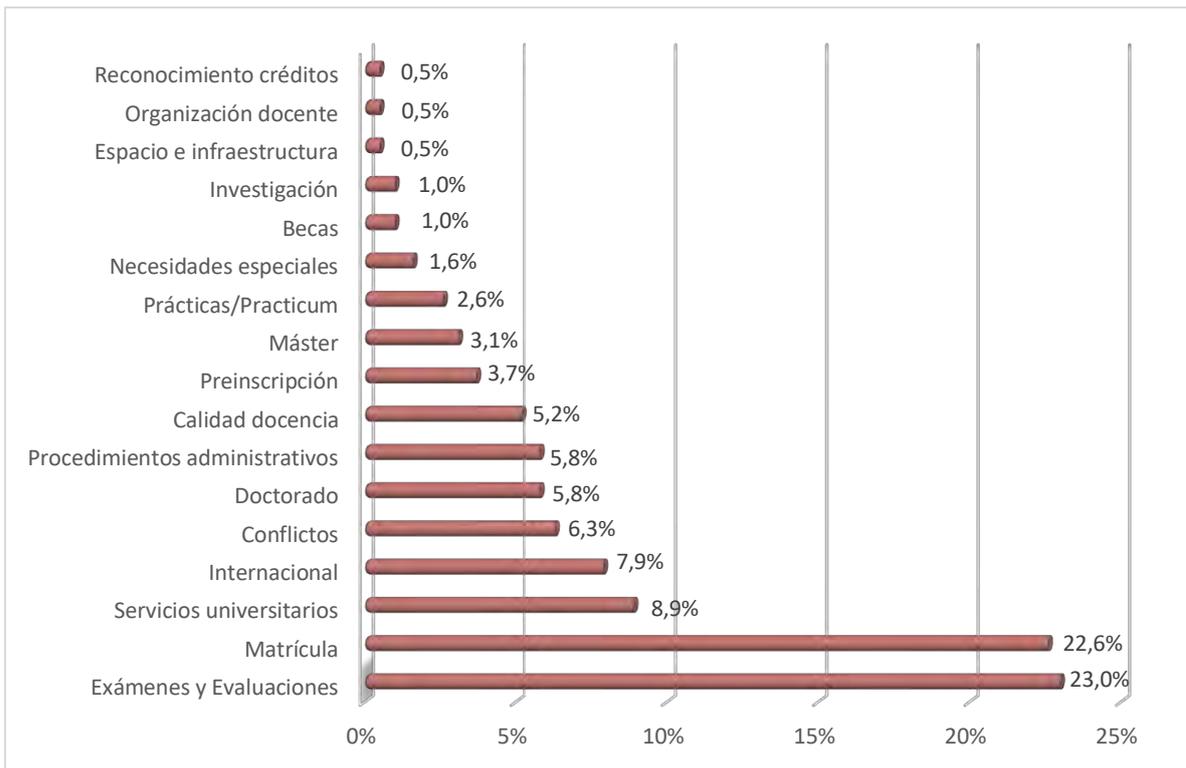


### Temáticas Generales

La temática por la que el sector del estudiantado contactó con la Defensoría ha sido diversa pero hay dos temas que destacan especialmente, como son los aspectos relacionados con los exámenes y evaluaciones, así como circunstancias derivadas de la matrícula, a los que siguen a gran distancia otros de índole general que tienen que ver con los servicios universitarios, la movilidad internacional, los conflictos surgidos en el transcurso de la vida académica en la relación con el profesorado, temas relacionados

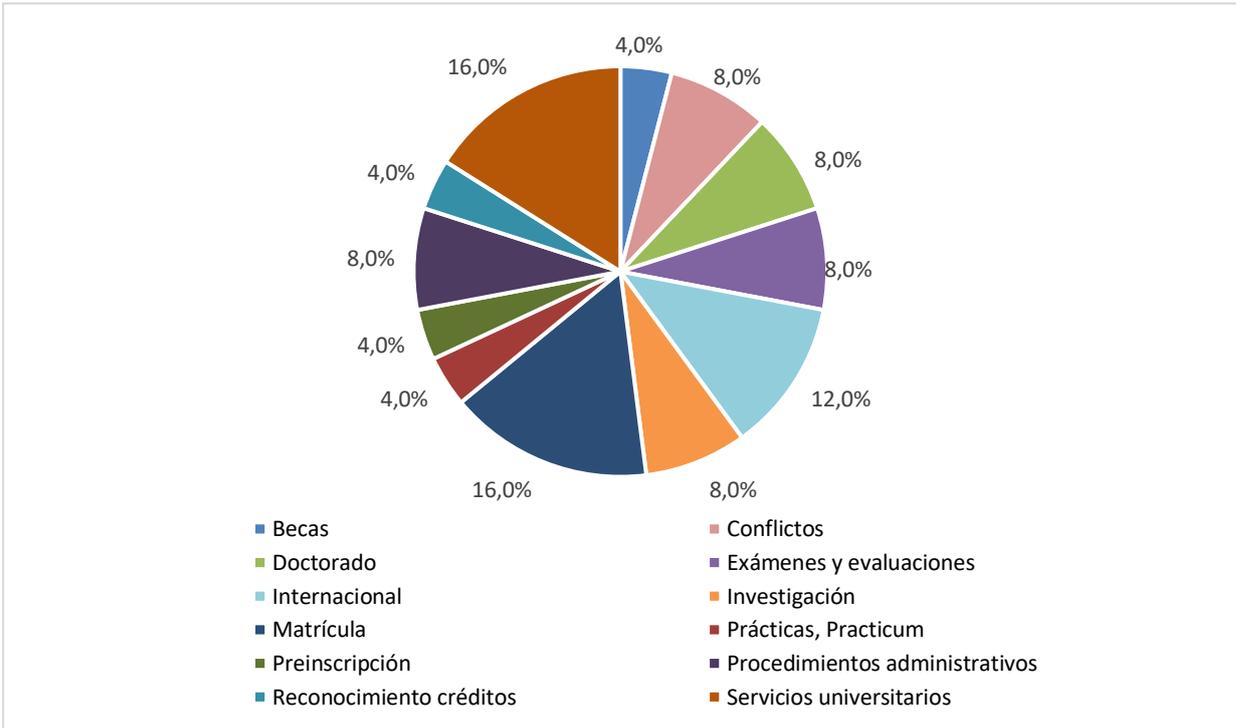
con el doctorado, los procedimientos administrativos y la calidad de la docencia, como se puede observar en la tabla y gráfico que siguen a continuación.

TEMÁTICA	N	%
Becas	2	1,0
Calidad docencia	10	5,2
Conflictos	12	6,3
Doctorado	11	5,8
Espacio e infraestructura	1	0,5
Exámenes y evaluaciones	44	23,0
Internacional	15	7,9
Investigación	2	1,0
Máster	6	3,1
Matrícula	43	22,6
Necesidades educativas especiales	3	1,6
Organización docente	1	0,5
Prácticas/Practicum	5	2,6
Preinscripción	7	3,7
Procedimientos administrativos	11	5,8
Reconocimiento de créditos	1	0,5
Servicios universitarios	17	8,9
Total	191	100



### Temáticas de las Reclamaciones

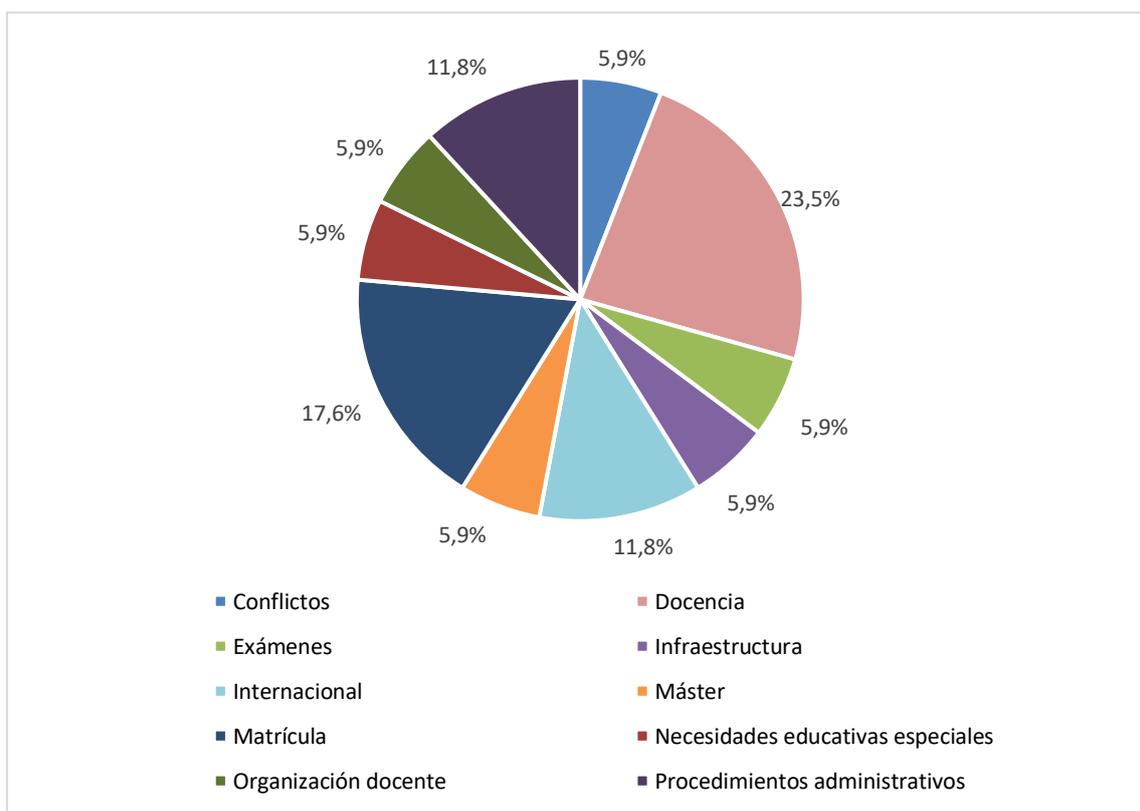
TEMÁTICA	N	%
Becas	1	4,0
Conflictos	2	8,0
Doctorado	2	8,0
Exámenes y evaluaciones	2	8,0
Internacional	3	12,0
Investigación	2	8,0
Matrícula	4	16,0
Prácticas/Practicum	1	4,0
Preinscripción	1	4,0
Procedimientos administrativos	2	8,0
Reconocimiento créditos	1	4,0
Servicios universitarios	4	16,0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>



Como se puede observar, las reclamaciones que el estudiantado ha dirigido a la Defensoría han sido mayoritariamente las relacionadas con matrícula, especialmente en caso de anulación, y servicios universitarios, generalmente derivadas de la atención brindada respecto de los temas planteados, invocándose con frecuencia el déficit de información por parte de órganos administrativos del centro en el que cursa estudios, seguidas por asuntos dependientes de la movilidad internacional, fundamentalmente en lo relativo al reconocimiento de materias y actualización de los expedientes. En este sentido, consideramos fundamental que se pueda asegurar el reconocimiento de las materias cursadas en los lugares de destino por lo que resulta imprescindible que el alumnado saliente observe rigurosamente las recomendaciones contenidas en la información previa a la posibilidad de efectuar cualquier cambio y que estos queden adecuadamente registrados, así como la agilización en la incorporación de las posibles modificaciones y calificaciones a los expedientes, a fin de que su demora no repercuta de manera negativa en trámites administrativos ulteriores, como es el caso de la matrícula, entre otros. Igualmente, hemos sugerido al equipo de dirección de los centros correspondientes la revisión de los convenios en aquellos casos en los que han aparecido problemas de manera previa y recurrente, ajenos a la voluntad del alumnado, al objeto de prevenir futuros inconvenientes en el desarrollo de los estudios para los cuales efectúa el programa de movilidad.

