



**Memoria**  
**Defensor Universitario**  
**Curso 2019-2020**

**Prof. Dr. Miguel Agudo Zamora**

# **OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

***Defensor Universitario:***

**Dr. D. Miguel Agudo Zamora**

***Responsable Administrativa de la Oficina:***

**D<sup>a</sup> Milagros Belmonte Cortés**

*Edificio del Rectorado – Avda. Medina Azahara s/n*

*14071 Córdoba*

*Tfno.: 957218023*

*e-mail: defensor@uco.es*

*[https://www.uco.es/organizacion/defensor\\_universitario/](https://www.uco.es/organizacion/defensor_universitario/)*

## PRESENTACION

La Defensoría Universitaria presenta el **informe de actividades** que recoge la labor efectuada por esta institución a lo largo del **curso académico 2019-2020**, para cumplir así con lo dispuesto en los artículos 54.4 de los Estatutos de la Universidad de Córdoba y 4 del Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Córdoba.

En concreto, el artículo 54.4 de los Estatutos establece expresamente que ***“el Defensor Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades en la que se recojan, además de los asuntos en los que haya intervenido, las recomendaciones y sugerencias que considere necesarias en el ámbito de sus competencias...”***

## CONTENIDO

La parte principal del informe consiste en una sucinta **exposición de las actuaciones** que se han llevado a cabo en el curso 2019-2020, así como la de otras actividades desarrolladas en este tiempo.

La memoria es también una **herramienta** para conocer cuáles son los **ámbitos** en los que los diferentes miembros de la comunidad universitaria -estudiantes, PDI y PAS y también los terceros que se relacionan con la UCO- consideran que han sido objeto de una mala praxis de los servicios universitarios y por lo tanto son **mejorables**.

# LA FIGURA DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA EN LA UCO

- **Su regulación:** El Defensor Universitario de la Universidad de Córdoba se rige por la Disposición Adicional decimocuarta de la Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Orgánica de Universidades, por la Disposición Adicional sexta del Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades, por el Capítulo V del Título II de los Estatutos de la Universidad de Córdoba y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UCO.

- El Defensor Universitario es el **Comisionado del Claustro** de la Universidad de Córdoba encargado de velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

- Sus **actuaciones** siempre irán dirigidas hacia la **mejora de la calidad universitaria** en todos sus ámbitos, **no** estarán sometidas a **mandato imperativo** de ninguna instancia universitaria y vendrán regidos por los **principios básicos de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad y ausencia de poder ejecutivo.**

# LA FIGURA DE LA DEFENSORIA UNIVERSITARIA EN LA UCO

- Contribuir a la **conciliación** de todos los estamentos de la vida universitaria. En este sentido siempre estamos dispuestos a desempeñar el papel de **mediador** en los conflictos que pudieran surgir y de actuar como **garante del respeto de los derechos y libertades** de todos los miembros de nuestra comunidad.

- En el ejercicio de esta función, el Defensor cuenta con el **apoyo de las autoridades académicas y los servicios de la Universidad** que, como señala el Reglamento de Funcionamiento deberán prestar al Defensor Universitario para el correcto desempeño de sus funciones, siempre que sea requerido por éste, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.

- Por último, se debe destacar que el Defensor Universitario **no es un órgano ejecutivo** y, en consecuencia, sus decisiones y propuestas no tienen carácter vinculante. Por ello no pueden modificar por sí mismas acuerdos o resoluciones emanados de los Órganos de Gobierno de la Universidad, aunque puede emitir **informes y recomendaciones** dirigidas a los responsables académicos y de gestión para la subsanación de las deficiencias planteadas e, incluso, sugerir y **proponer cambios o modificaciones normativas**, pertinentes en determinados aspectos para la salvaguarda de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria.

# **Dos aspectos singulares de la actividad del Defensor Universitario durante el curso 2019/20**

**1º Tres personas** han asumido la responsabilidad de la Defensoría.

- **Profa. Dra. Mingorance Gosálvez**

- **Prof. Dr. Gosálbez Pequeño**

- **Prof. Dr. Agudo Zamora** (elegido por el Claustro Universitario, en su sesión de 24 de febrero de 2020)

**2º Incidencia de la pandemia en relación al desarrollo normal del curso 2019/20**

- Respuesta positiva de la comunidad universitaria

- Reflejo en la actividad de la Defensoría Universitaria, que ha tratado, entre otros, asuntos derivados de la imposibilidad de poder acudir a prácticas presenciales así como consultas y, en algunos casos, quejas relativas a los métodos de evaluación implementados.

