

MEMORIA

**Del Defensor Universitario de la
Universidad Rey Juan Carlos**

Curso académico 2003/2004

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Móstoles (Madrid), noviembre de 2004

© De la edición y del texto: Oficina del Defensor Universitario. Universidad Rey Juan Carlos.

Imprime: StockCERO.

"La razón tiene tantas formas que no sabemos a cuál atendernos; la experiencia no tiene menos. La consecuencia que queremos sacar del parecido de los acontecimientos es poco segura, tanto más cuanto que son siempre distintos: no hay ninguna cualidad tan universal en esta imagen de las cosas como la diversidad y variedad".

"Hay más trabajo en interpretar las interpretaciones que en interpretar las cosas".

Montaigne.

"Personalmente, me causa mayor satisfacción comprender a los hombres que condenarlos".

Stefan Zweig.

ÍNDICE

1.- Presentación.....	7
2.- Oficina del Defensor Universitario de la URJC.....	11
3.- Introducción.....	13
4.- Metodología.....	17
5.- Actuaciones durante el curso académico 2003-2004.....	23
5.1. Consideraciones generales.....	23
5.2. Actuaciones <i>a instancia de parte</i>	24
5.3. Actuaciones <i>de oficio</i>	32
6.- Recomendaciones y sugerencias de mejora.....	45
7.- Actividades relacionadas con el colectivo de Defensores Universitarios y participación y organización de Encuentros.....	51
Anexo I: Estadísticas, Tablas y Gráficos.....	55
Anexo II: La figura del Defensor Universitario en los Estatutos de la URJC.....	61
Anexo III: Reglamento del Defensor Universitario de la URJC.....	63
Anexo IV: Declaración de los Defensores Universitarios españoles en el " <i>Año Europeo de las Personas con Discapacidad</i> ".....	73
Anexo V: Tríptico informativo de la Oficina del Defensor Universitario de la URJC	79
Referencias bibliográficas citadas en las notas.....	81

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, donde se dice:

"Anualmente, al principio de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria de las actividades desarrolladas el curso anterior, que recoja las recomendaciones y sugerencias para mejorar los servicios",

obligación que de manera idéntica se recoge en el Reglamento del Defensor Universitario, *Título III. Funciones y competencias*, artículo 6, punto 1, se presenta al Claustro esta Memoria de la actividad desarrollada por el Defensor Universitario durante el curso académico 2003/2004.

En dicho Reglamento también se contempla, en su *Título VI. Resoluciones, notificaciones e informes*, artículo 21, lo siguiente:

"En la Memoria anual que el Defensor Universitario está obligado a presentar al Claustro sobre la gestión realizada durante el curso académico anterior, se incluirán, al menos, el número y tipo de reclamaciones y quejas presentadas, aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de intervención o investigación. Además, el Defensor puede incluir cualquier otro tipo de información que considere necesario que el Claustro conozca acerca del ejercicio de sus funciones. En dicha Memoria no constará ningún tipo de dato personal o confidencial que permita la identificación de los interesados en el procedimiento investigador".

Esta Memoria que ahora se presenta al Claustro es la primera que elabora el Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos. Aunque quizá algunos miembros de la Comunidad Universitaria dudaran inicialmente de la necesidad y de los posibles beneficios de una instancia como esta, la experiencia acumulada durante su primer año de funcionamiento ha puesto de manifiesto el importante papel que puede desempeñar en la mediación y en la resolución de los conflictos, así como en la mejora de la calidad de los muy diferentes servicios que presta la Universidad.

En unas realidades sumamente complejas como las que se configuran en una organización universitaria, caracterizada por su apertura y el elevado número de interacciones, la existencia de diferencias o conflictos de intereses, disfunciones e incluso errores, ha de contemplarse como un componente tan inevitable como potencialmente positivo. Inevitable, debido a que los sistemas humanos o sociales están conformados por unidades singulares que les otorgan un carácter necesariamente plural, donde las personas ocupan posiciones diferenciadas, desempeñan en consecuencia distintos roles, cuentan con diferentes grados de poder, tienen intereses

diversos y, en definitiva, persiguen objetivos distintos, de manera que en estos contextos las disensiones y los conflictos resultan *naturales*. Y potencialmente positivo, porque esta estructura diferenciada y este pluralismo en su composición pueden –y deben– conducir al debate, a la argumentación, al enfrentamiento intelectual o de ideas, a la búsqueda de soluciones *razonables* donde tengan cabida las *razones* particulares de los actores; eso sí, siempre que las partes implicadas se entreguen a ello con una actitud constructiva y con una verdadera voluntad de llegar a establecer acuerdos.

Y es aquí donde el Defensor Universitario puede contribuir precisamente a incrementar este carácter positivo, funcional, del conflicto facilitando estos procesos, pero sin obligar nunca a iniciarlos y sin imponer ninguna solución a las partes, con el convencimiento de que son ellas las que tienen que asumir la responsabilidad de formular las propuestas y alternativas para la resolución de los conflictos y los problemas. Evidentemente, cuando se vulneren de manera flagrante derechos o libertades de los miembros de la Comunidad Universitario, el Defensor Universitario asumirá sin ambages sus funciones de informar, poner de manifiesto los incumplimientos y recomendar la aplicación estricta de las normas.

Por otro lado, el hecho de que una Comunidad Universitaria se dote de una figura como la del Defensor Universitario lleva implícito el reconocimiento de su necesidad e implica un ejercicio de autocrítica, o dicho de otro modo, conlleva la asunción de que puede haber cosas que no se estén haciendo bien o, al menos, como ocurre con todos los asuntos humanos, que se pueden mejorar. No se quiere decir con esto que la elección de un Defensor Universitario permita a la Comunidad Universitaria que lo hace aliviar su posible *mala conciencia*; antes bien, lo que sí supone es un ejercicio de *autoconciencia* acerca de la importancia de contar con una instancia independiente que la ayude en sus necesarios procesos de *reflexividad* sobre sus actuaciones.

Por todo lo anterior, esta Memoria que ahora se presenta al Claustro es importante porque en ella se refleja la primera fotografía que ha podido obtener el Defensor Universitario de la Universidad, lo que no equivale a decir que en ella se presente *la realidad*, ya que además de su carácter fragmentario, no se pretende construir aquí una realidad *única*. Y quizá tampoco el término fotografía sea adecuado, puesto que lo que el Defensor realmente obtiene es una especie de *negativo* de la Universidad. Teniendo en cuenta estas matizaciones, la información contenida en la Memoria adquirirá todo su valor pasado el tiempo, cuando la perspectiva y la comparación con los datos que arroje la actividad de la Universidad en los próximos años permitan aquilatar el volumen, la frecuencia y las características de los problemas más importantes. No obstante, la necesaria distancia temporal que se requiere para valorar la entidad real de los problemas que aquí se presentan no debe impedir que se contemple cada uno de ellos con la máxima consideración, puesto que la gravedad real de un problema se ha de valorar en el *aquí y ahora* en el que se produce y desde la perspectiva de la persona o el colectivo a quienes afecta. No corresponde al Defensor Universitario, ni debería quizá tampoco

corresponder a los responsables o a las instancias implicadas o que han generado el problema, determinar *a priori* si los casos que recibe son más o menos importantes, más o menos urgentes, o más o menos graves. Para él, todo problema es importante, y todos deben recibir una atención inmediata y son merecedores de una búsqueda de soluciones rápida. En la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos todos son *casos únicos*, todos tienen un carácter singular, puesto que se refieren a una persona o a un colectivo que viven una situación determinada, cuyo verdadero significado solo pueden conocer y valorar ellas mismas. Aunque en esta Memoria se presentan estadísticas con frecuencias y porcentajes, se trata de un *lenguaje* nunca usado en la actividad diaria de esta Oficina, y que se adopta aquí por razones tanto de economía de medios como de garantía para la salvaguarda de la confidencialidad de la información.