## Temáticas de las Intermediaciones

TEMÁTICA	N	%
Conflictos	1	5,9
Docencia	4	23,5
Exámenes y evaluaciones	1	5,9
Infraestructuras	1	5,9
Internacional	2	11,8
Máster	1	5,9
Matrícula	3	17,6
Necesidades educativas especiales	1	5,9
Organización docente	1	5,9
Procedimientos administrativos	2	11,8
Total	17	100

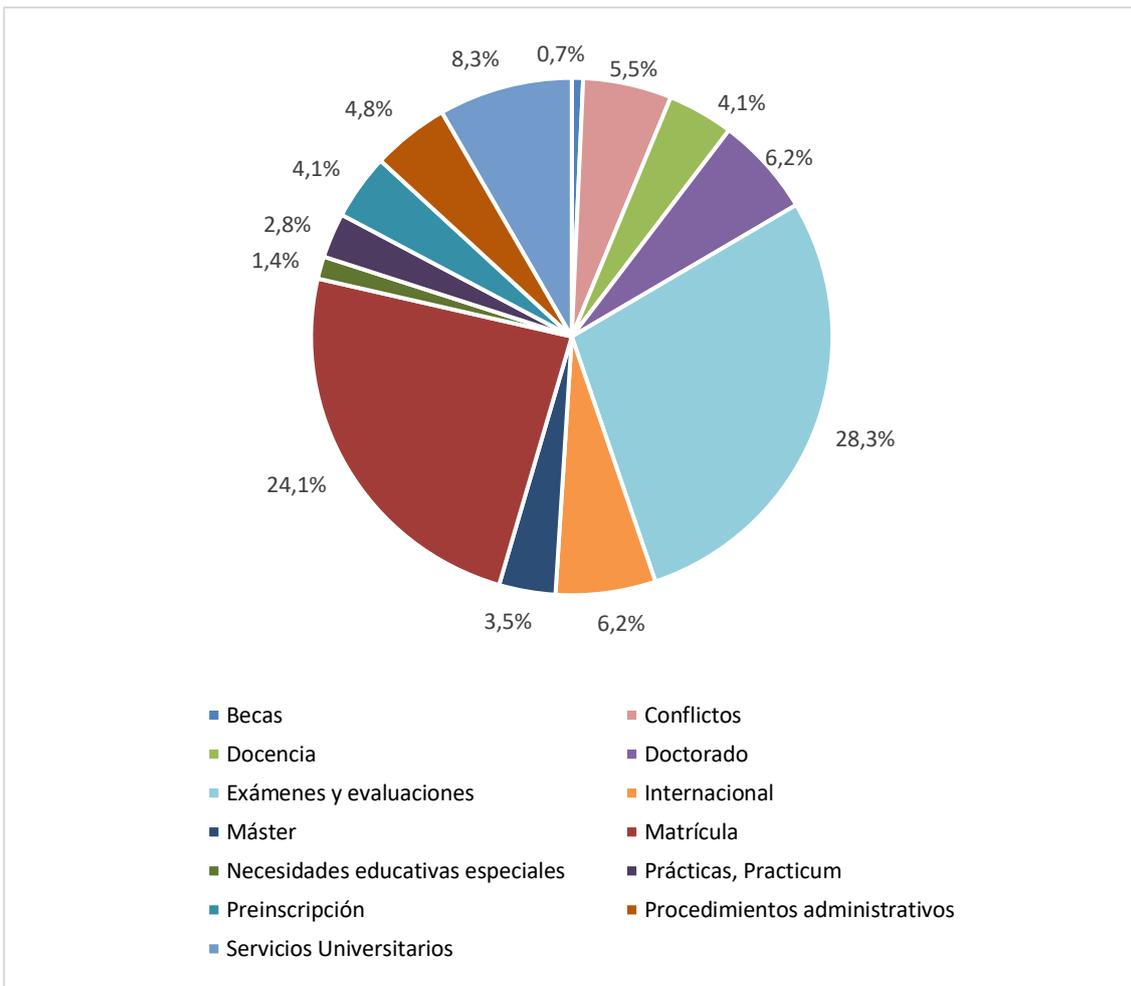


Como se aprecia en la tabla, y más claramente en el gráfico en los que se desglosan las temáticas de las intervenciones, aspectos relacionados con la docencia y derivados de la matrícula han sido objeto mayoritario de los procesos de intermediación, junto con problemas derivados de movilidad y procedimientos administrativos. Hemos de destacar que, en todos ellos, el proceso de intermediación finalizó con resultado satisfactorio y con aceptación de las sugerencias en aquellos casos en que estas se emitieron, siendo de agradecer la buena disposición de las personas con capacidad ejecutiva para la resolución de los temas planteados.

### Temáticas de las Consultas

Diversas cuestiones relacionadas con los exámenes y evaluaciones, así como con la matrícula han centrado mayoritariamente las consultas realizadas por el estudiantado.

TEMÁTICA	N	%
Becas y ayudas	1	0,7
Conflictos	8	5,5
Docencia	6	4,1
Doctorado	9	6,2
Exámenes y evaluaciones	41	28,3
Internacional	9	6,2
Máster	5	3,5
Matrícula	35	24,1
Necesidades educativas especiales	2	1,4
Prácticas/Practicum	4	2,8
Preinscripción	6	4,1
Procedimientos administrativos	7	4,8
Servicios universitarios	12	8,3
Total	145	100

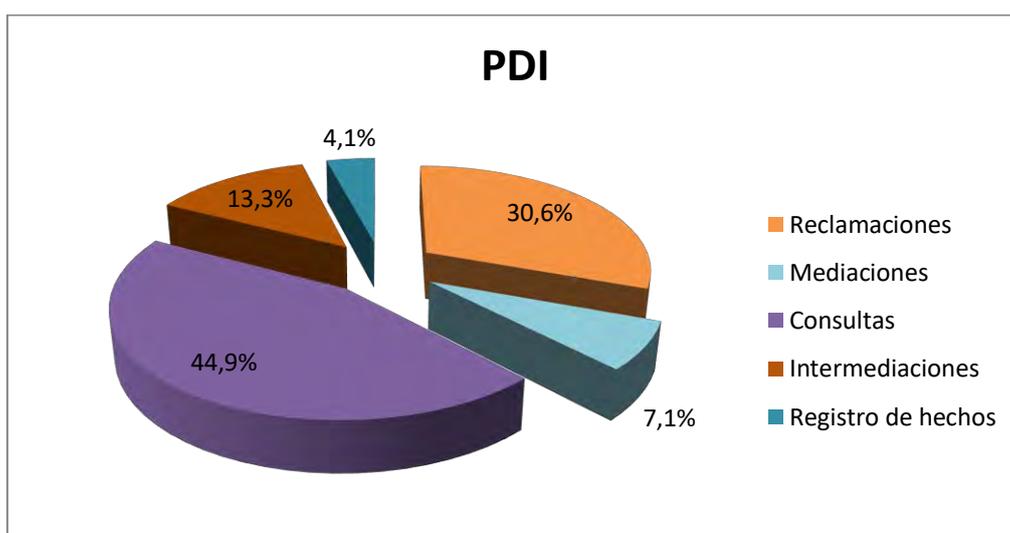


De un modo general, en relación con los exámenes y evaluaciones, predominan fundamentalmente las consultas de índole procedimental ante la disconformidad con los procesos y/o los resultados de evaluación, así como dudas relacionadas con sistemas y criterios contenidos en los proyectos docentes. A este respecto, se elevó de oficio escrito a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica, para que se pudiera enviar recordatorio general al profesorado sobre la necesidad de observancia de la normativa de evaluación y calificación de las asignaturas vigente, antes de que se confeccionaran y aprobaran los proyectos para el presente curso académico, como así se hizo, por lo que apreciamos la aceptación e instrumentalización de la sugerencia.

Con respecto a la matrícula, diversos problemas relacionados con procedimientos de anulación y reconocimiento de créditos, han centrado la mayoría de las consultas y procesos de intermediación solicitados. Igualmente, deseamos resaltar la buena disposición de la Sra. Vicerrectora de Estudiantes para atender las solicitudes que se han derivado y la resolución favorable de los casos planteados, en los que fue posible la concesión de lo solicitado.

## B) Personal Docente e Investigador

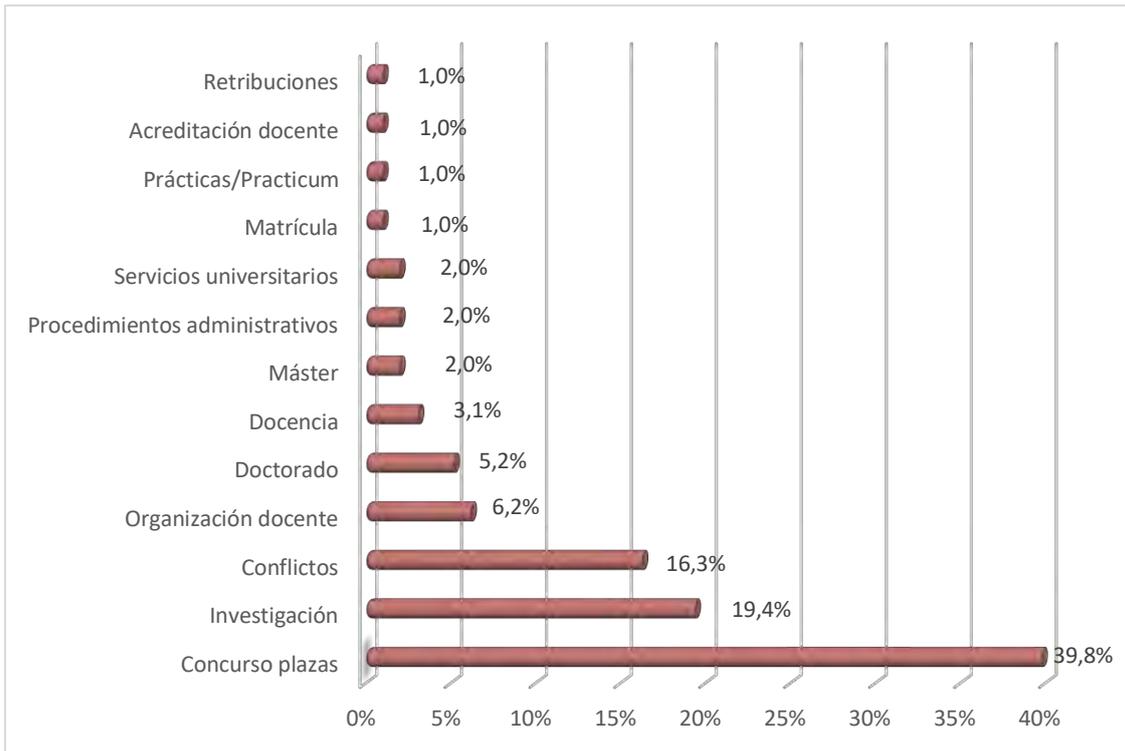
ACTUACIÓN	N	%
Reclamaciones	30	30,6
Mediaciones	7	7,1
Intermediaciones	13	13,3
Consultas	44	44,9
Registro de hechos	4	4,1
Total	98	100