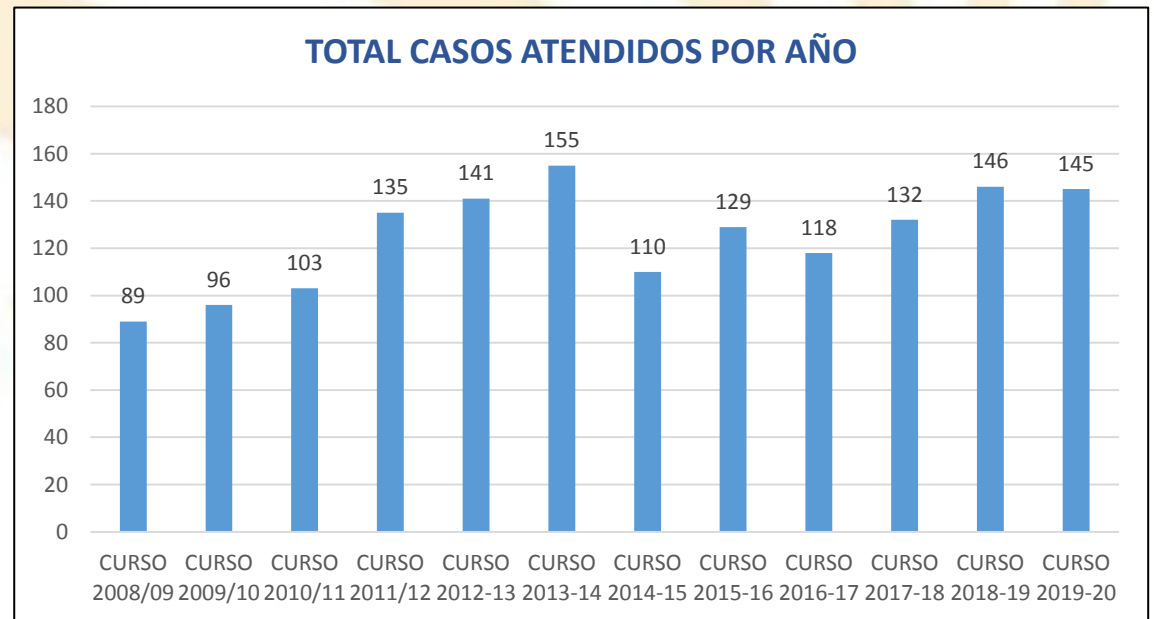
# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## ¿Cuántas solicitudes de intervención se han dirigido al Defensor?

En total a lo largo de este curso académico se han abierto **145 expedientes**, que han afectado a más de **350 personas**, provenientes de todos los colectivos, y de todos los centros de nuestra universidad, que han planteado quejas, consultas y problemas de todo tipo.