Por último, pero no menos importante, es obligado expresar el agradecimiento más sincero a todas aquellas personas que con su profesionalidad y su generosidad han facilitado el trabajo de la Oficina del Defensor Universitario, y sin cuya colaboración e implicación no hubiera sido posible solucionar y mejorar todas aquellas cuestiones que se han abordado en este curso académico. Muchas gracias igualmente a los miembros de la Comunidad Universitaria que han depositado su confianza en el Defensor cuando se han encontrado con un problema o cuando han necesitado ayuda o información. Y gracias muy especiales a quienes, ocupando una u otra *posición* o siendo cualquiera de las *partes* implicadas, han percibido al Defensor Universitario como una ayuda, como alguien que puede facilitar la superación de conflictos, ayudar a incrementar la calidad de las actividades y de los servicios o contribuir a la mejora de la convivencia.

Móstoles (Madrid), noviembre de 2004.

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

En la sesión del Claustro celebrada el 19 de junio de 2003 fue elegido Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos el profesor D. Carlos María Alcover de la Hera.

La Oficina del Defensor Universitario está ubicada en el Edificio de Rectorado de la URJC (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. 4ª planta. Rectorado. Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid).

Defensor Universitario

Carlos María Alcover de la Hera

Teléfono: 91 6655069

Fax: 916133845

Correo electrónico: defensor.universitario@rct.urjc.es

Secretaria Oficina Defensor Universitario

Curso 2003/2004

Tita Prieto Grajales

Teléfono: 914887324

Correo electrónico: aprieto@rct.urjc.es

Curso 2004/2005

Almudena Santalices Gómez

Teléfono: 914887324

Correo electrónico: almudena.santalices@urjc.es

Dirección de internet:

http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php

3.- INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307 de 24 de diciembre), contiene en su *Exposición de motivos* la siguiente declaración:

"Mejorar la calidad en todas las áreas de la actividad universitaria es básico para formar a los profesionales que la sociedad necesita, desarrollar la investigación, conservar y transmitir la cultura, enriqueciéndola con la aportación creadora de cada generación y, finalmente, constituir una instancia crítica y científica, basada en el mérito y el rigor, que sea un referente para la sociedad española. Así, la Ley crea las condiciones apropiadas para que los agentes de la actividad universitaria, los genuinos protagonistas de la mejora y el cambio, estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, impulsen y desarrollen aquellas dinámicas de progreso que promuevan un sistema universitario mejor coordinado, más competitivo y de mayor calidad"

Para ello, aunque por supuesto no es el único mecanismo que se incorpora en la Ley, se incluye como una nueva figura y con un papel encomendado explícitamente el *Defensor Universitario*, cuya regulación aparece recogida en la Disposición adicional decimocuarta:

"Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento"

No obstante, la existencia de la figura del Defensor Universitario o Defensor de la Comunidad Universitaria en las universidades españolas era anterior a la promulgación de la LOU. Si bien la LRU no mencionaba dicha figura, desde 1985, año en el que se aprobaron los primeros estatutos conformes a la LRU, las Universidades (por orden cronológico) Complutense de Madrid, Granada, León, Salamanca, Extremadura, Barcelona y Valencia-Estudi General, incluyeron en ellos la figura de Defensor Universitario¹. Así, desde el año 1987 en que fue dotada por primera vez en la Universidad de León, la figura del Defensor Universitario fue ganando presencia en buena parte de las universidades públicas españolas durante la década de los noventa, y fue precisamente la excelente labor de los pioneros en el

¹ Pérez Peña, Sánchez Giralda y Vila i Boix (2004).

desempeño de esta función la que, por una parte, *convenció* a las comunidades universitarias de la importancia y el valor de su trabajo y, por otra, contribuyó decisivamente a persuadir al legislador sobre su inclusión en el texto final de la LOU².

Esta incorporación a la legislación otorga al Defensor Universitario un papel que en realidad cuenta con dos importantes implicaciones, estrechamente relacionadas entre sí: constituir uno de los procedimientos específicos exigidos por la LOU de garantía de la posición no solo del alumnado³, sino de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, y actuar con el objetivo de mejorar la calidad universitaria en todos sus ámbitos⁴.

Es en este nuevo contexto definido por la LOU donde se enmarcan los primeros Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, elaborados por el Claustro y siendo Rector D. Pedro González-Trevijano, y aprobados por la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid mediante el Decreto 22/2003, de 27 de febrero (BOCM núm. 54 de 5 de marzo). En ellos, en su Título IV. Comunidad Universitaria, Capítulo IV. Defensor Universitario, artículos 161, 161, 163 y 164, se incluye la regulación específica de la figura en la Universidad Rey Juan Carlos (véase el Anexo II de esta Memoria).

En el plazo de tres meses tras la aprobación de los Estatutos y a iniciativa del Rector, se procede a que el Claustro, órgano responsable de hacerlo, elija al Defensor Universitario según el procedimiento estatutario. En la sesión del Claustro celebrada el 19 de junio de 2003 fue elegido Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos el profesor D. Carlos María Alcover de la Hera.

A partir de ese momento, y desde el mismo mes de julio de 2003 en el que se habilita en la página *web* de la URJC un espacio propio destinado a la Oficina del Defensor Universitario, comienza sus actividades con un doble objetivo: 1) atender cuantos requerimientos, consultas, reclamaciones, etc., le remitan los miembros de la Comunidad Universitaria; y 2) proceder a la elaboración del Reglamento del Defensor Universitario, competencia conferida por el artículo 164 de los Estatutos, que deberá ser aprobado por el Claustro, así como trabajar para la puesta en funcionamiento de manera completamente operativa de la Oficina propiamente dicha, cuya ubicación se desea que se encuentre en los Servicios Centrales del Rectorado en el Campus de Móstoles, y para la cual se requieren unos medios humanos y materiales imprescindibles que garanticen su eficacia.

² Pérez Peña y Sánchez Giralda (2000).

³ Como bien señalan Souvirón Morenilla y Palencia Herrejón (2002), quienes valoran este hecho como "*un dato a destacar en la regulación legal*" (p. 422).