### Temáticas Generales

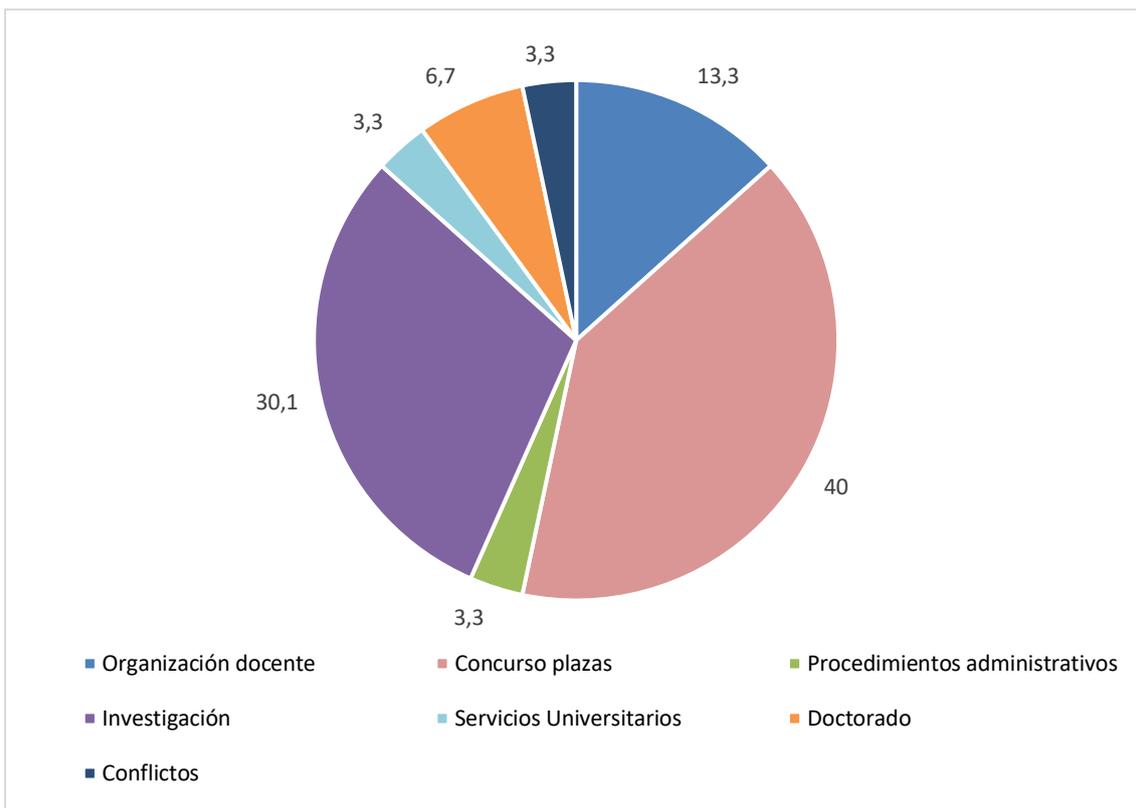
Los temas más frecuentes que trasladó el personal docente e investigador a la Defensoría estaban relacionados primordialmente con los concursos de plazas de profesorado y otros que tienen que ver con la investigación, así como conflictos generados en el seno de los centros y departamentos, fundamentalmente derivados de aspectos relacionales o de acuerdos adoptados, como se reflejan en la tabla y gráfico siguientes y se comentará posteriormente.

TEMÁTICA	N	%
Acreditación docente	1	1,0
Concurso plazas	39	39,8
Conflictos	16	16,3
Docencia	3	3,1
Doctorado	5	5,2
Investigación	19	19,4
Máster	2	2,0
Matricula	1	1,0
Prácticas/Practicum	1	1,0
Organización docente	6	6,2
Procedimientos administrativos	2	2,0
Retribuciones	1	1,0
Servicios Universitarios	2	2,0
Total	98	100



### Temáticas de las Reclamaciones

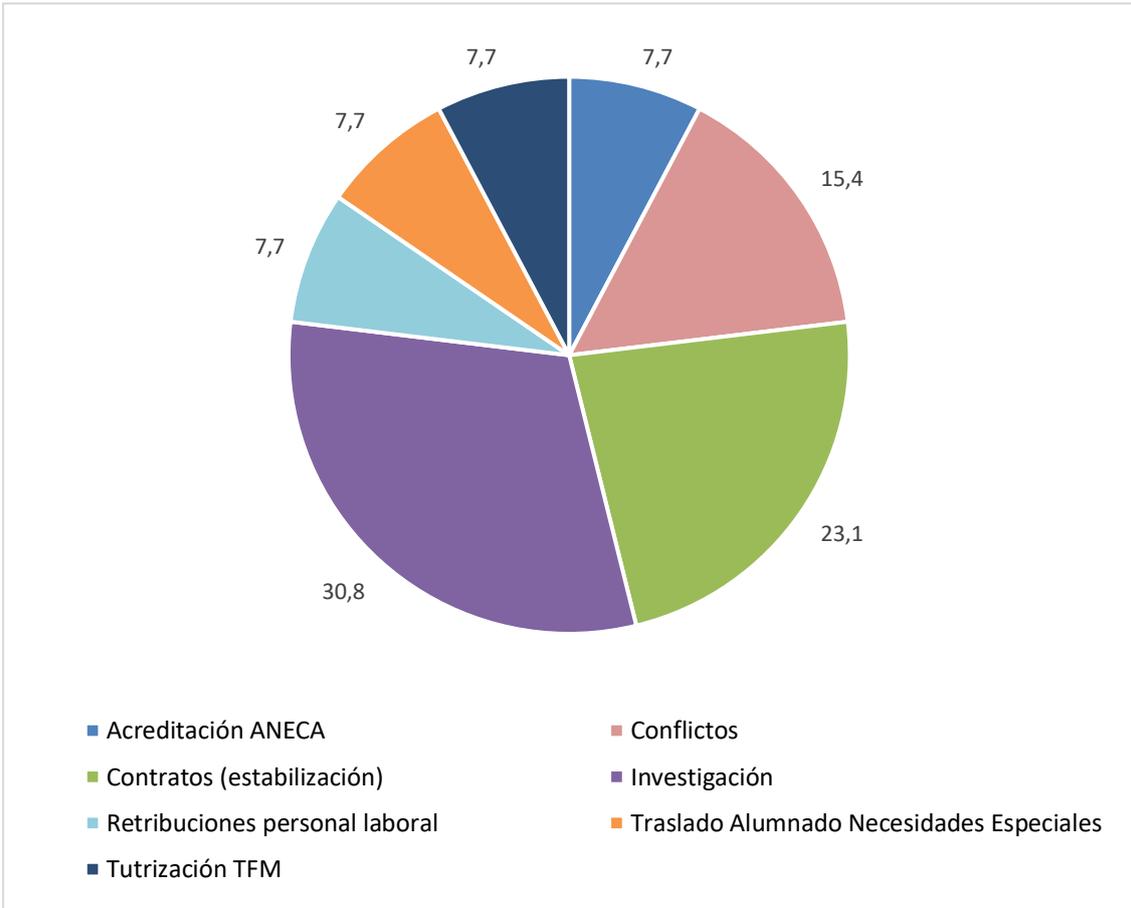
TEMÁTICA	N	%
Concurso plazas	12	40,0
Conflictos	1	3,3
Investigación	9	30,1
Organización docente	4	13,3
Procedimientos administrativos	1	3,3
Doctorado	2	6,7
Servicios Universitarios	1	3,3
Total	30	100



Mayoritariamente, los temas relacionados con concursos de plazas y con la investigación han sido objeto de las quejas y reclamaciones elevadas por el personal docente e investigador, situándose en tercer lugar cuestiones relativas a organización docente.

#### Temática de las intermediaciones

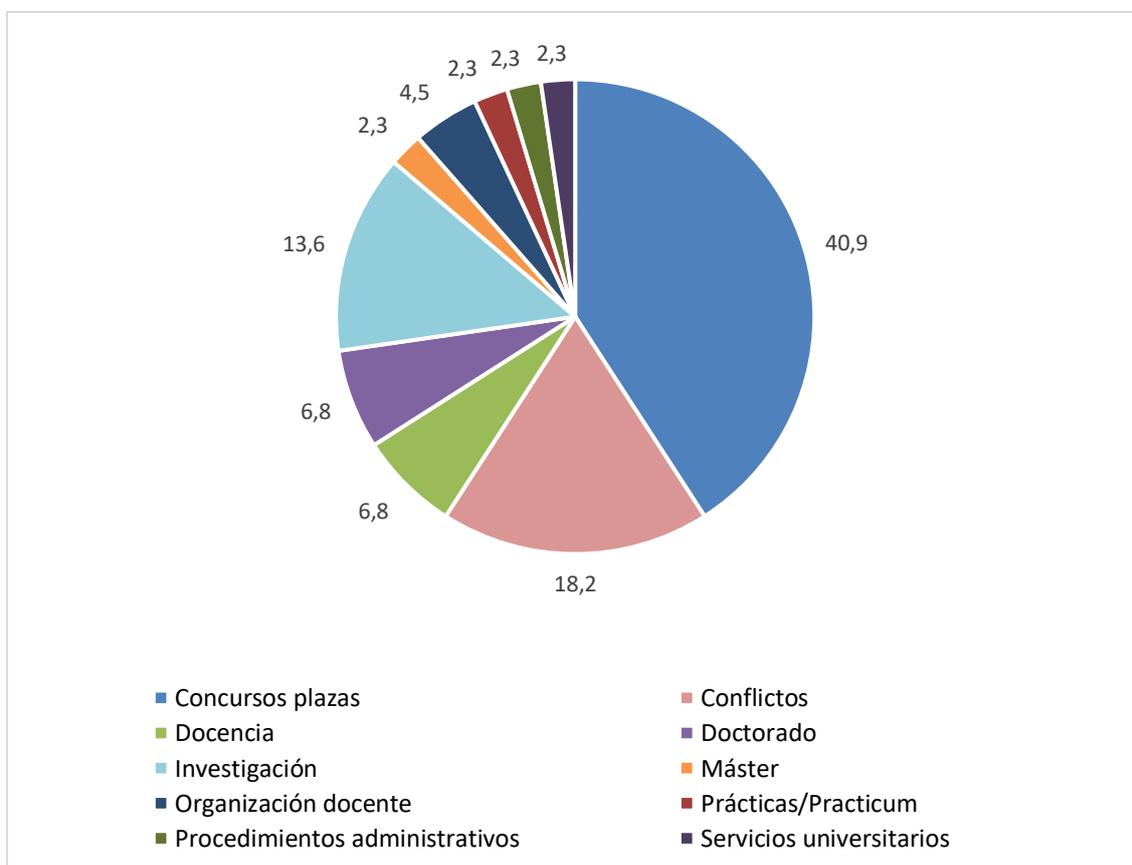
TEMÁTICA	N	%
Acreditación ANECA	1	7,7
Conflictos	2	15,4
Contratos (estabilización)	3	23,1
Investigación	4	30,8
Retribuciones personal laboral (quinquenos)	1	7,7
Traslado Alumnado Necesidades Especiales	1	7,7
Tutorización TFM	1	7,7
Total	13	100



Diversas cuestiones relacionadas con la investigación y los procesos de estabilización del personal laboral centraron en mayor medida las solicitudes de intermediación con los servicios implicados, correspondiendo a estos últimos los casos en los que no fue posible el acuerdo; igualmente, se invocó la actuación intermediadora de la Defensora para la resolución de dos conflictos derivados de problemas relacionales, en un caso con un miembro del equipo de dirección de un centro y con el alumnado en el otro, sobre los que se alcanzaron acuerdos satisfactorios.