### 145 expedientes

- 32 quejas
- 34 reclamaciones
- 40 consultas
- 39 mediaciones





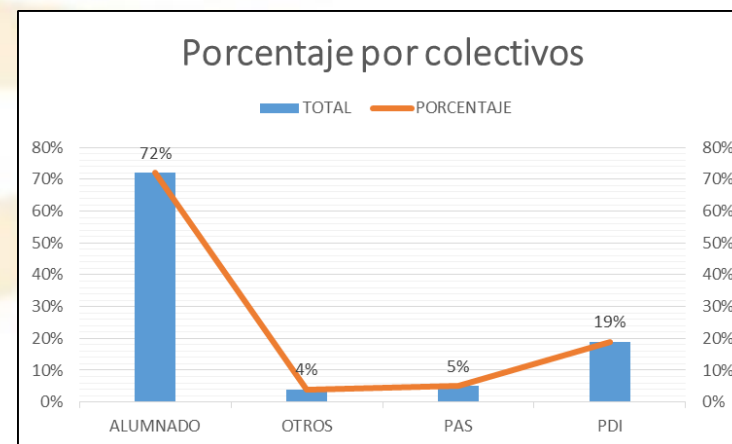
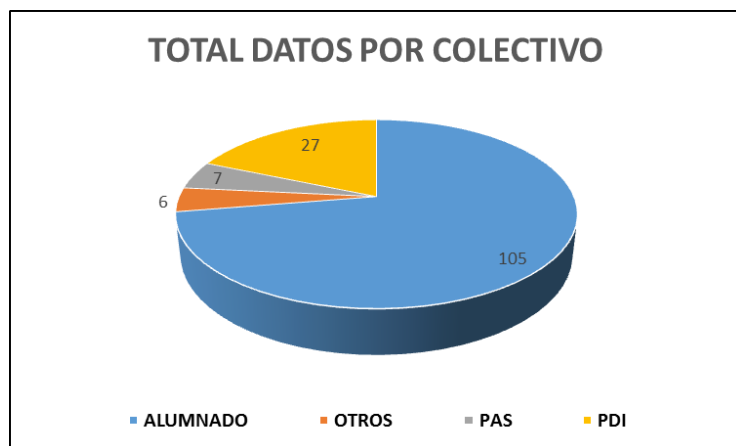
# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## ¿Quién se ha dirigido al Defensor Universitario?

Miembros de todos los colectivos de la comunidad universitaria: estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

También se han recibido solicitudes de empresas y entidades que se relacionan con la UCO, así como de personas que, si bien no tienen vinculación alguna con la UCO, aspiran a tenerla, como pueden ser futuros estudiantes, solicitantes de plazas de profesorado, etc.

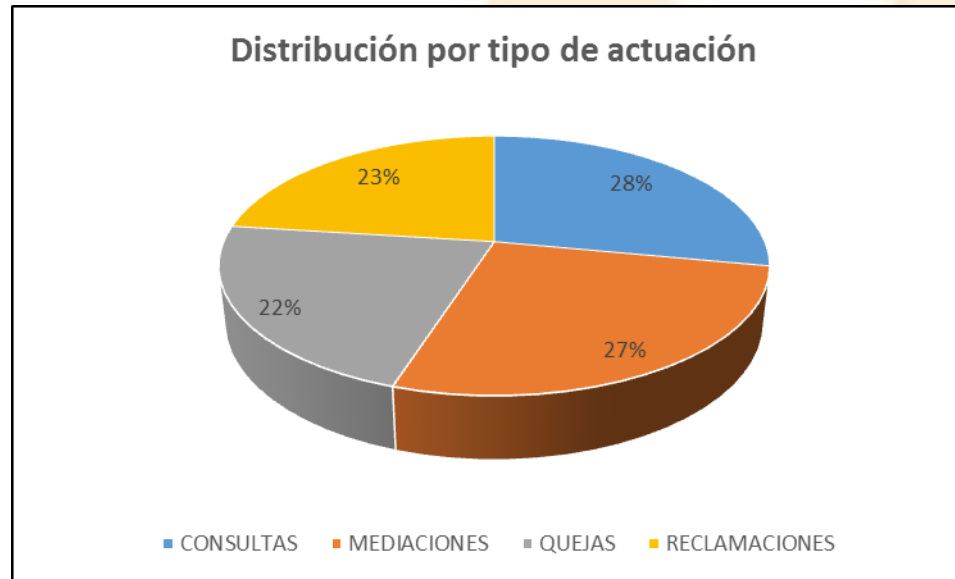
	TOTAL	PORCENTAJE
ALUMNADO	105	72%
OTROS	6	4%
PAS	7	5%
PDI	27	19%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>



# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## ¿Cuáles han sido las actuaciones del Defensor Universitario?

En total a lo largo de este curso académico se han abierto y tramitado 145 expedientes. De ellos, 32 corresponden a quejas, 34 a reclamaciones, 40 a consultas y 39 a mediaciones.



