

**MEMORIA**  
**Del Defensor Universitario de la**  
**Universidad Rey Juan Carlos**  
**Curso académico 2004/2005**



**OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**Móstoles (Madrid), noviembre de 2005**

© De la edición y del texto: Oficina del Defensor Universitario. URJC.

Imprime: StockCERO.

*"No son las cosas mismas, sino las opiniones sobre las cosas, las que perturban a los hombres".*

Epicteto

*"Quien pase por aquí, que lo piense: que no se pierda en los peligros, que tenga siempre esperanza. Que conozcan bien al que ama el trabajo, que perdonen los errores que sepan".*

Vicenzo Cornaro

*"No se muestra la grandeza situándose en un extremo, sino tocando ambos a la vez".*

Blaise Pascal



## ÍNDICE

1.- Presentación.....	7
2.- Oficina del Defensor Universitario de la URJC.....	11
3.- Metodología.....	13
4.- Actuaciones durante el curso académico 2003-2004.....	23
5.1. Consideraciones generales.....	23
5.2. Actuaciones <i>a instancia de parte</i> .....	25
5.3. Actuaciones <i>de oficio</i> .....	38
5.- Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora.....	49
6.- Actividades relacionadas con el colectivo de Defensores Universitarios y participación y organización de Encuentros.....	59
Anexo I: Estadísticas, Tablas y Gráficos.....	63
Anexo II: Ejecución del Presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario.....	69
Anexo III: Conclusiones de las Mesas de Trabajo del VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios .....	71



## 1. PRESENTACIÓN

Según lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, se presenta al Claustro la Memoria de las actividades desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2004/2005.

La experiencia acumulada en los dos años de existencia de la figura del Defensor Universitario en la URJC permite obtener una visión más amplia acerca de sus funciones y de sus posibilidades de mejora de la vida universitaria, como tratará de poner de manifiesto esta Memoria.

Precisamente por ello, resulta obligado comenzar haciendo explícitos los múltiples agradecimientos que el Defensor Universitario desea transmitir antes de detallar la actividad desarrollada en este curso. En primer lugar, agradecer al Sr. Rector y a los miembros del Claustro su confianza al elegirlo para desempeñar este puesto y el apoyo y reconocimiento que en todo momento le han transmitido. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno y a todos aquellos que ocupan o han ocupado los distintos puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad, quienes han ayudado sin ambages y han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria de la URJC pertenecientes a los tres sectores que de una manera u otra han tenido relación con el Defensor. Y por último, pero no por ello menos importante, el agradecimiento a D<sup>ª</sup>. Almudena Santalices Gómez, quien constituye el apoyo administrativo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina.

Como ya tuve ocasión de manifestar al Claustro al presentar la primera Memoria del Defensor Universitario, estos agradecimientos no poseen un valor de mera cortesía o retórica, sino un verdadero

reconocimiento del papel desempeñado por las personas citadas en los posibles logros que el Defensor haya obtenido en el ejercicio de sus funciones, puesto que al carecer de poder ejecutivo el alcance de sus actuaciones se encuentra condicionado por la disposición y la voluntad de las partes implicadas en cada asunto de contribuir a la búsqueda de soluciones y a la resolución de los problemas. Los posibles éxitos del Defensor Universitario no son tanto mérito suyo como de quienes se encuentran implicados o intervienen en sus actuaciones, que son los verdaderos protagonistas de la resolución de los problemas y de las mejoras del funcionamiento de la actividad universitaria, convicción que me permite reiterar lo que ya manifesté ante el Claustro el año anterior: es la Comunidad Universitaria la que hace bueno –o no– a su Defensor.

Lo anterior no es óbice para que reconozca que en mis actuaciones muy probablemente me he podido equivocar, incomodar o molestar, y que he podido ser responsable de reacciones que no han favorecido la resolución de los problemas. Desde aquí deseo ofrecer mis más sinceras disculpas a aquellos miembros de la Comunidad Universitaria que han podido ser objeto de mis errores, al mismo tiempo que deseo manifestar que en todo momento mis palabras y mis 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 lo referente a velar por el cumplimiento y el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, reconociendo y valorando la pluralidad de opiniones y perspectivas que la caracterizan.

La Oficina del Defensor Universitario intenta ser un espacio accesible de confianza y utilidad, de servicio y de mejora de la actividad universitaria disponible para todos, una ayuda para afrontar de manera crítica pero constructiva aquellos asuntos que puedan requerir cambios, mejoras, rectificaciones o censuras, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad, la neutralidad y la disposición a facilitar la ayuda que puedan requerir de ella. Abierta a todos, dispuesta a recibir y a



escuchar a todos, con voluntad decidida de contribuir en la medida de lo posible a lograr que trabajar y convivir en nuestra Universidad sea cada vez más gratificante para sus miembros, objetivo éste en el que toda la Comunidad Universitaria ha de sentirse implicada y responsable.

No puedo finalizar la presentación de esta segunda Memoria sin expresar también mi más sincero agradecimiento al colectivo de Defensores Universitarios de las universidades españolas por su constante ayuda, su cordialidad y su ejemplo, como profesionales y como personas, mostrados con gran generosidad a través de las múltiples actividades compartidas, tanto en los Encuentros Estatales anuales como en las consultas y las acciones coordinadas por la Comisión Permanente. Si se me permite el juego de palabras, trabajar con esta *red* resulta sin duda mucho más seguro, además de gratificante, y constituye un permanente estímulo para tratar de invertir el mayor esfuerzo, dedicación y compromiso en el ejercicio de las funciones de Defensor Universitario.



## **2. OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

La Oficina del Defensor Universitario está ubicada en el Edificio de Rectorado de la URJC (Campus de Móstoles) y se puede acceder a ella personalmente, por correo electrónico, telefónicamente o por fax.

Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección postal: Oficina del Defensor Universitario. Rectorado. 4ª planta.  
Despacho 413. Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid).

Defensor Universitario  
Carlos María Alcover de la Hera  
Teléfono: 91 6655069  
Fax: 916133845  
Correo electrónico: [defensoruniversitario@urjc.es](mailto:defensoruniversitario@urjc.es)

Secretaria Oficina Defensor Universitario  
Almudena Santalices Gómez  
Teléfono: 914887324  
Correo electrónico: [almudena.santalices@urjc.es](mailto:almudena.santalices@urjc.es)

Dirección de Internet de la Oficina:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18\\_defensor.php](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php)

Reglamento del Defensor Universitario de la URJC:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/reglamento.html](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html)

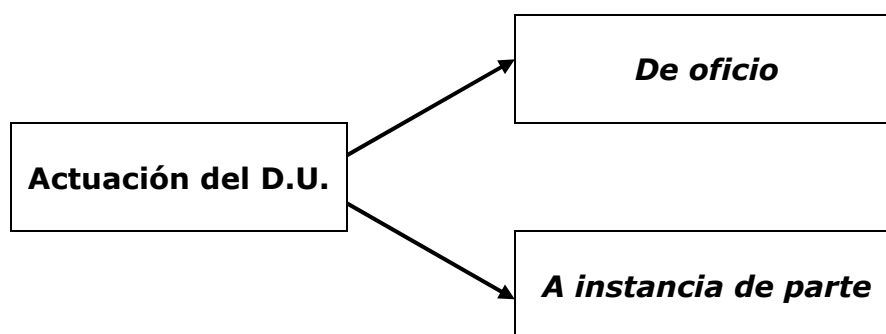


### 3. METODOLOGÍA

En este capítulo se resume la metodología de trabajo utilizada en la Oficina del Defensor Universitario en la tramitación de los asuntos que le son propios, y que sirve de base al modo en el que se clasifica la actividad desarrollada durante el curso 2004/2005.

En el Reglamento del Defensor Universitario aprobado por el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos, se establece en su *Título III. Funciones y competencias*, artículo 4, que "el Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte".

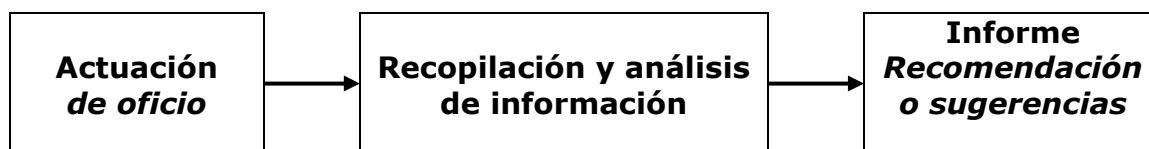
Aquí ya se establece una primera distinción sobre el carácter de las actuaciones, de manera que éstas se clasifican en función de los dos criterios, si bien en algunos casos una actuación a instancia de parte puede dar lugar, posteriormente, a una actuación de oficio.



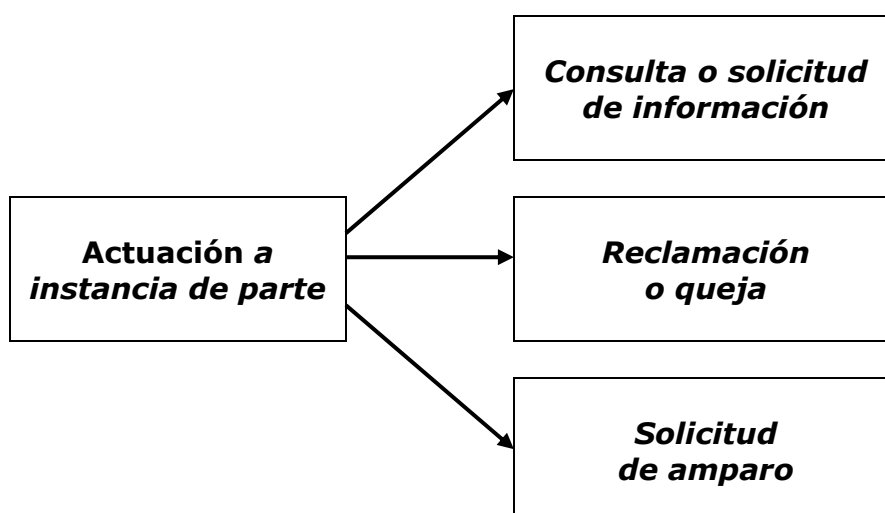
Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de un informe en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una *recomendación*, a través de la cual el Defensor Universitario, tras analizar los antecedentes y las características de situaciones o de problemas concretos, ofrece sugerencias o recomendaciones de mejora o de posible solución de ellos. Su origen se encuentra tanto en problemas detectados por la propia

experiencia como miembro de la Comunidad Universitaria del Defensor, como en quejas puntuales recibidas, verbalmente o por escrito, y que, bien por sus derivaciones bien por su posible extrapolación, dan lugar a investigaciones.

Suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados o afectados por el problema o la situación, y según el caso también pueden ser informados los máximos responsables de dichas instancias o servicios.



Por su parte, las actuaciones a instancia de parte pueden diferenciarse en varios tipos. Esta tipificación se ha elaborado a partir de la práctica cotidiana y del funcionamiento de la propia Oficina del Defensor Universitario, que ha dado lugar a una agrupación de las actuaciones según el siguiente esquema:



Todas ellas dan lugar a la apertura de un *expediente*, donde se reúne y se integra toda la información y documentación generada durante su tramitación.

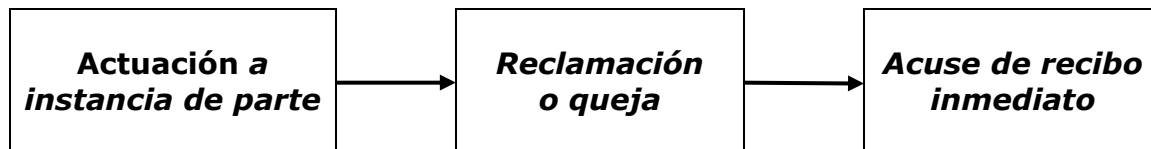
Por lo que respecta al primero de los tipos, las solicitudes que se presentan al Defensor Universitario que contienen consultas de información son atendidas siempre que se cuente con la posibilidad de ofrecer de manera clara y completa dicha información; en caso contrario, se facilita la dirección, persona o instancia que puede facilitarla. Aunque puede ponerse en duda que la Oficina del Defensor Universitario sea responsable de ofrecer información, ésta siempre se proporciona, además de ofrecer, cuando así lo requieren, orientación o consejo relacionados con la solicitud de información presentada.



Por otro lado, el registro de estas solicitudes de información puede permitir a lo largo del tiempo identificar posibles defectos o carencias en los sistemas de información de la universidad o de sus respectivos centros, instancias o servicios, de manera que se pueden emitir recomendaciones o sugerencias dirigidas a corregir, mejorar o ampliar dichos contenidos o sistemas de información.

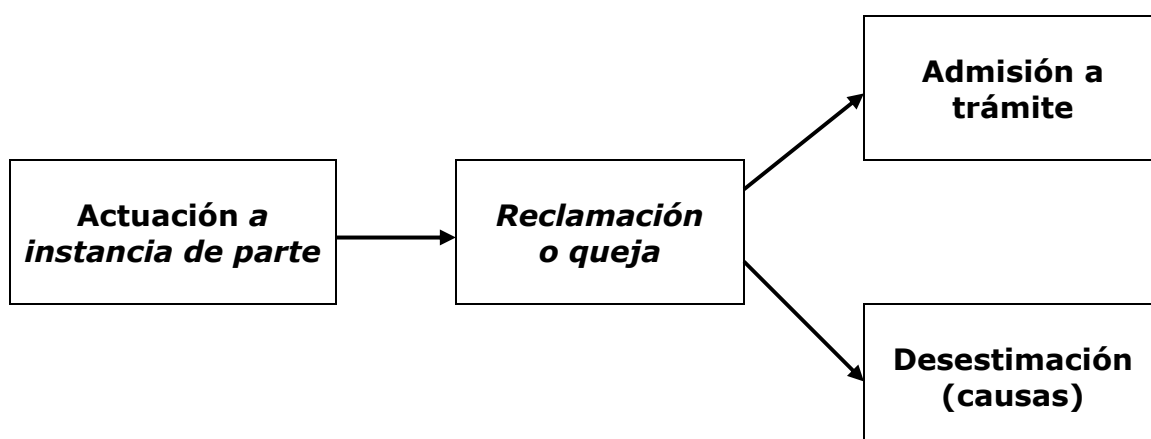
En cuanto al segundo de los tipos, la *reclamación* o *queja* constituye sin duda el de mayor frecuencia y volumen. Los canales a través de los cuales se reciben son el mensaje de correo electrónico, la instancia presentada en el Registro General o en los Registros de Campus, y telefónica o verbalmente, si bien en estos últimos casos siempre se solicita al interesado que para que el Defensor Universitario inicie cualquier actuación es necesario presentar la reclamación por escrito. En todos los

casos, la Oficina del Defensor comunica *acuse de recibo* del escrito que se le ha enviado.



Ha sido norma desde el comienzo del funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario la rapidez e inmediatez, cuando ésta ha sido posible, en comunicar al interesado la recepción de su reclamación. Teniendo en cuenta que buena parte de éstas se reciben mediante mensajes de correo electrónico (véase el capítulo siguiente), la facilidad y la rapidez de respuesta que proporciona este medio ha permitido que, en muchos casos, dicha comunicación se haya producido prácticamente en *tiempo real*, lo que transmite al usuario una gran confianza y una percepción de atención y dedicación permanentes.

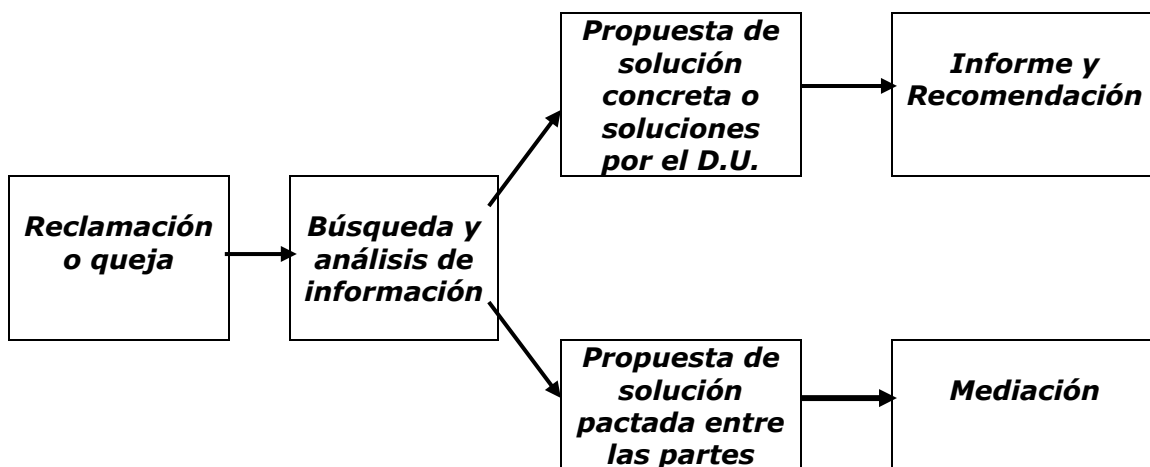
A continuación, se comprueba la veracidad y/o la legitimidad de los hechos denunciados, antes de admitir a trámite o desestimar la reclamación. Asimismo, se procede a un examen acerca de si el caso o problema planteado –su tratamiento y su posible solución– puede incluirse en las competencias que los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos confieren al Defensor Universitario.