## Temáticas de las consultas

TEMÁTICA	N	%
Concurso plazas	18	40,9
Conflictos	8	18,2
Docencia	3	6,8
Doctorado	3	6,8
Investigación	6	13,6
Máster	1	2,3
Organización docente	2	4,5
Prácticas/Practicum	1	2,3
Procedimientos administrativos	1	2,3
Servicios Universitarios	1	2,3
Total	44	100



Aun cuando ha existido variedad de temas por los cuales el sector del PDI ha acudido a la Defensoría, la mayor parte de las consultas y reclamaciones ha tenido que ver significativamente con concursos de plazas, y muy especialmente con el proceso de la convocatoria de Ayudante Doctor (Res. 2/11/2022 BOJA 8/11/2022). A mediados del mes de marzo se comenzaron a recibir consultas y quejas sobre la demora en la publicación de las actas provisionales de baremación, solicitando la intermediación de la Defensora, lo que motivó que, tras haber mantenido diversas conversaciones informales, se remitiera escrito a la Sra. Vicerrectora de Personal Docente e Investigador, con el ruego de que se tomaran las medidas oportunas para dar prioridad a la finalización de procedimientos y resolución de la convocatoria, a fin de que se pudiera proceder a la contratación de las personas adjudicatarias de las plazas a la mayor brevedad posible; al mismo tiempo, se incluían algunas sugerencias relacionadas con la información sobre el proceso en curso. Además, ante la proximidad de las fechas establecidas para la aprobación de los Planes de Asignación del Profesorado, rogaba que desde ese Vicerrectorado se propusiera al de Ordenación Académica la modificación del calendario para aprobación del citado plan, para que se pudieran llevar a cabo las tramitaciones derivadas del proceso de adjudicación, sin perjuicio en la elección de docencia de las posibles personas que resultaran contratadas. Dicho ruego fue elevado también directamente a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica, prorrogándose efectivamente dicho calendario, hecho que reconocemos, si bien, a la nueva fecha no se había resuelto aún la convocatoria. Esto propició que se continuaran elevando quejas a la Defensoría que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13 del Reglamento General del Defensor Universitario, fueron admitidas a trámite. Por ello, y al objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 7 del citado Reglamento, se solicitó informe a la Sra. Vicerrectora de Personal Docente e Investigador, a la que agradecemos su colaboración. Del informe recibido y del análisis de la documentación publicada referida a cada plaza evidenciamos, de un modo sintético (puesto que no disponemos de una completa información, que hubiera requerido de informes multinivel con respuestas individualizadas referidas a cada caso), dos tipos de factores implicados: Unos, que podemos denominar incidentales, dependientes de circunstancias asociadas a fallos en la plataforma de baremación surgidos durante el transcurso del procedimiento (dos, en los meses de abril y julio), y otras derivadas de la constitución de comisiones, proceso de evaluación, publicación de actas provisionales y definitivas sobre las que, excluyendo las alegaciones presentadas en diferentes comisiones (se nos comunicaron 195 en total), se nos hace difícil encontrar razonamientos justificativos sobre el origen de demoras – y muy especialmente en aquellas plazas en que el número de personas aspirantes admitidas es bajo – que hicieran que se extendiera la adjudicación hasta

fechas cercanas a la finalización del curso académico y, en algunos casos, al inicio del actual. Otros son factores de tipo estructural que, a nuestro modo de ver, tienen relación, entre otros, con la necesaria salvaguarda de plazos y derecho de elección tras la propuesta de adjudicación, especialmente en adjudicaciones múltiples, y con la coexistencia de procedimientos que afectan a diversas figuras contractuales, lo que repercute en el propio desarrollo de los procesos y firma de contratos y, por ende, en la carga de trabajo respecto de la dotación de personal del servicio implicado. Por ello, consideramos importante efectuar unas consideraciones de cara a futuro, en un doble sentido: Por un lado, en la prevención de inconvenientes asociados al instrumento de baremación, sugiriendo la necesidad de ajuste previo que permita la detección de posibles fallos antes de que se inicien los procesos de evaluación y/o el estudio de posibles instrumentos alternativos; en la necesidad de información sobre posibles eventualidades de índole general a través del tablón virtual (como se realizó en nota informativa de 19 de mayo), con la finalidad de evitar tanto la incertidumbre derivada de la falta de información a las personas intervinientes en los procedimientos como la discrepancia en las informaciones aportadas desde distintas fuentes; y en la necesidad del cumplimiento de los plazos establecidos en la convocatoria, extensiva a todos los estamentos intervinientes. Por otro lado, somos conscientes de la complejidad de gestión y del elevado número de procesos y variedad de figuras contractuales en los concursos de plazas de profesorado, por lo que estimamos la labor del personal del Vicerrectorado de Personal Docente e Investigador y, aunque sabemos de la dificultad vinculada necesariamente a la financiación, consideramos necesario el incremento en el número de plazas de la plantilla a fin de que su dotación resulte equilibrada proporcionalmente con la asignada a otros servicios que han de gestionar igualmente procesos competitivos de plazas y/o proyectos, entre otros.

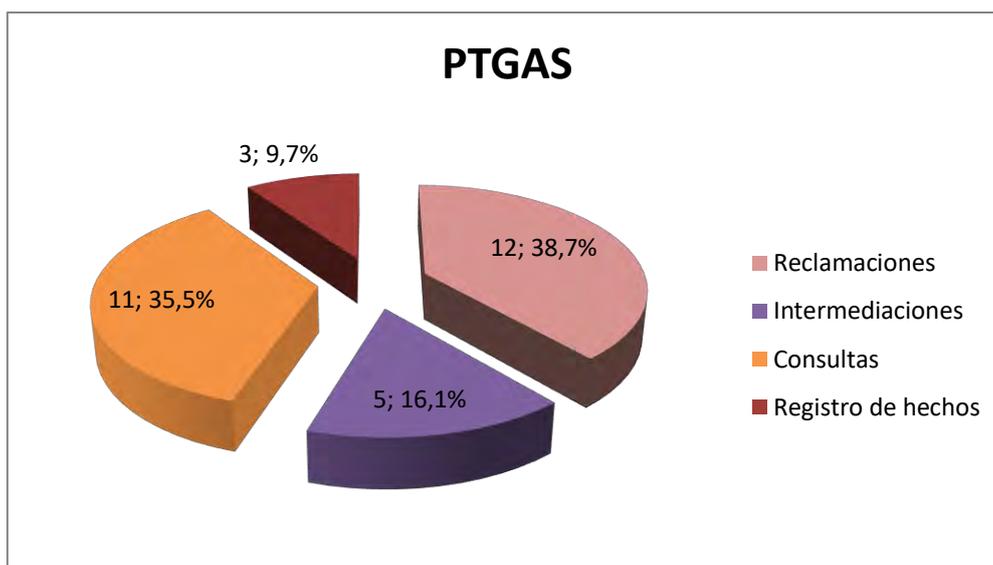
El segundo motivo más frecuente por el que se solicitó intervención de la Defensoría, correspondió a temas de investigación, relacionados con acreditación de actividades, procedimientos relacionados con movilidad y contratos correspondientes al Plan Propio de Investigación y gestión de proyectos financiados, entre otros. En ocasiones, se ha apelado a la intermediación de la Defensoría en la resolución de procedimientos que no habían tenido aún respuesta o existía disconformidad con la misma, como ha sucedido respecto de la gestión de proyectos, la adjudicación de convocatorias de movilidad o con la posibilidad de estabilización de investigadores postdoctorales de diversos programas competitivos, habiendo finalizado con acuerdo satisfactorio los casos que respondían a los primeros motivos, circunstancia que agradecemos tanto al Sr. Vicerrector como a la Sra. Directora de Promoción de la

Investigación. En lo concerniente a la estabilización de investigadores, desde esta Defensoría se ha abordado el tema en diversos momentos y con distintas instancias, al objeto de que se pudiera revisar el plan (que precisa de una necesaria y urgente actualización) y los planteamientos propuestos, asegurando la información previa a las personas que concurren a las distintas convocatorias competitivas sobre las posibilidades reales y rogando que no se apliquen criterios distintos que pueden resultar excluyentes y discriminatorios con respecto a colectivos del mismo grupo en momentos anteriores, como es el caso de las personas beneficiarias de las ayudas del Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (PAIDI 2020 frente al colectivo PAIDI 2018), ya de carácter finalista.

Por último, destacan también los conflictos en el seno de los centros y departamentos. Como se puede desprender de los datos aportados, la capacidad de resolución desde la Defensoría ha sido desigual, orientando los procedimientos en las consultas atendidas e intermediando, con resultado favorable, en dos ocasiones; sin embargo, no se han podido efectuar las mediaciones solicitadas en las que no se alcanzó acuerdo previo. En este sentido, y sin perjuicio de la posible intervención en materia de mediación que pueda realizar la Defensoría, queremos enfatizar en la necesidad de activación de la Comisión de Convivencia, que consideramos fundamental para poder avanzar en el abordaje de situaciones relacionales originarias de tensión, en este y otros sectores a nivel horizontal, y en el posible desarrollo de actuaciones que fomenten una cultura pacífica y armónica en nuestra institución.

### **C) Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios**

<b>ACTUACIONES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Reclamaciones	12	38,7
Intermediaciones	5	16,1
Consultas	11	35,5
Registro de Hechos	3	9,7
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

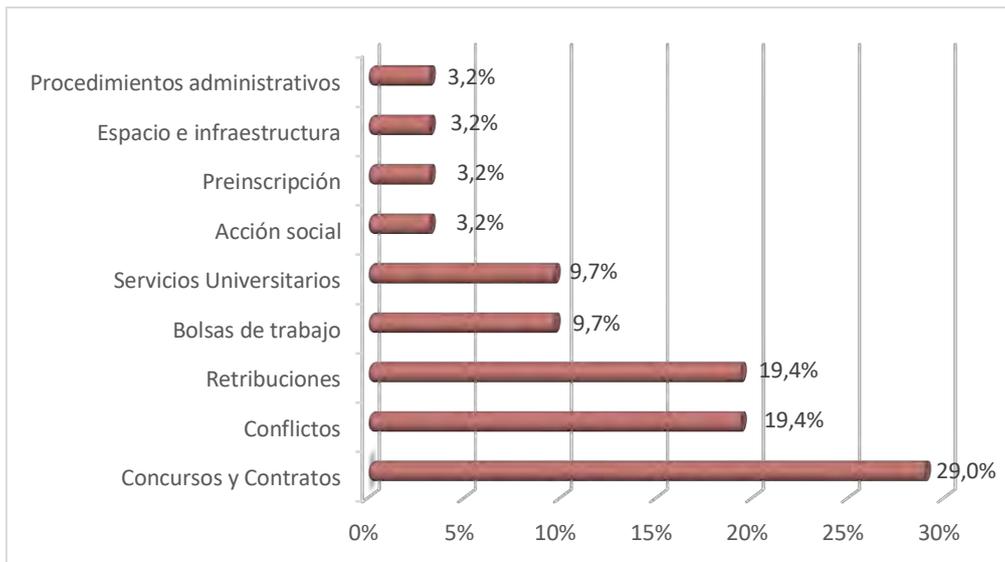


El personal técnico de gestión y de administración y servicios acudió a la Defensoría para presentar una reclamación o efectuar alguna consulta fundamentalmente.