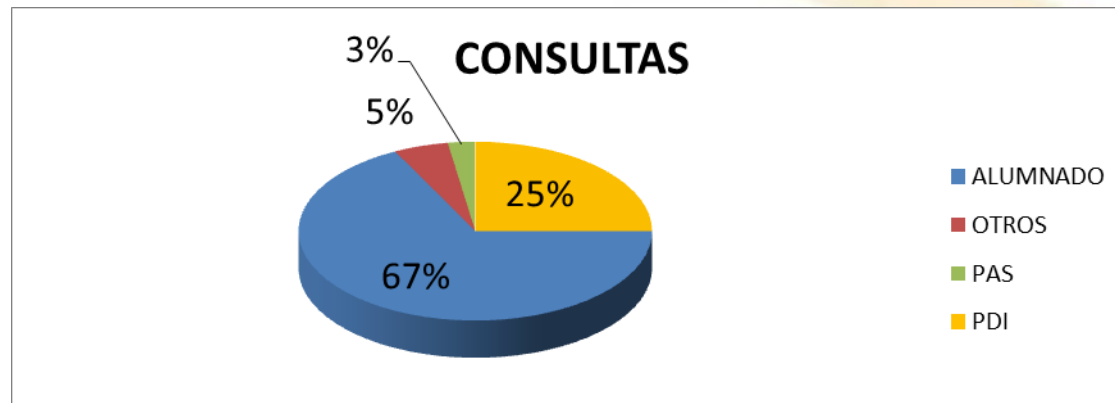
	CONSULTAS	MEDIACIONES	QUEJAS	RECLAMACIÓN	TOTAL
<b>ALUMNADO</b>	27	34	19	25	105
<b>OTROS</b>	2	0	4	0	6
<b>PAS</b>	1	2	0	4	7
<b>PDI</b>	10	3	9	5	27
<b>TOTAL</b>	40	39	32	34	145

# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## Consultas

Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles. Con ellas, se cumple con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. En algunos casos, se ha orientado también a personas ajenas a la misma sobre las quejas y problemas relacionados con otras actividades de la vida universitaria. Las intervenciones se realizan frecuentemente mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria.

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de octubre de 2019 hasta el 30 de septiembre de 2020 se han registrado un total de 40 consultas, el 67% de éstas corresponde al sector de los estudiantes, el 25% al PDI, el 5% a otros y el 3% al PAS.

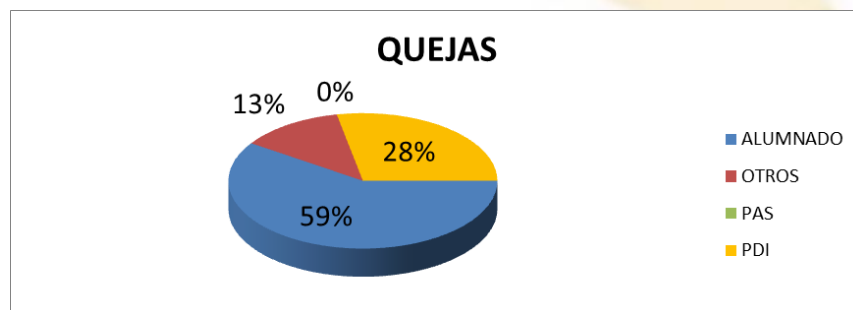


# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

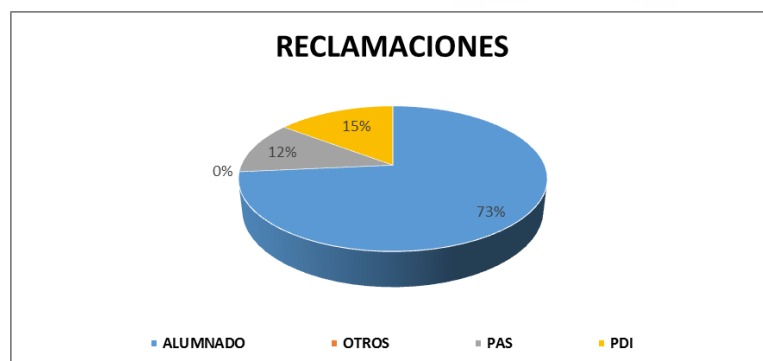
## Quejas y/o reclamaciones

La queja y/o reclamación puede ser individual o colectiva y se presenta cuando el reclamante considera que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano colegiado. Se formularán por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y la firma de los interesados. Se acompañará la documentación que se estime oportuna.