⁴ En realidad, lo que se está encomendando a la figura del Defensor Universitario no es otra cosa que la vigilancia y la potenciación de una «perspectiva ética» en la vida, las relaciones y el funcionamiento universitario, es decir, como señala Román (2003), "*preguntarse si cierta actividad, cierta acción, cierta decisión que en cada caso se considera es compatible con los principios de no maleficencia, con el principio de justicia y de solidaridad, con la transparencia, con la publicidad y la veracidad, todos ellos principios éticos que van más allá del relativismo moral desde una ética mínima, mundial y cívica que hace abstracción, aunque no olvida, las vertientes felicitantes y/o trascendentes de las éticas de máximos*" (p. 46).

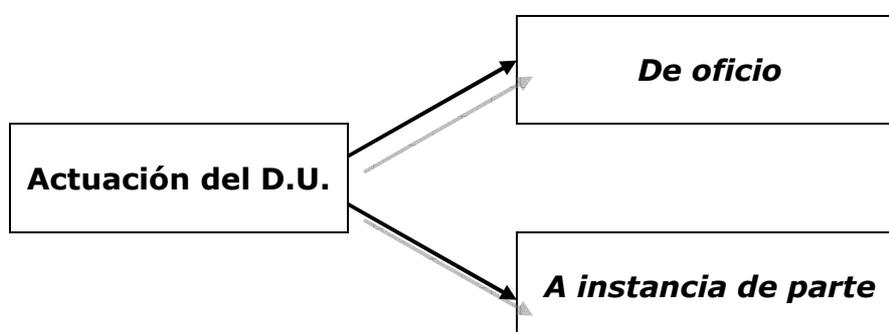
El Reglamento del Defensor Universitario de la URJC, tras los preceptivos informes del Delegado del Rector para el Desarrollo Estatutario y Normativo, del Delegado del Rector para Asuntos Jurídicos y de la Asesoría Jurídica, instancias que propusieron modificaciones y mejoras que fueron incorporadas al texto, fue propuesto para su aprobación, tras cumplir con el correspondiente plazo de presentación de enmiendas por los miembros del Claustro, en su sesión del 16 de junio de 2004, donde fue aprobado por unanimidad (véase el texto completo en el Anexo III).

De este modo, en el plazo de un año se había completado el proceso de institucionalización del Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos, quien contaba con su Reglamento, con la Oficina en pleno funcionamiento, a la que se había incorporado el 1 de junio de 2004 como responsable administrativa D^a. Tita Prieto Grajales, y con un conjunto de actuaciones, realizadas tanto a instancia de parte como de oficio, de las que se intenta ofrecer una síntesis en las páginas de esta Memoria que ahora se presenta al Claustro.

4. METODOLOGÍA

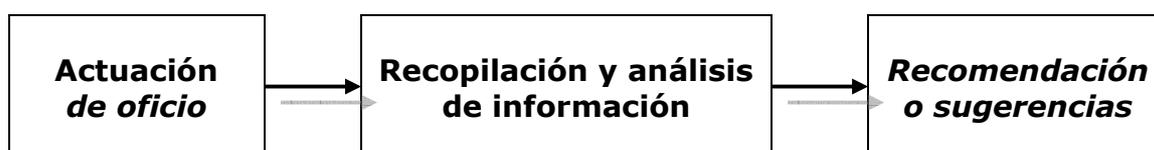
En el Reglamento del Defensor Universitario aprobado por el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos, se establece en su *Título III. Funciones y competencias*, artículo 4, que "el Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte".

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.

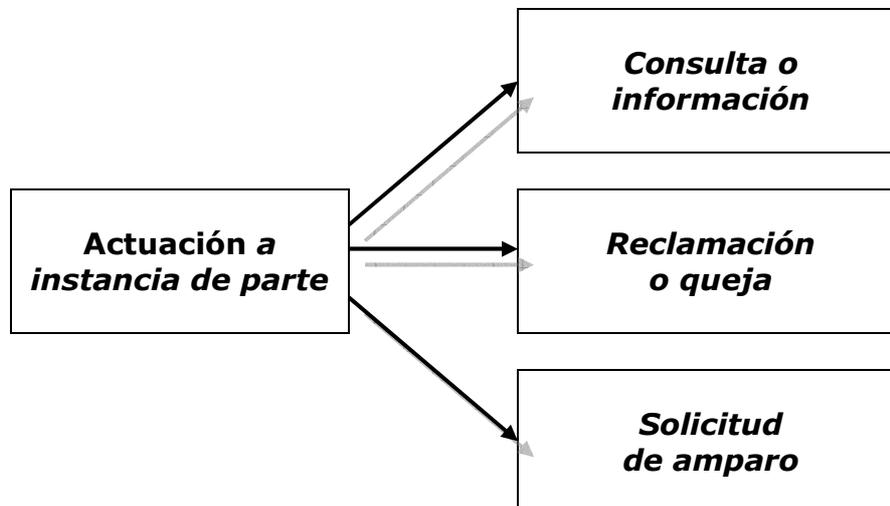


Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de una *recomendación*, a través de la cual el Defensor Universitario, tras analizar las características de situaciones o de problemas concretos, ofrece sugerencias o recomendaciones de mejora o de posible solución de ellos. Su origen se encuentra tanto 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 esquema⁵:



Todas ellas dan lugar a la apertura de un *expediente*, donde se reúne y se integra toda la información y documentación generada durante su tramitación⁶.

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 suministrar información⁷, ésta siempre se proporciona, además de ofrecer, cuando así se lo requieren, orientación o consejo relacionados con la solicitud de información presentada.



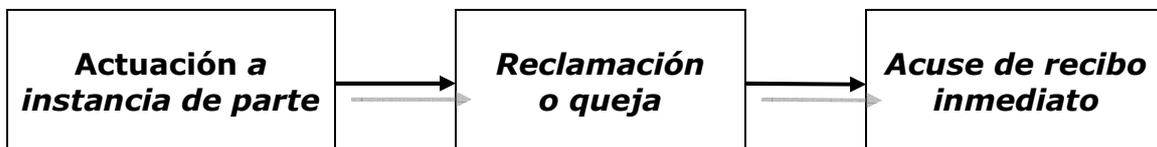
⁵ En Pérez Peña, Sánchez Giralda y Vila i Boix (2004) y en Vila i Boix (2003) se presenta otra tipificación alternativa que ha sido útil para la elaboración de la que aquí se ofrece. Se adaptan en este capítulo los procedimientos y las representaciones gráficas utilizadas en estas dos publicaciones para ilustrar el funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario de la URJC.

⁶ El término *expediente* se utiliza en sentido amplio para toda actuación realizada, aunque otros Defensores (por ejemplo, Casas Ametller [2004]) excluyen de la categoría *expediente* las consultas.

⁷ Por ejemplo, Pérez Peña, Sánchez Giralda y Vila i Boix (2004) se plantean cuestionar la lógica de atender consultas desde la Oficina del Defensor, aunque señalan que "cuando el interesado formula una consulta, es debido a que tiene dudas sobre una respuesta obtenida o busca reafirmar la seguridad de esta información, o solicita consejo para elaborar más a fondo su toma de decisiones" (p. 104).