#### Temáticas Generales

Los principales motivos estaban relacionados con concursos y contratos, seguidos de aspectos relativos a retribuciones y conflictos con igual frecuencia, como se aprecia en la tabla y gráficos correspondientes.

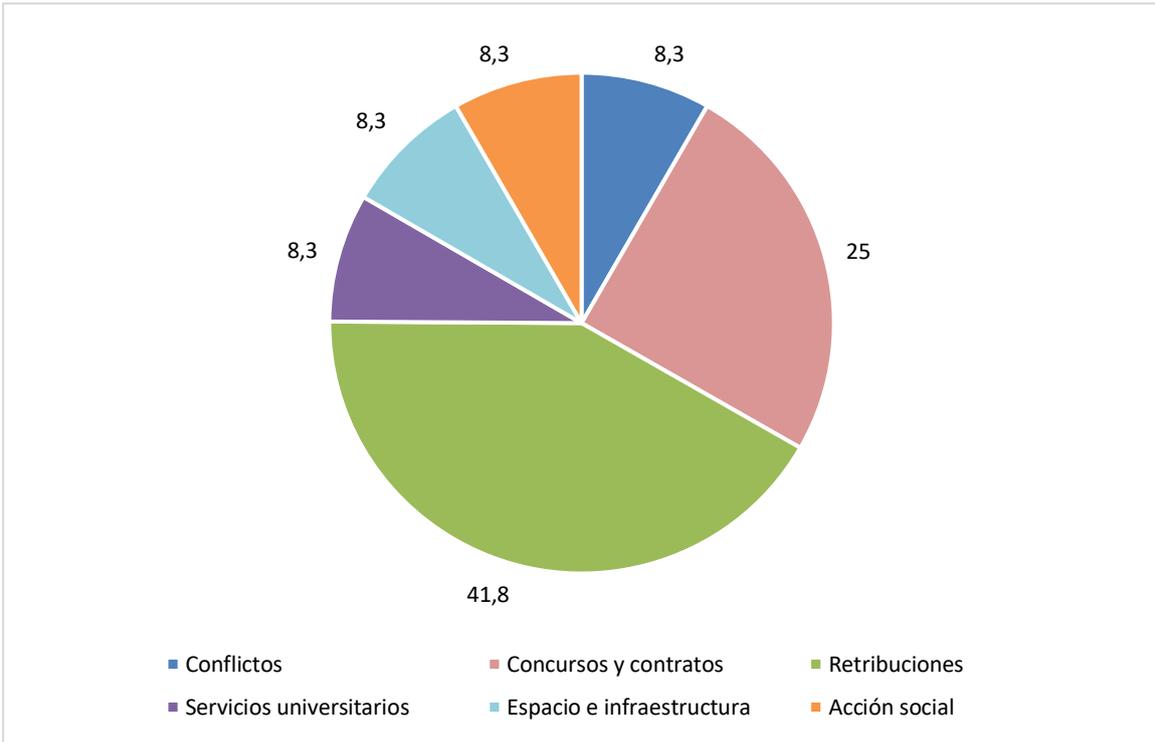
TEMÁTICA	N	%
Acción social	1	3,2
Concursos y Contratos	9	29,0
Conflictos	6	19,4
Preinscripción	1	3,2
Espacio e infraestructura	1	3,2
Bolsas de trabajo	3	9,7
Procedimientos administrativos	1	3,2
Retribuciones	6	19,4
Servicios Universitarios	3	9,7
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100</b>



### Temáticas de las Reclamaciones

Las quejas o reclamaciones correspondieron mayoritariamente a aspectos retributivos y a cuestiones emanadas de concursos y contratos.

TEMÁTICA	N	%
Acción social	1	8,3
Concursos y contratos	3	25,0
Conflictos	1	8,3
Espacio e infraestructura	1	8,3
Servicios universitarios	1	8,3
Retribuciones	5	41,8
Total	12	100

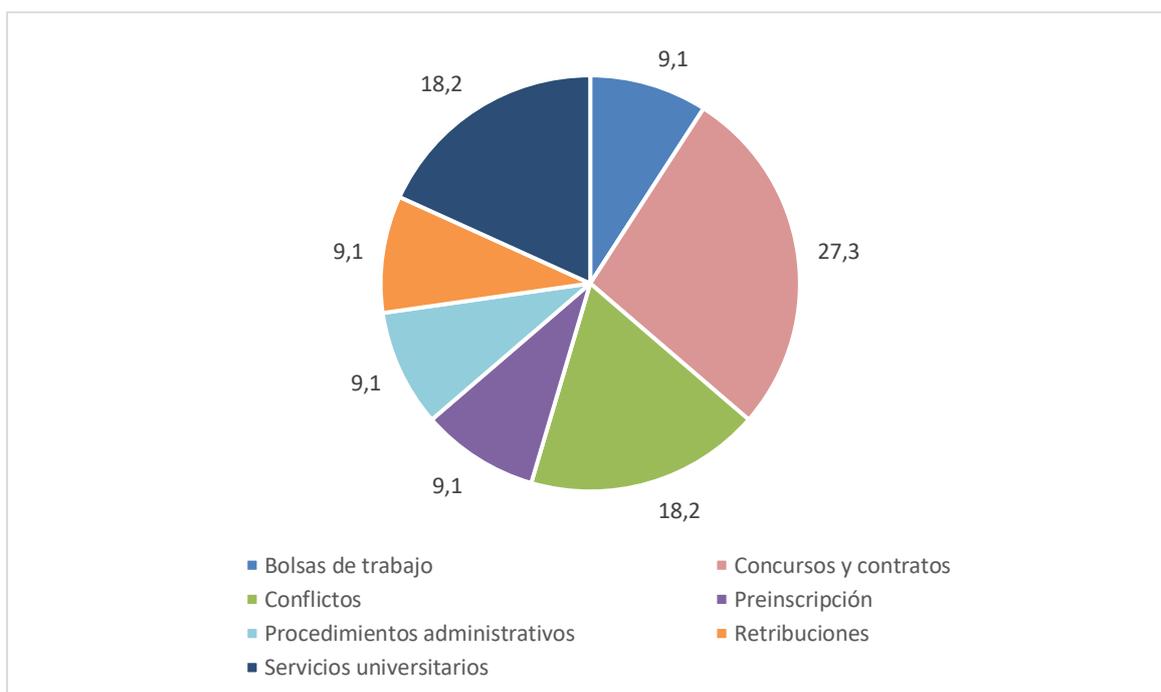


Temática de las intermediaciones

El PTGAS solicitó nuestra intermediación ante los servicios pertinentes en cinco ocasiones, como se ha reflejado anteriormente, estando relacionadas las temáticas con horarios y concursos en tres de las solicitudes (60%) y con situaciones particulares relativas a las distintas bolsas de trabajo en dos (40%). Todas fueron efectuadas, analizándose cada situación con las personas responsables de los mismos, a quienes agradecemos su colaboración con esta Defensoría, pudiendo culminar con resultados satisfactorios a los intereses planteados por las personas solicitantes en tres de los casos, y siendo aceptada la sugerencia formulada a la dirección de Recursos Humanos sobre la necesidad de comunicación ante los cambios en los criterios adoptados por la Comisión de Seguimiento de las bolsas de trabajo tras los acuerdos oportunos, para conocimiento general, en prevención de posibles errores y reclamaciones, hecho que igualmente reconocemos.

### Temática de las consultas

TEMÁTICA	N	%
Bolsas de trabajo	1	9,1
Concursos y Contratos	3	27,3
Conflictos	2	18,2
Preinscripción	1	9,1
Procedimientos administrativos	1	9,1
Retribuciones	1	9,1
Servicios Universitarios	2	18,2
Total	11	100



El personal técnico de gestión y de administración y servicios es el colectivo que, como se ha expuesto con anterioridad, acudió en menor medida a la Defensoría durante el año que nos ocupa, y cuando lo hizo fue fundamentalmente por motivos relacionados con los concursos, contratos y bolsas de trabajo al considerar que existían errores u otras circunstancias que pudieran desfavorecerles, así como aspectos retributivos relacionados básicamente con la percepción de complementos. En ocasiones, los

conflictos surgidos en el ámbito laboral propiciaron igualmente el contacto con la Defensoría en la búsqueda de asesoramiento o intermediación, siendo también objeto de los registros de hechos que nos hicieron llegar los miembros de este sector.

#### **D) Personas que no pertenecen a la comunidad universitaria**

Cabe recordar que, en lo concerniente a este colectivo, la única actuación posible desde la Defensoría es la de asesoramiento en las consultas referentes a aspectos de índole normativo o procedimientos administrativos sobre los que nos trasladan sus dudas y/o déficit de información. Como viene siendo habitual, las circunstancias relativas a la preinscripción y la matrícula son el objeto mayoritario de las mismas, junto con preguntas acerca de diversos procedimientos generales o relacionados con los estudios de grado y posgrado.

No obstante, conviene aclarar que, en este grupo, se incluyen personas que en algún momento tuvieron vinculación con nuestra Universidad, pero ya no pertenecen a la comunidad universitaria al haber finalizado su relación contractual o de estudios, y que acuden a la Defensoría para interesarse por temas que han podido ser origen de algún problema o sobre el que aún queda pendiente alguna resolución (en cuyo caso se requiere la respuesta a la instancia correspondiente) o esta plantea dudas o disentimiento, de ahí que aparezcan algunas modalidades que se relacionan de un modo más específico con alguno de los sectores de nuestra comunidad, como es el caso de concursos y contratos o retribuciones.

Igualmente, se recibieron tres reclamaciones y una solicitud de intermediación que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 del Reglamento General del Defensor Universitario, fueron desestimadas. Las mismas pertenecían, alguna de manera individual y otras colectivas, a personas integrantes del autodenominado grupo de «Odontólogos Homologantes», que han finalizado sus estudios de Odontología en otros países y optan a la homologación del título en España. Estas reclamaciones y solicitud de intermediación, llegaron también al resto de Defensorías de las universidades que imparten el título de Grado en Odontología y estaban relacionadas con el procedimiento seguido en las pruebas de aptitud para la homologación. Tal circunstancia motivó que desde la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) se creara un grupo de trabajo específico para el abordaje de este problema, a nivel nacional, en el que participó la Defensora de la Universidad de Sevilla. Fruto del

trabajo de este grupo (cuya particularidad se especifica en otro apartado de esta memoria), y de manera consensuada, se emitió un informe con recomendaciones que fue elevado por la Sra. Presidenta de CEDU al Sr. Ministro de Universidades, y por los integrantes del grupo a los respectivos responsables de los rectorados y facultades de odontología.