Durante el curso 2019-2020 se han tramitado un total de **32 quejas**, distribuidas como sigue: 59 % correspondiente al alumnado; 28 % correspondiente al PDI; 13 % correspondiente a otros.



En este curso también se han cursado **34 reclamaciones**, de las cuales 25 corresponden al alumnado con un porcentaje del 73 %, 5 al PDI con un porcentaje del 15 %, y 4 al PAS con un porcentaje del 12 %.

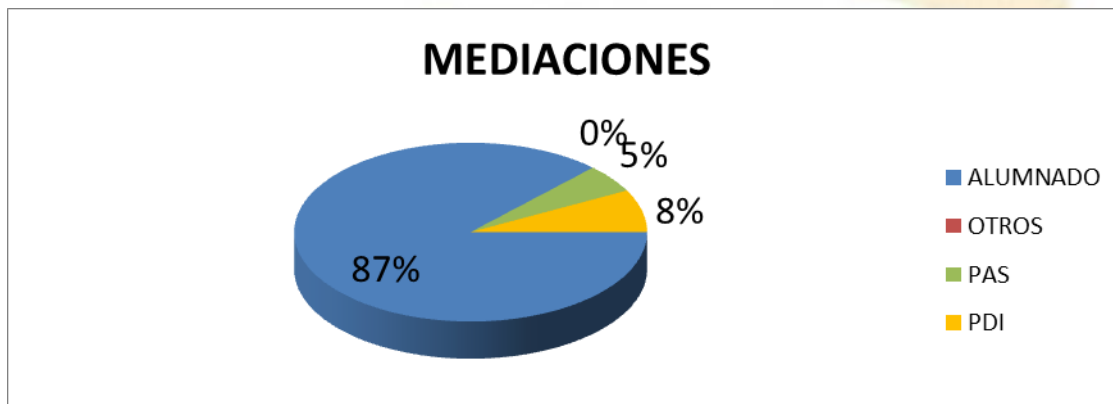


# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## Mediaciones y conciliaciones

Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro o de un colectivo de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto entre partes. Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario puede iniciar cualquier actuación conducente a la solución de los desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la Comunidad Universitaria. Por otro lado, también han llegado a la Oficina personas para denunciar una situación que consideran injusta o lesiva de sus derechos, en estos casos, tras realizar las investigaciones pertinentes y al amparo del Reglamento, he intentado reconvertir el proceso de queja en un procedimiento de mediación consiguiendo casi siempre resolver con éxito la situación de conflicto.

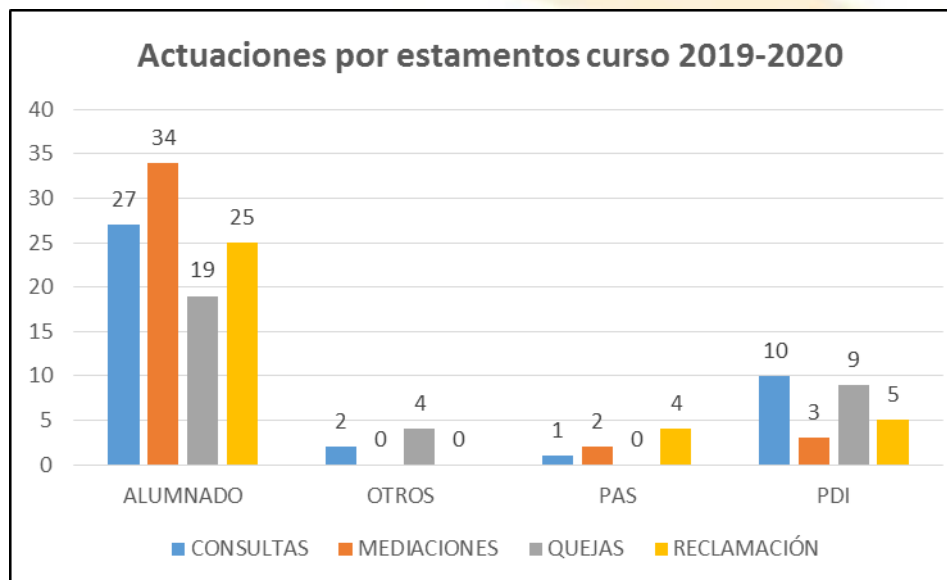
De las 39 mediaciones que han tenido lugar este curso académico, el 87 % de estas actuaciones han sido a instancia de los estudiantes, el 8 % a PDI y el 5% restante al PAS.



# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

De todos los datos, tablas y gráficas presentados se aprecia que las actuaciones requeridas desde el estamento del alumnado son las más numerosas (un 72 % del total), seguidas de las procedentes del estamento del PDI (19 %), de las del PAS (5 %) y del colectivo Otros (4%).

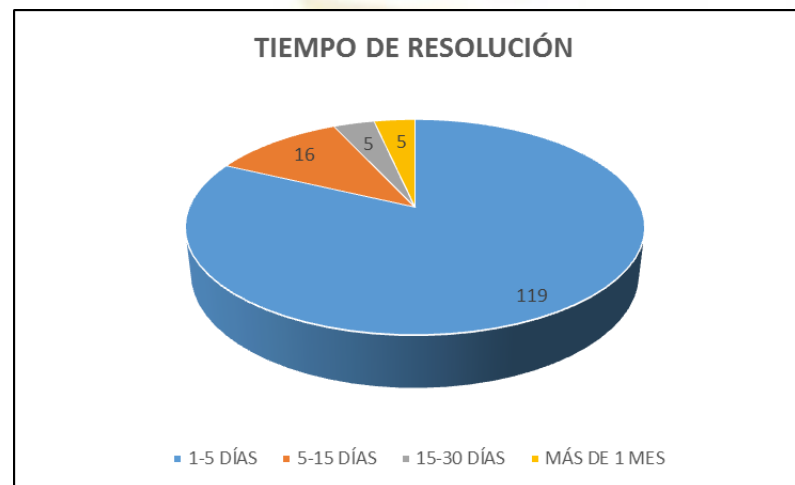
	TOTAL	PORCENTAJE
ALUMNADO	105	72%
OTROS	6	4%
PAS	7	5%
PDI	27	19%
TOTAL	145	100%



## ¿Cuál ha sido el tiempo de respuesta?

- Durante el curso 2019-2020, se resolvieron todas las solicitudes presentadas.
- El tiempo de resolución de las solicitudes es, mayoritariamente, de menos de una semana.
- Se ha procurado la agilidad y eficacia en la actuación del Defensor.

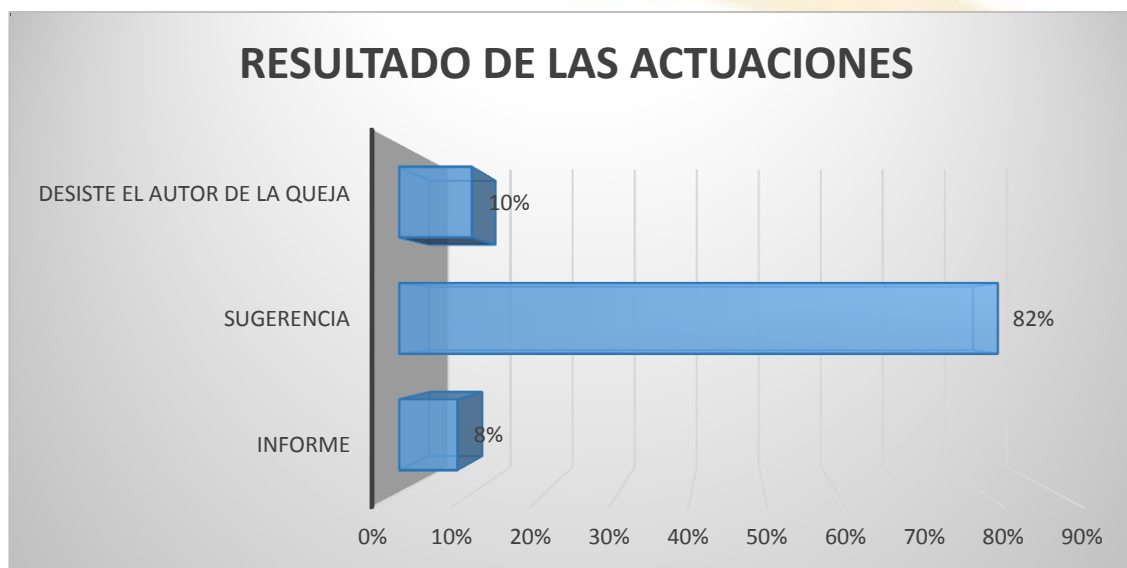
TIEMPO DE RESOLUCIÓN	
1-5 DÍAS	119
5-15 DÍAS	16
15-30 DÍAS	5
MÁS DE 1 MES	5
TOTAL	145