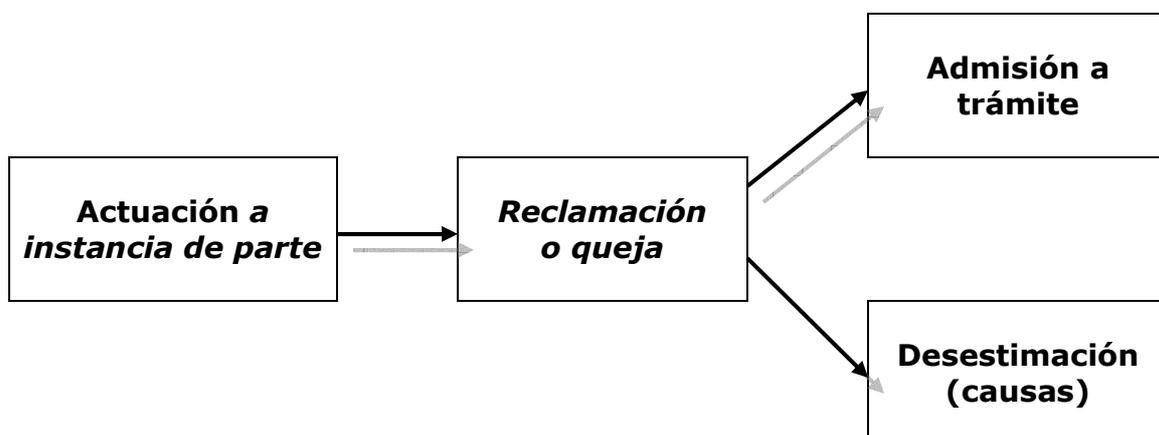
Por otro lado, el registro de estas solicitudes de información puede permitir a lo largo del tiempo identificar posibles defectos en los sistemas de información de la universidad o de sus respectivos centros, instancias o servicios, de manera que se pueden emitir recomendaciones o sugerencias dirigidas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

En cuanto al segundo de los tipos, la *reclamación o queja* constituye 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, y a la mayor brevedad posible, 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 de esta Memoria), 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.

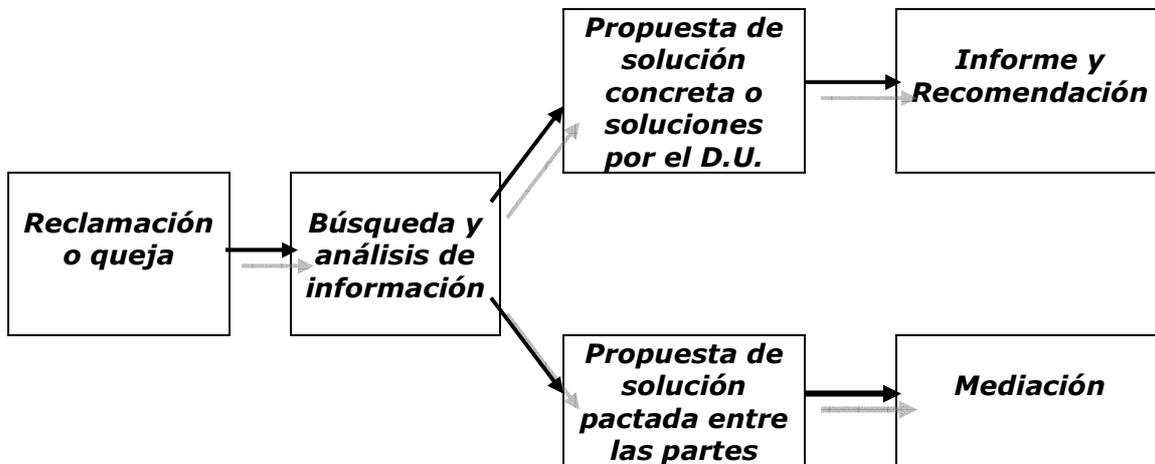
A continuación, se comprueba la veracidad y/o la legitimidad de los hechos denunciados, antes de admitir a trámite o desestimar la reclamación. Asimismo, se procede a un examen acerca de si el caso o problema planteado –su tratamiento y su posible solución– puede incluirse en las competencias que los 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 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 (véase el Anexo III) 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.

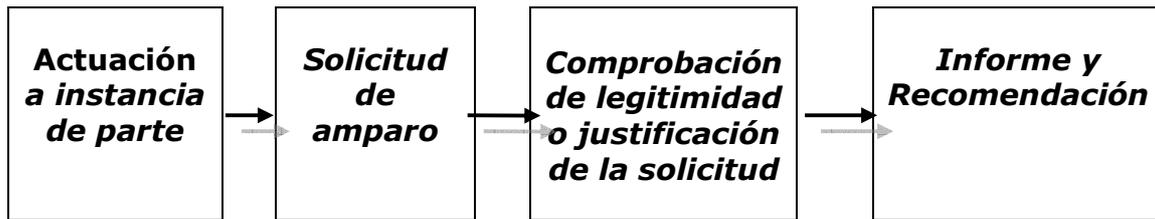


En el caso de la *recomendación*, se hace un seguimiento del resultado final, es decir, si la/s instancia/s o la/s persona/s responsables han *aceptado* o no dicha *recomendación*, así como si quien presentó la reclamación conoce y está conforme con el resultado finalmente obtenido.

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 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 la solicitud por parte de alumnos de la concesión de una *séptima convocatoria de examen* o *convocatoria "de gracia"*, solicitud que si bien va dirigida lógicamente al Sr. Rector, suele 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 dicha solicitud, el Defensor Universitario prepara una *recomendación* en la que suele rogar la consideración de los hechos o las circunstancias justificatorias que avalan tal solicitud. Obviamente, en aquellos casos en los que esa concesión supusiera el 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, 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, en el que se da cuenta de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario durante el curso académico 2003/2004, 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: *reclamaciones o quejas*.
- b) Actuaciones a instancia de parte: *solicitudes de amparo*.
- c) Actuaciones a instancia de parte: *consultas o solicitudes de información*.
- d) Actuaciones de oficio: *recomendaciones*.

5. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL CURSO 2003/2004

5.1. CONSIDERACIONES GENERALES

En este capítulo se ofrecen los principales datos sobre las actuaciones realizadas desde la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2003/2004.

El número total de actuaciones fue de 162, de las cuales 144 corresponden a la categoría *a instancia de parte* y 18 a la categoría *de oficio* (Tabla 1).