### Temáticas Generales

TEMÁTICA	Nº	%
Accesibilidad/Necesidades especiales	1	3,6
Becas	2	7,1
Concursos y contratos	1	3,6
Doctorado	3	10,7
Examen y evaluación	2	7,1
Internacional	1	3,6
Investigación	2	7,1
Matrícula	4	14,3
Preinscripción	6	21,5
Procedimientos administrativos	3	10,7
Retribuciones	1	3,6
Servicios universitarios	2	7,1
Total	28	100

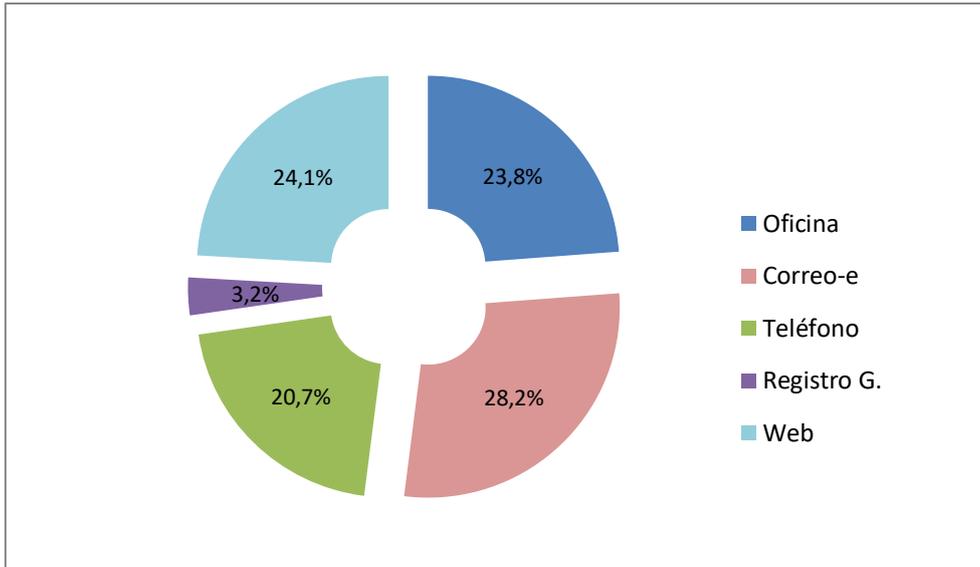
+



### 2.3. VIAS DE ACCESO A LA DEFENSORÍA

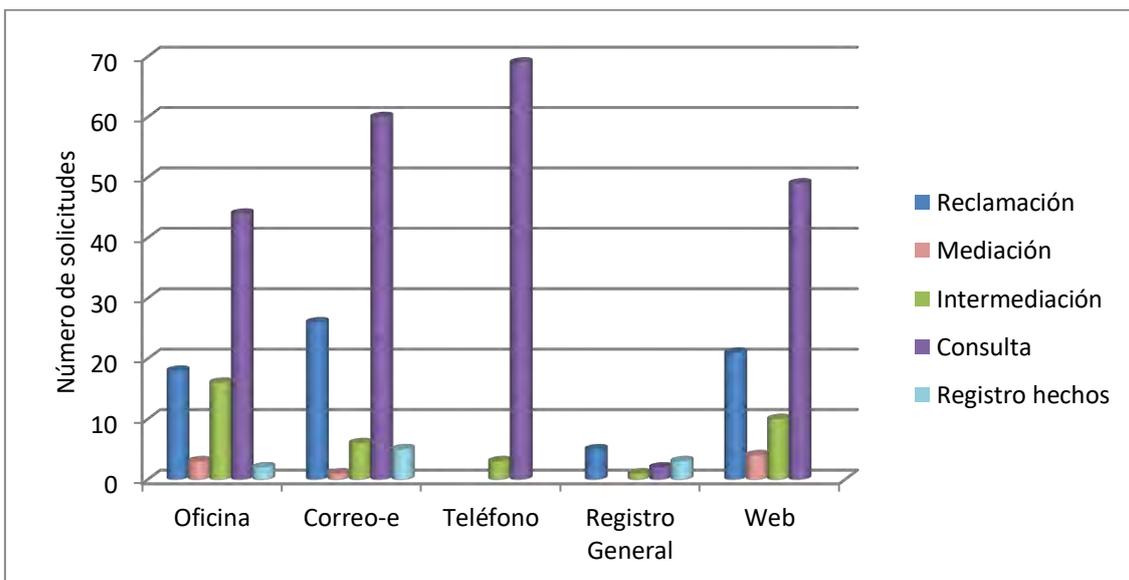
Como se puede apreciar en las siguientes figuras, las vías de acceso utilizadas para dirigirse a la Defensoría han sido mayoritariamente el correo electrónico, seguidas de nuestra página web y directamente en la oficina.

VÍA	Nº	%
Oficina	83	23,8
Correo-e	98	28,2
Teléfono	72	20,7
Web	84	24,1
Registro General	11	3,2
Total	348	100



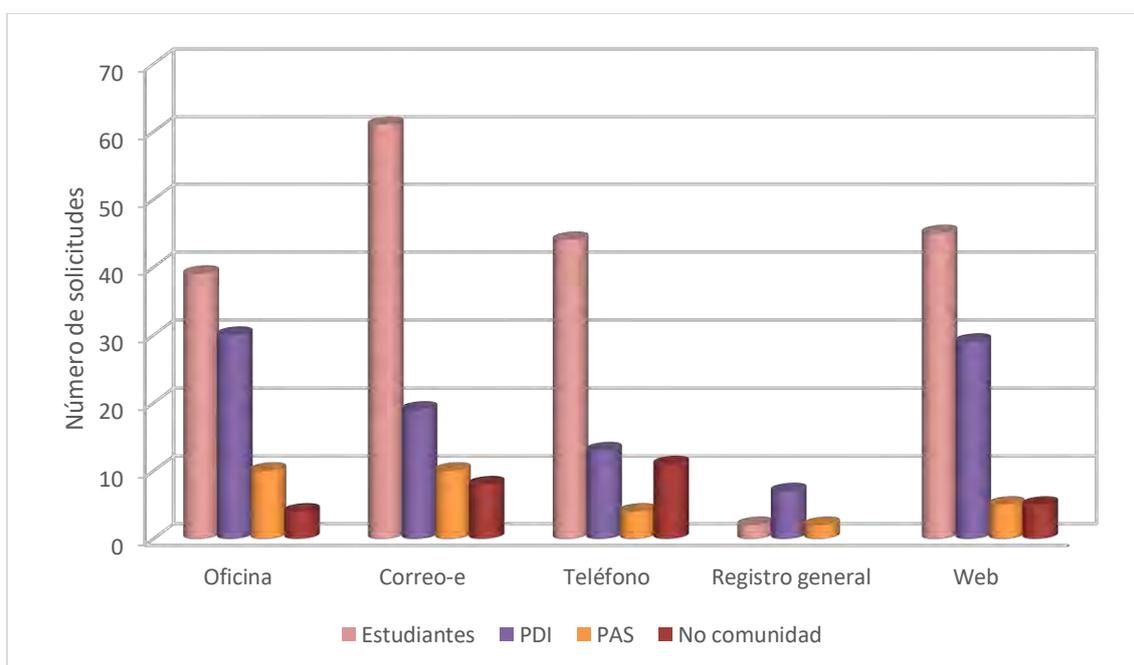
Siendo de especial elección el teléfono como medio de elevar consultas, convirtiéndose el correo electrónico en el medio más habitual para hacer llegar las quejas o reclamaciones.

	Reclamación	Mediación	Intermediación	Consulta	Registro hechos
Oficina	18	3	16	44	2
Correo-e	26	1	6	60	5
Teléfono			3	69	
Registro General	5		1	2	3
Web	21	4	10	49	



Los datos por sectores se detallan en la tabla y gráfico siguientes

	Estudiantes	PDI	PAS	No comunidad
Oficina	39	30	10	4
Correo-e	61	19	10	8
Teléfono	44	13	4	11
Registro General	2	7	2	
Web	45	29	5	5



Además de las personas que directamente accedieron a la Defensoría, el contacto directo mediante entrevista ha continuado siendo un método de elección en la atención demandada, tanto para el abordaje inicial de los casos que necesitaban un análisis diacrónico y contextualizado como para la orientación de las actuaciones y comunicación de resoluciones de una manera cercana, cálida y personalizada, así como para dar cumplimiento al trámite de audiencia reglamentario en el caso de aquellas reclamaciones en las que se optaba igualmente por la entrevista y audición directa frente a la mera solicitud de informe. Por ello, se mantuvieron un total de 157 entrevistas en la Defensoría.

## **2.4. ACTUACIONES DE OFICIO**

Como se ha mencionado con anterioridad, durante el período correspondiente a la presente memoria, se ha llevado a cabo una actuación de oficio, consistente en escrito a instancias académicas de nuestra Universidad, concretamente a la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica, conteniendo sugerencia respecto de la observancia de la *Normativa Reguladora de la Evaluación y Calificación de las Asignaturas* en los proyectos docentes.

Asimismo, hemos participado en una actuación de oficio colectiva como miembro del grupo de trabajo constituido en la CEDU a fin de emitir informe con recomendaciones sobre las pruebas de aptitud para la homologación del título de Odontología de países extranjeros que, al no haber respondido a iniciativa personal ni haberse circunscrito al ámbito de la Universidad de Sevilla, se ha excluido del número total de actividades, al igual que otras derivadas de la ocupación institucional mantenida por la Defensora, que se desglosan en el siguiente apartado.

## **3. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:**

### **3.1. En la Universidad de Sevilla:**

La relación de la Defensoría con distintos órganos universitarios es imprescindible para el adecuado desempeño de sus funciones, tanto como medio de obtener información acerca de las investigaciones que pueda estar llevando a cabo como también de cara a un mejor conocimiento, aporte de ideas e intercambio de opiniones sobre actividades y aspectos normativos que atañen a su esfera de competencias, por lo que el mantenimiento de reuniones con órganos unipersonales de gobierno y dirección de servicios administrativos, así como poder ejercer el derecho de la asistencia a las sesiones de órganos colegiados, con voz y sin voto, es necesario. Del mismo modo, consideramos adecuada la presencia de la persona que ostenta el cargo en aquellos actos a los que sea invitada en aras de la representación y visibilización de la Institución.

De acuerdo con estas premisas, durante el año 2023, objeto de la presente memoria, la Defensora Universitaria llevó a cabo la siguiente actividad en la Universidad de Sevilla:

- 27/01: Participación en el programa i-Radiando Igualdad. Episodio 5×03. Irradiando Cuidados.
- 30/01: Reunión con personal de la Unidad de Atención a la Discapacidad para abordaje y seguimiento de casos.
- 08/02: Asistencia al acto de entrega de Premios del Ayuntamiento de Sevilla a los Mejores Expedientes Académicos de la Universidad de Sevilla y la Universidad Pablo de Olavide de los cursos 2019-20, 2020-21 y 2021-22.
- 15/02: Reunión con la Sra. Vicerrectora de Ordenación Académica para tratar temas relacionados con casos.
- 20/02: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 23/02: Reunión con la Sra. Vicerrectora de Personal Docente e Investigador para tratar temas relacionados con casos.
- 23/02: Reunión con la Dirección de Recursos Humanos para tratar temas relacionados con casos.
- 9/03: Asistencia al acto de entrega de los Premios Universitarios Fin de Carrera (premios Maestría).
- 15/03: Asistencia a la XXIV Jornada de Solidaridad *Abrazando la realidad* (Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología).
- 17/03: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 29/03: Asistencia a la representación de la obra de teatro 'INVISIBLEXXX', correspondiente a los *Miércoles Violeta* programados por la Unidad de Igualdad.
- 12/04: Asistencia al acto de entrega de reconocimientos de la *I Edición Reconocimientos a buenas prácticas en materia de igualdad de género en la Universidad de Sevilla*.
- 13/04: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 17/04: Asistencia a la inauguración del XXVII Salón de Estudiantes Grado y Posgrado, y Ferisport.
- 22/04: Asistencia a la sesión del XXVII Salón de Estudiantes Grado y Posgrado, y Ferisport.
- 03/05: Reunión con la Dirección de Recursos Humanos para tratar temas relacionados con casos.
- 04/05: Asistencia al acto de recepción de D. Enrique Graue Wiecher.
- 05/05: Asistencia al acto de investidura de Dr. Honoris Causa de D. Enrique Graue Wiecher.
- 15/05: Comparecencia ante el Claustro Universitario para la presentación de Memoria de Actividades de la Defensoría Universitaria 2022.

- 16/05: Reunión con el Sr. Inspector de Servicios para abordaje y seguimiento de casos.
- 17/05: Reunión con la Dirección de Recursos Humanos para tratar temas relacionados con casos.
- 31/05: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 31/05: Asistencia a la Mesa Redonda sobre reconocimiento jurídico de personas no binarias: el caso de Andrea Speck, organizada por la Unidad de Igualdad (Facultad de Ciencias del Trabajo).
- 21/06: Asistencia al acto de investidura de Dr. Honoris Causa de D. Rafael Escuredo Rodríguez.
- 26/06: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 26/06: Asistencia al concierto de clausura del curso académico 2022/23 (Teatro de la Maestranza).
- 28/06: Reunión con la Dirección de Recursos Humanos para tratar temas relacionados con casos.
- 13/07: Reunión con la Dirección de Recursos Humanos para tratar temas relacionados con casos.
- 13/07: Reunión con el Sr. Director del Secretariado de Análisis Académico de la plantilla PDI para tratar temas relacionados con casos.
- 21/7: Reunión con la Sra. Presidenta, Sr. Vicepresidente y Sra. Secretaria de la Comisión de Convivencia para presentación y coordinación de posibles actuaciones futuras.
- 25/07: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 27/07: Reunión con el Sr. Rector y el Sr. Secretario General para tratar temas de relación de organismos universitarios con la Defensoría.
- 15/09: Asistencia a la presentación de la guía correspondiente al Proyecto MOBY4ALL.
- 18/09: Reunión con el Sr. Delegado del Consejo de Alumnos de la Universidad de Sevilla (CADUS) para presentación y análisis de temas de interés.
- 28/09: Reunión con el Sr. Rector y el Sr. Secretario General para tratar temas relacionados con casos.
- 28/09: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.
- 02/10: Asistencia, de manera telemática, a la Mesa redonda organizada por la Unidad de Igualdad: *La discriminación por razón de género en el contexto universitario: divulgación de resultados del estudio sobre las percepciones de la comunidad universitaria.*

- 04/10: Asistencia al Solemne Acto de Apertura del Curso Académico 2023/2024 del Aula de la Experiencia.
- 19/10: Asistencia a la sesión de Claustro Universitario.
- 27/11: Reunión con la Sra. Vicerrectora de Personal Docente e Investigador para tratar temas relacionados con casos.
- 14/12: Asistencia a la *IV Jornada de Reflexión sobre el Acoso en la Universidad. De la Prevención Primaria a la Cuaternaria en el Acoso. Propuestas de Actuación.*
- 20/12: Asistencia a la sesión de Consejo de Gobierno.

Igualmente, ha sido frecuente el contacto a través de la vía telefónica con responsables y miembros de diferentes vicerrectorados y servicios administrativos, al objeto de tratar temas relacionados con expedientes en curso que precisaron un abordaje o una consulta individualizada y/o de urgencia.

Del mismo modo, se han mantenido reuniones y comunicaciones telefónicas con miembros de órganos directivos y de administración de diversos centros y departamentos durante el proceso de análisis de casos que afectaban a su esfera de competencia.

A todos ellos, nuestra gratitud por su disponibilidad e interés en la búsqueda de posibles soluciones y/o diligencia ante nuestros requerimientos.

### **3.2. Con otras Defensorías:**

La Defensoría Universitaria mantiene asimismo una actividad de relación con otras instituciones afines, al objeto de favorecer un proceso de consulta e intercambio de opiniones, analizar problemas que requieren un abordaje global y pronunciamiento a través de informes colectivos y participar también en procesos formativos y de gestión.

#### **3.2.1. Defensorías Universitarias Andaluzas:**

La colaboración más continuada y estrecha se ha efectuado con el resto de las Defensorías de nuestra Comunidad Autónoma, con las que se ha participado en un total de cuatro reuniones y unas jornadas formativas:

- 03/03. Reunión en el Rectorado de la Universidad de Córdoba. Tras el recibimiento institucional por parte del Sr. Rector Magnífico, se abordaron, entre otros temas, el efecto de la Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) sobre las Defensorías y el estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria, con puesta en común sobre el desarrollo de las normas y comisiones de convivencia, así como temas específicos de las respectivas Defensorías.



En esta reunión, y de acuerdo con las Normas de Funcionamiento de REDUAN, se procedió a la elección de la Presidencia de la Red, cargo para el que fue elegido, por unanimidad, D. Francisco Baena Villodres, Defensor de la Universidad de Jaén. El Sr. Presidente designó como Secretaria de REDUAN a D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos, Defensora de la Universidad de Sevilla.



- 08-09/06: *Jornadas formativas en gestión de conflictos para Defensorías Universitarias* de la REDUAN, organizadas por la Defensoría de la Universidad de Cádiz, con la colaboración de CEDU. Tuvieron como docente a D<sup>a</sup> Leticia García Villaluenga, Profesora Titular de Derecho Civil y Directora del Instituto Universitario de Investigación en Mediación y Gestión de Conflictos de la Universidad Complutense de Madrid. En las Jornadas participaron D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos, Defensora de la Universidad de Sevilla y D<sup>a</sup> Ana Magaña Jiménez, Directora Técnica de esta Defensoría junto con miembros de otras 17 Defensorías, incluyendo algunas pertenecientes a otras comunidades autónomas.



- 22/06: Reunión telemática de REDUAN en la que, tras el informe de la Presidencia y miembros de las Defensorías asistentes a actividades de distintas redes y colectivos de Defensorías a nivel nacional e internacional, se analizaron asuntos de interés general y se consensuaron propuestas de cara a los restantes encuentros programados, así como la de elaboración de un escrito conjunto para el Sr. Consejero de Universidades.

- 11/10: Reunión en la Facultad de Educación, Psicología y Ciencias del Deporte de la Universidad de Huelva. Previo a la misma, se celebró un acto de recepción institucional por parte de la Sra. Secretaria General, en nombre de la Sra. Rectora Magnífica, y la Sra. Decana de la Facultad.



En esta reunión, además de la habitual información a cargo de la Presidencia, se analizaron las propuestas relativas a los asuntos a tratar en el próximo encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías, alcanzando el consenso para los puntos de debate en la Asamblea, así como los planteamientos tendentes a una unificación de estadísticas en las memorias a nivel autonómico y la posible creación de base de datos de personas mediadoras, entre otros temas.



- 19/12: Reunión telemática de REDUAN en la que, tras el informe de la Presidencia e intercambio de opiniones ante la reunión en la Consejería de Universidades solicitada, se analizaron asuntos de interés general, especialmente, el estado del proceso de revisión de los estatutos de nuestras universidades ante la implementación de la LOSU y el papel de las defensorías ante el desarrollo de nuevos órganos de garantías de derechos derivados de los cambios legislativos (Ley de convivencia, Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción).

Al margen de las reuniones convocadas oficialmente, el flujo de comunicación entre las Defensorías que constituimos la REDUAN es dinámico y continuo a través de los grupos de correo electrónico y *WhatsApp* constituidos en los que de manera periódica se intercambian consultas, opiniones e información y documentación de interés general.

### **3.2.2. Defensorías Universitarias Nacionales:**

Durante el año 2023, la colaboración con la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) se ha mantenido y fortalecido, teniendo la Defensora de la Universidad de Sevilla un papel más activo en este segundo año de mandato.

- Participación en el Grupo de Trabajo para el abordaje de las quejas recibidas en relación con el proceso de homologación de títulos extranjeros al Grado en Odontología. Tras el debate inicial en el foro de CEDU, se inició un trabajo colaborativo y sistematizado a través del correo electrónico y las sucesivas reuniones telemáticas celebradas los días 21 de junio, 19 de julio y 13 de septiembre, en las que participaron 12 Defensorías, entre ellas la de la Universidad de Sevilla, culminado con la emisión de un informe con recomendaciones que fue elevado por la Sra. Presidenta de CEDU al Ministerio de Universidades, y por los integrantes del grupo de trabajo a los responsables de los rectorados y facultades de odontología, como se ha mencionado anteriormente.
- Participación en el XXV Encuentro Estatal de la CEDU, celebrado los días 25 a 27 de octubre en el Rectorado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.



En dicho encuentro, además de los actos institucionales celebrados con las autoridades universitarias y del gobierno canario y del reconocimiento a las personas que han ocupado la presidencia, durante la Celebración del 25º aniversario de los Encuentros Estatales de las Defensorías Universitarias, se abordaron en sesiones plenarias los siguientes temas: Relación entre la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias; colaboración entre las Defensorías y los Consejos Sociales, como consecuencia del ejercicio de competencias descritas en la LOSU; La LOSU y la defensa de los derechos de la comunidad universitaria; relaciones encaje de las Defensorías con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad. Asimismo, se emitió la Declaración de Las Palmas de Gran Canaria sobre Defensorías Universitarias (que se encuentra disponible en: [https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/noticia/2023/Oct/declaracion\\_de\\_las\\_palmas\\_de\\_gran\\_canaria1\\_0.pdf](https://www.ulpgc.es/sites/default/files/ArchivosULPGC/noticia/2023/Oct/declaracion_de_las_palmas_de_gran_canaria1_0.pdf)).

Igualmente, tuvo lugar la XVI Asamblea General Ordinaria CEDU, en el transcurso de la cual se celebraron las elecciones para la renovación de la Presidencia y la Comisión Ejecutiva, de acuerdo con lo articulado en los Estatutos de la Conferencia. D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos, Defensora de la Universidad de Sevilla fue

elegida como Vocal en la nueva Comisión Ejecutiva de CEDU, cargo que ostentará durante los próximos dos años.

- 17/11: Participación en la reunión telemática, preliminar de la sesión constituyente de la Comisión Ejecutiva.
- 01/12: Reunión de la Comisión Ejecutiva en el «Aula Ramón y Cajal» del Edificio Histórico de la Universidad de Barcelona. En esta reunión, constitutiva de la comisión recientemente elegida, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos fue designada Vocal de Inclusión, Diversidad y Estudiantado.

Tal como se apuntaba anteriormente, la relación cotidiana con otros Defensores Universitarios nacionales ha sido frecuente, colaborando en los procesos de consulta y remisión documental ante las comunicaciones efectuadas mediante correo electrónico a través del grupo de «Defensores-CEDU» establecido.

### **3.2.3. Red de Defensorías Universitarias Europeas:**

De acuerdo con los planteamientos incluidos en el programa que esta Defensora presentó ante el Claustro Universitario, previo a su elección, la Defensoría de la Universidad de Sevilla se ha incorporado, por primera vez, a la *European Network of Ombuds in High Education* (ENOHE), siendo la única universidad andaluza presente en la misma hasta el momento.

Por ello, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos acudió a la 18<sup>a</sup> Conferencia Anual de la Red, celebrada durante los días 14 a 16 de junio en la *Charles University* de Praga, bajo el lema: “From Ámsterdam 2003 to Prague 2023. Higher Education Ombuds Offices: Reviewing! Reforming! (Re)starting?” En ella, además de los diferentes temas ofrecidos en las ponencias y comunicaciones programadas en las sesiones paralelas, se analizaron en sesiones plenarias el trabajo realizado en la red desde sus inicios hasta hoy, la necesidad de crear y mantener las oficinas de la Defensoría en la Educación Superior, las reformas necesarias para adaptarse a los cambios actuales, el desarrollo de mejores canales de comunicación con los órganos de representación estudiantil y cómo mejorar su participación en la gobernanza de las universidades, así como los métodos de trabajo alternativos empleados por las Defensorías durante la pandemia

Covid19, entre otros, finalizando con la lectura del Manifiesto de Praga (disponible en: <https://enohe.net/wp-content/uploads/2023/09/ENOHE-Prague-Manifiesto.pdf>).



Durante los días 12 y 13, previos a la Conferencia, tuvo lugar el *ENOHE first Training Activity Program* (TAP). El programa se centró en el trabajo en pequeños grupos, en los que se expusieron las características, singularidades y métodos de trabajo en las Defensorías participantes, así como se analizaron y demostraron, a través del estudio de casos y *role-playing*, el manejo de quejas y reclamaciones, el desarrollo de herramientas para la mediación y otros métodos productivos para el manejo de conflictos, con debate y exposición conjunta. La Defensora de la Universidad de Sevilla tuvo un papel activo en dicho programa, compartiendo experiencias y planteamientos de un posible trabajo colaborativo futuro con compañeros/as participantes en el mismo.



Con posterioridad, ha asistido de manera telemática a los siguientes eventos de la red:

- 04/12: ENOHE Webinar: *Data Management Software for Ombuds Offices Case Study from a Portuguese Higher Education Student Ombuds Office.*
- 11/12: Asamblea general de la ENOHE

#### **3.2.4. Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias:**

Siguiendo con el mismo planteamiento expuesto anteriormente, para incrementar la presencia y visibilidad de la Defensoría de la Universidad de Sevilla en foros internacionales y compartir experiencias de trabajo y aprendizaje con otras Defensorías, se ha formalizado igualmente el ingreso, también por vez primera, en la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIIDU). Dicho ingreso se hizo efectivo mediante la aceptación, por unanimidad, de los miembros presentes en la Asamblea celebrada en el transcurso del III Encuentro RIIDU celebrado los días 20 a 22 de septiembre; asamblea a la que asistió, de manera telemática, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos.

### 3.2.5. Defensor del Pueblo Andaluz:

Durante los días 9 y 10 de marzo en sesión de 9 a 14 h. se llevó a cabo un Taller sobre Mediación dirigido a las personas titulares de las Defensorías Autonómicas y Universitarias (modalidad híbrida) al que asistió de manera presencial D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> de las Mercedes Lomas Campos.



Igualmente, el 9 de marzo por la tarde, tuvo lugar el 7º Diálogo de Mediación entre D. Ismael Rins, Defensor del Pueblo de Río Cuarto (Argentina) y D<sup>a</sup>. Marina Otero Reina, responsable del Área de Mediación del Defensor del Pueblo Andaluz, con el título: «El papel de la mediación y otras herramientas adaptativas en la gestión de conflictos en las Defensorías de América Latina», al que asistió la Defensora de la Universidad de Sevilla de manera virtual, participando también en el debate posterior.

## 4. OTRAS ACTIVIDADES:

### 4.1. Actividades formativas del PTGAS de la Oficina:

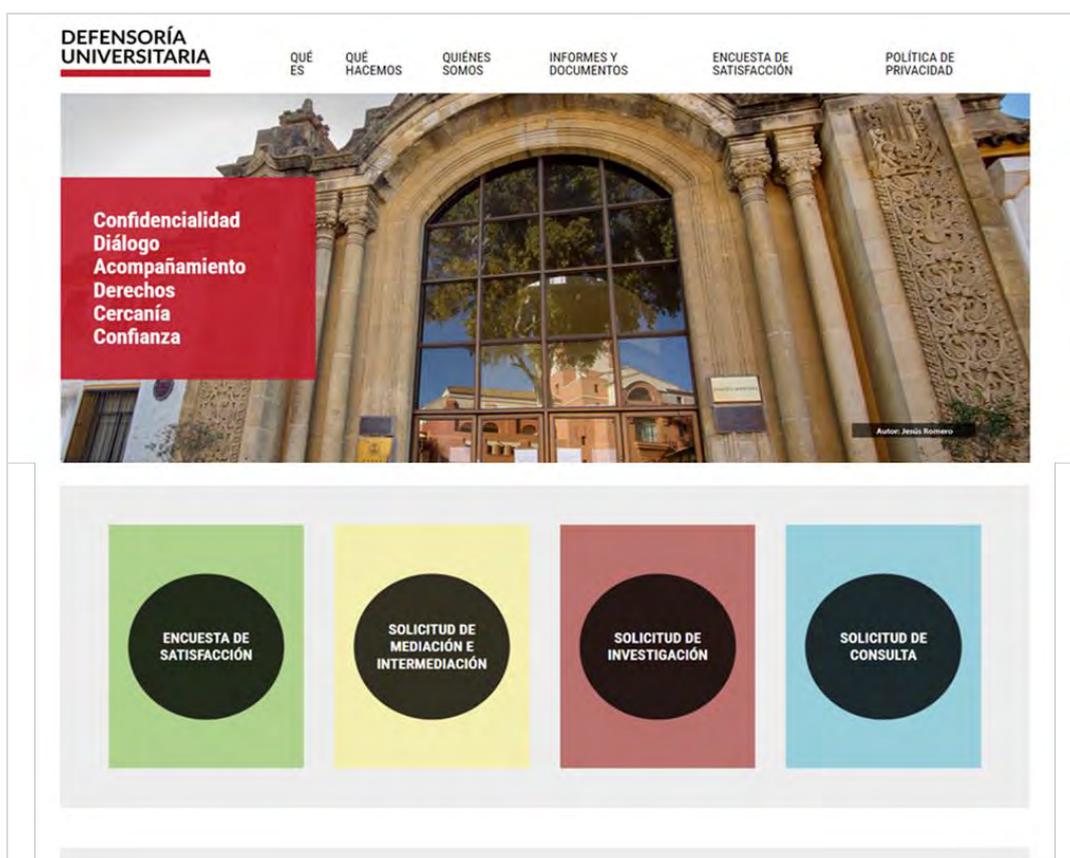
El personal técnico de gestión y administración y servicios de la Defensoría ha realizado durante el año 2023 las siguientes actividades de formación:

- Buenas prácticas de seguridad en el puesto de trabajo (5h)
- Seminario sobre protección de datos y seguridad de la información (2h)
- Uso de desfibriladores y RCP (10h)
- El presupuesto de la Universidad y sus modificaciones (16h)

#### 4.2. Actividades relacionadas con la Difusión de la Defensoría:

En la memoria correspondiente al año anterior comunicábamos la remodelación de la página web de la Defensoría ([defensoria.us.es](http://defensoria.us.es)), que estaría operativa a principios del año 2023, como así ha ocurrido.

Desde mediados del mes de enero, se pudo disponer del acceso a la misma en abierto, una vez efectuados los ajustes necesarios para su correcto funcionamiento.



Consideramos que la página actual ofrece una navegación fácil, clara y sencilla en la que obtener información sobre qué es la Defensoría y su normativa de referencia, qué hacemos y quiénes la conformamos; además, se ofrecen las memorias, informes y documentos tanto actuales como históricos, pertenecientes a las personas que ostentaron el cargo con anterioridad, a quiénes se dedica una breve reseña como

forma de mantener viva su memoria y dedicación y como muestra del cariño y respeto que se les profesa e igualmente se incorporan enlaces a otros documentos, normativa y organismos de interés. Las personas que deseen contactar con la Defensoría disponen de un enlace directo a la documentación para hacernos llegar sus solicitudes de consultas, de investigación sobre quejas o reclamaciones y de mediación o intermediación, como así ha ocurrido este año, situándose la página web en la segunda vía de acceso preferente a la Defensoría, como ya hemos comentado.

Al mismo tiempo, y por primera vez, se incluye una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida. Si bien, los resultados de los que disponemos muestran una muy buena valoración, el número de encuestas recibidas es aún escaso respecto del número de solicitudes atendidas, por lo que no incluimos aquí su análisis descriptivo, esperando que el próximo año podamos disponer de un número significativo y podamos incorporarlo. Aunque aparece como nota al pie de nuestros correos e informamos de manera verbal, exhortamos también desde aquí a que las personas que han acudido a la Defensoría puedan cumplimentarla, lo que servirá como control de calidad y punto de partida para emprender posibles acciones de mejora.

## **5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA**

En el siguiente cuadro se refleja la ejecución del presupuesto asignado a la Defensoría en el año 2023, cuya cuantía fue de 11.315 €. El total de gastos ascendió a 10.363,89 €, quedando por tanto una parte de presupuesto no ejecutado de 951,11 €. La mayor parte de ese importe estaba inicialmente destinado a gastos de viaje, manutención y dietas, correspondientes al desplazamiento previsto de la Defensora y la Directora Técnica a Madrid, para la asistencia a la Jornada Técnica de la CEDU que se celebró en la Universidad Camilo José Cela el 30 de mayo y que, por diversos motivos, no se pudo realizar.

<b>Crédito inicial 2023: 11.315,00€</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>GASTO</b>
Cuotas e inscripciones CEDU y ENOHE	945
Fotocopias A3 y Cartel para Salón del Estudiante	5,32
Mantenimiento fotocopiadora	223,18
Materia informático no inventariable	266,79
Material inventariable	1.546,72
Material papelería	184,83
Mensajería	41,53
Productos promocionales para Salón Estudiante	400,92
Soporte y mantenimiento programa GEDU y Web	1.288,66
Teléfonos fijos y móviles	711,49
Viajes (transportes, manutención y alojamiento)	4.749,45
<b>Total:</b>	<b>10.363,89</b>
Partida presupuestaria no ejecutada	951,11