Una vez que la reclamación o queja ha sido admitida a trámite por el Defensor, se comprueba si el/los interesado/s han utilizado y, en su caso, agotado las vías ordinarias previas. Aunque el hecho de agotar las vías ordinarias no es una condición indispensable para aceptar a trámite una queja, el Defensor Universitario recomienda e intenta en todos los casos que el/los reclamante/s se dirijan, si la naturaleza del caso lo permite, a la instancia más próxima con responsabilidad y capacidad para atender la reclamación, y ello por dos motivos básicos; en primer lugar, con objeto de que los miembros de la Comunidad Universitaria conozcan y utilicen las vías ordinarias para la presentación de reclamaciones (se trata, si se prefiere llamarlo así, de un intento de transmitir *cultura universitaria procedimental*); y en segundo lugar, de que el Defensor no se inmiscuya ni reste capacidad resolutoria a las instancias responsables, puesto que si bien, como ya se dijo, el Defensor Universitario no siempre constituye necesariamente una *última instancia*, sí se pronuncia a favor de que los problemas se traten directamente entre las partes afectadas y sea a través del diálogo y de la argumentación como se alcancen soluciones razonables. Un ejemplo habitual en la actividad cotidiana de la Oficina del Defensor lo constituyen las quejas o reclamaciones del alumnado expresando su desacuerdo con el resultado de una calificación obtenida en un examen o tras una revisión. Aunque este tipo de reclamaciones son admitidas por el Defensor, lo que primero recomienda, en el caso de que no se hubiera hecho, es que se dirija la correspondiente queja a la *Comisión de Reclamaciones* de cada Centro, Facultad o Escuela, y que tras pronunciarse ésta, en caso de mantenerse el desacuerdo y después de presentar el correspondiente recurso si cabe, entonces se dirijan al Defensor Universitario. En estos casos, lo que se hace desde la Oficina es un seguimiento de todo el proceso, solicitando copias de la instancia presentada por el alumno y del escrito remitido por la Comisión de Reclamaciones en respuesta, verificando que se cumplen los procedimientos establecidos, los plazos para responder, etc.

En aquellos casos en los que se han agotado las instancias ordinarias previas y se han llevado a cabo las comprobaciones señaladas anteriormente que permiten al Defensor Universitario aceptar a trámite una reclamación, éste da comienzo a su actuación propiamente dicha, en la que recaba la información pertinente, bien a través de solicitudes de documentación bien por medio de entrevista personales, y analiza los argumentos y las razones que aducen las partes en relación con el problema planteado. Como resultado de su investigación, el Defensor Universitario utiliza básicamente dos mecanismos de intervención: 1) la elaboración de un informe que finaliza con una *recomendación* o con un conjunto de ellas, según las características del caso, en la que se sugiere una solución concreta o un conjunto de posibles soluciones al problema o conflicto planteado; y 2) la propuesta u ofrecimiento a las partes implicadas de iniciar un proceso de *mediación*, en el que el Defensor actúa como mediador o facilitador neutral para que sean las propias partes las que encuentren una solución negociada al problema o conflicto. Para este segundo caso, el Reglamento del Defensor Universitario de la URJC (puede consultarse en la página Web: [http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/reglamento.html](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html)) tiene prevista la utilización de un procedimiento marco para llevar a cabo los procesos de mediación, si bien su uso en situaciones reales está sujeto a una gran flexibilidad en función de las características del caso.



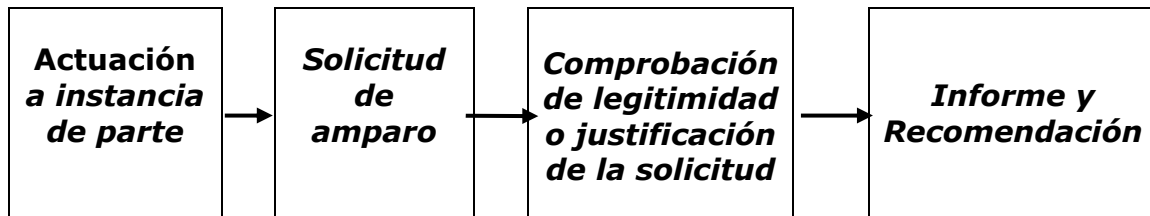
En el caso de la *recomendación*, se hace un seguimiento del resultado final, es decir, si la/s instancia/s o la/s persona/s responsables han *aceptado* o no dicha *recomendación* y los efectos reales que ha tenido, en su caso, así como si quien presentó la reclamación conoce y está conforme con el resultado finalmente obtenido.

Por lo que respecta a la *mediación*, y en el caso de que el resultado de este proceso no haya quedado firmado o por escrito, también se lleva a cabo un seguimiento acerca del grado de cumplimiento del acuerdo alcanzado.

Por último, se utiliza la denominación *solicitud de amparo* para todas aquellas peticiones recibidas en la Oficina del Defensor que presentan unas características comunes, especialmente la relativa a la solicitud de *ayuda* o *apoyo* ante una situación que no implica una vulneración o quebrantamiento de derechos o libertades, ni tampoco un incumplimiento de normativas o preceptos o un desacuerdo con una decisión, por lo que no pueden ser consideradas como *reclamaciones* o *quejas*, y en las que se solicita la concesión *extraordinaria* de algún derecho o la *excepción* justificada a la aplicación de una norma.

Un ejemplo paradigmático de este tipo de actuaciones lo constituye las solicitudes por parte de estudiantes de la concesión de una *séptima convocatoria de examen* o *convocatoria "de gracia"*, o de la concesión de una prórroga en los años de permanencia establecidos para la realización de los estudios, solicitudes que si bien van dirigidas lógicamente al Sr. Rector, suelen acompañarse con otra remitida al Defensor Universitario para que *interceda* o *preste su apoyo* ante la máxima autoridad académica. En estos casos, y tras comprobar la legitimidad y la justificación de dichas solicitudes, el Defensor Universitario prepara una *recomendación* en la que suele rogar la consideración de los hechos o reforzar las circunstancias justificatorias que avalan tales solicitudes. Obviamente, en aquellos casos en los que esa concesión supusiera el posible incumplimiento o la

vulneración de normas, principios o leyes, así como la concesión de un trato de favor o de un trato en el que se conozca fehacientemente la falta de equidad entre los miembros de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario nunca avala ni recomienda la consideración de dicha solicitud.



En todos los casos de actuaciones *a instancia de parte*, la Oficina del Defensor Universitario ha tratado de intervenir de la manera más ágil y eficaz posible, eligiendo los medios que se consideraban más adecuados y directos para la resolución de los problemas y conflictos planteados, e incluso optando en muchas ocasiones por la búsqueda de eficacia y eficiencia en detrimento de los procedimientos formalizados si se consideraba que el uso de estos sólo iba a traer consigo una mayor lentitud en la resolución, y siempre que las características del caso no lo exigieran. No obstante, la prudencia y la sensatez también han sido en todo momento pautas de comportamiento del Defensor Universitario o, al menos, ese ha sido siempre su propósito.

El siguiente capítulo de esta Memoria anual, en el que se da cuenta de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario durante el curso académico 2004/2005, se ha organizado en función de la metodología de funcionamiento de la Oficina del Defensor que se ha explicado aquí, ofreciendo los datos más relevantes clasificados en estas cuatro grandes categorías:

- a) Actuaciones a instancia de parte: *consultas o solicitudes de información.*
- b) Actuaciones a instancia de parte: *reclamaciones o quejas.*
- c) Actuaciones a instancia de parte: *solicitudes de amparo.*

d) Actuaciones de oficio: informes y *recomendaciones*.

Por último, en el Anexo I se ofrece un resumen gráfico de la actividad de la Oficina del Defensor y de los diferentes tipos de actuaciones realizadas en el curso.



## 4. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL CURSO 2004/2005

### 4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

En este capítulo se ofrecen los principales datos sobre las actuaciones realizadas desde la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2004/2005.

El número total de actuaciones fue de 181, de las cuales 166 corresponden a la categoría *a instancia de parte* y 15 a la categoría *de oficio* (Tabla 1).

**Tabla 1. Número total de actuaciones**

<b>Tipo</b>	<b>Número</b>
<i>A instancia de parte</i>	166
<i>De oficio</i>	15

En relación con el curso académico 2003/2004 (puede consultarse la Memoria en: [http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/memoria\\_defensoruniver\\_2003\\_04.pdf](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2003_04.pdf)), estos datos suponen un incremento total de 19 actuaciones en el curso actual, lo que representa un aumento del 13,2%. En concreto, han aumentado las actuaciones *a instancia de parte* en 22 (lo que supone un incremento del 15,3% respecto a las de este tipo recibidas en el curso anterior) y han disminuido las actuaciones *de oficio* en 3 (lo que representa un descenso del 16,6% en relación con las de esta categoría de actuación llevadas a cabo en el curso 2003/2004). Este incremento del total de actuaciones en el curso 2004/2005 puede deberse a la mayor difusión y el mayor conocimiento de la existencia de la figura del Defensor Universitario

por parte de la Comunidad Universitaria, si se tiene en cuenta que representa el segundo año de su actividad en la Universidad Rey Juan Carlos.

Por lo que respecta a la distribución temporal de los distintos tipos de actuaciones a lo largo del curso académico, la Tabla 2 presenta las frecuencias agrupadas por meses.

**Tabla 2. Número de actuaciones desglosadas por meses**

<b>MES</b>	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
<b>Nº</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
<b>%</b>	<b>19,8</b>	<b>11,6</b>	<b>4,4</b>	<b>7,7</b>	<b>3,3</b>	<b>7,2</b>	<b>5,5</b>	<b>7,7</b>	<b>11,0</b>	<b>7,2</b>	<b>0</b>	<b>14,4</b>

Como puede comprobarse, el mayor volumen de actividad tiende a concentrarse en tres periodos: comienzo de curso (octubre-noviembre: un 31,4% del total); exámenes de la convocatoria de junio (junio-julio: un 18,2%) y final de curso y exámenes de la convocatoria de septiembre (que suponen un 14,4 del total). No obstante, hay que señalar que algunos de los asuntos correspondientes al comienzo de curso pueden encontrarse relacionados con problemas correspondientes al curso anterior, al igual que un cierto número de asuntos relativos al curso 2004/2005 llegan a la Oficina del Defensor ya iniciado el curso siguiente, por lo que aparecerán reflejados en la Memoria del curso 2005/2006.

En todo caso, se puede apreciar con nitidez cuáles son los periodos más sensibles del curso, puesto que coinciden con periodos de realización de exámenes, matriculación, cumplimiento de periodos de permanencia, etcétera. Conviene destacar que en este curso académico no se ha producido un incremento significativo en la actividad de la Oficina en torno al periodo de exámenes de la convocatoria de febrero, como sí había ocurrido en el curso 2003/2004.



A continuación se analizan de manera detallada las distintas actuaciones dividiéndolas en las modalidades señaladas; en primer lugar, las que responden a *instancia de parte*, y en segundo lugar, las realizadas *de oficio*.

#### **4.2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE**

Al igual que ya ocurrió en el curso 2003/2004, la mayor parte de las instancias recibidas en la Oficina del Defensor Universitario lo han sido a través de la vía del correo electrónico, con un total de 120, lo que representa un 72% (dirección actual: [defensoruniversitario@urjc.es](mailto:defensoruniversitario@urjc.es)), mientras que 46 de ellas (el 28%) lo han hecho a través del Registro General (Campus de Móstoles) o de los Registros de Campus (Alcorcón, Fuenlabrada y Vicálvaro). No obstante, estos datos muestran una ligera variación con respecto al curso anterior, ya que se ha producido un descenso del 10% en las instancias remitidas a través del correo electrónico y el correspondiente incremento en las recibidas a través de Registro.

**Tabla 3. Vía de entrada a la Oficina del Defensor de las instancias**

	<b>Vía de entrada</b>	
	<b>Correo electrónico</b>	<b>Registros</b>
<b>Número total</b>	<b>120</b>	<b>46</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>

Del total de 166 actuaciones realizadas a instancia de parte, la distribución por sectores de la Comunidad Universitaria aparece recogida en la Tabla 4.

**Tabla 4. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores**

<b>SECTOR</b>	<b>NÚMERO y %</b>
ALUMNADO	138 (83,0%)
PDI	15 (9,0%)
PDI/ALUMNADO	1 (0,6%)
PAS	7 (4,2%)
ALUMNADO BECARIOS/AS	3 (1,8%)
EX-ALUMNOS/AS	2 (1,2%)

Del mismo modo en que ocurría en el curso anterior (y como, por otra parte, resulta coincidente con los datos de las Memorias o Informes de los Defensores/as del resto de Universidades españolas) el mayor número de instancias ha sido presentado por el alumnado, seguido por el PDI y el PAS. En comparación con el curso anterior las proporciones permanecen prácticamente constantes, con variaciones que oscilan en torno a  $\pm 1-2\%$ , lo que permite apreciar la probable existencia de una pauta estable entre el número de problemas y cada sector de la Comunidad Universitaria, si bien los dos años de actividad de la Oficina del Defensor no pueden ser tomados como criterio suficientemente válido para establecer conclusiones al respecto.

La categoría *PDI/Alumnado* se refiere a aquellos casos en los que se detecta un conflicto directo entre miembros de ambos sectores, con independencia de que la reclamación o queja la presente uno u otro de ellos. A pesar de que sólo se refleja una actuación en este sentido, es preciso señalar aquí que el Defensor ha tenido constancia de manera verbal o informal de la existencia de un mayor número de problemas de este tipo, transmitidos tanto por estudiantes como por miembros del profesorado y que por un motivo u otro decidieron utilizar sólo esta vía informal para transmitírselo, lo que unido a otros problemas relacionados obliga a reflexionar sobre la posibilidad de establecer algunas pautas más explícitas que regulen las relaciones y la convivencia entre los miembros de estos

sectores, asunto este que se retomará con más detenimiento en el capítulo dedicado a las *Recomendaciones y sugerencias de mejora*.

En relación con la Tabla 4, señalar que la categoría *Alumnado Becario/a* se refiere a reclamaciones presentadas por estudiantes de la URJC pero en su condición de becarios/as, motivadas por distintos problemas derivados exclusivamente de tal condición.

La Tabla 5 recoge el número total de actuaciones a instancia de parte clasificadas según el Campus de procedencia, incluyendo una categoría para aquellas que se refieren a asuntos generales o que dependen exclusivamente de los Servicios Centrales.

**Tabla 5. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por Campus**

<b>CAMPUS</b>	<b>NÚMERO TOTAL y %</b>
ALCORCÓN	12 (7,2%)
FUENLABRADA	25 (15%)
MÓSTOLES	38 (22,9%)
VICÁLVARO	76 (45,8%)
URJC General	15 (9,1%)

Dado que estos datos no pueden tomarse en valores absolutos, debido al diferente tamaño de los Campus en lo referente al número de titulaciones, estudiantes y miembros del PDI y del PAS adscritos a cada uno de ellos, parece más útil compararlos con los datos del curso anterior. Así, en el Campus de Alcorcón se produce un incremento del 50%, en el Campus de Fuenlabrada el número permanece constante, en el de Móstoles aumenta un 25%, en el de Vicálvaro se incrementa un 18% y en los relacionados con la URJC en general se produce una disminución del 20%.

En cuanto al tipo de actuaciones realizadas a instancia de parte, y según la *metodología* que se describió en el capítulo anterior de

esta Memoria, se han distinguido tres grandes categorías de asuntos: *reclamaciones/quejas, solicitudes de amparo y solicitudes de información o consultas*. Se ha incluido una última categoría donde se agrupan *otras*, para referirse a aquellas que no pueden adscribirse con claridad a las tres anteriores, como, por ejemplo, solicitudes y peticiones que exceden el ámbito de actuación del Defensor Universitario, aunque siempre que sea posible se facilita información u orientación relativa a dónde dirigirse, o peticiones de entrevistas para exponer problemas académicos o profesionales, y que no dan lugar a actuaciones posteriores por los motivos que sea. La Tabla 6 presenta estos datos.

**Tabla 6. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos**

<b>TIPO DE ACTUACIONES</b>	<b>NÚMERO TOTAL TODOS LOS CAMPUS</b>
RECLAMACIONES/QUEJAS	88 (53,0%)
SOLICITUD DE AMPARO	38 (22,9%)
SOLICITUD DE INFORMACION/CONSULTAS	28 (16,9%)
OTROS	12 ( 7,2%)

Si bien se mantiene con respecto al curso pasado que el mayor volumen de actuaciones responde a reclamaciones o quejas, se aprecia durante el curso 2004/2005 una ligera disminución (de 91 a 88), y un pequeño incremento en las solicitudes de amparo (de 31 a 38) y de información o consultas (de 20 a 28).

A continuación se presentan los datos correspondientes al Sector del Alumnado, estructurados en diversos apartados. En primer lugar, en la Tabla 7 se recogen las actuaciones en este Sector divididas por el Campus de procedencia.

**Tabla 7. ACTUACIONES POR SECTORES  
Sector Alumnado**

<b>CAMPUS</b>	<b>ACTUACIONES</b>	<b>TOTAL ALUMNADO CAMPUS*</b>	<b>% QUE REPRESENTAN</b>
ALCORCÓN	9	1.355	0,66
FUENLABRADA	24	3.948	0,60
MÓSTOLES	35	3.273	1,06
VICÁLVARO	69	8.020	0,86
URJC	6		

\* Los datos corresponden al curso 2004/2005, según las cifras facilitadas por el Servicio de Gestión Académica y Alumnos.

Debido al diferente número de estudiantes matriculado en cada Campus, los datos no pueden ser interpretados en términos absolutos, por lo que se incluyen los porcentajes que representan las actuaciones en relación con el número total de matriculados en cada uno de ellos. Comparados con los del curso 2003/04, se aprecia una tendencia muy similar, con sólo algunas pequeñas variaciones: se producen ligeros incrementos en los Campus de Alcorcón (de 0,58% a 0,66%), Móstoles (de 0,97% a 1.06%) y Vicálvaro (de 0,72% a 0,86%), y una ligera disminución en el de Fuenlabrada (de 0,76% a 0,60).

Considerando el total de alumnos matriculados en el curso 2004/05 en la URJC (en el que no se incluyen los matriculados en estudios de Tercer Ciclo y Títulos Propios, los pertenecientes a Centros adscritos, los estudiantes Erasmus, los visitantes y los matriculados en Pruebas de Conjunto), que asciende a 16.596, el porcentaje de actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario relativas a este Sector afecta a un 3,18% del total del alumnado, cifra que puede considerarse como relativamente baja.

Quizá más importante que el dato numérico sea el hecho de conocer los *asuntos* que motivaban las instancias remitidas por los estudiantes, así como su frecuencia y su posible comparación con la información relativa al

curso académico anterior. En la Tabla 8 se incluyen los asuntos y el número de actuaciones en relación con cada uno de ellos.

**Tabla 8. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas**

<b>Reclamaciones/Quejas</b>	<b>ASUNTO*</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
	Quejas en el funcionamiento de Títulos Propios	1
	Queja sobre limitación en el horario de apertura de las Bibliotecas Universitarias	1
	Reconocimiento de créditos de L.E.	1
	Retraso en el comienzo de Cursos Doctorado	1
	Tribunal de Compensación	2
	Retraso pago Alumnos/ Becarios	2
	Irregularidades proceso electoral	2
	Retrasos en la devolución de tasas	2
	Problemas con las prácticas en empresa	2
	Reclamación de notas de prácticas	2
	Al solicitar Título faltan créditos	2
	Problema horario asignatura	3
	Errores en Actas	3
	Cambio de grupo /turno	4
	Convalidaciones	5
	Retraso en la publicación de notas	6
	Quejas sobre actitudes del profesorado	6
	Revisión o doble corrección de examen	7
	Problemas en la realización de exámenes	8
Problemas de Matriculación / Matriculación en asignaturas LE	10	
Otros	6	
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	

\* Se han computado las reclamaciones/quejas por el motivo principal de las mismas, aunque algunas de ellas incluían varios asuntos cuyo contenido coincide con alguno de los señalados en la tabla.

Como puede comprobarse, la mayor parte de ellos se encuentran relacionados con los aspectos más *sensibles* de la actividad de los estudiantes, como son los relativos a los problemas de matriculación y de trámites administrativos y, especialmente, aquellos implicados en los procesos de evaluación del rendimiento académico (realización de

exámenes, revisiones y reclamaciones, publicación de calificaciones, prácticas, etcétera). También cabe señalar la presencia de quejas de estudiantes acerca de distintas actitudes del profesorado, cuya descripción detallada no resulta posible aquí con objeto de salvaguardar en todos los casos la confidencialidad y evitar la posible identificación de los implicados, asunto que se corresponde con su inverso, es decir, las quejas del profesorado acerca de actitudes o comportamientos de los estudiantes (que se tratarán más adelante), lo que parece indicar la necesidad de regular cuando sea posible algunos aspectos de las relaciones de ambos sectores que quizá pudieran requerir de cierta especificación, y siempre con el objetivo de garantizar los derechos y los deberes que conciernen a los dos colectivos.

En cuanto a lo que se ha denominado como *solicitud de amparo*, categoría referida a aquellas instancias dirigidas al Defensor Universitario en las que se pedía su ayuda, apoyo o intercesión ante los órganos o las personas responsables, a quienes se solicitaba la concesión de una *gracia* o de una excepción extraordinaria en el cumplimiento o aplicación de una norma, los asuntos que las motivaban pueden comprobarse en la Tabla 9.

Este tipo de solicitudes se encuentran referidas en su totalidad a la petición de excepciones en la aplicación de la normativa sobre *permanencia* del alumnado de la URJC, fundamentalmente en lo referente al número de convocatorias agotadas y a los años de permanencia o matriculación en las diferentes titulaciones. El número de solicitudes reflejado aquí no da cuenta, sin embargo, de la verdadera magnitud de la situación, ya que según los datos proporcionados por el Vicerrectorado de Alumnos, este problema ha afectado a un número mucho más elevado de estudiantes. Ante este hecho, que previsiblemente aumentará su incidencia en los próximos cursos académicos a medida que se cumplan los años máximos de permanencia en las titulaciones que progresivamente desde su año de creación se han implantado en la Universidad, ya en la Memoria del Defensor Universitario del curso 2003/2004 se incluyó una *recomendación* (véase la página 46) en

el sentido de reflexionar acerca de la posible modificación de las normas de permanencia, en concreto las relativas al número máximo de años de matriculación en la misma titulación, y que afectaba sobre todo a aquellos estudiantes que en número cada vez mayor simultanean la realización de sus estudios universitarios con el desempeño de un trabajo y/o con las tareas de cuidado de la familia y del hogar.

**Tabla 9. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo**

<b>Solicitudes de Amparo</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
	Solicitud 7º Año de Gracia	7
	Solicitud 2ª matriculación en 1º	2
	Solicitud Permanencia en 2º Ciclo en URJC	8
	Solicitud 7ª convocatoria	7
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>

A este respecto, el Consejo de Gobierno de la URJC aprobó en su día una modificación de las normas de permanencia, lo que se remitió al Consejo Social para su estudio, ya que según el artículo 3, apartado i., de la Ley 12/2002, de 18 de diciembre, de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas Madrileñas, corresponde a los Consejos Sociales *"Aprobar, a propuesta del órgano de gobierno competente y previo informe del Consejo de Coordinación Universitaria, las normas que regulan el progreso y la permanencia de los estudiantes en la Universidad, de acuerdo con las características de los respectivos estudios"*. En consecuencia, el Consejo Social de la URJC solicitó al Consejo de Coordinación Universitaria la emisión de un informe en este sentido, tras el cual se estudiará la posibilidad de modificar las Normas de Permanencia de la URJC, se elevará una propuesta y, en su caso, la posterior aprobación y su entrada en vigor.



Por último, en lo que se refiere al Sector de Estudiantes, la Tabla 10 presenta el número y el tipo de solicitudes de información dirigidas al Defensor Universitario.

**Tabla 10. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de solicitudes de información, orientación o consejo**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Solicitudes de Información</b>	Información sobre años de permanencia	9
	Información sobre número de convocatorias	2
	Información sobre adaptaciones/convalidaciones	4
	Información sobre Tribunal de Compensación	1
	Información sobre recuperación horas Becario	2
	Información sobre cupos de plazas	5
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>

Como puede comprobarse, la mayoría se refiere a aspectos de la normativa de los estudiantes, quienes parecen desconocer o no localizar con facilidad este tipo de información, a pesar de que aparece en la *Guía del Alumno* que se incluye en el sobre de matrícula y de encontrarse disponible en su totalidad en la página Web de la URJC (dirección actual: [http://www.urjc.es/z\\_files/af\\_alumn/af03/af03\\_destino1.html](http://www.urjc.es/z_files/af_alumn/af03/af03_destino1.html)), lo que parece indicar la necesidad de incrementar aún más las facilidades de acceso a la normativa que afecta al alumnado.

En cuanto al Sector del Personal Docente e Investigador (PDI), el tipo de instancias remitidas al Defensor Universitario se ha limitado a *reclamaciones/quejas* y a *solicitudes de amparo*.

La Tabla 11 resume el contenido de las *reclamaciones/quejas*, que en este curso se ha limitado a 6 (en el 2003/2004 fueron 7), manteniéndose

idénticos los motivos que las originaban. En este sentido, cabe mencionar que si bien por escrito sólo se presentó una queja de un miembro del PDI sobre el comportamiento de un estudiante, de manera verbal y sin que diera lugar a intervención del Defensor, varios miembros del profesorado le han informado de ciertos problemas de comportamiento y de actitudes de algunos estudiantes en las aulas o en otras situaciones académicas (como las revisiones de exámenes), y en la inexistencia –o el desconocimiento– de normativas, reglamentos o marcos legales relativos a las posibilidades de actuación en casos de este tipo. Como ya se mencionó, las circunstancias o problemas aludidos en estas comunicaciones verbales subrayan la necesidad de desarrollar y explicitar algunas pautas que regulen las relaciones entre el profesorado y el alumnado, para beneficio de ambos, aspecto éste que se retomará en el capítulo dedicado a las recomendaciones generales y sugerencias de mejora.

**Tabla 11. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PDI: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Reclamaciones /Quejas</b>	Reclamación sobre asignación de carga docente	2
	Queja sobre comportamiento de alumno	2
	Queja sobre actitud de profesor	1
	Incidencias en entrega de actas	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

Por último, en lo que respecta al Sector PDI, la Tabla 12 recoge los asuntos relacionados con las solicitudes de amparo, así como el número de ellas.

**Tabla 12. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PDI: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Solicitudes de Amparo</b>	Solicitud de ayuda en un caso de promoción de profesores de Área	1
	Solicitud de intervención por posibles irregularidades en evaluación de plazas	2
	Solicitud asignación profesor para impartir docencia	1
<b>TOTAL</b>	Solicitud directa de mediación del D.U. en diversos conflictos entre miembros del PDI	5
		<b>9</b>

En este caso, el número de este tipo de intervenciones se incrementa ligeramente con respecto al curso anterior, ya que de 6 pasan a 9. Tres de ellas se refieren a problemas implicados en procesos de selección y valoración de plazas, donde el Defensor revisa el cumplimiento de la normativa que regula dichos procesos e informa a las partes implicadas del resultado de su supervisión.

En el caso de las solicitudes directas de intervención del Defensor Universitario como mediador en diferentes conflictos, y cuyos asuntos no se especifican para garantizar la confidencialidad del proceso, suelen caracterizarse por diferencias y desacuerdos en relación con intereses, opiniones o interpretaciones, y en los que no existe un incumplimiento o una vulneración de derechos o de normas. Es decir, se trata de casos típicos de conflictos de intereses (y podría decirse, sin faltar a la verdad, de conflictos de poder) donde las partes ya han fracasado en procesos previos de negociación o donde el deterioro de la relación dificulta la comunicación y el diálogo directo. En estas intervenciones, el Defensor actúa simplemente como mediador, como facilitador, como ayuda en la búsqueda de soluciones entre las partes, tratando de lograr el doble objetivo de que lleguen a un

acuerdo y restauren o mejoren sus relaciones en el futuro. Si bien se computan como *actuaciones de mediación* exclusivamente aquellas en las que las partes lo solicitan y se someten a ella, es necesario señalar que el Defensor Universitario realiza también en muchas ocasiones tareas de mediación con un carácter más *informal*, es decir, sin que expresamente se trate de un proceso formalizado como tal, pero cuya filosofía, proceso y efectos pueden probablemente ser consideradas como intervenciones de mediación.

En cuanto al Sector del Personal de Administración y Servicios (PAS), las instancias remitidas al Defensor Universitario se consideran conjuntamente, ya que cinco de ellas se refieren a asuntos o problemas laborales (y que, al igual que en casos anteriores, no se especifican para evitar vulnerar la confidencialidad), mientras que las dos restantes consisten en solicitudes de mediación o intervención en otro tipo de problemas

**Tabla 13. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PAS: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas y solicitudes de intervención**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Reclamaciones /Quejas</b>	Problemas laborales	5
	Solicitud de mediación/ intervención del D.U.	2
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>

En relación con el curso 2003/2004, el número de intervenciones en asuntos relacionados con el PAS se ha incrementado levemente, ya que de cinco pasan a siete. También al igual que ocurría en el curso anterior, este Sector es el que con menor frecuencia acude al Defensor (una circunstancia

que suele producirse también en el resto de las universidades españolas, a juzgar por la información contenida en los Informes o Memorias Anuales de las Oficinas de Defensores/as), y cuyas posibles razones ya se comentaron en la Memoria del Defensor de la URJC del curso anterior.

Por último, la Tabla 14 recoge el resto de intervenciones a instancia de parte que forma parte de otros sectores directa o indirectamente relacionados con la URJC, como son ex/alumnos, personas que se han presentado a las Pruebas de Acceso a la Universidad para Mayores de 25 años o estudiantes Erasmus (tanto alumnos extranjeros que acuden a la URJC como estudiantes de la URJC en situación provisional de Erasmus en universidades extranjeras).

**Tabla 14. Actuaciones relacionadas con varios Sectores de la Comunidad Universitaria**

<b>SECTOR/ SECTORES</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>EX/ALUMNO</b>	Reclamación Premios Extraordinarios	1
<b>PRUEBAS DE ACCESO MAYORES DE 25</b>	Reclamación publicación de los listados de calificaciones	2
<b>ERASMUS</b>	Exclusión de la lista de espera	1
	No convalidación de créditos	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Una vez desglosadas las actuaciones del Defensor *a instancia de parte*, a continuación se analizan las realizadas *de oficio*.

### **4.3. ACTUACIONES DE OFICIO**

A continuación se detallan las actuaciones *de oficio* del Defensor Universitario, con un breve antecedente del motivo y el texto completo de la *recomendación*, así como el resultado de la misma.

#### **1/OFICIO - 10/10/04**

El Defensor Universitario se dirige a

**Directora del Centro de Orientación e Información para el Empleo**  
para

Rogarle que se extreme la vigilancia del cumplimiento por parte de las empresas e instituciones del contenido de los Convenios y sus correspondientes Anexos que regulan las Prácticas en empresas de los estudiantes de la URJC y que son gestionadas por el COIE.

#### **2/OFICIO - 5/11/04**

Referente a la publicidad de los motivos de suspensión o extinción de los Títulos Propios de la URJC, y tras haber recibido algunas quejas por parte de alumnos afectados en el presente curso académico 2004/05

El Defensor Universitario hace al

**Vicerrectora de Títulos Propios y Postgrado**, la siguiente

#### ***Recomendación:***

Que se incluya en toda la información de cada Título Propio, tanto en la que se edita en soporte de papel como la que se publica electrónicamente, una salvedad en la que se especifique que el inicio del curso o título se encuentra supeditado a la matriculación de un

número mínimo de alumnos, de manera que los candidatos cuenten con la posibilidad, al realizar su reserva de plaza, de que dicho curso no dé comienzo por ese motivo.

### **3/OFICIO - 20/01/05**

Según he podido comprobar directamente, alguna subcomisión ha informado favorablemente sobre solicitudes de convalidación de los denominados Complementos de Formación que establece el MEC a nivel estatal para aquellos alumnos que acceden a estudios de segundo ciclo desde otra titulación y que son independientes de los planes de estudio de cada Universidad.

Dirigido a:

#### **Vicerrector de Alumnos**

Mi solicitud se concreta en que el Vicerrectorado de Alumnos explicita con una mayor claridad y concreción los criterios acerca de la posibilidad o no de convalidar oficialmente los complementos de formación.

### **4/OFICIO - 24/01/05**

En relación a la adecuada publicidad de los calendarios y horarios de los diferentes Programas de Doctorado de la URJC y tras haber recibido algunas quejas por parte de alumnos afectados en el presente curso académico 2004/05.

El Defensor Universitario hace a la

**Vicerrectora de Títulos Propios y Postgrado**, la siguiente

**Recomendación:**

Que desde el Vicerrectorado que diriges se obligue, como un requisito más de los diferentes que se han de cumplir, a los/as Coordinadores/as de los diferentes Programas a comunicar al Vicerrectorado y a publicar al comienzo de cada curso académico, o en su defecto antes del periodo de matriculación, el calendario y los horarios de clases de los diferentes cursos, o al menos el periodo de impartición de los mismos (por ejemplo, Primer o Segundo Cuatrimestre).

**5/OFICIO - 15/03/05**

En relación a los posibles desajustes que pueden producirse al otorgar a los estudiantes la calificación de *Matrícula de Honor*, cuando el número de calificaciones que alcanzan dicha categoría excede el permitido por la normativa vigente.

El Defensor Universitario hace al

**Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

**Recomendación:**

Que se estudie la posibilidad de desarrollar una normativa interna acerca de lo establecido en el R. D. 1125/2003 sobre la concesión de la calificación de "*Matrícula de Honor*", con el objetivo de articular mecanismos que eviten posibles interpretaciones contradictorias que, a su vez, supongan un posible perjuicio para los estudiantes o un posible conflicto entre docentes que imparten la misma asignatura.



**6/OFICIO - 5/04/05**

Una de las prioridades del Defensor Universitario se ha centrado en lograr la normalización e integración de las personas con discapacidad en la vida universitaria.

El Defensor Universitario hace al **Rector**, la siguiente

**Recomendación:**

Que se estudie la posibilidad de crear un servicio, unidad o instancia, con la denominación y dependencia estructural que se estimen oportunas, cuya actividad se dirija específicamente a los estudiantes con discapacidad, que resulte fácilmente accesible e identificable por toda la Comunidad Universitaria y que integre cuantas acciones, actividades o prestaciones contribuyan al logro de su plena normalización en la vida universitaria.

**7/OFICIO - 11/04/05**

En relación a las "*Ayudas económicas para Discapacitados*"

El Defensor Universitario hace al **Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

**Recomendación:**

Que se reconsidere la decisión de excluir a los estudiantes matriculados en Tercer Ciclo y en Títulos Propios de la solicitud de *Ayudas económicas para discapacitados* de la URJC en el actual curso

académico 2004/05, ya que no se encuentra en principio justificada tal limitación de derechos u oportunidades.

### **8/OFICIO - 09/05/05**

Informe del Defensor Universitario al Consejo Social de la Universidad Rey Juan Carlos sobre las *Normas de Permanencia* de los estudiantes

El Defensor Universitario dirige al

**Consejo Social**, un Informe en el que se ofrecen datos y argumentos que abogan por una posible modificación de las Normas de Permanencia de la URJC, específicamente las relativas al número máximo de años de matrícula permitido para cursar estudios de Primero y Segundo Ciclo, a propósito de las cuales se recomienda su supresión o su ampliación considerando y valorando razones que lo justifiquen.

### **9/OFICIO - 10/05/05**

Continuando las acciones que desde esta Oficina llevamos a cabo para tratar de favorecer, consolidar e incrementar la integración y normalización de las personas con discapacidad en la vida universitaria, el Defensor Universitario realiza una nueva sugerencia relacionada con la convocatoria de *Becas de Colaboración* que la URJC realiza anualmente.

El Defensor Universitario hace al

**Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

#### ***Recomendación:***

Que valore la posibilidad de incluir en la próxima convocatoria de Becas de Colaboración para los estudiantes de la Universidad Rey

Juan Carlos, prevista para el año 2006, una reserva de un cupo no inferior al cinco por ciento de las plazas ofertadas para ser cubiertas por estudiantes con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33 por ciento, de manera análoga a como se dispone, por ejemplo, en las convocatorias de empleo público realizadas por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Considero que con esta medida una universidad pública como la nuestra asumiría una posición de liderazgo social y de ejemplo para la comunidad al favorecer e implementar acciones positivas dirigidas a la normalización de las personas con discapacidad. La Universidad Rey Juan Carlos cuenta además con unas instalaciones modélicas en cuanto a sus condiciones de adaptación, lo que sin duda facilitaría la adopción de medidas como la propuesta.

#### **10/OFICIO - 8/06/05**

Referente a la publicación de listados de calificaciones o de resultados correspondientes a diferentes tipos de convocatorias, pruebas y exámenes realizados en nuestra Universidad, así como de cualquier *relación* que contenga información o datos personales de los miembros de la Comunidad Universitaria.

El Defensor Universitario hace al

- **Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, Coordinación y Campus**
- **Vicerrector de Alumnos**
- **Vicerrectora de Títulos Propios Y Postgrado**
- **Gerente General**, la siguiente

**Recomendación:**

Que desde vuestros respectivos Vicerrectorados y desde la Gerencia General, y con la participación de los Servicios Jurídicos de la URJC o con cualquier instancia que estiméis oportuna, se estudie la posibilidad de elaborar una normativa interna y unos procedimientos estandarizados mediante los que se establezcan los criterios mínimos a seguir en la publicación de las calificaciones correspondientes a exámenes de las enseñanzas regladas, pruebas de acceso, listados de admitidos, resultados de convocatorias, concursos y oposiciones, etc., de manera que se cumplan en la medida de lo posible con todos los preceptos legales que concurren en estos tipos de situaciones.

**11 /OFICIO - 7/06/05**

Dirigido a:

**Plataforma Estatal de Profesores de Escuela Universitaria**

Desea comunicar que tras haber recibido por parte de la Junta de Personal Docente e Investigador de la URJC información sobre el Manifiesto de la Plataforma Estatal de Profesores de Escuela Universitaria, en el que se solicita la integración de los actuales Profesores Titulares de Escuela Universitaria que posean o adquieran el grado de Doctor en sus propias plazas en el cuerpo de Profesores Titulares de Universidad, y con el objetivo de solucionar los diversos perjuicios derivados de la posición en que queda el cuerpo de TEU tras la entrada en vigor de la LOU,

APOYA la mencionada reivindicación de la Plataforma Estatal de Profesores Titulares de Escuela Universitaria, y se pone a disposición de este colectivo para cualquier asunto en el que pueda resultar de alguna utilidad.

**12 /OFICIO - 11/07/05**

Recomendación a propósito del diseño de la página web de nuestra Universidad y las personas con discapacidad.

El Defensor Universitario hace a la

- **Jefa del Gabinete del Rector**
- **Vicerrector de Relaciones Internacionales, Nuevas Tecnologías y Promoción Informática**
- **Vicerrector de Institutos y Centros Universitarios**

***Recomendación:***

Que desde los diferentes departamentos y unidades de los que sois responsables se tomen las medidas oportunas para que, a la mayor brevedad posible, se lleve a cabo un diseño de la página Web de la Universidad Rey Juan Carlos que cumpla con todos los requisitos de *accesibilidad universal y diseño para todos*, con el objeto de que dicha Web sea accesible a cualquier persona con algún tipo de discapacidad o de limitación funcional y les permita acceder sin obstáculo alguno a sus contenidos.

Este Defensor Universitario considera que la mejora de la infoaccesibilidad de la URJC para las personas con discapacidad constituye, para una universidad pública, de calidad, responsable y sensible con las actuales demandas sociales, una exigencia inexcusable, cuyo logro debe intentarse alcanzar antes del comienzo del próximo curso académico 2005/2006.

**13 /OFICIO - 19/07/05**

Ante varias reclamaciones de los estudiantes relacionadas con la falta de información en la normativa de la URJC sobre el *reconocimiento de créditos*

El Defensor Universitario hace al

- **Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, Coordinación y Campus**
- **Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

***Recomendación:***

Que se considere la posibilidad de añadir expresamente en la normativa de la URJC sobre el reconocimiento de créditos de libre elección en su punto 7 el requisito imprescindible de no haber percibido remuneración económica como compensación a la realización de prácticas o de colaboraciones en empresas al amparo de Convenios de Cooperación Educativa establecidos entre la Universidad y empresas o instituciones, con objeto de clarificar los requisitos exigidos y evitar así interpretaciones contrarias en su aplicación.

**14 /OFICIO - 27/09/05**

Recomendación relacionada con el Servicio de Personal Docente e Investigador y motivada por una reclamación recibida en la Oficina del Defensor Universitario.

El Defensor Universitario hace al

**Jefe del Servicio del Área de Personal Docente e Investigador**, la siguiente

***Recomendación:***

Que con objeto de evitar posibles interpretaciones o ambigüedades en la información contenida en las Bases y Anexos de los concursos de plazas de profesorado se incluya específicamente y con su denominación completa la titulación mínima para optar a dicho concurso.

### **15 /OFICIO - 27/09/05**

Ante las quejas recibidas en esta Oficina de Defensor Universitario de alumnos/as que se encuentran en el último año de permanencia, (habiendo agotado los establecidos en la normativa de la URJC), y no pueden finalizar los estudios ni cuentan con muchas posibilidades de trasladar su expediente a otra universidad.

El Defensor Universitario hace a:

**Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

#### ***Recomendación:***

Que con objeto de proporcionar una última oportunidad a estos estudiantes en el próximo curso 2005-2006 se considere la posibilidad de conceder un *octavo año de permanencia* o una *octava convocatoria de gracia* a aquellos estudiantes que se encuentren en esa situación y que así lo soliciten, teniendo en cuenta algún criterio que justifique tal concesión, como, por ejemplo, que resten para finalizar los estudios un máximo de créditos ( 18 créditos podría ser un número razonable o aquel que desde tu Vicerrectorado se considere oportuno, siempre que no sea muy restrictivo), o teniendo en cuenta la concurrencia de situaciones o problemas debidamente justificados ( laborales, de salud, familiares, etc.) que impidieran a los alumnos finalizar sus estudios.





## **5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

La actividad de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2004/2005 se ha incrementado respecto al curso anterior en un total de 19 actuaciones, lo que representa un aumento del 13,2%. Ello parece señalar que la figura del Defensor ha continuado difundándose y asentándose entre los miembros de la Comunidad Universitaria, quienes parecen percibir su potencial utilidad. Del total de 181 actuaciones, 166 lo han sido *a instancia de parte* y 15, *de oficio*.

En este curso también han sido los estudiantes los que se han dirigido a la Oficina con más frecuencia, puesto que representan el 83% de las actuaciones a instancia de parte, seguidos del Personal Docente e Investigador, con un 9%, y del Personal de Administración y Servicios, con un 4,2%. El resto proceden de ex-alumnos o de alumnos pero en su condición de becarios.

La página *Web* de la Oficina del Defensor posee un contador de visitas, pero, como ya se señaló en la Memoria del curso 2003/2004, la *puesta a cero* en una fecha desconocida impidió contabilizar las visitas recibidas con anterioridad y posteriormente. No obstante, calculando de manera aproximada, la página *Web* del Defensor ha recibido en el curso 2004/2005 en torno a 4.000 visitas, lo que unido al mayor número de mensajes e instancias recibidas a través de correo electrónico permite concluir que la vía telemática es la de mayor uso en la Oficina, sin sustituir en su totalidad a la vía del Registro tradicional, a la telefónica y, por supuesto, al trato personal directo.

Como aspecto positivo de la actividad de la Oficina hay que destacar la favorable acogida que han tenido las actuaciones del Defensor

Universitario por parte de todos aquellos miembros de cualquier Sector de la Comunidad Universitaria, responsables de Servicios, Departamentos y Centros y Órganos de Gobierno a quienes se ha dirigido el Defensor en el ejercicio de sus funciones, colaborando, ayudando y contribuyendo de manera determinante a que el resultado de la mayor parte de los asuntos se haya resuelto de manera óptima, satisfactoria, razonable o posible, según las características y los condicionantes de cada caso. Como ya mencioné en la Presentación de esta Memoria, todos ellos son los verdaderos artífices de la eficacia de la Oficina del Defensor, ya que son los que cuentan, con independencia de la posición que ocupen en la estructura universitaria, con el verdadero *poder* para solucionarlas, si se considera que, generalmente, las partes implicadas en un problema o en un conflicto son las principales responsables de su resolución, y que el Defensor Universitario se limita a señalar, poner de manifiesto, sugerir, persuadir, ayudar o facilitar la búsqueda y el modo de alcanzar la/s posible/s vías de solución.

Como valoración general de carácter menos favorable, he de destacar el hecho de que se mantengan algunos problemas y disfunciones ya señalados en la Memoria del curso 2003/2004, por lo que me veo obligado a volverlos a señalar como origen de buena parte de las actuaciones del Defensor también en este curso.

En primer lugar, y a pesar de que se han producido algunos avances, es preciso insistir en la necesidad de delimitar (o aplicar, según el caso) con mayor precisión y claridad unos procedimientos estandarizados sobre los mecanismos que regulan aspectos básicos de la actividad académica: programas de las asignaturas, criterios de evaluación, plazos de publicación de calificaciones, revisión de exámenes, plazos de resolución de las solicitudes de convalidación de asignaturas o adaptación de planes de estudios, etc. En algunos de estos casos existe normativa al respecto, si bien, en ocasiones, su cumplimiento parece que es inadecuado.

Cuando estos y otros aspectos se encuentran regulados parece conveniente incrementar la difusión y el conocimiento por parte de los interesados (tanto entre los estudiantes como entre el profesorado), de manera que se pueda acceder fácilmente por cualquier medio y se pueda remitir a ellos para su conocimiento. En este sentido, se ruega a todas las instancias implicadas –Vicerrectorados, responsables de comunicación y página *Web*, Jefaturas de Servicios, Decanatos y Direcciones de Centros, Direcciones de Departamento– que extremen las medidas para difundir estas normativas y regulaciones, especialmente entre los miembros con menos experiencia, puesto que he detectado con cierta preocupación que, por ejemplo, en algunos casos profesores recién incorporados desconocen la normativa más elemental sobre procedimientos de publicación de calificaciones de exámenes, revisiones, plazos, etc., al igual que estudiantes de primeros cursos que desconocen por completo tanto sus derechos como sus obligaciones, lo que sitúa a ambos ante circunstancias problemáticas. Sin duda, puede decirse que los miembros de la Comunidad Universitaria tienen la *obligación* de conocer esta normativa cuando se incorporan a ella, pero también es cierto que, como ocurre en toda organización, los procesos de socialización y de integración poseen un carácter bilateral, en el que ambas partes han de confluír transmitiendo y recibiendo la información relevante, demandándola y proporcionándola, conociéndola y actuando en consecuencia.

En segundo lugar, se insiste en la necesidad de desarrollar normativas, reglamentos o procedimientos que regulen muchos de los aspectos implicados en las relaciones entre sectores de la Comunidad Universitaria, especialmente entre estudiantes y profesorado. Se trata de promover, analizar y desarrollar todos aquellos elementos que permitan la mejora de la convivencia, de las transacciones y de las relaciones entre ellos, a través de una serie de *derechos* y *deberes* de ambos sectores que permitan definir y conocer con claridad las *reglas del juego* de unas interacciones y relaciones que presentan unas características especiales y en ocasiones muy sensibles. Si bien puede parecer preferible que muchas

de estas *normas* o *pautas* de relaciones entre estudiantes y profesorado permanezcan en el ámbito de lo *implícito*, enmarcadas en la *tradición* y en la *cultura universitaria*, quisiera llamar la atención sobre las posibles consecuencias de presuponer el conocimiento y la aceptación de una cultura determinada cuando en realidad, de manera inadvertida o deliberadamente, se desconoce o no desea asumir. No se defiende aquí la necesidad de *normativizar* y *regular* absolutamente la vida universitaria –nada más lejos de mi intención–, sino de fortalecer y de asegurar precisamente el conocimiento y el ejercicio de los derechos y los deberes de todos los implicados, y lograr con ello la calidad de las relaciones y de las transacciones entre ambos actores que debería caracterizar la vida universitaria.

En tercer lugar, se han detectado diversos 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 a estudiantes y a miembros del PAS y del PDI. Sin especificar en cada caso y aludiendo a aquellos que han llegado a conocimiento de la Oficina del Defensor por uno u otro medio, pueden mencionarse, por ejemplo, incumplimiento de plazos en notificaciones, así como notificaciones que se remiten con excesivo retraso, aunque no exista un plazo legal para hacerlo, pero sí una necesidad o un interés real de conocerlo por parte del interesado; plazos en convocatorias anuales o periódicas que se modifican sin suficiente publicidad, o se amplían en algunos casos sin aparente justificación, lo que a su vez puede generar falta de equidad en el trato dado a los interesados; retrasos excesivos en la tramitación de pagos y en la correspondiente devolución de adeudos o recepción de cobros que afectan a distintos servicios, pero en los que pueden encontrarse tanto estudiantes y becarios como personal laboral y funcionario. Aunque, por supuesto, todo esto no refleja un funcionamiento generalizado, sí que parece necesario analizar y mejorar estos procesos, puesto que pueden causar importantes perjuicios y en cualquier caso molestias innecesarias a quienes los sufren.

En cuarto lugar, y muy relacionado con lo anterior, se encuentra la necesidad, ya formulada por el Defensor Universitario en la Memoria del curso 2003/2004, de proceder a un mayor y más eficaz estandarización de todo tipo de procedimientos implicados en gestiones realizadas por los distintos servicios de la URJC, con el doble objetivo de incrementar la agilidad y la transparencia de los procedimientos y de garantizar la seguridad jurídica de los usuarios, conociendo en todo momento los distintos pasos, documentos, requerimientos, mecanismos y responsables implicados en cada gestión. Aunque desde el Consejo de Gobierno se han tomado decididas iniciativas para paliar este déficit, parece necesario invertir un mayor esfuerzo en incrementar el *comportamiento y funcionamiento institucional* en todos sus ámbitos, ya que parece que ni el actual tamaño ni la edad que ha alcanzado la URJC permiten ampararse en ellos para justificar un funcionamiento que no sea plenamente institucional, formalizado y con la exigible seguridad jurídica. La conciencia de esta necesidad por parte de los Órganos de Gobierno y las acciones emprendidas a tal efecto tendrán sin duda como resultado en un breve plazo la disminución de problemas y reclamaciones al respecto.

Por último, en lo relativo a los aspectos ya señalados en la Memoria del curso anterior y que parecen mejorables, se encuentran los déficits en la cantidad y la calidad de la información que afecta a los distintos sectores de la Comunidad Universitaria. Por ejemplo, un ámbito que quizá convendría analizar en profundidad es el referido al *medio* utilizado para comunicar y transmitir información a los miembros de la Comunidad Universitaria, ya que no parecen existir, o al menos el Defensor Universitario los desconoce, criterios claramente definidos que distingan cuándo y cómo remitir documentación o información *en papel* y depositada en los correspondientes buzones o bandejas de correo, o por medios electrónicos, a través de mensajes de correo electrónico o de su difusión en la *Web*, o entregada directamente a responsables o representantes que a su vez están obligados a transmitir a terceros interesados. Esta aparente discrecionalidad en los

medios utilizados para la comunicación y la distribución de información interna puede generar serios perjuicios y, de nuevo, posible indefensión o inseguridad jurídica a los miembros de la Comunidad Universitaria cuando el funcionamiento de los sistemas de comunicación es inadecuado. En consecuencia, el Defensor Universitario sugiere la posibilidad de crear tanto una especie de protocolos públicos que permitan decidir y conocer el medio que es preceptivo utilizar para cada tipo de comunicación e información transmitida, como de desarrollar una *Intranet* para los miembros acreditados de la URJC con accesos comunes y restringidos según el sector al que se pertenece, y que permita a cada perfil de usuario acceder a la información y recibir y enviar comunicaciones de manera fiable y segura; estas posibilidades no resultan ninguna novedad, ya que en otras muchas universidades públicas, instituciones y organizaciones de todo tipo existen estos procedimientos.

También en relación con los sistemas de comunicación de la URJC deseo reiterar la necesidad de ampliar, mejorar y actualizar las páginas *Web* de la URJC y de cada Centro, teniendo en cuenta la importancia que la comunicación electrónica ha alcanzado en las sociedades actuales, así como de adaptar la *Web* a la normativa que regula el acceso de las personas con discapacidad y de edad avanzada a los medios electrónicos de comunicación, en especial, *Internet*, que en la actualidad no parece cumplirse en la página *Web* de la URJC. En este sentido, es necesario recordar lo dispuesto en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio), que en su Disposición Adicional Quinta, denominada *Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos*, establece lo siguiente:

*"Uno. Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada de acuerdo con los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocido antes del 31 de diciembre de 2005.*

Así mismo, quisiera señalar la preocupación que me produce en este caso ciertos *abusos* o posibles *usos capciosos* de los medios de comunicación, como es el uso relativamente habitual de mensajes de correo electrónico enviados a las llamadas *listas de distribución* –que pueden ser más o menos amplias, y donde se incluyen/excluyen destinatarios según conveniencias o intenciones predeterminadas– o remitidos bajo la rúbrica de "*con copia a*", y a través de los cuales se transmiten supuestas informaciones, opiniones o hechos que pueden resultar ambiguos en su interpretación, descontextualizados, sesgados o simplemente especulativos, y que pueden afectar al buen nombre, al prestigio profesional o al honor de las personas, cuando no incurrir abiertamente en presuntas faltas o delitos de calumnia o difamación (o, lo que agrava aún más los hechos, cuando esos mensajes son anónimos y pretenden deliberadamente causar daño). Por supuesto, el Defensor Universitario no está sugiriendo en ningún caso merma alguna en el derecho a la libertad de expresión ni a la transmisión o publicidad de opiniones de los miembros de la Comunidad Universitaria, sino única y exclusivamente un uso respetuoso y autorregulado de estos medios de comunicación, teniendo presente sus límites y el respeto al derecho a la privacidad de todas las personas.

Por ello, se recomienda especialmente que se limite la utilización de los mensajes de correo electrónico para aquellos asuntos de trabajo de carácter "neutro", es decir, de contenidos no sujetos a valoraciones o interpretaciones, y aún menos de aquellos que puedan aludir a los comportamientos, las actitudes o las opiniones de personas, bien sean ellas destinatarias del mensaje o terceras a las que se alude en él. Esta recomendación se hace aún más necesaria cuando se utilizan las denominadas *listas de distribución* o mensajes enviados a colectivos, que también ha de intentar restringirse o utilizarse sólo cuando se encuentre justificado. Así mismo, se recomienda que las manifestaciones públicas acerca de supuestos comportamientos de miembros de la comunidad universitaria, tengan el carácter que tengan, se encuentren suficientemente probados o demostrados, o sean susceptibles de comprobar su veracidad,

así como que, en caso de que se quieran poner de manifiesto, se comuniquen a través de los procedimientos y mecanismos que correspondan a los órganos o instancias responsables para que adopten las medidas oportunas.

Las mejoras reales y previsibles que pueden señalarse de manera significativa en este curso 2004/2005, y que afectan tanto al alumnado como al PAS y el PDI, se resumen en las siguientes:

En primer lugar, la consideración, el análisis y la asunción por el Consejo de Gobierno de la URJC de las recomendaciones del Defensor Universitario relativas a la modificación de las *normas de permanencia*, en concreto, las referidas al número máximo de años de matriculación en las titulaciones. Así, en reunión del Consejo de Gobierno de fecha 11 de abril de 2005, se aprobó una propuesta de modificación de las normas de permanencia de los alumnos de la URJC en este sentido, tras lo cual se remitió al Consejo de Coordinación Universitaria para que emita el preceptivo Informe y su posterior, en el caso de resultar favorable, consideración por el Consejo Social, quien posee las competencias para aprobar este tipo de modificaciones, según lo dispuesto en la Ley 12/2002, de 18 de diciembre, de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas Madrileñas. El Defensor Universitario no duda de que el Consejo Social, si dicho Informe del CCU es favorable, mostrará la sensibilidad social necesaria para aprobar las citadas modificaciones en las normas de permanencia.

En segundo lugar, la firme iniciativa de conducir a la URJC hacia el camino marcado por el denominado *Espacio Europeo de Educación Superior*, iniciado por la *Declaración De Bolonia*, por medio de diversas iniciativas que tratan de adaptar paulatinamente los métodos actuales a los exigibles muy próximamente. A través de distintas experiencias articuladas por medio de varios *proyectos piloto* y de diversos cursos de formación, dirigidos fundamentalmente al profesorado, se ha tratado de ensayar y avanzar en la



prevista modificación de la educación superior aprobada por la mayoría de los países europeos. No obstante estas iniciativas, parece necesario profundizar aún más en la difusión, en el conocimiento real y en el debate de las implicaciones de esta importante transformación de la universidad, con la participación de todos los sectores afectados: estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios, puesto que todos ellos van a ver modificada en gran medida la forma habitual de estudiar y trabajar en la universidad. La resistencia al cambio es una actitud habitual en el seno de todo tipo de organizaciones, y más aún en aquellas que cuentan con un carácter secular, pero si precisamente logran prolongar su existencia a través del tiempo es también gracias a su capacidad de adaptación y, en muchos casos, de ser iniciadoras de cambios. Por último, tampoco conviene olvidar que la Universidad Pública está al servicio de la formación y de la educación de los ciudadanos y sostenida por fondos públicos procedentes de sus impuestos, de manera que si las necesidades de los ciudadanos y de la sociedad cambian, también la Universidad deberá cambiar para dar respuestas a estas nuevas necesidades.

Por último, señalar que la experiencia de estos dos cursos como Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos y el conocimiento que de ella me han proporcionado, me permiten fortalecer las más firmes convicciones acerca de la calidad y del enorme potencial que atesora nuestra Universidad en todos los sectores de la Comunidad Universitaria, así como albergar las más firmes esperanzas de que, a pesar de su juventud, pronto se encontrará en un plano de igualdad con las universidades de su entorno. Eso sí, tales metas no se alcanzarán por sí solas o por el mero paso del tiempo, sino que toda la Comunidad Universitaria ha de implicarse al máximo en conseguirlo y que es y será responsable de la universidad que tenemos y de la que deseamos.



## **6. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS**

Los Defensores Universitarios de las Universidades de la Comunidad de Madrid mantienen reuniones periódicas en las que tratan diversos asuntos y problemas generales que afectan al conjunto de las instituciones y que pueden dar lugar a acciones conjuntas. Entre otros asuntos, en las reuniones celebradas a lo largo de este curso 2004-2005 se han tratado temas como la regulación de las normas de permanencia de los estudiantes, el acceso a la enseñanza superior de las personas con discapacidad, el régimen jurídico actual del seguro escolar, las Becas de Excelencia de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, el *mobbing* en la Universidad, las relaciones de los Defensores Universitarios con la Oficina del Defensor del Pueblo y la colaboración con el colectivo de Defensores Universitarios españoles.

Estas relaciones entre los Defensores españoles se articulan en torno a la celebración de un Encuentro Estatal de carácter anual, de los que se han celebrado hasta el momento ocho ediciones, y de una Comisión Permanente, compuesta en la actualidad por diez miembros, elegidos por un periodo de dos años entre todos los Defensores Universitarios, y en la que se encuentran representadas las universidades públicas y privadas que cuentan con esta figura. Esta Comisión Permanente actúa como máximo órgano de representación entre los Encuentros, y su misión fundamental consiste en elaborar las conclusiones del Encuentro Estatal realizado y preparar el siguiente. También se ocupa de aquellos temas que son comunes a diversas universidades y de aquellos otros cuya posible solución sobrepasa el ámbito de la propia universidad, proponiendo acciones conjuntas o iniciativas cuyo apoyo se deja a elección de cada Defensor,

respetando en todo momento el principio de independencia y autonomía que define a esta figura.

A continuación se resumen las principales actividades desarrolladas por el Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos relacionadas con el colectivo de Defensores y su participación en los Encuentros y en la Comisión Permanente.

- Asistencia y participación en el VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

Celebrado en la Universidad de las Islas Baleares, Palma de Mallorca, entre los días 26 y 28 de octubre de 2004.

Participa en la Mesa de Trabajo: *"La actividad de mediación del Defensor Universitario"*.

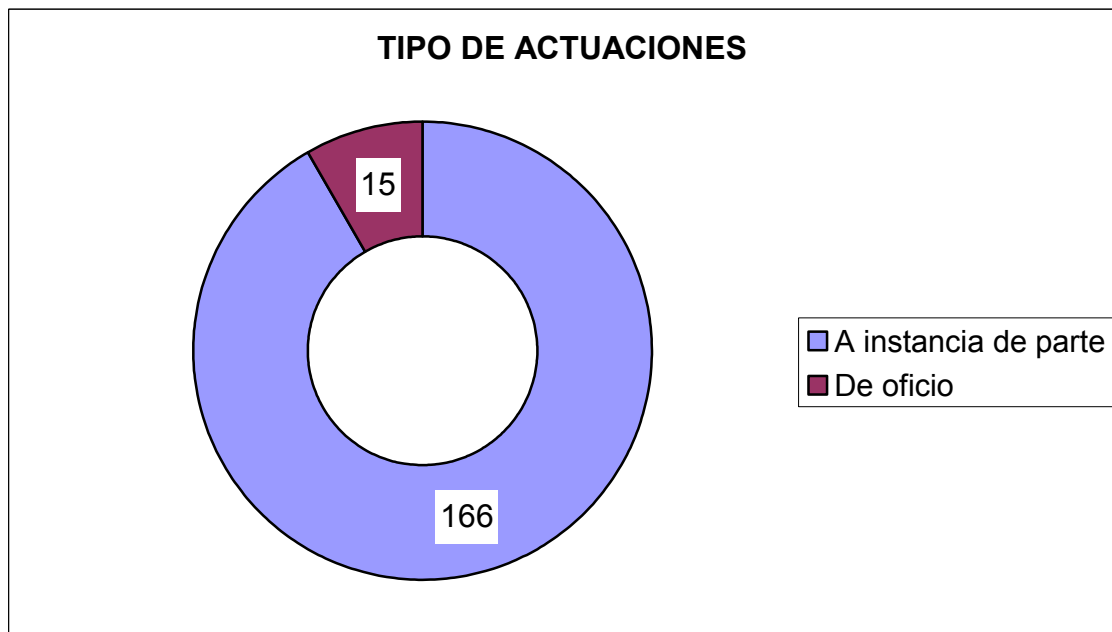
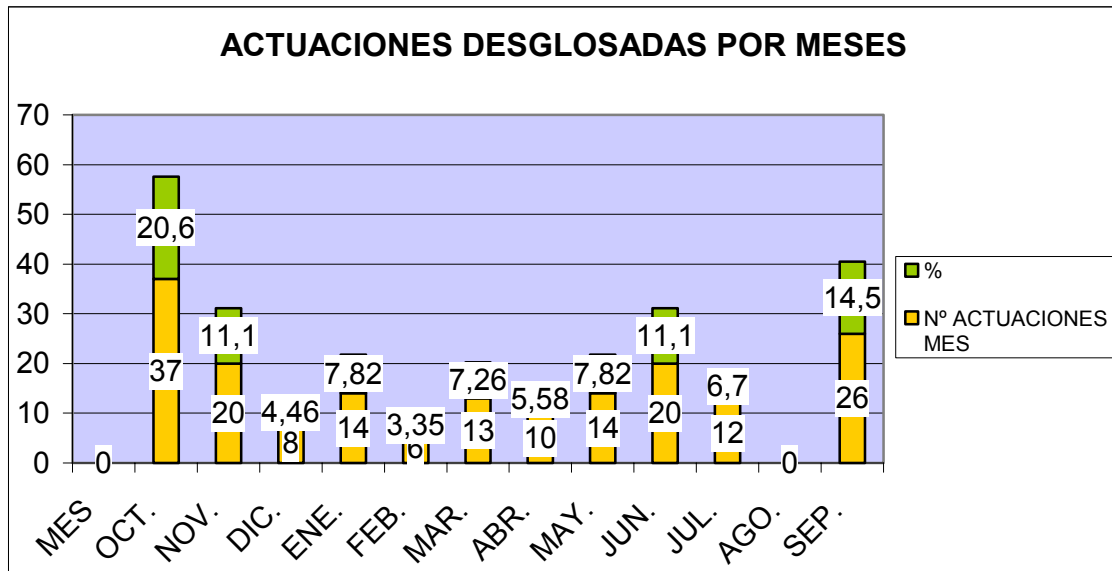
En la jornada de clausura de este VII Encuentro, el Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos es elegido por el pleno de los Defensores Universitarios españoles miembro de la Comisión Permanente, por un periodo de dos años.

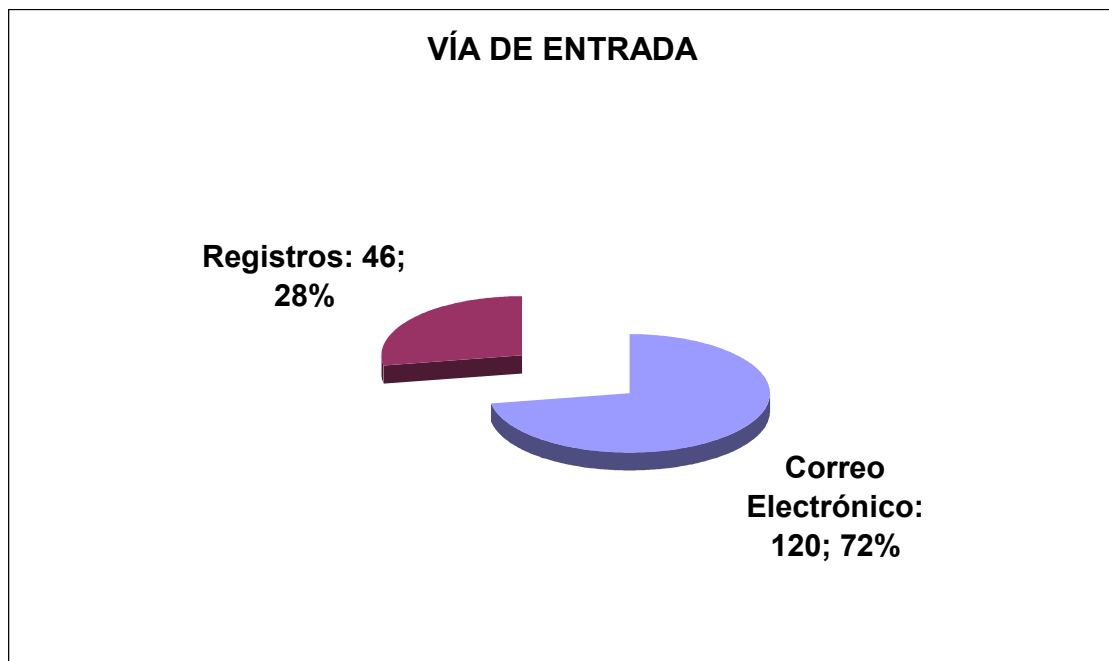
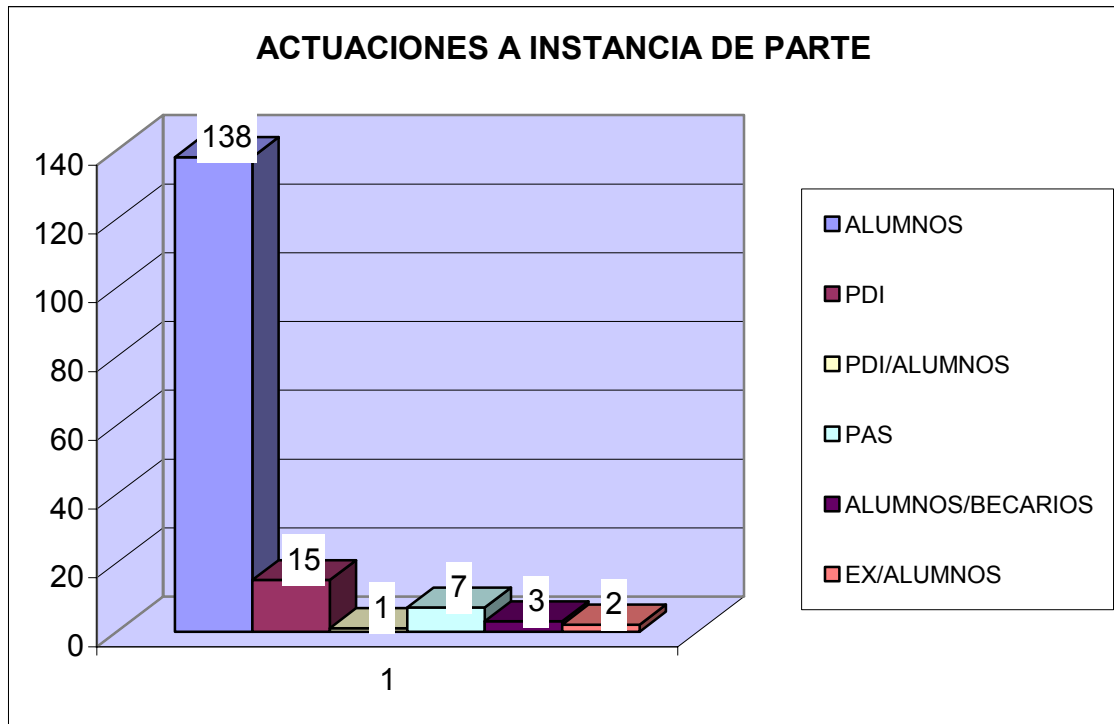
- Asistencia a la XV Reunión de la Comisión Permanente celebrada el 21 de diciembre de 2004 en Barcelona en la sede de la Universidad Ramon Llull, en la que se trataron los asuntos siguientes: Informe del Coordinador, Conclusiones de las Mesas de Trabajo del VII Encuentro Estatal, Solicitud de entrevista con el Director de la ANECA, Preparación del VIII Encuentro Estatal a celebrar en la Universidad de Cantabria en octubre de 2005, propuesta de las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche como sedes del IX Encuentro Estatal en 2006, elaboración de un informe sobre las Becas SICUE, inclusión de la página Web de los Defensores Universitarios en el portal Universia y sobre los sistemas de protección de datos de las bases de las Oficinas de los Defensores.

- Asistencia a la XVI Reunión de la Comisión Permanente celebrada el 11 de marzo de 2005 en Madrid en la sede de la Universidad Politécnica de Madrid, donde se contó con la presencia del Secretario de Estado de Universidades e Investigación, D. Salvador Ordóñez, quien realizó un exhaustivo análisis de los aspectos que preocupan al Ministerio de Educación y Ciencia y la prevista reforma de la L.O.U. Además, se trataron los siguientes asuntos: Informe del Coordinador, resumen de la visita de los representantes de la Comisión Permanente a la ANECA, sistemas y normas de compensación curricular, problemas planteados por las becas SÉNECA dentro del sistema SICUE, y programa y contenidos de las Mesas de Trabajo del VIII Encuentro Estatal a celebrar en octubre de 2005 en Santander.
- Asistencia y participación en el 3º Encuentro Europeo de Defensores Universitarios / Third Meeting of European Ombudsman in Higher Education, celebrado en Viena, en la Academia Diplomática, los días 19 y 20 de mayo de 2005, donde participó en las sesiones plenarias y en cuatro grupos de trabajo sobre los temas siguientes: "Mediation and *Ombudsing* in Higher Education", "Networking among Ombudsmen: From the Individual Case to Generic Solutions", "Creating *Ombuds* Offices: The How(s), When(s) and Why(s)" y "Non-traditional Students' Issues and *Ombudsing*".
- Asistencia a la XVII Reunión de la Comisión Permanente celebrada el 1 de julio de 2005 en Barcelona en la sede la Universidad Politécnica de Cataluña, en la que se trataron los asuntos siguientes: Informe del Coordinador, Informe sobre el III Encuentro Europeo de Defensores Universitarios celebrado en Viena, programa definitivo del VIII Encuentro Estatal de Santander, acuerdo sobre la propuesta de las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche como sedes del IX Encuentro Estatal a celebrar en octubre de 2006, relaciones de los Defensores con la CRUE, asuntos relacionados con el

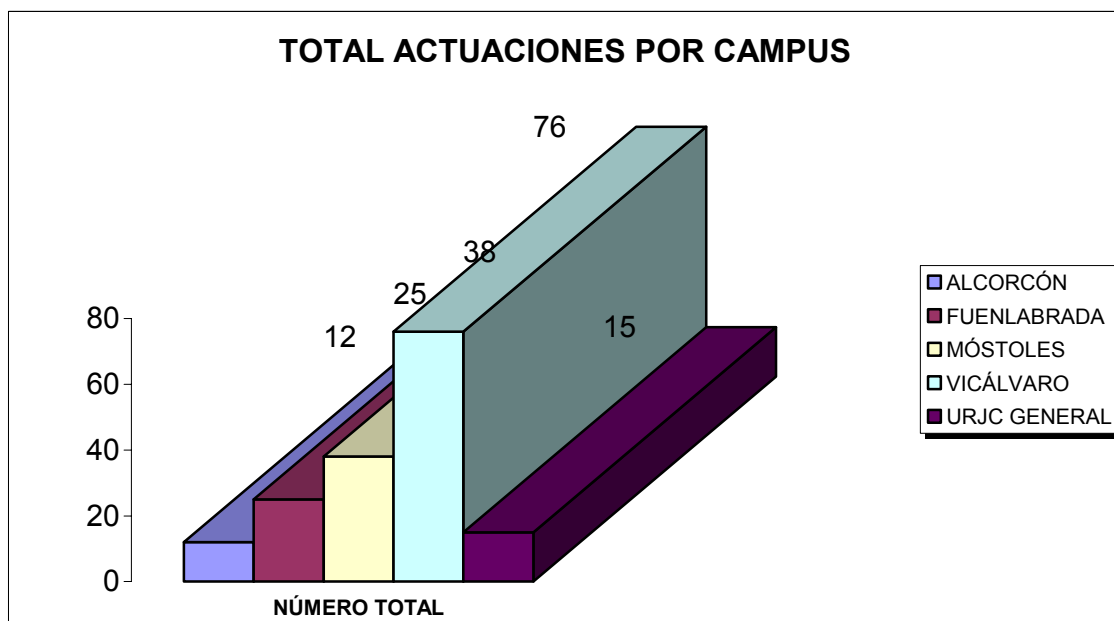
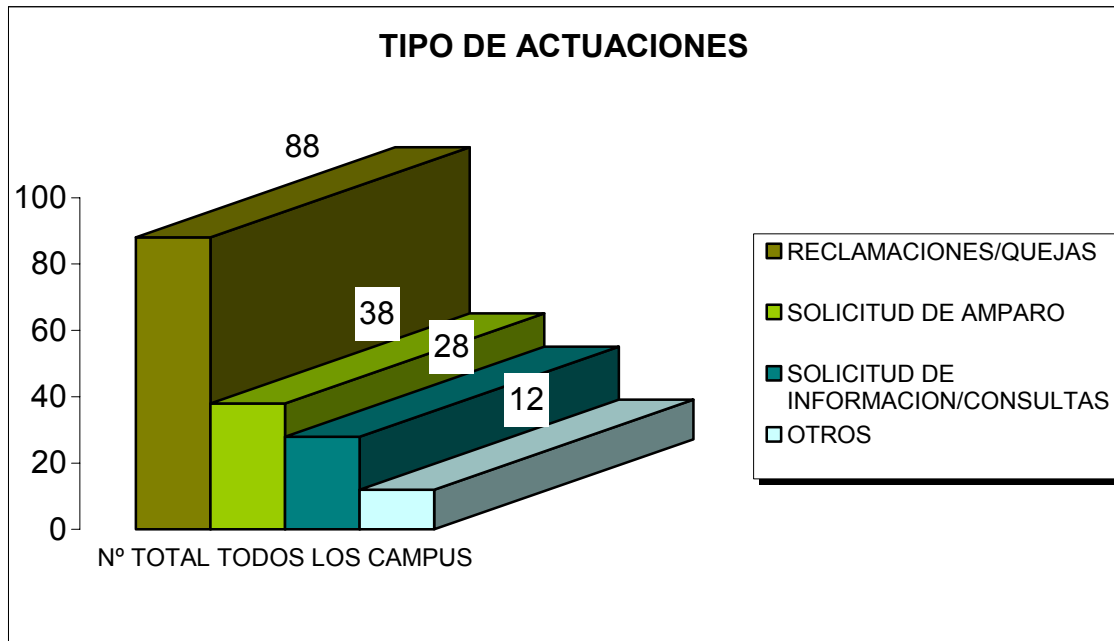
EEES y solicitud de apoyo a un documento presentado por la Plataforma Estatal de Profesores de Escuela Universitaria.

## ANEXO I ESTADÍSTICAS Y GRÁFICOS

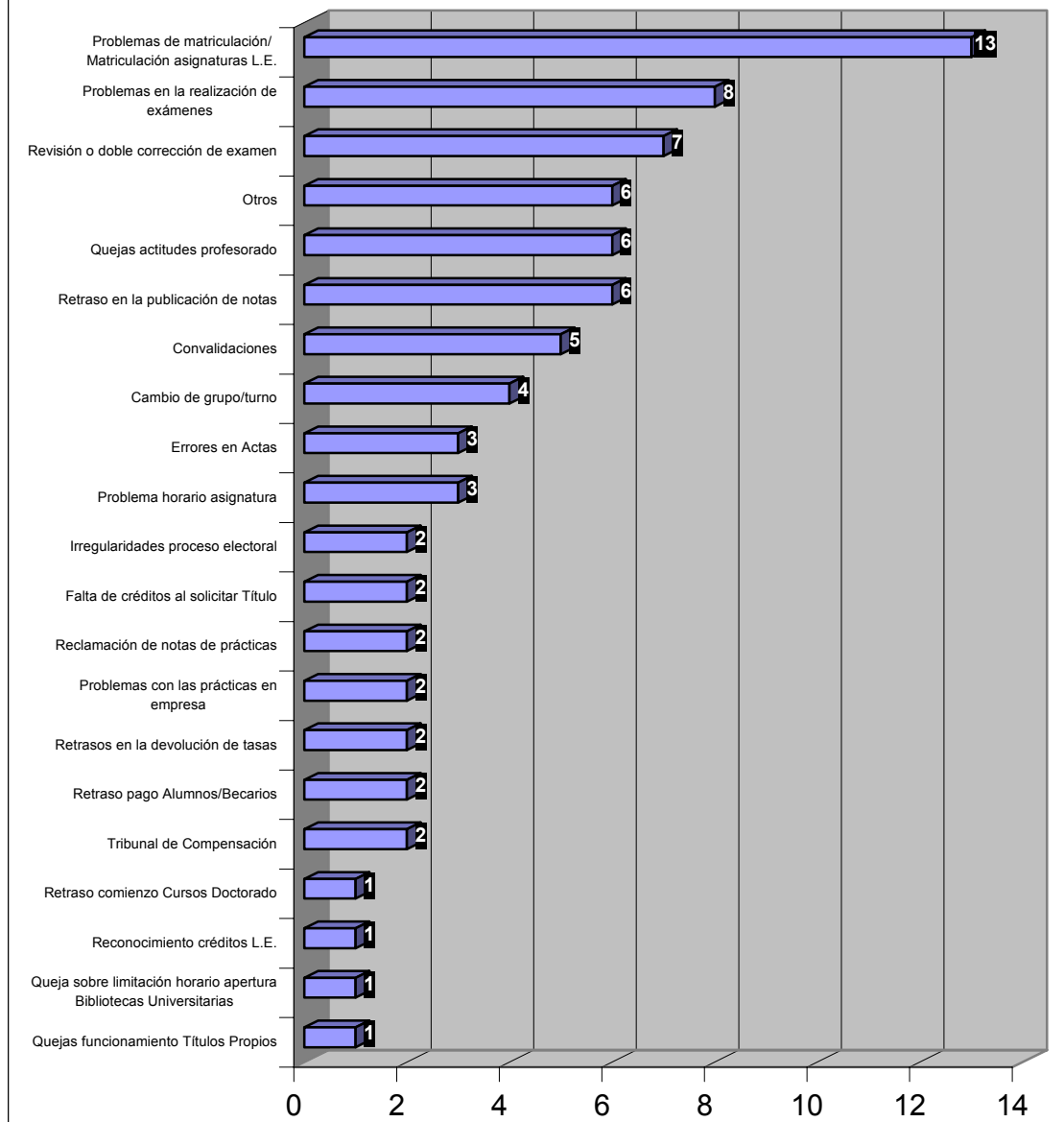


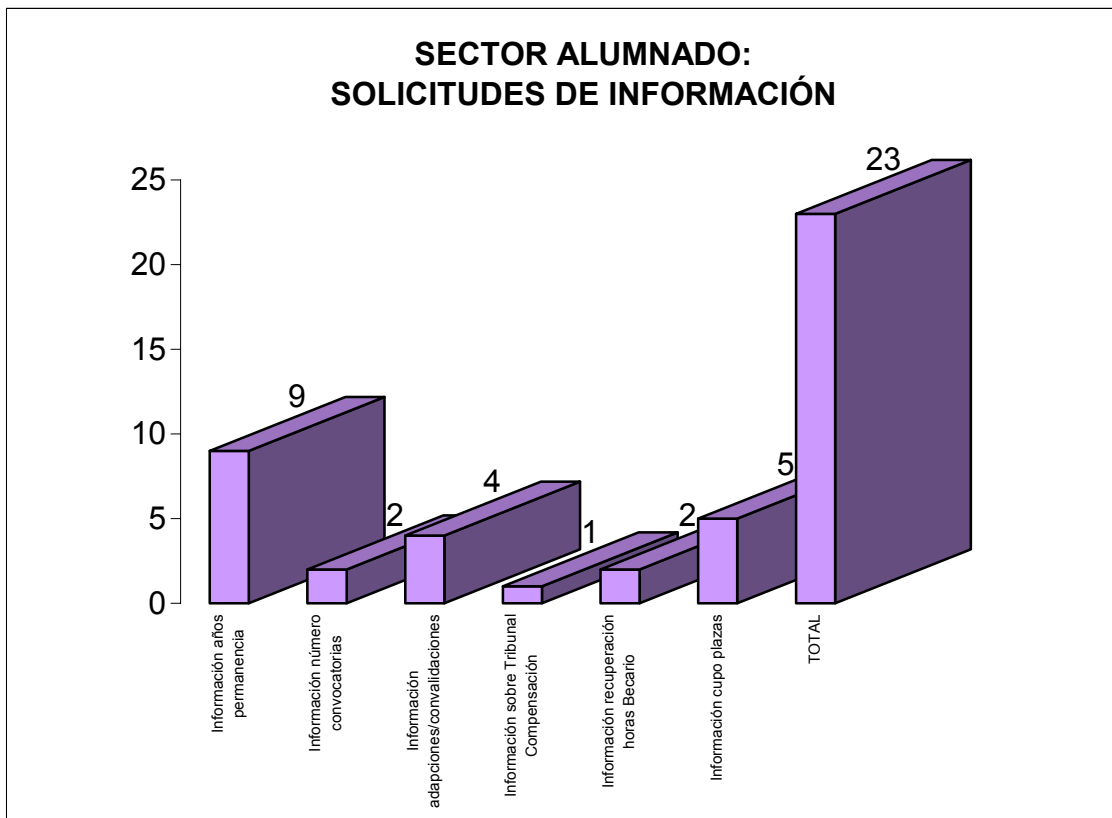
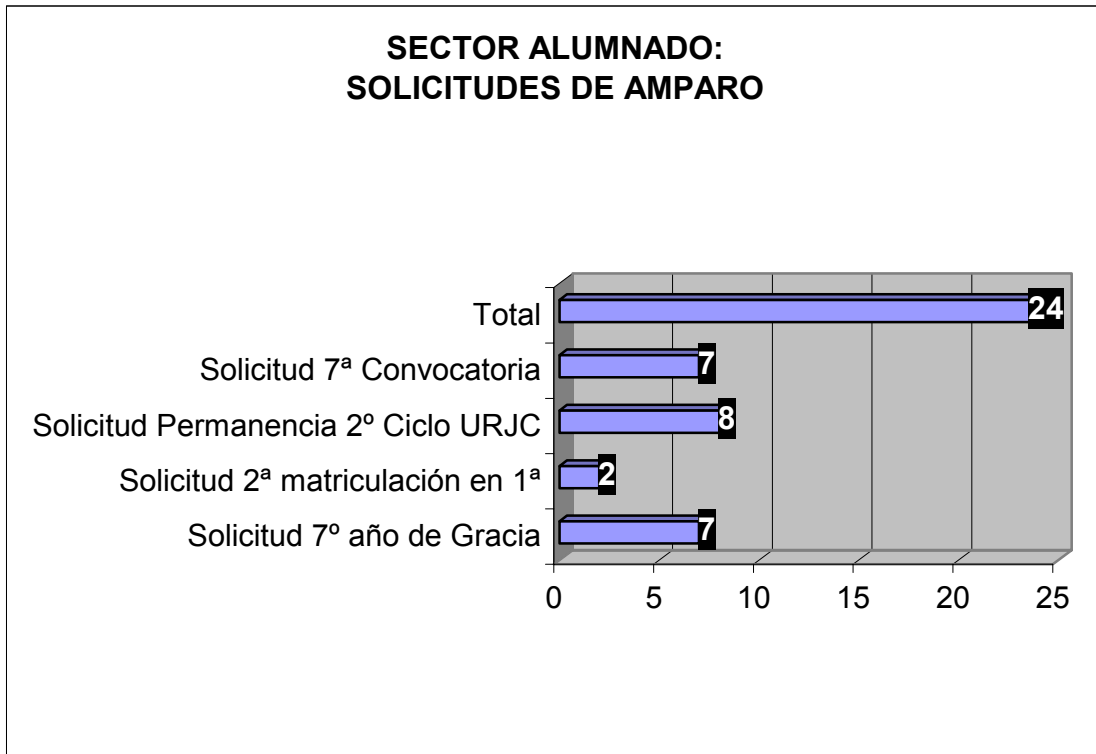






### SECTOR ALUMNADO: RECLAMACIONES / QUEJAS





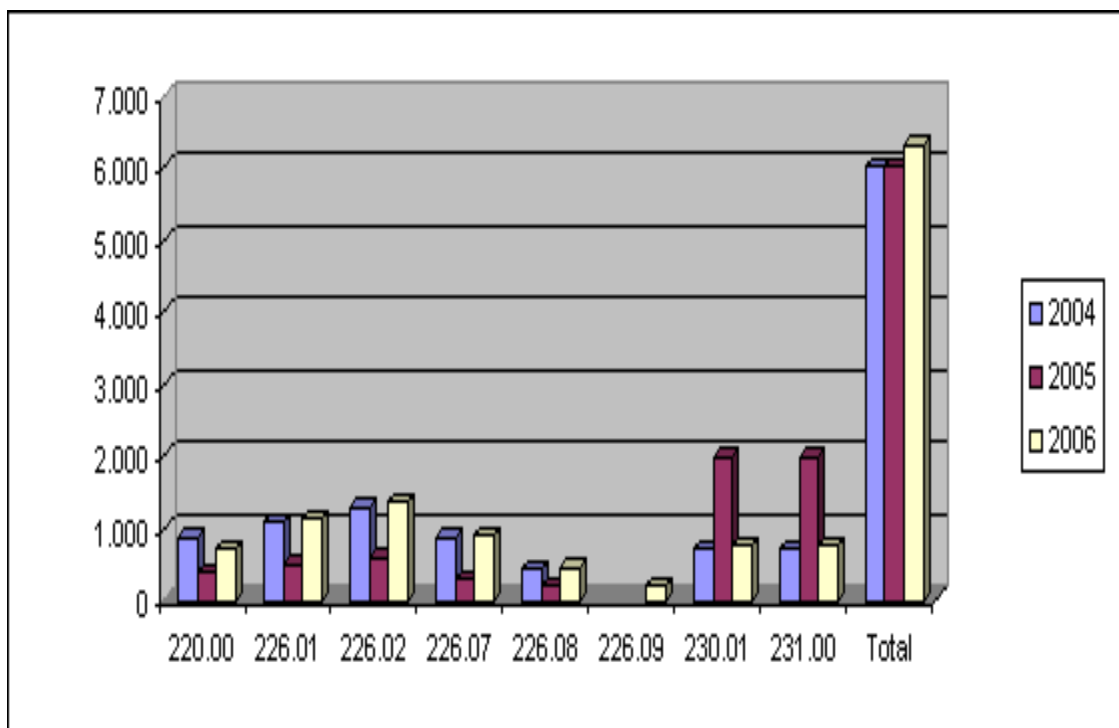


## ANEXO II EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A continuación se presentan los datos relativos al presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario, teniendo en cuenta que las actividades contenidas en esta Memoria corresponden a un curso académico y que los presupuestos están referidos a años naturales.

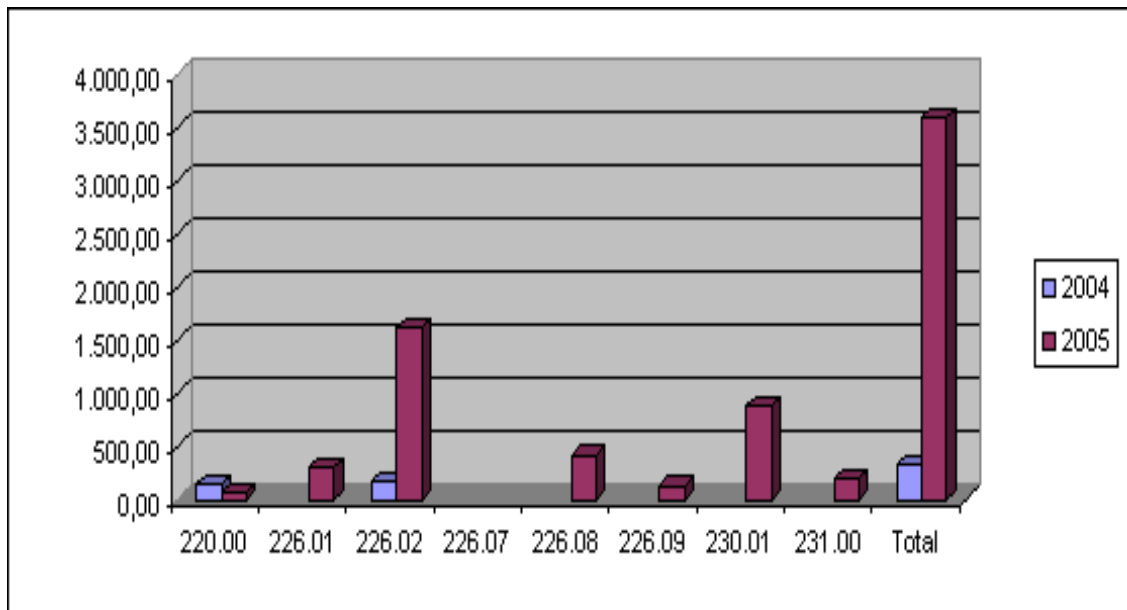
### Créditos iniciales

Código	Descripción	2004	2005	2006
220.00	Material de oficina ordinario	867	402	710
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	1.084	503	1.138
226.02	Divulgación y publicaciones	1.301	603	1.366
226.07	Reuniones y conferencias	868	291	911
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	434	201	455
226.09	Otros gastos			200
230.01	Dietas personal	723	2.000	760
231.00	Locomoción y traslado del personal	723	2.000	760
<b>Total</b>		<b>6.000</b>	<b>6.000</b>	<b>6.300</b>



**Obligaciones reconocidas**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>
<b>220.00</b>	Material de oficina ordinario	149,62	69,60
<b>226.01</b>	Atenciones protocolarias y representativas		300,01
<b>226.02</b>	Divulgación y publicaciones	173,61	1.609,13
<b>226.07</b>	Reuniones y conferencias		
<b>226.08</b>	Promoción económica, educativa y cultural		421,11
<b>226.09</b>	Otros gastos		130,15
<b>230.01</b>	Dietas personal		873,30
<b>231.00</b>	Locomoción y traslado del personal		196,14
<b>Total</b>		<b>323,23</b>	<b>3.599,44</b>



**ANEXO III**  
**VII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**  
**UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES**  
**Palma de Mallorca, 26-28 de octubre de 2004**

**CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO**

**MESA DE TRABAJO Nº 1:**  
**CONVERGENCIA EUROPEA:**  
**PRESENTE Y FUTURO DE LA EVALUACIÓN ACADÉMICA**

**Coordinadoras:**

**M<sup>a</sup> Dolores Adam Muñoz (Universidad de Córdoba)**  
**Marta Arroyo González (Universidad Europea de Madrid)**

Uno de los objetivos fundamentales del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) consiste en trasladar la responsabilidad de "enseñar" del profesor al "aprender" del alumno. Para ello, será necesario poner en marcha una serie de cambios, que afectarán a la planificación de la docencia; a la metodología a utilizar; al seguimiento del aprendizaje del estudiante; a su evaluación continua; y al papel que ha de tener el profesorado, el cual durante toda su trayectoria profesional ha venido impartiendo la docencia de un modo determinado, basado fundamentalmente en la clase magistral y en la exigencia al alumno de la repetición de los contenidos vertidos en las aulas o consignados en el programa de la asignatura. Asimismo, el Personal de Administración y Servicios también ha de estar preparado para afrontar esta inminente transformación.

Por todo ello, los Defensores Universitarios, reunidos en el VII Encuentro Estatal, celebrado en Palma de Mallorca, los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004, se han planteado una serie de cuestiones, las cuales se pueden resolver a la luz de diversas recomendaciones.

Estas cuestiones son, fundamentalmente, las siguientes:

I. Relativas a la información y formación necesarias que exige el EEES

- ¿Se ha dado a conocer suficientemente y con la antelación necesaria en qué va a consistir este cambio?
- ¿Existe una política a nivel académico para concienciar a profesores y estudiantes del nuevo sistema que se va a implantar?
- ¿Existen los medios adecuados, tanto personales, como materiales, para poder hacer frente a esta transformación?
- ¿Están las Universidades preparadas para afrontar este cambio?

En resumen:

¿Está poniendo la Universidad, al servicio de los estudiantes, profesores y PAS, la información y los medios adecuados y suficientes para afrontar este nuevo sistema de enseñanza-aprendizaje que se trata de implantar?

II. Relacionadas con la evaluación académica, como parte del nuevo proceso de aprendizaje de los estudiantes:

- ¿Se tienen claros los objetivos de las materias que se imparten?
- ¿Se tiene formación para fijar unos objetivos de lo que se pretende que el alumno aprenda?
- ¿Se tiene la confianza de que la metodología que se utiliza es la más adecuada para la transmisión del conocimiento?
- Lo que se hace en las aulas ¿es una evaluación de seguimiento del aprendizaje de los estudiantes o una evaluación que servirá de base a la calificación que se les otorgará como proceso de acreditación del rendimiento?
- ¿Se sabe realizar un seguimiento de la evolución del aprendizaje del alumno?
- ¿Se quiere que los alumnos aprendan o sólo cumplir una programación?
- ¿Se saben transmitir de forma clara unos criterios de evaluación?



- ¿Se conoce el sistema de evaluación continua y la manera más adecuada de llevarlo a la práctica?
- ¿Qué tipo de conocimiento, habilidad, actitud, etc. han de poner en funcionamiento los estudiantes en la evaluación de conocimientos o destrezas adquiridas, para dar respuesta a la demanda que se les hace?
- ¿Será factible la docencia y la evaluación, con el actual calendario de convocatorias implantado en la generalidad de las Universidades españolas?

En resumen:

- ¿Se tiene conciencia que la evaluación que se tendrá que realizar ha de ser coherente con el estilo de trabajo que se desarrolle; con los objetivos de la materia, con la importancia atribuida a los contenidos abordados, con la metodología empleada, con el sentido general que se ha querido dar al curso?

En relación con estas cuestiones los Defensores Universitarios realizan las siguientes RECOMENDACIONES:

1.- Tanto el Ministerio, como las Comunidades Autónomas, a través de sus órganos competentes, han de fijar las pautas a seguir para la incorporación de las universidades españolas al Espacio Europeo de Educación Superior, de una forma clara, precisa y transparente.

2.- Las Universidades deben de acelerar su proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior para que en el año 2007 el nuevo sistema de enseñanza universitaria no constituya un cambio traumático.

3.- Cada Universidad ha de elaborar y difundir, para la adaptación progresiva al Espacio Europeo de Educación Superior, un plan detallado en el que se recojan las acciones que se van a realizar y su secuencia en el tiempo. En este sentido:

a) Se considera necesario y urgente la elaboración de un plan de acción para implicar y formar al profesorado, cuya gestión debería residir en los centros y/o departamentos, pues es necesario que exista una mayor

cercanía entre las acciones y los destinatarios del plan. Asimismo, sería muy positivo adoptar medidas que incentiven la participación del profesorado en su formación y en todo el proceso de adaptación. Para que la implicación del profesorado sea efectiva, las actividades de formación han de ser de calidad y han de llevarse a cabo en su horario de trabajo.

b) En esta misma línea, se considera necesario que el alumnado y el Personal de Administración y Servicios tengan una información clara y precisa con respecto a la nueva situación que va a tener lugar en la Universidad.

4.- En relación con la evaluación de los conocimientos de los estudiantes es necesario poner en marcha una serie de cambios. En este sentido resulta conveniente:

a) Implantar un sistema de evaluación continua a través del seguimiento del aprendizaje de los alumnos.

b) Determinar las diferentes actividades que integran la mencionada evaluación continua y que serán objeto de calificación. En relación con este extremo, es imprescindible insistir en la obligatoriedad por parte del profesorado de publicar, antes del comienzo del curso académico, las distintas actividades que van a ser objeto de evaluación (trabajos, seminarios, asistencia a las clases teóricas y prácticas, etc.).

c) Establecer una vinculación entre el sistema de evaluación del aprendizaje y los objetivos que se persiguen en las correspondientes materias, tanto en sus contenidos teóricos, como prácticos. Por ello, se considera imprescindible evitar situaciones que desnaturalicen las estancias prácticas, en las que el estudiante desempeña funciones que no contribuyen a su capacitación profesional. En relación con lo anterior, se considera necesario que cada Universidad vele, a través de los mecanismos que estime pertinentes, por el cumplimiento de los objetivos a los que las prácticas están dirigidas. Por lo que se considera de especial trascendencia, fijar la determinación de su finalidad, el seguimiento del aprendizaje y el control de su cumplimiento.

d) La necesidad de reflexionar, en primer lugar, acerca de la manera de implantar el sistema de evaluación continua en la convocatoria

de septiembre, ya que es probable que no exista tiempo material suficiente para llevar a cabo un control del aprendizaje del alumnado por parte del profesorado. En segundo lugar, sobre la forma de evaluar a los estudiantes que por razones de trabajo, enfermedad prolongada..., no asisten con regularidad a las clases.

**MESA DE TRABAJO Nº 2:**  
**POSIBILIDAD DE UN CÓDIGO ÉTICO DE LOS MIEMBROS DE LA**  
**COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**Coordinadores:**

**Pilar Gómez Ramos (Universidad Autónoma de Madrid)**

**Agustín Miñana Aznar (Universidad de Murcia)**

**Montserrat Casas Ametller (Universidad de las Islas Baleares)**

En un momento en que se está planteando de una forma global que la pérdida de la estimación y aún el olvido de los valores éticos son una tragedia para la calidad de las relaciones humanas y se investiga en la búsqueda de unos valores éticos comunes, los universitarios deberíamos participar en esa búsqueda general y divulgar los que afecten de una forma particular a la vida universitaria.

La Universidad es una institución cuyos objetivos básicos, la creación de conocimiento y su transmisión mediante la función docente, investigadora y de extensión universitaria, deben ser llevados a cabo de acuerdo a los principios de integridad, responsabilidad, veracidad, equidad, solidaridad, justicia e igualdad de oportunidades. A la vez debe fomentar la participación de sus miembros en el desarrollo de la sociedad.

La tarea de los miembros de la comunidad universitaria para llevar a cabo la consecución de los objetivos de la institución es compleja, ya que

por una parte la libertad de cátedra y la libertad de estudio deben ser compatibles con la obligación de ofrecer a los estudiantes las capacitaciones profesionales adecuadas, y por otra parte las tareas de investigación están cada vez más ligadas a los objetivos de los organismos que las financian, si bien deben estar orientadas por unos principios generales que beneficien el conjunto de la sociedad. Por tanto parece conveniente la adopción de un Código Ético para todos los miembros de la comunidad universitaria que sirva de punto de referencia para el desarrollo normativo, que favorezca el compromiso moral de los que trabajan y estudian en la Universidad y que inspire su comportamiento. La necesidad de desarrollar unos principios éticos generales que afecten a las actividades docentes, discentes e investigadoras se refleja ya en los Estatutos de algunas Universidades. En este contexto parece adecuado que los Defensores Universitarios reflexionemos en torno a los compromisos éticos básicos de la actividad universitaria.

En primer lugar un código ético, a diferencia de las normativas, no puede imponerse, pero debe servir de guía a todos los miembros de la comunidad universitaria. Por lo tanto parece pertinente que en el proceso de su elaboración se impliquen todos los colectivos de la Universidad, PDI, PAS y estudiantes, y se clarifiquen los valores y los principios que deben guiar la actividad de todos los miembros de la Universidad, entre los que hay que destacar los valores propios de la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento. El documento deberá ser concreto, claro y conciso.

Como líneas más importantes del Código Ético se podrían destacar, entre otras, las siguientes:

- Todos los miembros de la Comunidad Universitaria deberán:
- Actuar con honestidad y rigor en el desarrollo de su actividad universitaria.
- Conocer y respetar los Estatutos y normativas de la Universidad.

- Utilizar siempre un trato correcto, cortés y respetuoso con los demás miembros de la comunidad universitaria, respetar sus derechos y no consentir que nadie sea despreciado, discriminado, humillado o instrumentado.
  - Respetar el patrimonio de la institución no haciendo uso del mismo para actividades ajenas a sus tareas universitarias.
  - Contribuir a mantener y mejorar la reputación e imagen de la Universidad.
  - Participar activamente en el funcionamiento y la gestión de la Universidad y desde cualquier puesto actuar con transparencia, evitando que los cargos sean utilizados como plataformas de poder personal.
  - Hacer explícitos los conflictos de interés que se plantean en su actividad universitaria e inhibirse cuando corresponda.
- Los miembros del PAS y PDI deberán:
- Propiciar el desarrollo integral de los estudiantes, reconocer las contribuciones de otros miembros de la comunidad universitaria y evitar cualquier apropiación y uso indebido del trabajo ajeno.
  - Realizar su trabajo con profesionalidad y diligencia.
  - Organizar los planes de estudio y las tareas docentes de forma que resulte óptima para el mejor aprendizaje del estudiante sin responder a intereses personales o de grupo.
  - Respetar los valores básicos constitucionales en las tareas de investigación y transferencia tecnológica, manteniendo unos niveles adecuados de calidad. Los investigadores han de realizar su trabajo con rigor científico, cumpliendo las regulaciones y sometiéndose a las comisiones existentes. En las publicaciones que se deriven de sus investigaciones han de dar a conocer a los autores e instituciones que los han hecho posibles, utilizando y

citando de manera adecuada el trabajo y los resultados obtenidos por otras personas.

- Llevar a cabo la contratación y promoción del personal de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, evitando cualquier discriminación.
  
- Los estudiantes deberán:
  - Utilizar con aprovechamiento los medios que la Universidad pone a su disposición para su formación integral.
  - Evitar actuaciones indebidas en los procesos de evaluación y en la realización de trabajos y prácticas.

### **MESA DE TRABAJO Nº 3:**

#### **LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

##### **Coordinadores:**

**Isabel Baixeras i Delclós (Universidad Rovira i Virgili)**

**Eduardo Gamero Casado (Universidad de Huelva).**

La mediación constituye una herramienta a disposición del Defensor Universitario para el cumplimiento del fin institucional de contribución a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos que establece la Disposición Adicional 14ª de la LOU.

La premisa básica sobre la que se funda la mediación es que lo importante para resolver los conflictos es conocer sus causas, para resolverlos en sus fundamentos y no en sus manifestaciones puntuales. Su otro componente esencial es que pretende que todas las partes implicadas

encuentren por sí mismas un acuerdo que dirima su controversia, actuando el mediador como promotor o catalizador de dicho acuerdo. En este sentido, el procedimiento de mediación ha de ser voluntario en todos sus elementos: la propia aceptación de la mediación por las partes, fases que atravesará el procedimiento, y acuerdos a los que pueda llegarse.

El Defensor Universitario puede utilizar la mediación de dos maneras o vías diferentes:

- Mediación en sentido estricto, como procedimiento específico encuadrado entre los cauces alternativos de resolución de disputas cuya gestión se le confían, junto a las quejas, las consultas u otros.
- Mediación en sentido genérico, como técnica puntual aplicada intuitivamente o de manera inespecífica en una fase determinada de un asunto sometido a su consideración.

Un aspecto a debatir es la eventual existencia de límites éticos a la actividad de mediación del Defensor Universitario. En primer término, esta cuestión evoca la tipología de asuntos o materias insusceptibles de mediación en razón de su naturaleza; y en segundo lugar, plantea la necesidad de que el mediador no se enclaustre en un papel estimulador de cualesquiera acuerdos entre las partes, sino que vele por el respeto de unos límites éticos en los arreglos a que se llegue con ocasión de la mediación. Esto último invoca el delicado asunto de concretar dónde se situarían tales límites morales cuya custodia se confía al Defensor.

En principio, cabe la mediación en cualesquiera materias en las que sea posible vislumbrar una solución razonable, salvo en los siguientes supuestos:

- cuando estén comprometidos derechos:
  - fundamentales.
  - irrenunciables.
- cuando existan normas imperativas que no permitan dispensa o exención.

La extraordinaria variedad de asuntos que pueden presentarse ante la oficina del Defensor desaconseja la protocolización de la actividad de mediación mediante la aprobación de un procedimiento-tipo cuyas fases resulten de obligado seguimiento en todo proceso de mediación. No obstante, será útil para el Defensor Universitario conocer diferentes plantillas o modelos de procesos de mediación, que puedan ilustrarle y enriquecer sus aptitudes para la gestión de los conflictos.

No resulta preciso ni conveniente esclerotizar el procedimiento de mediación con un protocolo predeterminado. Ahora bien, el Defensor en funciones de mediación podrá confeccionar un procedimiento específico para cada caso, según los factores sustantivos (materia sobre la que verse) y personales (perfil de las partes) incidentes en el caso.

En el caso de que lo permita el régimen aplicable a cada Defensor Universitario, puede ser de gran ayuda que el Defensor en funciones de mediación acuerde expresamente ese procedimiento con las partes antes de iniciar la mediación propiamente dicha. Los aspectos a contemplar en ese procedimiento de mediación "a medida" serían:

- Si hay reuniones conjuntas de las partes o presentación de posiciones por separado.
- Si el resultado de la mediación se plasma en un acuerdo escrito o no.
- Si ese acuerdo final se firma formalmente o no.
- Si el Defensor realizará un seguimiento de su ejecución o no.

También puede ser útil que el Defensor tenga a disposición de las partes una o varias plantillas de procesos de mediación para que consideren si alguno de ellos se adapta a su problema.

Para el desempeño de funciones de mediación por el Defensor Universitario es recomendable un conocimiento básico de técnicas psicológicas y sociológicas de gestión de conflictos, así como de habilidades



para potenciar e interpretar la información facilitada por las partes, ya se trate de estímulos a la comunicación, ya la interpretación de información subliminal –por ejemplo, la comunicación no verbal–, ya a otras estrategias y pericias de utilidad para la mediación. Sería muy conveniente que, con ocasión de los encuentros de Defensores Universitarios, se atendiese a esta faceta formativa, ya sea mediante la impartición de conferencias, ya mediante talleres o seminarios específicos, que formen a los Defensores Universitarios en técnicas, tácticas y estrategias de mediación.

En definitiva, se trata de favorecer en toda la comunidad universitaria la generalización de una actitud conciliadora, responsable y mediadora, que considere el conflicto como algo positivo –funcional–, en tanto que contribuye al cambio y a la mejora de la calidad universitaria en todos los aspectos.

#### **MESA DE TRABAJO Nº 4:**

### **RELACIÓN ENTRE LA INSTITUCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO CON LOS ORGANISMOS DE CALIDAD Y CON OTRAS ENTIDADES CON LAS QUE COMPARTE PARCIALMENTE OBJETIVOS**

#### **Coordinadores:**

**José Manuel Bayod Bayod (Universidad de Cantabria)**

**José Navarro Solé (Universidad Politécnica de Cataluña)**

El Defensor Universitario no es la única instancia que vela por la defensa de los derechos de algún colectivo de universitarios o por la mejora de la calidad de la universidad. Como organización democrática que es, la universidad cuenta con diversos cauces de participación a diferentes niveles, así como con entidades que se han ido creando durante los últimos años para promover la calidad de sus procesos o de sus resultados. El Defensor no constituye una alternativa a estos cauces, sino que actúa más

bien como garante de que funcionen adecuadamente y de que sus actuaciones se dirijan a la consecución de sus fines.

Las características más importantes que diferencian a la institución del Defensor Universitario de estos otros órganos o servicios son:

- **la independencia:** la actuación del Defensor en ningún caso se ve condicionada por los intereses de una parte de la universidad, puesto que no necesariamente responde sólo a los intereses de quien solicita su intervención o a los de la autoridad universitaria, ya que procura el interés general;
- **la ausencia de poder ejecutivo:** el Defensor no dicta resoluciones sobre los casos planteados, sino que como consecuencia de ellos elabora informes para identificar problemas y hace propuestas o recomendaciones que otras instancias han de valorar para decidir sobre su aplicación;
- **la temática de las reclamaciones que admite o de las iniciativas que toma:** el Defensor se centra habitualmente en cuestiones relacionadas con la equidad, las libertades de minorías y los derechos básicos de los miembros de la comunidad universitaria, y deriva hacia otras instancias las reclamaciones que tienen sus propios cauces de resolución, de las que hace el seguimiento adecuado;
- **los principios de actuación:** cuando de la estricta aplicación de una norma escrita el Defensor encuentra que esa aplicación va contra el principio de equidad, formula la oportuna propuesta de modificación, solicitando a la vez que quede en suspenso la aplicación de dicha norma hasta que se resuelva.

Las siguientes ideas pretenden apuntar algunos principios de actuación que permitan encuadrar la relación entre la institución del Defensor y algunos de esos órganos con los que podría entrar en concurrencia.

1. El Defensor estudia reclamaciones dirigidas a cualquier órgano universitario, y centra sus recomendaciones en aquellas que pueden afectar a los derechos de la comunidad universitaria. Cuando aprecia que la reclamación se deriva en realidad de un conflicto de intereses legítimos más que de un presunto atropello a la equidad o a las libertades individuales, así como cuando la materia objeto de reclamación corresponde a la ordenación de la convivencia o a deficiencias menores en el funcionamiento de los servicios universitarios, deben ser otras instancias las que tomen las iniciativas pertinentes (representantes de los alumnos, órganos de gobierno, etc.), a menos que las partes implicadas soliciten al Defensor su actuación como mediador.
2. El Defensor actúa en general bajo un "principio de buena voluntad" y sin potestad para imponer sanciones, y cuando detecta suficientes indicios de que una actuación puede ser sancionable traslada el caso a la Inspección de Servicios o a otros órganos, dando cuenta de su traslado a los interesados y dejando de intervenir por completo en él.
3. La existencia de Defensor en una universidad resulta ser en sí misma una apuesta por la calidad, dado que su actuación va dirigida a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. En coherencia con este mandato legal, coopera en todo aquello que ayude a la identificación de puntos débiles en el funcionamiento de la universidad, en la elaboración de propuestas de mejora y en el seguimiento de las mismas, con las Unidades de Calidad de su universidad y con las Agencias de Evaluación de la Calidad. Esta colaboración se ha de llevar a efecto manteniendo siempre la necesaria separación con estas figuras.
4. Al recibir una reclamación respecto de una autoridad universitaria (personal o colegiada), el Defensor escucha y atiende a las razones que esa autoridad manifieste como justificación o explicación de sus

decisiones, pero no está condicionado por esas razones. Su misión se diferencia por tanto de otras unidades que, con nombres del estilo de Atención al Usuario o Gestión de Reclamaciones, tienen las grandes organizaciones, y entre ellas algunas universidades, con el fin de mejorar sus relaciones con los usuarios, puesto que en su actuación el Defensor es orgánica y funcionalmente independiente del Rectorado y del Consejo de Gobierno.

Del mismo modo, y como fruto de la independencia que ha de regir las actuaciones del Defensor Universitario, su labor se diferencia también de la de los representantes de cualquier colectivos puesto que no siempre se posicionará a favor de quien presente una reclamación ni a favor de un colectivo concreto.

Palma de Mallorca, 28 de octubre de 2004.