Tabla 1. Número total de actuaciones

<i>Tipo</i>	<i>Número</i>
<i>A instancia de parte</i>	144
<i>De oficio</i>	18

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

Tabla 2. Número de actuaciones desglosadas por meses

MES	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.
Nº	17	15	9	7	14	9	4	9	6	26	6	40
%	10,4	9,3	5,5	4,3	8,6	5,5	2,4	5,5	3,7	16,0	3,7	24,6

Como se puede apreciar en la Tabla 2, la actividad tiende a concentrarse especialmente en tres periodos del curso (septiembre-octubre, febrero y junio-julio), los cuales representan el 63% del total, coincidentes con los periodos de matriculación e inicio del curso y con los meses de realización de exámenes (febrero, junio y septiembre). Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de actuaciones, como más adelante se verá, corresponden a problemas relacionados con el alumnado, estos datos reflejan simplemente los periodos del curso académico en los que es más

probable que surjan problemas relativos a dichos trámites y actividades académicas.

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

Así, el tiempo medio de respuesta para el *acuse de recibo*, la indicación o recomendación respecto al asunto planteado o el suministro de información ha sido de 2 horas y 15 minutos. Ha sido posible establecer este dato gracias a que queda reflejado en los sistemas de correo electrónico, medio más utilizado en la Oficina del Defensor para la recepción y el envío de respuesta, y por lo tanto es comprobable y demostrable de manera objetiva. En algunos casos, cuando la respuesta se produce al día siguiente o dos días después, generalmente se debe a que se ha recabado antes toda la información necesaria para dar una respuesta lo más completa posible a la persona que lo solicitó. Evidentemente, según las características del caso, la solución definitiva o el informe final podían demorarse durante más tiempo si se requerían diferentes conversaciones o reuniones o se solicitaba información o documentación por escrito a terceras partes.

El análisis pormenorizado de las actuaciones se llevará a cabo tratando, en primer lugar, las actuaciones *a instancia de parte*, y a continuación, las *de oficio*.

5.2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE

Como ya se adelantó en el capítulo anterior, las principales vías de entrada en la Oficina del Defensor de las instancias presentadas por miembros de la Comunidad Universitaria han sido, por este orden, los mensajes remitidos a través del correo electrónico (dirección: defensor.universitario@rct.urjc.es), con un total de 118, y los distintos Registros de la Universidad, tanto el general, ubicado en el Campus de Móstoles, como los de los Campus de Alcorcón, Fuenlabrada y Vicálvaro. La Tabla 3 presenta estos datos.

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

	Vía de entrada	
	Correo electrónico	Registros
Número total	118	26
Porcentaje	82%	18%

De las 144 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

SECTOR	NÚMERO
ALUMNADO	121
PDI	13
PDI/ALUMNADO	2
PAS	5
ALUMNADO BECARIOS/AS	2
EX-ALUMNOS/AS	1

Como se puede apreciar en la Tabla 4, el mayor número de instancias ha sido presentado por el sector del alumnado, un hecho lógico si se tiene en cuenta el mayor volumen de este sector en la Comunidad Universitaria. Se especifican por separado aquellos casos en los que se trata de un problema o conflicto directo entre miembros del Personal Docente e Investigador y miembros del alumnado, con independencia de que la queja la presente cualquiera de las dos partes (tanto del alumnado respecto al profesorado como viceversa). Asimismo, también se han diferenciado aquellas reclamaciones que pese a tener como protagonista al alumnado, las presentan en su condición de becarios/as de colaboración dentro de la URJC.

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

CAMPUS	NÚMERO TOTAL
ALCORCÓN	6
FUENLABRADA	25
MÓSTOLES	29
VICÁLVARO	65
URJC General	19

Como se recoge en la Tabla 5, el Campus del que procede el mayor número de instancias es Vicalvaro, dato que no puede valorarse en términos absolutos, ya que se trata del Campus que cuenta con el mayor número de alumnado de la URJC (más del 50% del total) y de titulaciones, con el correspondiente mayor índice de profesorado que imparte la totalidad o parte de su docencia en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y de Personal de Administración y Servicios destinado en ella. De manera inversa, se puede afirmar lo mismo del Campus de Alcorcón, que en términos absolutos es el de menor tamaño de la Universidad.

Por último, se ha incluido la categoría de *URJC General* para aludir a aquellos casos en los que no se especificaba el Campus de procedencia de

la persona que presentaba la instancia y cuyo asunto se refería a aspectos generales de funcionamiento de la Universidad, tales como normativa, servicios centrales, etcétera.

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: *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, un escrito remitido por un ex-alumno donde felicita a la URJC por la iniciativa de los Cursos "Cero" de preparación programados durante el mes de septiembre de 2004, al mismo tiempo que lamenta –y se queja– que no se hubieran puesto antes en práctica, ya que considera que le hubieran resultado muy útiles durante la realización de sus estudios. La Tabla 6 presenta estos datos.

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

TIPO DE ACTUACIONES	NÚMERO TOTAL TODOS LOS CAMPUS
RECLAMACIONES/QUEJAS	91
SOLICITUD DE AMPARO	31
SOLICITUD DE INFORMACION/CONSULTAS	20
OTROS	2

El mayor número de instancias dirigidas al Defensor Universitario se puede encuadrar en el tipo *reclamaciones/quejas*, con un total de 91, lo que representa el 63% de las actuaciones a instancia de parte. De ellas, como luego se comprobará en la Tabla 8, 78 corresponden al sector del alumnado, y cuyos motivos presentan una gran diversidad. Debido al volumen de este sector, a continuación se llevará a cabo un análisis más detallado de la casuística presentada.

Tabla 7. ACTUACIONES POR SECTORES Sector Alumnado

CAMPUS	ACTUACIONES	TOTAL ALUMNADO CAMPUS*	% QUE REPRESENTAN
ALCORCÓN	6	1.023	0,58
FUENLABRADA	18	2.350	0,76
MÓSTOLES	25	2.570	0,97
VICÁLVARO	56	7.743	0,72
URJC	16		

* Los datos corresponden al curso 2003/2004, según las cifras facilitadas por el Servicio de Gestión Académica y Alumnos.

Con objeto de que cada Campus cuente con una información más ajustada sobre aquellas reclamaciones/quejas presentadas al Defensor Universitario durante el presente curso académico, la Tabla 8 refleja el número de actuaciones a partir de las instancias de este tipo presentadas en cada Campus, poniendo estos datos en relación con el número total de alumnado matriculado, lo que permite obtener una serie de porcentajes que señalan la incidencia real de reclamaciones/quejas en cada uno de ellos.

No obstante, esta información meramente numérica no constituye el elemento más importante de análisis y reflexión, sino el *motivo* o el *asunto* que genera dicha reclamación, así como la frecuencia con la que se presenta cada uno de ellos. Así, la Tabla 8 ofrece información más detallada sobre los asuntos contenidos en la categoría de reclamación/queja.

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

Reclamaciones/Quejas	ASUNTO*	Nº ACTUAC.
	Revisión o doble corrección examen	13
	Retraso en la publicación de notas	7
	Problemas en la realización de exámenes	7
	Tribunal de Compensación	6
	No admisión en Licenciaturas/Diplomaturas	6
	Cambio de grupo/turno	6
	Problemas de matriculación/Matriculación en asignaturas LE	5
	Quejas sobre actitudes del profesorado	5
	Retraso pago Alumnos/Becarios	4
	Quejas en el funcionamiento Títulos Propios	4
	Convalidaciones	3
	Retrasos en la devolución de tasas	3
	Problemas con las prácticas en empresa	3
	Retrasos en la entrega del carnet de la URJC	1
	Queja sobre limitación en el horario de apertura de las Bibliotecas Universitarias	1
Otros	4	
TOTAL	78	

* 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.

Por otra parte, algunas *reclamaciones/quejas* han sido detectadas a partir de las presentadas directamente en los servicios implicados, lo que ha dado lugar en general a actuaciones *de oficio* por parte del Defensor. Así ha ocurrido, por ejemplo, en el caso de las quejas por el insuficiente, a juicio de una parte del alumnado, horario de apertura extraordinaria de las Bibliotecas de Campus durante los periodos de exámenes, o en el caso de los retrasos en la recepción por parte del alumnado del carnet-tarjeta de la

URJC, emitido por una entidad bancaria, que ocasiona problemas de identificación para el acceso a las dependencias o el préstamo electrónico de material bibliográfico. Estos problemas han sido transmitidos al Defensor por la Dirección o el Personal de Administración y Servicios que trabaja en las distintas Bibliotecas Universitarias de la URJC.

Por lo que respecta a lo que se ha denominado como *solicitud de amparo*, ésta se refiere a aquellas instancias dirigidas al Defensor Universitario en las que se pedía su ayuda, apoyo o intercesión⁸ ante los órganos o las personas responsables, a quienes se solicitaba la concesión de una *gracia* o de una excepción extraordinaria y justificada en el cumplimiento o aplicación de una norma. Como se puede apreciar 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, obliga a llevar a cabo una profunda reflexión y un abierto debate acerca de la pertinencia o no de mantener esta normativa. En el próximo capítulo de esta Memoria se ofrecerá la recomendación al respecto del Defensor Universitario tras el análisis de estas situaciones.

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

Solicitudes de Amparo	ASUNTO	Nº ACTUAC.
	Solicitud 7º Año de Gracia	13
	Solicitud 2ª matriculación en 1º	6
	Solicitud Permanencia en 2º Ciclo en URJC	4
	Solicitud 7ª convocatoria	2
TOTAL		25

⁸ En este sentido, es muy relevante la distinción que establece Giró i París (2003) entre la figura que *intercede* y la que *media*. Así, el *intercesor* es "una figura que emplea poder y, por lo tanto, que se sitúa de forma «binaria» ante una situación humana para intentar resolverla. (...) Este «poder» o capacidad de las figuras que interceden no consiste necesariamente en una presión o una amenaza, sino que perfectamente puede consistir en la sutil habilidad para negociar o mostrar, de manera técnica, a las partes en conflicto las consecuencias negativas de mantener inalterada una determinada posición". Por el contrario, el mediador no utiliza "ningún tipo de «poder» o de «capacidad» para influir en la modificación de las opiniones o la conducta de otro (...)", sino que intenta "establecer un nuevo tipo de comunicación que permita a las partes la aparición de un nuevo escenario, en el que, si ellas quieren, y por su propia iniciativa, se de una nueva comprensión y, eventualmente, una transformación de su situación" (pp. 101-102).

Por último, en lo que respecta al Sector del Alumnado, la Tabla 10 recoge el número y el tipo de solicitudes de información dirigidas al Defensor Universitario. Como ya se mencionó anteriormente, aunque esta figura no es por su naturaleza un órgano de información, se ha decidido desde el comienzo de su funcionamiento en la URJC aceptar estas solicitudes y facilitar la información, en los casos en los que estaba a su alcance, o remitir a la instancia o el servicio correspondiente para que la proporcione o la certifique.

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

Solicitudes de Información	ASUNTO	Nº ACTUAC.
	Información años de permanencia	8
	Información número de convocatorias	3
	Información adaptaciones/convalidaciones	2
	Información sobre Tribunal Compensación	2
	Información recuperación horas Becario	1
	Información cupo plazas	1
	Información sobre Libre Elección	1
TOTAL		18

Asimismo, muchas de estas solicitudes de información se acompañaban de una petición de consejo o de orientación, las cuales se ofrecían según el criterio del Defensor sobre lo más apropiado o razonable, si bien en todo caso la decisión al respecto se dejaba, obviamente, a juicio de los interesados.

Esta información puede ser relevante de cara a que los servicios u órganos implicados en las solicitudes de información reseñadas adopten medidas tendentes a mejorar sus respectivos servicios de información, haciendo más visibles estos aspectos o aclarando posibles ambigüedades o contradicciones de sus contenidos. En este sentido, como se remarcará en las recomendaciones del Defensor Universitario contenidas en el próximo capítulo de esta Memoria, parece deseable una ampliación y/o mejora de la información disponible en la página *Web* de la URJC, ya que la experiencia señala que es el medio utilizado con preferencia, al menos por el alumnado, para recabar información sobre distintos aspectos de la actividad universitaria, con prioridad a la contenida, por ejemplo, en la *Guía del alumno* incluida en la documentación adquirida para realizar la matrícula o en los distintos soportes y *tablonas* ubicados en las dependencias de los Centros.

Por lo que respecta al Sector del Personal Docente e Investigador (PDI), el tipo de instancias que ha recibido el Defensor Universitario se limita a dos: reclamaciones/quejas y solicitudes de amparo.

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

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Reclamaciones /Quejas	Reclamación asignación de carga docente	3
	Queja sobre alumno	1
	Queja actitud profesor	1
	Incidencias entrega de actas	1
	Queja sobre nuevo despacho	1
	TOTAL	

La Tabla 11 muestra los asuntos de dichas reclamaciones/quejas, así como el número recibido de cada una de ellas. Como se puede apreciar, el volumen en este caso se reduce sensiblemente en relación con el Sector del Alumnado, resultando la queja más frecuente la motivada por la asignación de la carga docente en los POD. No obstante, se recuerda que los posibles problemas o conflictos de este sector pueden y suelen ser tramitados a través de la Junta de Personal Docente e Investigador, por lo que las instancias remitidas al Defensor Universitario no reflejan en su totalidad el volumen real de problemas que pudiera tener el Sector.

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

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Solicitudes de Amparo	Solicitud Renovación Contrato	1
	Extinción contrato	1
	Solicitud ayuda promoción profesores Área	1
	Solicitud de intervención por posibles irregularidades en evaluación de plazas	1
	Solicitud asignación profesor para impartir docencia de 1er cuatrimestre	1
	Solicitud de mediación/intervención del D.U.	1
	TOTAL	

Por último, en lo que respecta al Sector PDI, la Tabla 12 muestra los asuntos relacionados con las solicitudes de amparo y su número. Al igual que ocurría con los casos planteados por el Alumnado, estas solicitudes se refieren a la petición hecha al Defensor Universitario para que interceda o medie, en algún caso, ante los órganos o personas responsables para que tomen decisiones favorables a los solicitantes, si bien en ningún caso se trataba de reclamaciones o denuncias sobre vulneración de derechos o hechos irregulares. En estos casos, el Defensor solicitaba la información pertinente a las instancias responsables y, tras comprobar que no se había cometido ninguna irregularidad y que la solicitud de amparo era legítima, podía o no dar lugar según el caso a una recomendación del Defensor para que se tuvieran en cuenta los argumentos esgrimidos por los interesados.

Y en tercer lugar, en lo que se refiere al Sector del Personal de Administración y Servicios, el número de instancias dirigidas al Defensor Universitario se ha limitado al tipo de *reclamaciones/quejas*, siendo su volumen también inferior al presentado por los dos sectores anteriores.

La Tabla 13 recoge los asuntos planteados en dichas *reclamaciones*, donde la mayor incidencia, aunque mínima, recae sobre problemas laborales de tipo relacional entre superiores y subordinados, además de demandas salariales y de cumplimiento de horarios al realizar tareas de formación. Solo un caso se encontraba relacionado con factores físicos del entorno de trabajo, como es el caso de la Biblioteca del Campus de Vicálvaro, donde existían problemas de regulación de la temperatura en función de la época del año.

En relación con los problemas de este sector, se recuerda que, al igual que se mencionó en el caso del PDI, existen órganos de representación como la Junta de Personal (personal funcionario) y el Comité de Empresa (personal laboral) a través de los que se canalizan habitualmente los problemas de este sector, de modo que las instancias dirigidas al Defensor Universitario no reflejan el volumen real de problemas que pudieran existir.

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

	ASUNTO	Nº ACTUAC.
Reclamaciones /Quejas	Problemas laborales	2
	Reclamación salarial	1
	Problemas térmicos en Biblioteca	1
	Recuperación horas por asistencia a cursos de formación	1
TOTAL		5

Por último, en lo que respecta a las actuaciones realizadas por el Defensor durante este curso *a instancia de parte*, la Tabla 14 recoge aquellas en las que se encuentran implicados directamente alumnado y profesorado, con un conflicto abierto entre ellos donde ambas partes se quejan de la actitud o el comportamiento de la otra (dos casos); otras que afectan al alumnado pero en su condición de becario de colaboración de la URJC (retrasos en los pagos mensuales, queja de carácter colectivo, y solicitud de información sobre la recuperación de horas de trabajo de colaboración por diversos motivos); y una última recibida por un ex-alumno cuyo contenido ya se mencionó más arriba.

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

SECTOR/ SECTORES	ASUNTO	Nº ACTUAC.
PDI/ALUMNO	Comportamiento alumnos inadecuado	2
ALUMNOS/ BECARIOS	Demora pago becas de colaboración	1
	Información sobre recuperación horas	1
EX/ALUMNO	Felicitación por iniciativa de impartir cursos "cero" en la URJC	1
TOTAL		5

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

5.3. ACTUACIONES DE OFICIO

En este apartado 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-14/11/03

Ante las dudas o quejas presentadas ante esta Oficina por parte del alumnado relativas a la falta de comprensión o ambigüedad de la normativa vigente que figura en la página *web* de la universidad,

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

Recomendación:

Que se proceda a una *refundición de la normativa vigente* de modo que solo aparezca aquella que se encuentra actualmente en vigor, y se eviten expresiones del tipo "*donde dice*"..., "*debe decir*"..., fórmula que quizá obliga a una interpretación innecesaria y que puede inducir a equívocos.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo.

2/OFICIO-03/12/03

Una de las prioridades de actuación del Defensor Universitario se ha centrado en lograr la normalización de las personas con discapacidad en la vida universitaria. A tal fin y después de recorrer todos los campus de la URJC,

el Defensor Universitario hace al **Vicegerente de Obras y Mantenimiento**, la siguiente

Recomendación:

Que la Oficina Técnica lleve a cabo un estudio en el que se contemple la posibilidad de sustituir progresivamente la mayor parte de las actuales puertas de acceso a los edificios de los distintos Campus por puertas con sistemas de apertura automática fotoeléctrica, con lo que se permitiría, junto a las condiciones facilitadoras ya existentes, los accesos sin impedimentos a las personas con discapacidad que actualmente ven seriamente limitada su autonomía e independencia en los desplazamientos por las distintas instalaciones de la Universidad.

Considero que la URJC es aún un centro joven y relativamente pequeño en su tamaño, de manera que dicha medida puede ser, en principio, viable y su implementación la dotaría de unas instalaciones modélicas en la universidad española que potenciarían la completa normalización de las personas con discapacidad en la vida universitaria.

La *recomendación* fue aceptada y sometida a estudio, lo que tuvo como resultado que en los edificios actualmente en construcción se haya incluido ya el acceso mediante este sistema. Asimismo, se ha considerado la

posibilidad de instalar progresivamente en los edificios ya finalizados la instalación de dichas puertas.

3/OFICIO-15/01/04

Dirigido a:

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
Decano de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y del Turismo
Director de la Escuela Superior de Ciencias Experimentales y Tecnología

Reunión con Decanos y Directores de los diferentes Centros para conocer sus inquietudes y transmitirles diversas *recomendaciones* del Defensor Universitario, relacionadas con problemas y asuntos que habían llegado a su conocimiento.

Se solicitan y se celebran cuatro reuniones, una con cada uno de ellos y miembros de su equipo, donde se exponen y se recogen diferentes asuntos particulares o generales referentes a sus Centros.

4/OFICIO-20/01/04

Ante la importancia de que la Comunidad Universitaria de la URJC cuente con una información adecuada en relación con las iniciativas que se están tomando para la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, especialmente para el Alumnado y el Personal Docente e Investigador,

el Defensor Universitario hace al

Vicerrector de Relaciones Internacionales, Nuevas Tecnologías y Promoción Informática
Vicerrector de Relaciones Externas y Comunicación
Delegada del Rector para la Convergencia Europea, la siguiente

Recomendación:

Que teniendo en cuenta las profundas transformaciones que la construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior* provocará en sectores de la Comunidad Universitaria (especialmente entre el Alumnado y el PDI), resulta especialmente importante contar con una información transparente y fiable acerca de este proceso, por lo que se sugiere que desde esos Vicerrectorados se lleven a cabo iniciativas dirigidas a la difusión y conocimiento de toda la información que resulte pertinente. Para ello, por ejemplo, se sugiere la creación de un espacio propio en la *web* de la URJC donde se recoja cuanta documentación se considere oportuna en relación con el proceso de Convergencia (de forma similar a como ya han hecho otras universidades españolas), o la organización de Jornadas, Seminarios, etc., en los que se inviten a expertos y concedores de las

implicaciones y consecuencias de la creación del *Espacio Europeo de Educación Superior*, etc.

El Defensor Universitario se pone a disposición de estos Vicerrectorados para colaborar en cuantas iniciativas se consideren pertinentes.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, como puede comprobarse en la página *Web* de la URJC y a través de diversas actividades y programas realizados.