# ACTUACIONES DEFENSORIA UNIVERSITARIA CURSO 2019/20

## Resultado de las actuaciones

Todos los 145 expedientes abiertos durante el curso 2019-2020 se han resuelto, no quedando ninguno suspendido ni pendiente.





## CONCLUSIONES

1. La institución del Defensor Universitario es **útil** cuando acierta a proponer actuaciones **eficaces** sin perder nunca de vista que sus propuestas sean **justas**, y cuando a cada problema planteado se le sabe encontrar la **solución más ecuánime y ponderada**.
2. Su actividad ha de orientarse no sólo a servir de cauce para la búsqueda de soluciones ante la transmisión de problemas y situaciones complejas sino también como **instrumento de canalización de acciones de mejora** de nuestra universidad.
3. La figura del Defensor es conocida en la mayoría de los países como el **Mediador**. Precisamente eso es lo que significa la expresión sueca Ombudsman, que es con la que se conoce internacionalmente. En mi intervención ante el Claustro que me eligió tuve la oportunidad de expresar mi propósito de ser un **“hacedor de puentes”**. Y sin duda ese es el **horizonte** que persigue esta institución.
4. El **número de solicitudes** de actuación planteadas ante el Defensor Universitario durante el curso 2019-2020 se ha mantenido en la **misma línea** que en los cursos anteriores, habiéndose alcanzado en la **mayoría de los casos una resolución favorable** a la situación planteada. Esto ha sido posible por la respuesta que los diferentes servicios de la Universidad de Córdoba han dado a las solicitudes de colaboración planteadas. Siempre ha habido **respuesta** y también nos consta que se han **valorado las sugerencias** que han formulado.

## CONCLUSIONES

5. No todos los casos planteados han tenido la solución que el solicitante hubiera deseado. Eso no está en las manos del Defensor, pero sí está que quien se acerca a él reciba una **atención cercana y empática**. Son personas se encuentran inmersas en un proceso académico, administrativo o incluso personal que para ellas alcanzan la categoría de problema y que le produce una preocupación intensa.
6. Por otra parte, aunque el número de casos que han llegado al Defensor Universitario ha sido prácticamente similar al de los cursos anteriores, se considera conveniente **incrementar el grado de conocimiento de la figura del Defensor**, especialmente en el colectivo del estudiantado.
7. Concluyo con una **reflexión de carácter más personal**. Cuando el Claustro aprobó la propuesta del Rector para ser nombrado Defensor Universitario recibí el encargo con mucha **ilusión**, pero también con gran sentimiento de **responsabilidad**. Con la ilusión por afrontar un nuevo reto profesional en una institución que ha de servir como cauce de mejora de nuestra universidad. Y con responsabilidad, desde el conocimiento que he tenido la suerte de albergar tras más de 25 años de profesor universitario en los que he tenido también el privilegio de ocupar otros cargos de dirección y gestión.

**Ilusión y responsabilidad que cerca de un año después mantengo acrecentadas.**

## AGRADECIMIENTOS FINALES

- No podemos finalizar esta presentación sin poner de manifiesto la magnífica labor desempeñada por **D<sup>a</sup> Milagros Belmonte Cortés**, responsable administrativa de la Oficina del Defensor Universitario. Su experiencia y profesionalidad suponen una garantía para la institución

- Sólo resta añadir en este punto el agradecimiento por sus aportaciones a **los representantes de los colectivos de Estudiantes, PDI y PAS** con los que hemos podido compartir momentos y reflexiones acerca del funcionamiento de nuestra universidad, así como a cuantos **cargos académicos y responsables de los distintos órganos y servicios** hemos tenido que recurrir para aclarar nuestras dudas y que siempre nos han atendido con prontitud y amabilidad.

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION**