



OFICINA DEL DEFENSOR
UNIVERSITARIO

Universidad Miguel Hernández

Informe al Claustro Universitario

Curso 2007-2008

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

INFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO. 2007-2008

I. PRESENTACIÓN

II. PLANTEAMIENTO GENERAL

III. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2007-2008

III.1. ALUMNOS

III.1. 1. Consultas.

III.1. 2. Quejas

III.1. 3. Mediaciones

III.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

III.2.1. Consultas

III.2.2. Quejas

III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

IV. REFLEXIONES GENERALES

V. ANEXO I. REGLAMENTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

VI. ANEXO II. MESAS DE TRABAJO

I. PRESENTACIÓN.

“Para 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, 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 regidos por los principios de independencia y autonomía. (LOU, 6/2001 de 21 de diciembre)”

Tal y como es preceptivo de acuerdo a los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández y al Reglamento del Defensor Universitario, esta Oficina debe presentar ante el Claustro Universitario y el Consejo de Gobierno, en sesión conjunta, la memoria anual de sus actividades que, en esta ocasión, corresponden a las realizadas durante el pasado curso 2007/2008.

Nos podemos preguntar ¿qué objeto tiene la memoria anual y su presentación?, más allá de dar cuenta numérica y estadísticas de actuación, pretende que ésta sirva de herramienta de mejora para subsanar errores y tratar de aproximarnos a las notas de excelencia que nuestra joven trayectoria como Universidad demanda.

Al mismo tiempo siempre ofrecemos los documentos elaborados y aprobados por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios que figuran como anexos sobre temas que entendemos de interés general para la Universidad y que, al ser objeto de una reflexión anual y conjunta, pueden resultar de utilidad común.

Aunque lo hayamos indicado en todos nuestros informes anteriores, no deseamos que resulte reiterativo insistir en que el Defensor Universitario desea contribuir, antes que nada, a la conciliación de todos los estamentos de la vida universitaria, ofreciéndose como un mediador neutral en los conflictos que pudieran surgir y actuando como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra Comunidad, promoviendo acciones que contribuyan a la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Pero más allá de estas funciones reglamentadas, los integrantes de la Oficina del Defensor Universitario somos conscientes de que el Defensor debe comprometerse especialmente en el desarrollo y en el fortalecimiento del nivel ético de nuestra vida universitaria y a ese compromiso intentamos responder ejerciendo no una autoridad real (de la que carecemos), sino una persuasión inspirada en intenciones sanas, en la valoración de la responsabilidad personal y colectiva y en la comprensión y el respeto mutuo entre todas las personas que dan vida a nuestra Institución.

La función que ejerce la Institución debe analizarse desde una perspectiva distinta a la tradicional de los órganos jurisdiccionales. Su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los órganos de la Universidad y de la confianza que esta figura pueda generar entre los miembros de la Comunidad Universitaria. Debemos insistir en que la colaboración de todos los órganos universitarios con el Defensor es decisiva para conseguir la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta colaboración, como en muchas ocasiones hemos indicado, se debe extender desde la celeridad en el suministro de la información que el Defensor Universitario les solicita, hasta la aceptación de las decisiones del mismo, que pueden adoptar las fórmulas de recordatorios, sugerencias, recomendaciones, etc.

Otro año más, la principal tarea del Defensor ha sido la atención de consultas informales cuyo objeto es recabar información u orientación como paso previo a la eventual presentación de una reclamación. En este capítulo, el protagonismo corresponde a nuestros estudiantes que se dirigen a nosotros ante el desconocimiento de la normativa y la estructura orgánica de la Universidad. Desde la Oficina orientamos a los estudiantes y, normalmente, la mayor parte de las veces contribuimos a que el problema se solucione sin ser precisa la presentación de ninguna reclamación formal.

En cualquier caso, lo que espera el que acude a la Oficina es que se le dedique el tiempo necesario para ser escuchado al exponer sus puntos de vista, y que estos sean ponderados, en momentos en los que a menudo se encuentra invadido por el desaliento del que se siente desamparado. Por ello y como pone de manifiesto nuestro compañero de la Universidad de Jaén, no solo la actitud de comprensión y serenidad por parte de la institución del Defensor Universitario, sino la honestidad y el deseo de colaboración de aquellos a los que corresponda atender a las recomendaciones que le haga la Oficina del Defensor, son también determinantes en el buen funcionamiento de la Institución.

Desde luego, no es tarea sencilla ni mucho menos fácil, porque a esta Institución se acercan personas, con su complejidad, con sensaciones muchas veces objetivas y otras no tanto, que acuden a la Oficina con la esperanza de

una respuesta inmediata y favorable a sus peticiones. Para que esto sea posible cuando la realidad del caso así lo posibilite, no es suficiente la buena intención de la Institución, sino que será necesario enriquecerlo con el compromiso de todos.

A pesar de la naturaleza muchas veces conflictiva de los casos que llegan a nuestra Oficina, debo decir que siempre hemos encontrado colaboración, de una u otra forma, cuando la hemos solicitado y por ello y a todos, nuestro agradecimiento.

Bien es verdad que, en ocasiones, nuestras recomendaciones pudieran resultar no ser del agrado de quienes deban aceptarlas y ponerlas en práctica, porque cada parte de cualquier situación que se plantea, tiene argumentos para creer que está en su derecho o que tiene la razón de su parte. Y es ahí, precisamente, donde todos los miembros de la Comunidad Universitaria deberían, como antes decía, comprometerse y aceptar que cualquier recomendación que emana de la Oficina del Defensor ha sido meditada desde la equidad, teniendo en cuenta a todas las partes, movida por el sentido de la justicia, con el ánimo de evitar cualquier tipo de perjuicio o agravio y reparar en lo posible el daño que haya podido hacerse a veces, estoy convencido de ello, de forma involuntaria o inconsciente. Y si solicitamos ese compromiso es porque estamos convencidos de que la credibilidad de la figura del Defensor Universitario, con independencia de quién esté al frente de la Oficina, que al fin y al cabo ésta es una circunstancia pasajera, depende del grado de aceptación y cumplimiento de sus resoluciones por parte de las instancias y personas a las que se dirigieron,

Es importante volver a recordar que las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y, por tanto, no pueden ser objeto de recurso. Tampoco son vinculantes y no pueden modificar por si mismas los acuerdos emanados de los Organos de la Universidad Miguel Hernández.

La tarea del Defensor Universitario es, sin duda, una tarea colectiva ya que resultaría imposible llevarla a cabo sin la colaboración de todos los colectivos de la vida universitaria, absolutamente imprescindibles para llevar a buen fin nuestro trabajo. Por ello y una vez más el agradecimiento a cuantos han facilitado la tarea del Defensor.

En primer lugar, agradecer al Sr. Rector y a los miembros del Claustro por el apoyo que en todo momento me han transmitido. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno, Consejo Social y a cuantos ocupan o han ocupado diferentes puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad y que han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En

tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria pertenecientes a sus tres sectores que de un modo u otro han tenido relación con la Oficina del Defensor y en especial a los Delegados de Estudiantes. Y por último, el agradecimiento a D^a. Ilda Caeiro Arias por el apoyo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina.

Como ya tuve ocasión de manifestar al presentar las Memorias anteriores, estos agradecimientos no poseen un valor de mera cortesía o retórica, son un verdadero reconocimiento del papel desempeñado por los que han colaborado en los posibles logros del Defensor. Reconocemos, una vez más, que somos personas y que en nuestra actividad nos hemos podido equivocar. Si algunos se han podido sentir molestos por nuestras actuaciones o recomendaciones, les rogamos sinceramente que nos comprendan y disculpen. En todo momento nuestras decisiones han estado guiadas por la independencia de criterio, la neutralidad y el intento de tratar de cumplir con las funciones que se le asignan a la figura del Defensor.

En el capítulo de agradecimientos no puedo olvidar el que debo al colectivo de Defensores Universitarios. En realidad, el trabajo del Defensor es un trabajo en solitario, reflexivo y con un alto nivel de compromiso, por ello el intercambio de buenas prácticas, la puesta en común de tareas, proyectos, dudas, hacen de este grupo el ideal para proyectar independencia y confianza.

Con los Defensores Universitarios de la Xarxa Lluís Vives mantenemos un encuentro anual durante el mes de julio. El del curso pasado se celebró en la Universidad de Barcelona donde preparamos nuestras aportaciones al Encuentro Estatal Anual.

En dichos encuentros, los Defensores Universitarios ponemos en común nuestro trabajo. El correspondiente al periodo que abarca la presente memoria corresponde al X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado durante los días 24 al 26 de octubre de 2007 en la Universidad Politécnica de Madrid.

Tras nuestra experiencia de organización del encuentro anterior hemos de agradecer el esfuerzo realizado por los compañeros de Madrid que lo organizaron y felicitarnos tanto por el éxito de los mismos como por la temática tratada en ellos y por las conclusiones obtenidas que, a modo de recomendaciones, se difunden oportunamente en todas las Universidades españolas.

Coincidiendo con la preparación del X Encuentro Estatal se produjo la puesta en marcha de la *Sede Virtual* de los Defensores Universitarios, espacio de comunicación, de intercambio y de contacto que posibilita la interacción

conjunta de los Defensores, además de facilitar a cualquier interesado la información sobre esta figura en las universidades españolas y sobre las actuaciones a nivel estatal y europeo. Se puede acceder a través de la página <http://www.defensores.es>

En este Encuentro se produjeron dos hitos muy importantes, en primer lugar, la constitución de la *Confederación Española de Defensores Universitarios* (CEDU) que contó con el apoyo y compromiso unánime de todos los Defensores Españoles quedando así formalizada desde el punto de vista jurídico la asociación de Defensores Universitarios españoles y, en segundo lugar, la firma del *Manifiesto de la Granja* donde nos comprometimos a seguir colaborando en el desarrollo de nuestras funciones, solicitando, a las máximas autoridades académicas universitarias y a los responsables de universidades de las administraciones, medios y recursos necesarios para el mejor funcionamiento y consolidación de la Institución.

“MANIFIESTO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO”
(Manifiesto de La Granja, Segovia, 25 de Octubre de 2007)

“En Europa la Institución del Defensor Universitario (DU) tiene sus raíces en la figura del Ombudsman y en nuestro país en el Defensor del Pueblo y en las análogas instituciones autonómicas establecidas tras la Constitución de 1978. Se comparte con todas ellas los principios de independencia, confidencialidad, transparencia y defensa de los derechos como garante de la igualdad de las personas. Tras la entrada en vigor, en 1983, de la L.R.U. algunas universidades españolas, en uso de su autonomía, establecieron la figura del DU, aunque no fue hasta mediados de la década de los noventa cuando la institución empezó a extenderse. La aprobación en 2001 de la LOU introdujo de forma obligatoria la institución del DU en la estructura organizativa de las universidades, lo cual ha supuesto que en este momento la institución esté funcionando en 53 universidades públicas y privadas. La Reforma de la LOU de Abril de 2007 mantiene al DU en los mismos términos que el texto anterior.

Asimismo, en distintos países europeos existe también la Institución del DU así como una Red europea (ENOHE), organizadora de Congresos anuales lo cual facilita el contacto e intercambio de experiencias. En este contexto, España es el país de la UE que ofrece una mayor presencia y tradición de la institución, habiéndose convertido, en esta área, en referencia innovadora en la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Tras la experiencia de los últimos 20 años podemos afirmar, que a la institución del DU se le reconoce como elemento de mejora de la cultura de la responsabilidad y de la confianza entre los miembros de la comunidad universitaria, así como su posición independiente y no ejecutiva erige al DU en factor decisivo para mejorar no sólo la institución universitaria sino también el binomio autonomía universitaria-rendición de cuentas a la sociedad. No podemos olvidar que atender las necesidades y requerimientos de la sociedad es la razón de ser de la Universidad, y que nuestra sociedad quiere que la misma sea cada día más abierta y solidaria, auténtica generadora de valores así como capaz de dar una formación de la máxima excelencia, contribuyendo asimismo a la generación del conocimiento.

Entre los aspectos más destacables de la labor del DU cabe citar los siguientes:

- Defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.
- Fomentar y promover la cultura de la ética en el ámbito universitario.
- Promover e incentivar con sus actuaciones nuevos códigos, que faciliten y mejoren el ámbito de relaciones y convivencia universitarias.
- Mejorar las diferentes normativas propias de las que se han dotado las universidades en uso de su autonomía.
- Contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior en función de las resoluciones, informes, monografías y memorias, evacuados por el Defensor o conjunto de Defensores y sometidos a los respectivos órganos de gobierno.

A la vista de la experiencia de estos años nos parece necesario introducir algunas mejoras que aumentarán la eficacia del trabajo del Defensor. En este sentido consideramos importante el aumento de los medios de actuación del DU y el reconocimiento explícito de su trabajo en la Universidad, lo que permitirá, sin duda, un mejor funcionamiento y consolidación de la institución. No podemos olvidar que los Defensores Universitarios carecen de capacidad ejecutiva y, por tanto, tienen su base en la *auctoritas*, razón que aconseja dotar a esta institución de medios y recursos suficientes para que todos los Defensores Universitarios puedan ejercer sus funciones de forma adecuada y siempre desde la independencia.

Por todo lo anterior, los firmantes de este escrito, INSTAMOS a los Rectores y a los responsables de las diferentes Administraciones para que, asistidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y respetando el espíritu de la reciente reforma de la LOU, procedan a proveer los medios y recursos necesarios que permitan un mejor funcionamiento de la institución del Defensor Universitario. Con ello se hará realidad la consolidación de la institución del DU, pero sobre todo se habrá dotado a la Educación Superior, en su conjunto, de un instrumento importante para la mejora de la calidad del sistema educativo.”

La Granja de San Ildefonso, Octubre de 2007

Debemos manifestar finalmente que, aunque con mucha menos fuerza que en España, varios países europeos están introduciendo la figura del Defensor Universitario, de tal modo que se ha constituido la Red Europea de Defensores en la Educación Superior (ENHOE - European Network Ombusman High Education) con la que venimos colaborando, así como la iniciativa surgida a nivel iberoamericano de aglutinar las defensorías de varios países de Sudamérica.

II. PLANTEAMIENTO GENERAL.

La figura del Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández es relativamente reciente, concretamente del año 2002, y como nuestra Universidad, está en constante evolución. Fruto de ello, la Memoria de esta Oficina se transforma, se adapta, con el único fin de ser más clara y accesible a la comunidad universitaria a la que pertenecemos, siempre respetando de forma absoluta la confidencialidad que preside nuestra figura. Por ello el formato y la estructura de la memoria de este curso da un giro de 180 grados y la presentamos en este formato USB. También modificamos la estética haciéndola más breve pero a la vez más directa, analizando de forma grupal las cuestiones que consideramos importantes.

Esperamos que resulten atractivos estos cambios que irán unidos a una actualización de nuestra web para hacerla también más accesible y dinámica. Dividimos el informe, como no podía ser de otra manera, en Consultas, Quejas, Mediaciones y Actuaciones de Oficio divididas a su vez entre los colectivos que conforman la Universidad.

Durante el periodo que se somete a informe hemos contabilizado un total de 113 casos registrados, aunque siguiendo la tónica de cursos anteriores no tomamos en consideración numérica multitud de consultas telefónicas y presenciales que resultaron de solución fácil e inmediata y que podrían suponer una cifra similar a la anterior.

En todas las ocasiones, diálogo, razonamiento y consenso entre las partes implicadas son las premisas que facilitan su pronta resolución, de tal modo que, con esta filosofía, la mayor parte de las quejas remitidas al Defensor Universitario se resolvieron muy pronto, sin necesidad de más intervención que una mediación no formal entre las partes mediante entrevista personal o conversación telefónica y por ello no están contabilizadas como tales,.

Al igual que en los Informes anteriores, en esta Memoria se recogen todas las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor Universitario manteniéndose la distinción entre quejas y consultas: **Quejas** (actuaciones en las que se denuncian presuntas vulneraciones de derechos y libertades) y **Consultas** (solicitudes de información y orientación); asimismo, se indican las **Recomendaciones** elaboradas con ocasión de diferentes reclamaciones que no han sido satisfactoriamente atendidas por las autoridades competentes o de las que no se deducía lesión de derechos pero que denotaban insuficiencias que podían afectar a la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

III. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2007-2008.

Extracto de las actuaciones realizadas por esta Oficina.

	Estudiantes	Personal Docente	Personal de Administración	Otros	Total
Quejas	68	3	2		72
Consultas	40	0	0	1	41
Mediaciones	0	0	0		0

Origen: Datos de la Oficina del Defensor Universitario

Iniciamos el análisis de los datos por el colectivo más numeroso, los alumnos.

III.1. ALUMNOS.

III.1. 1. Consultas.

Hemos recibido un total de 40 consultas en nuestro buzón de correo electrónico pero se han atendido algunas más aunque al tratarse de consultas personales o telefónicas y de muy fácil solución no las contabilizamos.

De las 40 contabilizadas y de las resueltas vía telefónica quiero señalar las que hacen referencia a estas cuestiones:

- Corrección de los exámenes
- Procedimiento para reclamar la revisión de exámenes
- Posibilidad de corrección del examen por parte de otro profesor
- Implantación del sistema de aprobado por compensación
- Sobre la legalidad de un número muy pequeño de aprobados en una convocatoria
- Residencia de Estudiantes
- Sobre convalidaciones y procedimientos para reclamar convalidaciones/adaptaciones
- En caso de enfermedad debidamente justificada ¿puede solicitar un cambio de fecha de realización del examen?

La evaluación global de las actuaciones realizadas por la Oficina tanto en esta parte de consultas como la que haremos en la que se refiere a quejas, es quizás la más enriquecedora porque nos ha permitido reflexionar sobre los asuntos que más inquietud han provocado entre los estudiantes para de este modo poder plantear recomendaciones a los órganos competentes en aras de la mejora de la calidad educativa.

La mayor parte de las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor Universitario son relativas a asuntos de evaluación y representan un elevado porcentaje. No obstante y como se desprende del análisis de casos en los últimos cursos la tendencia está siendo a disminuir ligeramente en consultas y reclamaciones sobre un tema tan importante como es la evaluación de conocimientos y competencias adquiridas por los alumnos.

Probablemente esta tendencia se deba a la mejora que ha experimentado la Universidad en los últimos cursos sobre la claridad y transparencia en la comunicación de los criterios de evaluación y en la realización de las revisiones de exámenes; por lo que desde aquí debemos dar

la enhorabuena a toda la Comunidad Universitaria por la sensibilidad demostrada en todos los aspectos relacionados con la evaluación, si bien es cierto que aún queda mucho camino que recorrer para atajar de raíz todos estos hechos que se siguen produciendo.

Nos resultan especialmente significativas por su cantidad, las que hacen referencia a la figura del aprobado por compensación, cuestión que desde aquí hemos impulsado haciendo llegar al Equipo de Gobierno una propuesta de normativa. Deseamos sea tenida en cuenta y que bien sea nuestra propuesta, u otra, se implante en esta Universidad con el fin de seguir la línea de muchas otras universidades españolas.

III.1. 2. Quejas.

La intervención de la Oficina en el apartado quejas ha sido en 68 ocasiones, desglosadas de la siguiente forma:

Temática de la reclamación	Cantidad	Observaciones
Infraestructura	6	General de la Universidad
Becas	6	Denegación MEC, GVA y UMH/SICUE
Gestión docente y/ o administrativa	23	Engloba por ejemplo entrega fuera de plazo las actas, o bien entrega tardía de un diploma
Trato	6	Atención recibida del personal docente
Corrección de Exámenes/Revisión	6	Criterios/ notas/ revisión
Convalidaciones y Adaptaciones	5	Denegaciones
Erasmus	5	Acuerdos/ Estancias/ Oferta/ Información/ Transposición de notas
Otros	7	Pago aplazado de matrícula/ cuestiones personales/ medicas/ centros adscritos ...
Información	4	Respecto de cursos, Master

Considero que el detalle de todos y cada uno de los casos no es útil habida cuenta que el hecho de preservar la confidencialidad dificulta la explicación del hecho denunciado, por ello de forma breve expongo alguno relevante con el fin de que el lector perciba de alguna manera el trabajo que se ha realizado en esta Oficina.

Sobre **infraestructuras** hemos recibido varias quejas. Sabemos y reconocemos la dificultad que supone la edificación desde cero de los Campus de Elche y de Altea y las adecuaciones de los de Orihuela y San Juan, las incomodidades que causa y los trastornos. Ello no obsta para que se adecuenten, aunque sea de forma provisional, los accesos a los edificios con el fin de facilitar la movilidad al colectivo discapacitado. Atendimos también solicitudes con temática similar respecto a los vestuarios sitios en la zona de la piscina. Estas quejas hacían referencia a la ausencia de agua caliente en las

duchas, cuestión que se agravaba en invierno, tratándose en muchas ocasiones de usuarios de corta edad, niños de entre 5 y 12 años.

El Campus de Altea también es objeto de reclamación dado que su construcción, dispuesta en 2 terrazas, obliga para acceder de un edificio a otro, al uso de escaleras o del vehículo, siendo un inconveniente importante para personas de movilidad reducida. Además, los estudios de Bellas Artes conllevan en algunos casos el transporte de material voluminoso, lienzos de grandes dimensiones, caballetes etc., que hacen más costoso el desplazamiento.

En el apartado de **becas** se han atendido reclamaciones por la denegación o el retraso del abono de las mismas. Hechas las oportunas gestiones para la obtención de información en los servicios pertinentes, hemos podido concluir que en la mayoría de los casos la denegación era correcta porque los alumnos no cumplían con la totalidad de los requisitos de la beca solicitada, ya fuera porque el número de créditos superados fuera insuficiente, la declaración de la renta presentada era sólo un borrador sin confirmar, etc. No obstante, atendimos un caso que pudimos solucionar, en el que había un retraso considerable en la percepción de la cuantía que se le había concedido al alumno.

Hemos incluido en el apartado **gestión administrativa** quejas tales como el cierre de la Biblioteca del Campus de Elche durante las Hogueras de San Juan de Alicante, período no lectivo por exámenes y no festivo en la ciudad de Elche.

Si bien es cierto que en el calendario laboral que se aprueba anualmente, estas fechas son festivas para el Personal de Administración, desde esta Oficina se ha recomendado que se establezcan servicios mínimos tratándose de unas fechas clave para los alumnos.

En esta temática también contabilizamos varias quejas sobre los trámites en la entrega de actas fuera de plazo por parte del colectivo docente. Lo incluimos aquí porque se trata de reclamaciones sobre el incumplimiento de la labor administrativa que tiene el profesorado y no sobre su tarea docente.

También hemos atendido cuestiones referentes a la calidad del servicio administrativo de alguna unidad. Debo especificar que se trata de momentos puntuales, lo que podríamos denominar picos de trabajo que por otra parte son predecibles y subsanables aumentando el personal del servicio en circunstancias concretas, como lo es el periodo de matriculación.

El ítem **información** hace referencia a las quejas de algunos alumnos con motivo de la escasa o incompleta información sobre cursos de postgrado,

programas de master, cursos de verano etc., dado que en algunas ocasiones se han ofrecido atractivos al alumno que posteriormente no se han llegado a cumplir en todos sus extremos. En estas ocasiones siempre hemos recomendado el ser extremadamente rigurosos en la información a efecto de que se satisfagan las expectativas.

Las reclamaciones encuadradas en el apartado **trato**, hacen referencia a la relación que perciben y reciben los alumnos por parte de los profesores. Atendimos seis asuntos sobre el particular, que suelen coincidir en manifestar un abuso de posición que revierte en un trato no adecuado según los quejosos. Ha habido casos en los que los alumnos se sintieron ofendidos por comentarios que un profesor vertió dirigiéndose a ellos, en concreto sin ánimo de personalizar, pero que provocó la hilaridad del resto de asistentes a la clase. El asunto se subsanó ofreciendo el profesor cumplidas disculpas. En otras ocasiones se quejan del hecho de que, amparándose en la libertad de cátedra, algunos profesores han vertido comentarios que podían suponer menospreciar los derechos y libertades de los alumnos. Los profesores también tenemos derecho a equivocarnos pero la generosidad es saber reconocerlo y no empeñarnos en mantener actitudes prepotentes ante los siempre más desvalidos como son los alumnos. Debemos indicar que una labor de mediación no presencial realizada siempre ha contribuido a minimizar los conflictos.

En el caso de las **correcciones de exámenes, criterios y revisión** de los mismos tengo que indicar que todos los años nos encontramos con situaciones similares, profesores que incumplen el plazo fijado en la normativa para la revisión de los exámenes. además de la reticencia que tienen algunos docentes a la hora de modificar la nota en un examen revisado. En las Memorias de los cursos anteriores y al contrastar los datos con los de otras Universidades, también nos hemos hecho eco de que esta situación es elemento común en la mayor parte de ellas aunque ello no debería servirnos de consuelo, más bien al contrario. Creo que debemos reflexionar sobre la naturaleza de estos problemas de fácil solución y de esas negativas iniciales que no suponen en ningún caso una pérdida de autoridad del profesor, sino todo lo contrario, una manifestación de generosidad en el trato que es lo que siempre propugnamos.

Sobre la temática, **convalidaciones y adaptaciones**, atendimos varias quejas sobre la resolución de las mismas y en algunos casos sobre los plazos de tiempo incumplidos desde la solicitud hasta la notificación.

El ítem **Erasmus** recoge las quejas presentadas por los alumnos que han tenido problemas con los acuerdos que pactan antes de marcharse a la Universidad que han escogido. Una vez allí, por causas no siempre imputables

a ellos, necesitan modificar los acuerdos firmados y esas modificaciones no siempre han sido fáciles, posibles o compatibles con el aprovechamiento de la estancia.

Finalmente, este apartado también recoge la negativa por parte de algún profesor a plasmar la nota que el alumno ha obtenido en la Universidad de destino, especialmente cuando hablamos de sobresalientes y matriculas de honor, que determinados profesores son reacios a reconocer. Es verdad que la buena disposición de los servicios administrativos correspondientes y la comprensión de los profesores implicados han permitido solucionar la mayor parte de los casos conflictivos.

El apartado **otros** engloba situaciones personales complicadas, difíciles de plasmar en una memoria sin incumplir nuestro deber de confidencialidad. Estos casos no son siempre reclamaciones en sí pero requieren de mucho tiempo, de varias intervenciones y no solo de la Oficina del Defensor por lo que no los podemos considerar como meras quejas ni siquiera consultas. También incluyo aquí una cuestión suscitada con un Centro Adscrito a nuestra Universidad que finalmente terminó de forma positiva para las reclamaciones sobre evaluaciones de un alumno.

III.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

Las actuaciones de los Defensores Universitarios en este sector como en el del Personal de Administración y Servicios son muy inferiores en relación con el sector de estudiantes, debido a que estos dos colectivos no suelen presentar quejas a la Institución por dos razones fundamentales: la primera, por la necesidad de agotar la vía administrativa antes de interponer una queja, lo cual retarda sensiblemente la posible actuación del Defensor; en segundo lugar, por la propia existencia de órganos de actuación más inmediata como puede ser la Junta de personal, el propio Vicerrectorado, etc.

III.2.1. Consultas.

Las consultas recibidas en este periodo por parte del PDI corresponden a aquellas que se realizan de forma personal, telefónica o vía e-mail pero que por su contenido y naturaleza fueron resueltas de forma inmediata sin que hubiese necesidad de proceder a su registro como tales.

III.2.2. Quejas.

Respecto al Personal Docente e Investigador hemos atendido solo tres quejas que podemos resumir indicando que, tal y como en otras Memorias hemos reflejado, es fundamental que la Universidad cree espacios de tolerancia y convivencia y no se convierta la jornada laboral en una lucha de poderes. No son nuevas las publicaciones que encontramos sobre las distintas formas de acosar, ejercer el poder etc. dentro de un Departamento; de hecho, las Universidades españolas, como otras Instituciones públicas, padecen lamentablemente esta dolencia. Por ello, considero que sería muy conveniente establecer mecanismos que ayuden a detectar cuanto antes estas situaciones con el fin de evitar enquistamientos difíciles de resolver a posteriori. En este caso, como en muchos otros, en la prevención creemos que está la clave.

III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

Como casos registrados, en este curso se han dirigido a esta Oficina dos miembros de la Universidad pertenecientes al colectivo de Administración y Servicios, con quejas de la misma índole y es que, tras la entrada en vigor del Estatuto Básico de Empleado Público y su modificación respecto de los días de disfrute vacacional, la interpretación que desde la Gerencia se hizo junto con el reglamento interno originó algún conflicto de interpretación para el personal que tenía necesidad de tomar su periodo vacacional en fechas distintas de las que con carácter general se conceden en la Universidad.

GRÁFICAS:

En las **tablas** siguientes podemos apreciar cual ha sido la evolución de los casos tratados en esta Oficina del Defensor Universitario durante los últimos periodos analizados, confiamos en que resulten de gran utilidad e interés.

Año 2002*	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	4	4	0	0
Reclamaciones	41	9	0	0

Año 2003*	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	14	4	0	0
Reclamaciones	36	7	1	1

Año 2004*	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	38	4	0	0
Reclamaciones	44	5	0	1

Curso** 2004/2005	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	32	1	0	2
Reclamaciones	77	4	0	1

Curso** 2005/2006	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	57	0	2	0
Reclamaciones	78	1	1	0

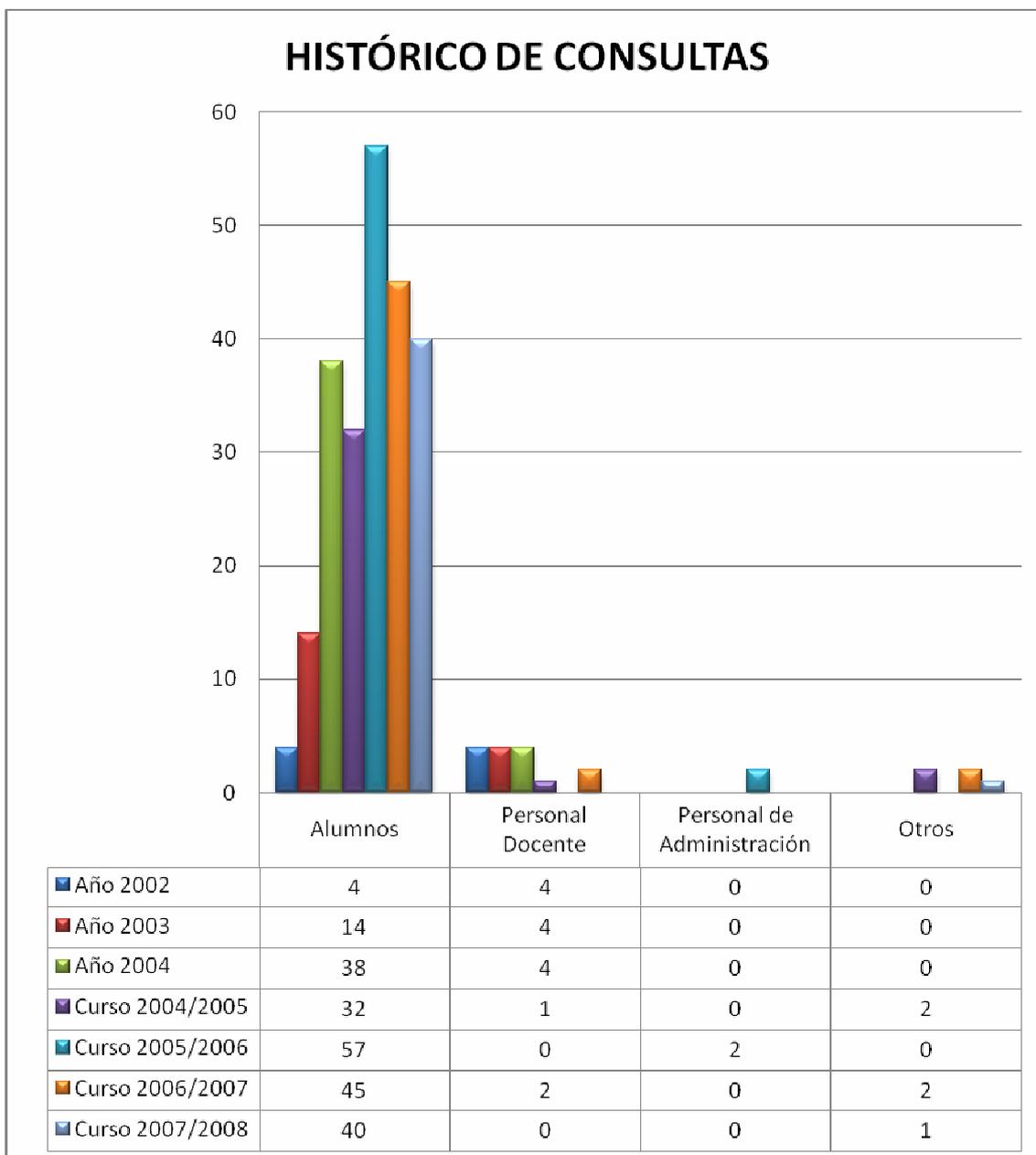
Curso** 2006/2007	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	45	2	0	2
Reclamaciones	69	0	0	3

Curso** 2007/2008	Alumnos	Personal Docente	Personal de Administración	Otros
Consultas	40	0	0	1
Reclamaciones	68	3	2	0

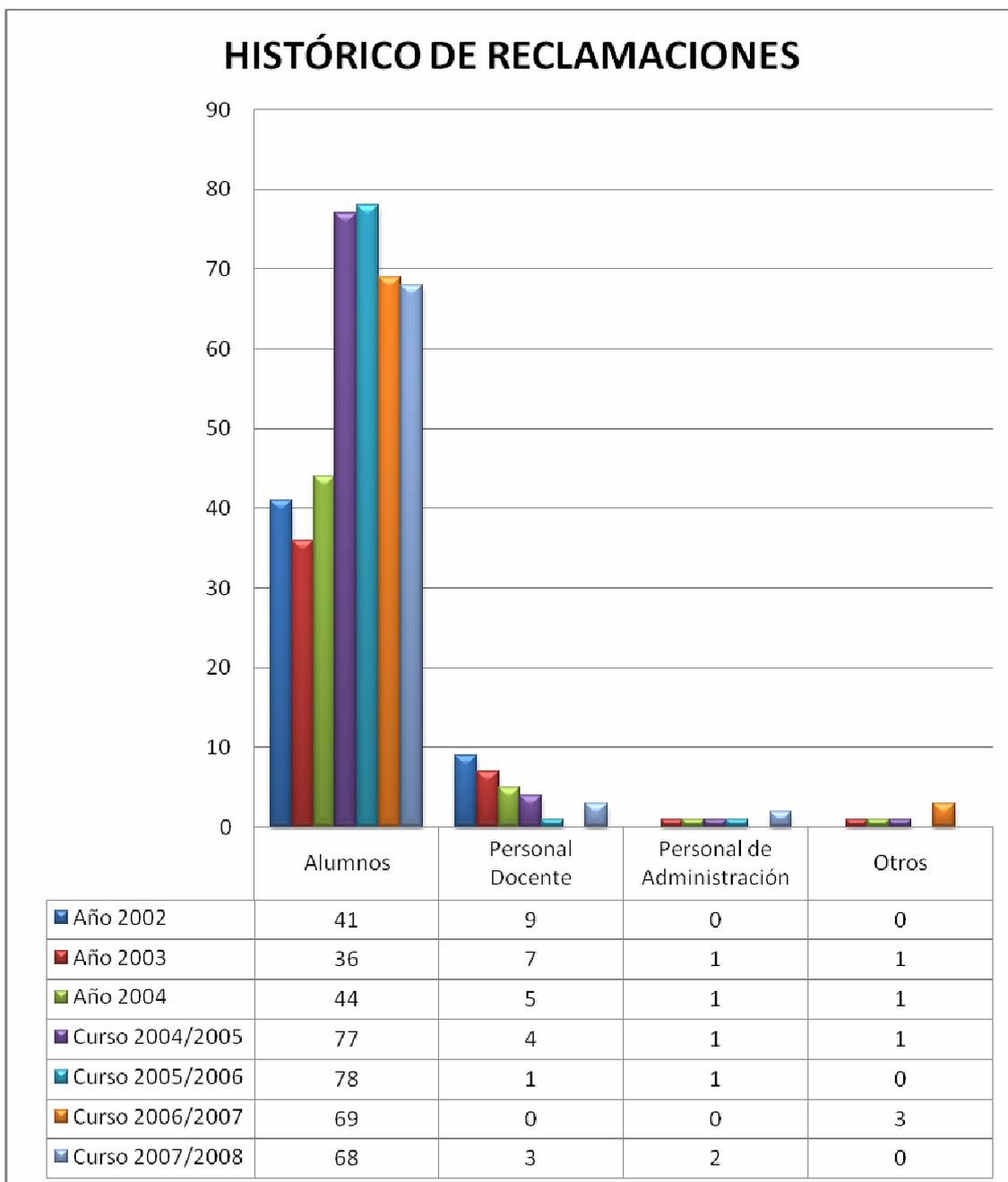
*Años naturales

**Cursos académicos

Origen: Datos de la Oficina del Defensor Universitario



Origen: Datos de la Oficina del Defensor Universitario



Origen: Datos de la Oficina del Defensor Universitario

IV. REFLEXIONES GENERALES.

El principal motivo de la *Memoria del Defensor* no es sólo cumplir con lo que el reglamento que lo rige obliga, sino dar a conocer la casuística de los problemas que se evidencian tras el análisis que aquí tratamos de poner de manifiesto, con el único fin de que entre todos encontremos el camino de la mejora a través de un ejercicio de reflexión y reconocimiento de los errores cometidos por todos para que en un futuro próximo alcancemos los niveles de excelencia en todos los sentidos y muy especialmente en aquellos de relaciones humanas que cuando fracasan se convierten en el germen de multitud de conflictos.

Debemos poner de manifiesto la excelente disponibilidad y consideración de los diferentes Servicios, Departamentos, Centros y Órganos de Gobierno cuando reciben cualquier iniciativa o solicitud de la Oficina del Defensor. Siempre han mostrado receptividad ante ello y ánimo para contribuir a la solución de los problemas y ello es indispensable para que nuestras actuaciones finalicen con resultados satisfactorios para todas las partes implicadas. Indudablemente, sin su colaboración no sería posible rendir con eficacia, aunque también se da algún caso, pocos, que finalmente, escapa tanto a su buen hacer general como a nuestra buena voluntad y empeño. Como es sabido, el Defensor carece de capacidad ejecutiva, por una parte, y por otra, ocasionalmente alguna de las partes implicadas decide ser refractaria tanto al razonamiento como a la persuasión que constituyen los instrumentos más específicos en la actividad del Defensor Universitario.

Haciendo un comentario global de las intervenciones desarrolladas cabe destacar que el descenso producido en este curso académico respecto de las quejas presentadas ante el Defensor Universitario en los cursos anteriores no es en absoluto significativo, por lo que podemos decir que se mantiene, por lo tanto, una actividad similar a la del curso 2006-07. Este dato avala la consolidación de la Institución y su conocimiento generalizado por los miembros de la Comunidad Universitaria. Pero además, sobre todo entre los estudiantes, se ha difundido la idea de que en la Oficina del Defensor se resuelven pequeños problemas que ellos podrían solucionar directamente con un poco de esfuerzo, pero resulta más cómodo y más rápido que se resuelvan desde el Defensor Universitario.

Como se puede apreciar, el mayor número de instancias siguen siendo presentadas por el sector del alumnado, un hecho lógico, como ya hemos apuntado en otras ocasiones, si se tiene en cuenta el mayor volumen de este sector.

Por el contrario, el sector del PDI y el del PAS se dirige en escasas ocasiones al Defensor Universitario; en el primer caso, a nuestro entender, porque todavía está presente la creencia de que el Defensor es una Institución prevista para velar por los derechos de los alumnos (es habitual que nos denominen el Defensor del estudiante); en el segundo, porque las reclamaciones se reconducen, en la mayoría de los casos, por la vía de los sindicatos.

Estamos especialmente satisfechos con los resultados de nuestras gestiones. Si se analizasen los archivos del Defensor, podría comprobarse que casi todas las quejas que a juicio del Defensor Universitario suponían una vulneración de derechos y eran competencia del mismo, han sido resueltas satisfactoriamente, esto es, han sido objeto de Recomendación del Defensor, aceptada por el Órgano correspondiente.

La presentación de quejas vuelve a concentrarse especialmente en tres periodos (septiembre-octubre, febrero y junio-julio), periodos del curso académico en los que es más probable que surjan problemas relativos a trámites y actividades académicas.

Respecto a la permanencia de disfunciones, la primera posición la sigue ocupando el apartado referido a exámenes y reclamaciones desencadenante de un gran número de reclamaciones. Es verdad que el número de las mismas ha disminuido respecto de años anteriores, al igual que el conjunto de lo que de modo general clasificamos como “quejas o reclamaciones”. Sin embargo ha aumentado de manera muy significativa el volumen de consultas, presenciales o no, vía correo, registradas o simplemente resueltas de inmediato.

Exámenes y calificaciones continúa siendo el desencadenante del mayor número de reclamaciones presentadas en la Oficina del Defensor Universitario, fundamentalmente, en relación con la aplicación de la Normativa sobre Revisión de Exámenes. Se siguen recibiendo excesivas solicitudes de intervención en este sentido, las cuales nos han permitido constatar un cierto desconocimiento de la Normativa de Revisión de Exámenes o cierta falta de voluntad a la hora de cumplir su articulado.

Seguimos detectando muchos problemas en relación con el cumplimiento de plazos y con demoras excesivas y difícilmente justificables por razones objetivas en distintos tipos de trámites y de notificaciones y en asuntos que afectan especialmente a alumnos.

Este Defensor recomienda hacer una reflexión sobre el problema mencionado. Es evidente que continúan produciéndose demoras en la

resolución de solicitudes, en las respuestas a recursos, en la entrega de actas, etc. Aunque, por supuesto, todo esto no refleja un comportamiento generalizado, si que parece necesario analizar y mejorar procesos, puesto que pueden causar importantes perjuicios y en cualquier caso molestias innecesarias a quienes los sufren.

Volvemos a insistir en aspectos ya señalados en memorias anteriores donde hacíamos referencia a la calidad de la docencia del profesorado, en sus diversas manifestaciones y que se convierte en un tema recurrente en las oficinas del Defensor Universitario y se incardina profundamente entre sus funciones, orientadas, según la Disposición Adicional 14ª de la Ley Orgánica de Universidades, a “la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”.

En este documento volvemos a llamar la atención sobre este aspecto concreto de la calidad de la docencia para buscar soluciones que contribuyan a resolver el problema.

No menos frecuentes son las quejas reiteradas de la dificultad que nuestros alumnos encuentran para trabajar con los profesores en horas señaladas de tutorías. Son demasiadas las ocasiones en que éstas no se cumplen y debemos alertar sobre ello, máxime si tenemos en cuenta la nueva situación docente que la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior nos va a exigir.

Lamentablemente, han aumentado las reclamaciones relativas a comportamientos poco académicos que no se han concretado en quejas, pero que han sido el objeto de varias reuniones celebradas con el Defensor a los solos efectos del planteamiento del problema. En este contexto, someto a su consideración la necesidad de esforzarnos en mejorar las relaciones humanas, éticas y de honestidad científica en nuestra Universidad, así como de asumir y estimular en nuestra vida cotidiana universitaria actitudes de convivencia basadas en la tolerancia y la generosidad, si queremos que nuestra Universidad ofrezca no sólo calidad académica, sino también calidad humana, lo cual debería formar parte prioritaria de los objetivos presentes en los procesos de Calidad universitaria.

A pesar de todo lo anterior, también deseo manifestar aquí que los hechos negativos reflejados en estas Conclusiones son, afortunadamente, escasos si tenemos en cuenta la totalidad de miembros de la Comunidad Universitaria. En ésta, sin duda, prevalecen los comportamientos positivos y en ello debemos centrar nuestro espíritu universitario y nuestra convivencia académica y profesional. Pero, no podemos conformarnos con esto, hemos de persistir en el esfuerzo para que continúen prevaleciendo, como decimos, los aspectos positivos, los más abundantes, en nuestra Comunidad Universitaria.

Este Defensor Universitario recomienda la necesidad de reflexionar sobre la responsabilidad que adquirimos desde el momento en que formamos parte de una Comunidad Universitaria como la nuestra. Debemos encontrar el equilibrio entre los derechos y las responsabilidades de los miembros de toda la Comunidad Universitaria, para que ni unos ni otros perciban desigualdades, faltas de rigor, de justicia, de equidad y de indefensión. El hecho de que registremos reclamaciones, especialmente por parte de estudiantes, pero también por parte del profesorado y del personal de administración y servicios, sobre trato, comportamiento, actitudes, nos obliga a solicitar que se adquiera por parte de todos el compromiso de abogar por el respeto mutuo.

El número de consultas mantiene unas cifras similares a la de periodos anteriores, lo que viene a corroborar, de nuevo, que los miembros de la Comunidad Universitaria siendo conscientes de que su problema no es objeto de una queja formal acuden a la Oficina en busca de asesoramiento; aunque el Defensor Universitario no es por su naturaleza un órgano de información, se ha decidido desde el comienzo de su funcionamiento aceptar estas solicitudes y facilitar la información, en los casos en que estaba a su alcance o remitir a la instancia o servicio correspondiente para que la proporcione o la certifique.

La estadística de consultas, contenida en la memoria sólo refleja las que han sido objeto de seguimiento y registro, por requerir diligencias de información o documentación previas a la respuesta por parte de la Oficina del Defensor. Las numerosas consultas que se reciben diariamente, ya sea por teléfono, por correo electrónico o por visita a la Oficina, y pueden ser evacuadas inmediatamente, no se registran como actuaciones en los cuadros presentados.

Un aspecto importante de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario sigue siendo desde sus inicios la celeridad con la que se ha intentado, en todo momento, contestar, atender, tramitar y/o solucionar los asuntos planteados, tratando con ello de resultar tan cercana y accesible para la Comunidad Universitaria como eficiente y eficaz en la prestación de ayuda y en la tramitación de los asuntos confiados a ella.

De las estadísticas correspondientes a las consultas y quejas presentadas en la Oficina del Defensor podría deducirse que son muy pocas para el número de personas que integran la Comunidad Universitaria. Sin embargo, podemos afirmar que coinciden con la media nacional, en cuanto al número de casos relacionado con el tamaño de la Universidad. En cualquier caso, no nos preocupa la cifra de casos que se atienden sino el contenido de los mismos. Pocos casos podrían indicar una situación de excelencia en las relaciones universitarias, sin embargo ello podría ser absolutamente equívoco

si, como digo, los contenidos de los asuntos tratados fuesen de una importancia extrema.

Por último, debo manifestar que después de estos años de desempeño de mi responsabilidad en el privilegiado observatorio que constituye la Institución del Defensor Universitario, se han visto desarrollados notablemente tanto la experiencia como el conocimiento de nuestra Universidad y sus miembros, lo que confiamos va a redundar en beneficio de trabajos y días venideros. Con este objetivo, esperamos y deseamos seguir siendo merecedores de la confianza de esta Comunidad Universitaria en la Institución del Defensor Universitario.

V. ANEXO I. REGLAMENTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR.

REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

ÍNDICE

PREÁMBULO

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO II. NOMBRAMIENTO, ELECCIÓN Y CESE

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

TÍTULO IV. DEBERES, PRERROGATIVAS E INCOMPATIBILIDADES

TÍTULO V. ACTUACIONES Y PROCEDIMIENTOS

Capítulo I.- Consultas y Quejas

Capítulo II.- Mediación y Conciliación

Capítulo III.- Recomendaciones, Informes y Sugerencias

TÍTULO VI. INFORME ANUAL AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO Y AL CONSEJO DE

GOBIERNO

TÍTULO VII. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

DISPOSICIÓN ADICIONAL

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

DISPOSICIÓN FINAL

PREÁMBULO

La disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, posteriormente modificada por la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, recoge la figura del Defensor Universitario como instrumento para velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.-

1.- El Defensor Universitario es el miembro de la comunidad universitaria, comisionado de la Universidad Miguel Hernández, cuya misión es velar por el respeto y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la misma y por el cumplimiento de lo dispuesto en los Estatutos de la Universidad, a través de la supervisión de todas las actividades de esta institución.

2.- En el desarrollo de sus funciones procurará siempre buscar la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos bajo el principio de justicia y actuará con la mayor celeridad posible.

3.- El ejercicio del cargo se regirá por la legislación general aplicable, por los Estatutos de esta Universidad, así como por las normas de este Reglamento.

4.- Las actuaciones del Defensor Universitario darán como resultado la formulación de recomendaciones, informes y sugerencias o bien la constatación de que los servicios o actuaciones universitarias funcionan adecuadamente.

Las decisiones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno y, en ningún caso, podrán modificar los actos y resoluciones de las Administraciones Públicas.

TÍTULO II. NOMBRAMIENTO, ELECCIÓN Y CESE

Artículo 2.-

1.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 132 de los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche, el Defensor Universitario será nombrado por el Rector por un mandato de cuatro años tras su elección por el Claustro Universitario de entre los propuestos por al menos un 20% de sus miembros que expresamente lo acepten y que tengan la condición de funcionario de carrera de los cuerpos docentes con el título de doctor y con una antigüedad en el cuerpo docente superior a diez años.

2.- Quedará electo en primera vuelta el que obtenga la mayoría absoluta del Claustro Universitario o simple si es candidato único, produciéndose una segunda vuelta entre los dos candidatos más votados. Resultará electo en este caso el que obtenga un mayor número de votos.

3.- Una vez elegido por el Claustro Universitario, será nombrado por el Rector en el plazo máximo de un mes.

Artículo 3.-

La duración del mandato ordinario será de cuatro años.

Artículo 4.-

1.- El Defensor Universitario cesará por alguna de las siguientes causas:

- a) A petición propia, que deberá comunicar al Claustro Universitario.
- b) Por expiración del plazo de su nombramiento.
- c) Como consecuencia de la disolución del Claustro Universitario que lo eligió.
- d) A propuesta de un tercio del Claustro, y por la mayoría absoluta de sus miembros.
- e) Por muerte o por incapacidad sobrevenida.
- f) Por pérdida de las condiciones necesarias para ser elegido.
- g) Por haber sido declarado inhabilitado en sentencia judicial firme.

2.- La vacante en el cargo se declarará por el Presidente del Claustro Universitario. En caso de remoción se dirigirá al Claustro Universitario un escrito motivado avalado por al menos un tercio de los claustrales. La remoción se decidirá por mayoría absoluta del Claustro, previa audiencia del interesado.

3.- En caso de que el cargo quede vacante, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor Universitario en un plazo no superior a un mes.

4.- En los casos de cese por las causas a), b) o c), del apartado 1 del presente artículo, el Defensor Universitario quedará en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor. Cuando el cese se produzca por alguna de las restantes causas, desempeñará sus funciones la persona designada por su Presidente, oído el Claustro Universitario. En cualquier caso, dicho periodo en funciones no podrá exceder de tres meses.

TÍTULO III. ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTOS

Artículo 5.-

El Defensor Universitario tendrá una sede propia en la que dispondrá de medios personales y materiales adecuados para ejercer sus funciones que, en todo caso, vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Artículo 6.-

La Universidad dispondrá la asignación económica adecuada en sus presupuestos para el correcto funcionamiento de las actividades del Defensor Universitario.

Artículo 7.-

El complemento retributivo correspondiente al Defensor Universitario y el reconocimiento de las tareas docentes e investigadoras por el desempeño de sus funciones se determinarán mediante acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad, en los términos establecidos en la normativa aplicable.

TÍTULO IV. DEBERES, PRERROGATIVAS E INCOMPATIBILIDADES

Artículo 8.-

- 1.- El Defensor Universitario desempeñará sus funciones con autonomía e imparcialidad y no estará sujeto a mandato imperativo alguno, ni recibirá instrucción de ningún órgano de gobierno.
- 2.- El Defensor Universitario no podrá ser expedientado ni sancionado por los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.
- 3.- La condición de Defensor Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier otro cargo de gobierno o de representación en el ámbito universitario aunque podrá compatibilizar el cargo con sus tareas docentes e investigadoras.
- 4.- El Defensor podrá asistir a las sesiones de cualquier órgano colegiado de la Universidad, con voz y sin voto, cuando traten alguna materia relacionada con las actuaciones que tenga en curso en dicho momento o con alguna de sus propuestas anteriores.

Artículo 9.-

- 1.- El Defensor Universitario podrá recabar la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, cuidando que quede garantizado el pleno respeto a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria para evitar situaciones de indefensión o arbitrariedad.
- 2.- Las tareas que realice el Defensor Universitario en el desempeño de sus funciones, comprendidos los informes, testimonios y actuaciones que obran en cada expediente, así como su tramitación, están sujetos a reserva, salvo en lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudieran revestir carácter delictivo. Toda persona u órgano que sea parte en cada actuación viene obligado a guardar reserva de su participación en aquél, sin perjuicio de las consideraciones que se incluyan en el informe que el Defensor Universitario presente al Órgano del que es comisionado.
- 3.- El Defensor Universitario podrá recabar la colaboración que considere oportuna para el desarrollo de su tarea, pudiendo solicitar del servicio de la Asesoría Jurídica de esta Universidad cuantos informes sean necesarios. Asimismo podrá contratar servicios externos con cargo a su dotación económica anual.

TÍTULO V. ACTUACIONES Y PROCEDIMIENTOS

Capítulo I.- Consultas y Quejas.

Artículo 10.-

El Defensor Universitario podrá actuar de oficio o a instancia de parte. Cualquier miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, podrá dirigir sus consultas y reclamaciones al Defensor Universitario, por escrito con expresión de sus datos personales, domicilio a efectos de comunicaciones y concretando el motivo y la pretensión de su comunicación con el Defensor Universitario.

Artículo 11.-

1.- El Defensor Universitario registrará los escritos que se presenten, pasando a su estudio, admitiendo o no a trámite la queja. En este último caso se hará de forma motivada, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, en caso de que a su entender haya alguna y sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar las que considere más pertinentes. Dicha conclusión será comunicada por escrito a los interesados.

2.- El Defensor Universitario rechazará y archivará las quejas y reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación, aquellas que no hayan agotado la vía ordinaria de solución y aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso comunicará a la persona interesada los motivos del rechazo.

El Defensor Universitario podrá instar al interesado para que en el plazo máximo de diez días lectivos subsane las deficiencias detectadas en su escrito de presentación, considerando que, de no recibir respuesta, ha desistido de su pretensión.

3.- La presentación de una queja ante el Defensor Universitario no suspenderá ningún recurso administrativo interno, ni paralizará los plazos previstos por las leyes, los Estatutos de la Universidad y sus Reglamentos.

4.- No entrará en el examen de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial y suspenderá sus actuaciones si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada, demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

Artículo 12.-

El Defensor podrá resolver el archivo del expediente sin pronunciamiento sobre el fondo del asunto, con notificación a las partes, en los siguientes casos:

- a) Cuando se observe una causa sobrevenida de inadmisión de la queja.
- b) Cuando el órgano o servicio objeto de queja conceda satisfacción al interesado, subsane su error o, de no ser posible esto último, se comprometa a evitar su reiteración en el futuro.
- c) Cuando el interesado desista de su reclamación; ello no obstante, el Defensor Universitario podrá proseguir de oficio el expediente si considera que en el mismo se compromete un relevante interés público.

Artículo 13.-

1.- Una vez admitida la reclamación, el Defensor Universitario adoptará las medidas de investigación que considere necesarias para el esclarecimiento de los hechos.

2.- El Defensor Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria para el desarrollo de su investigación, estando, a tal efecto, todos los miembros de la comunidad universitaria, obligados a prestar su colaboración y auxilio con carácter preferente y urgente. Los miembros de la comunidad universitaria vendrán obligados a facilitar el acceso a toda aquella documentación que se encuentre relacionada con el objeto de su investigación.

Artículo 14.-

1.- Los informes que recabe el Defensor Universitario le serán remitidos en el plazo máximo de quince días lectivos a contar desde la recepción de su solicitud de emisión.

De ser inviable el cumplimiento de dicho plazo, el responsable de la elaboración del informe lo comunicará al Defensor Universitario, dando cuenta de las razones que así lo justifiquen.

2.- El incumplimiento reiterado del deber de emitir el informe, o de expresar las causas que justifiquen su no emisión, será considerado conducta de obstrucción o falta de colaboración con el Defensor Universitario.

Artículo 15.-

1.- En la fase de investigación de una queja o de un expediente iniciado de oficio, o a instancia de parte, el Defensor Universitario, siempre que haya mediado la debida comunicación al responsable del mismo, podrá personarse en cualquier Centro, Departamento, Instituto o Servicios y Unidades de la Universidad, para hacer las entrevistas personales pertinentes y solicitar la documentación necesaria.

2.- La información recabada en el curso de la investigación tendrá carácter reservado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.2 de este Reglamento, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor Universitario considere oportuno incluir en sus informes.

Artículo 16.-

Cuando de las actuaciones practicadas se desprenda que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un miembro de la comunidad universitaria, el Defensor Universitario podrá dirigirse al mismo para hacerle constar su recomendación, sin perjuicio trasladar dicho criterio al superior jerárquico correspondiente, con las sugerencias que estime oportunas.

Artículo 17.-

1.- El Defensor, una vez concluidas sus actuaciones, notificará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestión, así como de la respuesta obtenida de la administración universitaria o personas implicadas, salvo en el caso de que ésta, por su naturaleza, fuera considerada de carácter reservado. En las quejas colectivas, tal información se hará llegar, al menos, al primer firmante.

2.- El Defensor comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones al responsable del Centro, Departamento, Instituto o Servicio afectado.

Capítulo II.- Mediación y Conciliación.

Artículo 18.-

1.- El Defensor Universitario podrá celebrar, de oficio o a instancia de parte, actos de mediación y conciliación conducentes a la solución pactada de conflictos.

2.- Cualquier miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, podrá dirigir su solicitud de mediación al Defensor Universitario, por escrito con expresión de sus datos personales, domicilio a efectos de comunicaciones y concretando el motivo y la pretensión de su comunicación con el Defensor Universitario.

Artículo 19.-

1.- Recibida una petición de mediación en la que deberá constar con claridad la pretensión que se plantea, ésta se comunicará a todos los implicados de forma que quede constancia de su recepción y se recabará, al mismo tiempo, contestación escrita en la que se manifieste expresamente si se acepta o no la mediación.

2.- Si en el plazo de quince días lectivos desde la fecha de recepción de los escritos no se recibiera contestación en la oficina del Defensor Universitario, se entenderá que la mediación no ha sido aceptada.

3.- Una vez aceptada la mediación, el Defensor Universitario comunicará por escrito a los interesados la apertura de un plazo no superior a 15 días lectivos para que éstos puedan formular por escrito alegaciones y aportar los documentos que consideren oportunos.

Expirado este plazo, el Defensor Universitario convocará a los interesados a una sesión conjunta en su oficina en la que intentará la conciliación.

En dicha sesión se levantará acta registrando las alegaciones, propuestas de acuerdo, si existe o no conciliación y su fórmula. El acta deberá ser firmada por todas las partes.

En caso de incomparecencia injustificada por alguna de las partes dará como resultado un acta en la que figurará "sin acuerdo por incomparecencia de una de las partes".

En caso de no llegar a un acuerdo el Defensor Universitario podrá elevar una recomendación, informando a las partes implicadas en el conflicto y a sus superiores jerárquicos.

Artículo 20.-

Las conclusiones y acuerdos que resulten de la sesión de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar tanto el Defensor Universitario como los interesados, teniendo los mismos caracteres vinculantes para los interesados. El Defensor hará el seguimiento que considere oportuno sobre el cumplimiento de los acuerdos que se han pactado.

Capítulo III.- Recomendaciones, Informes y Sugerencias.

Artículo 21.-

- 1.- El Defensor Universitario podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios, advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.
- 2.- Formuladas sus recomendaciones, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en el sentido de las mismas por la autoridad afectada, o ésta no informa al Defensor Universitario de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.
- 3.- El Defensor Universitario, aún no siendo competente para modificar o anular los actos y resoluciones de la Administración universitaria, podrá, sin embargo, sugerir la modificación de los criterios utilizados para la producción de aquellos.
- 4.- Si, como consecuencia de sus investigaciones, el Defensor Universitario verificase que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los miembros de la comunidad universitaria podrá sugerir al órgano o servicio competente la modificación de la misma.

TÍTULO VI. INFORME ANUAL AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO Y AL CONSEJO DE GOBIERNO

Artículo 22.-

- 1.- El Defensor Universitario presentará, en sesión extraordinaria y conjunta del Claustro y del Consejo de Gobierno, un informe acerca de su actividad en el curso académico. Dicho informe se presentará antes de la finalización del año académico siguiente. Podrá presentar también los informes especiales que estime convenientes.
- 2.- El Rector y el Claustro Universitario podrán encargar también al Defensor Universitario la elaboración de informes especiales sobre determinadas materias, o requerir su comparecencia ante el Claustro para informar sobre cualquier aspecto relacionado con el ejercicio de sus funciones.
- 3.- La memoria anual del Defensor Universitario será publicada en la página web de la Universidad Miguel Hernández, siendo accesible a toda la comunidad universitaria. La memoria también será publicada en formato no electrónico y se depositará un ejemplar de la misma en las bibliotecas de los distintos campus de la Universidad.

TÍTULO VII. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

Artículo 23.-

La iniciativa de reforma total o parcial de este Reglamento corresponde al Consejo de Gobierno de la Universidad.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Todas las denominaciones contenidas en el presente Reglamento a los órganos unipersonales de gobierno, representación, cargos y miembros de la comunidad universitaria, así como cualquier otra denominación que se efectúe en género masculino o femenino se entenderán realizadas y se utilizarán indistintamente en uno u otro género, según el sexo del titular que los desempeñe o de la persona a la que haga referencia.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el “Reglamento del Defensor de la Comunidad Universitaria”, aprobado por la Comisión Gestora de la Universidad Miguel Hernández de Elche con fecha 20 de junio de 2000.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Consejo de Gobierno, haciéndose público a través del Boletín Oficial de la Universidad Miguel Hernández de Elche.

(Aprobado en Consejo de Gobierno en sesión de 9 de julio de 2008)

VI. ANEXO II. MESAS DE TRABAJO

1.-Aspectos Jurídicos de la figura del Defensor Universitario

Ignacio Ugalde, Purificación Fenoll y Africa Bertrán

2.-Seguro Escolar

María José Carmena, José Antonio Gonzalo Angulo, Joan Miró

3.-Los Estudiantes y el Defensor

Rafael Font, Ana Isabel Isidro de Pedro y Guillermo Lorbada

4.-El Personal de Administración y Servicios y el Defensor

Manuel Carlos Ruíz y Ramón Rodríguez Cortés

5.-El Defensor Universitario en el contexto europeo.

Pilar Abad, José María Marín Jaime, José Manuel Bayod y Josef Leidenfrost

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO Nº 1:

Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario

Coordinadores:

Ignacio Ugalde y Africa Bertrán

La LOU y los Estatutos definen a los Defensores Universitarios como órganos que supervisan las actuaciones de la Administración Universitaria para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria. Es justamente la defensa de los miembros de la comunidad lo que nos lleva a reflexionar sobre nuestras actuaciones en unos momentos de adaptación de la normativa universitaria tras la publicación de la LOMLOU.

En este sentido, elevamos a la consideración de los Defensores las siguientes consideraciones:

Primera. Es justo, forzar, nuestras actuaciones para ampliar la protección de quienes aún no formando parte de la comunidad universitaria, están afectados por actos de la Universidad (ej. Estudiantes que participan en los procesos de preinscripción, ciudadanos que participan en oposiciones en la Universidad, etc.). Pretendemos ampliar la legitimación de quienes pueden encontrar en las Oficinas de los Defensores un instrumento de tutela y amparo ante la Administración Universitaria.

Segundo. Es necesario avanzar en un cambio de mentalidad en la Administración Universitaria, evitando los silencios administrativos, pues generan incertidumbre y vulneración de derechos. Una parte de nuestras actuaciones tienen su origen en la falta de respuesta a peticiones individuales.

Tercero. Es conveniente establecer mecanismos de colaboración con los distintos servicios de la Universidad (especialmente con los Servicios Jurídicos), más sin olvidar las competencias diferentes de cada uno de ellos. La función del Defensor puede, en algunos supuestos, llegar a precisar la cooperación de los servicios jurídicos, pues la respuesta del Defensor se mueve en el terreno jurídico. Esta afirmación inicial debe, a nuestro juicio, ser matizada, al considerar que nuestra institución debe dar entrada a la realidad material y social en que se desarrollan las relaciones humanas. Y este es, por tanto, el momento verdaderamente decisivo en el que ha de producirse la

conjunción de lo ético con lo normativo para mejorar el funcionamiento de la Universidad.

Cuarto. Es cierto que la tutela de los miembros de la comunidad universitaria se refuerza dando entrada a las técnicas de mediación y conciliación en la solución de los desacuerdos que se producen en el ámbito de la Universidad. Entendemos que esta herramienta no es ningún novedad, si bien la nueva legislación universitaria amplía esta facultad en relación a la LRU. La LOU y los Estatutos aproximan nuestro papel a la negociación, mediación y conciliación. La utilización de técnicas de mediación por los Defensores es una garantía que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

Quinto. Es preciso reforzar la figura de los Defensores dotándolo de los medios humanos y materiales adecuados para ejercer la tutela de la comunidad. La misión del Defensor no debe quedar reducida a la vigilancia del cumplimiento de la diferente normativa universitaria, pues nuestra labor debe, también extenderse a la ayuda a los diferentes miembros de la comunidad universitaria para que sean tratados con equidad y respeto, colaborando en que las actuaciones en el ámbito de la Universidad estén siempre dirigidas a la defensa de la dignidad de la persona.

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO Nº 2:

SEGURO ESCOLAR

Coordinadores:

María José Carmena, José Antonio Gonzalo y Joan Miró

Los participantes en la Mesa 2 han analizado con detalle el funcionamiento del régimen especial de la Seguridad Social denominado Seguro Escolar, establecido por Ley de 17 de julio de 1953, cuando no existía un derecho universal a las prestaciones sanitarias en España, que ha evolucionado muy poco en las cinco décadas largas de existencia, hasta el punto de que las prestaciones médicas son esencialmente las mismas y las prestaciones económicas actuales son por importes nominales prácticamente idénticos a los diseñados al ponerlo en marcha.

Los Defensores Universitarios apoyamos la continuidad del régimen del Seguro Escolar, puesto que cubre contingencias que suponen riesgos relevantes de la vida universitaria, si bien hemos concluido que este régimen especial debe ser rediseñado y actualizado en sus características esenciales.

En este documento se hacen cuatro series de propuestas para mejorar el servicio que presta el Seguro Escolar en estos momentos. La primera serie de propuestas tiene como objetivo mejorar la información de los estudiantes, que son los beneficiarios pero carecen en la mayoría de los casos de conciencia sobre los derechos que les asisten como miembros de este régimen especial de la Seguridad Social. La segunda serie de propuestas se refiere a la sustitución del sistema actual por otro, puesto al día, que comprenda solo prestaciones adicionales a las ofrecidas por los demás regímenes de previsión social existentes en nuestro país, aunque ello suponga la revisión de las aportaciones de los beneficiarios para actualizar las percepciones e indemnizaciones. La tercera serie de propuestas se refiere a determinados aspectos de las prestaciones, sobre los que se puede actuar mejorando su calidad o cantidad. Por último, la cuarta serie de propuestas se refiere a que la eventual transferencia del régimen del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas debe hacerse sin menoscabo de las prestaciones ni del principio esencial de equidad e igualdad de derechos para todos los beneficiarios, con independencia de su adscripción dentro del territorio español.

1. PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES

1.1. Puesto que la información que reciben los alumnos es, en el mejor de los casos, parcial y sesgada, proponemos y solicitamos encarecidamente que las autoridades o las asociaciones universitarias (es decir el Consejo de Coordinación Universitaria, o bien otra instancia ministerial, o bien la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) sirvan de cauce para **elaborar y mantener una información completa y actualizada** que pueda ser difundida entre los estudiantes de todas las universidades españolas, que se podría alojar en página específica a la que se podría acceder, mediante enlaces, desde los sitios web de todas las instituciones universitarias.

1.2. Con independencia de lo anterior, recomendamos vivamente a las Universidades que, en sus campañas de acogida y recepción de estudiantes, mediante información recogida en folletos y guías universitarias o bien a través de tablones de anuncios, difunda los derechos que supone la pertenencia al Seguro Escolar, así como la forma de ejercer dichos derechos, prestando ayuda y apoyo a través de las oficinas de información y del resto de los servicios administrativos existentes, para lo cual se deberá dar la formación oportuna al personal de administración y servicios, en la medida que lo necesiten.

1.3. La misma diligencia por divulgar las condiciones del Seguro Escolar se debería exigir al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y, en su caso, a las Comunidades Autónomas que hubiesen asumido las competencias al respecto.

2. DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE PROTECCIÓN PARA EL SEGURO ESCOLAR

2.1 Puesto que no tiene mucha justificación que un ciudadano esté cubierto, y por tanto pague, por unas prestaciones sanitarias que ya recibe en razón de un derecho universal a su disfrute, se propone que el Seguro Escolar sea estudiado y rediseñado como un sistema que contemple solo coberturas no exigibles a la Seguridad Social y prestaciones económicas que no se solapen con las demás que proceden de otros sistemas públicos de protección.

2.2 Entendemos que las prestaciones sanitarias derivadas de accidentes escolares y de enfermedades relacionadas con la actividad estudiantil o sus secuelas son las que se pueden exigir de un Seguro Escolar, que deben

suponer mejoras o nuevos derechos respecto a los que ya poseen los estudiantes en el sistema sanitario público.

2.3 También creemos relevante la existencia de prestaciones económicas en caso de infortunio o quebranto familiar que prive al estudiante de los medios económicos para seguir sus estudios. La concesión de las mismas debe conllevar, además de la gratuidad de la enseñanza hasta la conclusión de los estudios, una percepción suficiente para afrontar con dignidad la pérdida económica sufrida por un periodo suficiente para terminar la carrera iniciada.

2.4 Los estudios técnicos, esto es, financieros y actuariales, que se hagan para la implantación del nuevo sistema de Seguro Escolar deberán diseñar un precio adecuado a pagar por los estudiantes para atender los gastos e indemnizaciones derivados de las prestaciones, que podría situar el precio anual del Seguro Escolar en un rango de entre 6 y 14 euros anuales.

3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS

3.1 Al haber variado la edad media y la duración de los estudios, no tiene sentido limitar la edad de los beneficiarios del Seguro Escolar a 28 años. La cobertura se debería extender a todo periodo en que los estudiantes estuviesen matriculados en una facultad o escuela perteneciente a una Universidad española.

3.2 El Seguro Escolar debería cubrir a los estudiantes con independencia del lugar donde desarrollaran su aprendizaje, lo que supone extender sus beneficios a prácticas de campo y prácticas en empresas, así como a las actividades desarrolladas en el extranjero y contempladas por la Universidad de origen, y en especial a todos los programas de intercambio.

3.3 Es deseable, por injustificado, suprimir el año de carencia para recibir ciertas prestaciones sanitarias. En lo que se refiere a las prestaciones económicas, las que se propugna conservar no necesitan periodo alguno de carencia. Tampoco tiene sentido mantener la incompatibilidad entre las prestaciones del Seguro Escolar y las del resto de los regímenes de la Seguridad Social, por lo que nuestra propuesta es eliminarla en tanto que los estudiantes estén cotizando regularmente en los regímenes de los que se van a beneficiar.

3.4 El Seguro Escolar se debería ofrecer, en las mismas condiciones que a los estudiantes españoles, a los estudiantes extranjeros que, participando en programas de intercambio aprobados por Universidades española, no gozasen de un sistema equivalente en sus países de origen, de forma que

podiesen disfrutar de sus beneficios durante su periodo de permanencia en España.

4. EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS

4.1. La transferencia de las competencias a las Comunidades Autónomas, en cuanto a gestión de prestaciones del Seguro Escolar puede ser una realidad en pocos años, pero en caso de realizarse debe hacerse sin menoscabo de los derechos que los estudiantes tuvieran mientras la gestión ha sido realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

4.2. En concreto, no es admisible que las prestaciones sanitarias propias del Seguro Escolar, que suponen, por ejemplo la posibilidad de elección de especialista y centro sanitario, y de intervenciones quirúrgicas sin someterse a listas de espera, sean recortadas o anuladas por las autoridades sanitarias de ninguna Comunidad Autónoma, porque lesionaría derechos e iría contra la igualdad esencial en el trato que constituye uno de los pilares asentados en las leyes.

4.3. Tampoco es admisible que se constriña la recepción de tratamientos sanitarios a la Comunidad Autónoma de origen, cuando la movilidad del estudiante (por prácticas o intercambio entre universidades, por ejemplo) es una realidad cotidiana. Tanto más si se considera que una de las peticiones hechas anteriormente es que las prestaciones se reciban si el accidente o enfermedad se sufren estando en territorio extranjero.

4.4. En definitiva, la descentralización de la gestión del Seguro Escolar no puede significar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia la relajación de los principios de equidad en el trato e igualdad esencial que el sistema supone para todos los estudiantes españoles.

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO N° 3:

Los estudiantes y el Defensor

Coordinadores:

Rafael Font, Ana Isabel Isidro de Pedro y Guillermo Lorbada

En primer lugar se presentaron los resultados de dos encuestas que se realizaron por parte de los Defensores y por parte de las Delegaciones de alumnos. Estas encuestas han servido de base para poder abordar las relaciones entre los Defensores Universitarios y los representantes de alumnado. Se analizó también el documento elaborado en otro Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre el Estatuto del estudiante y el becario.

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

- La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.
- Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.

Tras el debate y análisis de las diferentes experiencias, se presentaron los siguientes resultados:

1. Las relaciones que existen entre los alumnos, las Delegaciones de Alumnos y los Defensores Universitarios, según se ha planteado, responden a patrones muy *heterogéneos* y es una *tares difícil clasificarlos en grupos*. *No obstante y a través del debate y los resultados de las encuestas, se aprecian las siguientes situaciones:*

- Que la Delegación de Alumnos no funciona y no constituye un interlocutor para con el Defensor Universitario.

- Que la Delegación de Alumnos sí funciona y trabaja colaborativamente, en mayor o menor medida con el Defensor Universitario.
- Que el Defensor Universitario no responde a las consultas de la Delegación de Alumnos.

2. Se observa que los casos/reclamaciones que llegan al Defensor, en ocasiones han pasado previamente por la Delegación; en otras ocasiones van primero al Defensor y después a la Delegación; en otras no se conoce la posible tramitación anterior.

Ante estos patrones cabe preguntarse, en aras de mejorar esa relación, **¿qué puede hacer el Defensor?**

- En un primer lugar es imprescindible **planificar encuentros** (al menos cuatrimestral/anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario con las Delegaciones de los distintos centros, asociaciones, etc, para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.
- Se cree importante **conocer** si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

3. Se ha advertido el problema que se deriva, por parte del alumnado, del desconocimiento de la figura del Defensor, de sus labores y cometidos, de su forma estrictamente confidencial de tratar los casos, etc.

Para su solución se encuentran las posibles siguientes iniciativas, a estudiar en cada caso:

- Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios:
- En las **Jornadas de Bienvenida** se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos.
- Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en **Centros de Enseñanza Secundaria**.
- Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como **agendas, packs de bienvenida, carpetas**, sobres de matrícula.
-
- Se realizarán unas **jornadas en formación de derechos** a los alumnos.

- También se propone proyectar una **imagen cercana que conecte** con los alumnos.

4. Por último se aprecia que muchas veces las quejas, reclamaciones y casos de vulneración de derechos no llegan a solucionarse porque en algún momento falla el proceso, esto es, o no se formaliza la queja o la formalización es incorrecta.

Para resolver este problema será útil:

- **Dar publicidad a los casos resueltos** para aumentar la confianza en el sistema.
- **Facilitar la formalización** de la queja mediante sencillos formularios.
- Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituían ningún tipo de enmienda o disconformidad con el mismo. Se valoró muy positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 4/2007 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO N° 4: El Personal de Administración y Servicios y el Defensor Universitario

Coordinadores:

Manuel Carlos Ruíz González y Ramón Rodríguez Cortés

El objetivo de la mesa ha versado principalmente sobre dos aspectos de gran importancia en el ámbito de las universidades españolas y en particular de los defensores universitarios.

En esta mesa han participado 12 universidades, representadas por defensores, adjuntos al defensor y personal de gestión de las propias oficinas.

Por un lado se han analizado aspectos que afectan a las propias oficinas de defensores y al personal que las componen y por otro, la relación entre el personal de administración y servicios y los defensores.

En cuanto al primer aspecto, hemos querido recoger las ilusiones, inquietudes y demandas de aquellas personas que junto al defensor contribuyen día a día a velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros que integran nuestra comunidad universitaria y a mejorar la calidad de la institución en todos sus ámbitos.

Pensamos que las Universidades deben destinar a las oficinas presupuesto suficiente que permita dotarlas de personal cualificado así como de recursos físicos y materiales suficientes que garanticen la autonomía, independencia y libertad del defensor.

También es fundamental potenciar el uso de nuevas tecnologías que mejoren los canales de comunicación entre las distintas oficinas, habilitando nuevas herramientas que mejoren la gestión en los procesos.

Así mismo consideramos importante promover encuentros, foros y sesiones formativas orientadas a las personas que integran nuestras oficinas de defensores con el objeto de promover el intercambio de buenas prácticas y la mejora de la calidad de las mismas.

Respecto a las segunda cuestión que nos ha ocupado en nuestra mesa relacionada con el personal de administración y servicios y su relación con el defensor universitario, hemos debatido y hemos intercambiado experiencias

que nos hacen reflexionar en el por qué este colectivo sea el que menos acude al defensor tanto a nivel de consultas como de presentación de quejas o sugerencias. Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los comités de empresa, sindicatos, etc. que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

Por ello, pensamos que el defensor puede promover acciones con los distintos agentes sociales que integran nuestras universidades con el objeto de conseguir una relación mas fluida y así, tener presentes aspectos que puedan afectar a la mejora de la calidad de este colectivo.

También estimamos adecuado, sugerir que los defensores puedan disponer de una persona del colectivo pas que sirva de apoyo en los procesos que tengan que ver con el personal de administración y servicios y de forma general aquellos relacionados con la gestión universitaria.

Por último creemos importante potenciar la función de Mediación por parte de los defensores en determinados aspectos que se detecten a través de consultas, quejas o sugerencias recibidas en las oficinas y que influyan en la eficacia de determinados procesos para así contribuir a la mejora de la calidad en las universidades.

CONCLUSIONES MESA DE TRABAJO Nº 5:

El Defensor Universitario en el contexto europeo

Coordinadores:

Pilar Abad García, José Manuel Bayod Bayod, Josef Leidenfrost, José M^a Marín Jaime

Los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria prestan especial atención al proceso de integración universitaria europea en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En el ánimo de contribuir a que este proceso se realice en las mejores condiciones estiman necesario formular tres premisas, y, posteriormente, otras consideraciones puntuales.

I. Premisas:

- Los Defensores Universitarios apoyan de manera inequívoca dicho proceso y desean contribuir para que el mismo asegure la calidad del sistema universitario europeo.
- De manera especial, los Defensores Universitarios se comprometen a trabajar para que la implantación y consolidación del EEES acentúe el énfasis en la calidad humana (ético-científica) del mismo, de manera que se propicie el desarrollo y consolidación de los valores éticos y de honestidad científica en las Universidades europeas.
- Los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos y por ello, además de participar activamente en los foros y organismos internacionales actuales de Ombudsmen Universitarios, trabajarán en favor de la articulación de una Organización europea de Defensores Universitarios.
- Igualmente, los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos *no universitarios*. En consecuencia, se manifiestan dispuestos

a participar como observadores en las organizaciones europeas de *Ombudsmen*.

II. Consideraciones:

1. Deseamos trasladar a las autoridades competentes la preocupación por la incidencia que la desigual duración de los estudios de grado a nivel europeo puede tener en la inserción laboral de los titulados universitarios europeos.
2. La necesaria movilidad que propicia el EEES impone la necesidad de que a los estudiantes se les reconozca los estudios cursados en otra universidad. En este contexto, se solicita a las Universidades la conveniencia de facilitar, a través de sus propias estructuras y recursos humanos, la traducción de programas, así como de otra documentación.
3. La integración en el EEES va a propiciar una mayor movilidad entre los estudiantes de Postgrado. Por otra parte, en la actualidad, podemos observar en nuestras Universidades una enorme diversidad de situaciones en relación a estos estudiantes: no todos obtienen un Master o un Doctorado; no todos están remunerados; de entre los últimos, no todos lo están bajo el mismo concepto.

Por ello, los Defensores Universitarios entienden que sería conveniente:

- a. una regulación europea común para todos los estudiantes de Postgrado,
 - b. que en la medida de lo posible se intente unificar los tipos de ayuda o remuneración
 - c. muy particularmente que se favorezca la integración de estudiantes de Doctorado Europeo.
4. El paso de una docencia con base en la enseñanza a un sistema que hace del “aprendizaje” el fundamento de la actividad académica del estudiante, implica cambios importantes en los sistemas de evaluación. En este nuevo marco, los DU velarán para que las Normativas demandadas por el nuevo escenario definan claramente las obligaciones de estudiantes y profesores respecto a las distintas cuestiones académicas (asistencia a clase, realización de prácticas, presentación de *papers*, exámenes etc).
 5. Por último, como consecuencia de la convergencia en el EEES se puede producir una progresiva separación entre titulaciones académicas y

profesionales. En la actualidad, se aprecian elementos de confusión en relación a este tema y carencias en la información de que disponen los estudiantes. Los Defensores Universitarios asimismo velarán para que esta cuestión quede clarificada y se tomen las medidas adecuadas para garantizar que la sociedad esté correctamente informada en esta materia.