5/OFICIO-27/01/04

Ante las demandas presentadas ante esta Oficina por parte del alumnado, afectado por los retrasos producidos en la comunicación oficial de convalidaciones y adaptaciones solicitadas en el presente curso académico,

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

Recomendación:

Que la resolución de las solicitudes de convalidaciones y adaptaciones presentadas por los alumnos sea de competencia de cada Facultad y Escuela Superior; es decir, que tras la emisión de los informes correspondientes realizados por los Departamentos y Áreas de Conocimiento y recogidos por las Subcomisiones de Convalidaciones, se remitan al Decano/Director para su firma y directamente sean comunicadas al alumno desde el propio Centro.

Dada la existencia de una Normativa común en la URJC respecto a las convalidaciones y adaptaciones, no existe ningún riesgo de falta de equidad en el trato recibido por los alumnos en cada Centro.

Esta *Recomendación* se encuentra fundada en la realidad de cada Facultad y Escuela, puesto que los plazos de matriculación son diferentes y no resulta funcional que exista un plazo común a todos ellos para la presentación de solicitudes. Así, cada Facultad y Escuela, una vez finalizado el periodo de matrícula, puede abrir su propio plazo para la presentación de convalidaciones y adaptaciones sin necesidad de esperar a que el resto de Centros termine con su matriculación.

Con ello también se persigue que los alumnos conozcan *oficialmente* el resultado de sus solicitudes en un plazo razonable, que a juicio de este Defensor no debería superar el día 15 de diciembre de cada año, de modo que el alumno pudiera presentar antes de esa fecha, en caso de estar disconforme con el resultado de su solicitud, el recurso correspondiente y contar con un plazo adecuado para preparar los exámenes de la convocatoria de febrero.

La *recomendación* no fue aceptada en los términos planteados, si bien se asumió el compromiso de mejorar el sistema utilizado hasta ahora o buscar fórmulas alternativas que subsanen este problema.

6/OFICIO-02/02/04

Ante las demandas presentadas ante esta Oficina por parte del alumnado y tras haber realizado un somero estudio comparativo entre las Universidades públicas de la Comunidad de Madrid, se ha podido comprobar que las Bibliotecas de Campus de la URJC ofrecen un horario extraordinario de apertura durante el periodo de exámenes sensiblemente inferior al del resto de Universidades de nuestro entorno. Teniendo en cuenta que se trata de una situación que perjudica a nuestro alumnado y con el objetivo de contribuir a la mejora de un Servicio tan esencial en la vida universitaria como es la Biblioteca,

el Defensor Universitario hace al **Director de la Biblioteca Universitaria**, la siguiente

Recomendación:

Que considere la posibilidad de incluir en los presupuestos de la Biblioteca Universitaria la dotación económica necesaria destinada a financiar los gastos del personal derivados de la ampliación del horario de apertura extraordinaria de las Bibliotecas de Campus durante los periodos de exámenes, con el objetivo de ofrecer un servicio que permita a los alumnos de la URJC contar con similares recursos a los disponibles en el resto de Bibliotecas de las Universidades de nuestro entorno.

Aunque se considera que este servicio debe ser prestado por la Biblioteca Universitaria, en previsión de que dicho gasto extraordinario no pueda ejecutarse en el presente curso académico, también informo acerca de la intención de plantear a los Decanos y Director de las distintas Facultades y Escuela la posibilidad de habilitar provisionalmente salas de estudio en aulas o en otras dependencias, de manera que se puedan subsanar este problema para hacer frente a estas justificadas demandas.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, de acuerdo con las limitaciones presupuestarias y de personal existentes.

7/OFICIO-01/03/04

Ante las demandas presentadas ante esta Oficina por parte del alumnado acerca del excesivo retraso en percibir un último pago correspondiente a su estancia como Erasmus en el curso anterior, y tras recabar información al respecto, se ha podido constatar la existencia de un retraso de fondos procedentes del Ministerio de Educación Cultura y Deporte

a la URJC. Como han transcurrido dos meses desde que el Ministerio concedió dichos fondos y no se ha producido el pago a los alumnos,

el Defensor Universitario hace al **Vicegerente de Asuntos Económicos**, la siguiente

Recomendación:

A juicio de este Defensor, la situación creada está ocasionando un perjuicio a los/as alumnos/as implicados y a sus familias, además de ponerlos en una situación de indefensión, ya que desconocen las razones que motivan el retraso.

Por todo ello, le ruego encarecidamente que, en la medida de sus competencias en el asunto planteado, actúe con la mayor celeridad posible en la tramitación de estos expedientes, de manera que se agilice su definitiva resolución y se perciban las cantidades pendientes.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, solucionándose el problema.

8/OFICIO-04/02/04

Considerando de especial importancia el hecho de que todos los miembros de la Comunidad Universitaria dispongan sin distinciones de Campus y en la medida de las posibilidades reales de similares servicios y prestaciones,

El Defensor Universitario hace al **Gerente General**, la siguiente

Recomendación:

Que se estudie desde esa Gerencia General la posibilidad de instalar en los Campus de Alcorcón y Fuenlabrada al menos un servicio de cajero automático que permita acceder a sus miembros a las prestaciones bancarias mínimas. Asimismo, y según lo estime pertinente tanto la Gerencia General como los responsables de dichos Campus, se puede contemplar la posibilidad de instalar en ambos una sucursal bancaria.

La *recomendación* fue aceptada, si bien se constató que los impedimentos para llevarla a cabo se encuentran en las entidades bancarias, quienes establecen unos criterios mínimos para la instalación de dichos servicios. Hasta ahora, no ha podido subsanarse esta carencia.

9/OFICIO-16/02/04

Ante la demanda presentada ante esta Oficina por parte de algún alumno afectado por los retrasos producidos en la percepción del importe de

las becas por aprovechamiento académico excelente del curso 2003/04 concedidas por la Comunidad de Madrid,

el Defensor Universitario hace al **Jefe de Servicio de Pruebas de Acceso, Título y Becas**, la siguiente

Recomendación:

Remitir copia de todos los expedientes relativos a dichos/as alumnos/as, tanto renovaciones como nuevas concesiones, así como cualquier otro documento que contenga información que considere relevante en relación con este asunto.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, solucionándose el problema en un breve plazo de tiempo.

10/OFICIO-24/02/04

Ante la próxima implantación del *Espacio Europeo de Educación Superior*, teniendo en cuenta los cambios que va a traer consigo especialmente para el Personal Docente Investigador, y en particular en las técnicas docentes empleadas en la nueva configuración de la enseñanza y de los Créditos Europeos (ECTS),

el Defensor Universitario hace al **Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado**, la siguiente

Recomendación:

Que desde su Vicerrectorado se estudie la posibilidad de iniciar actividades formativas dirigidas al profesorado de la URJC con el objetivo de que adquiera los conocimientos y las habilidades que exige el nuevo modelo de Educación Superior, de manera similar a como otras universidades españolas ya han comenzado a hacer. Dichos curso de formación podrían construir un incentivo no solo dirigido hacia la mayor cualificación y competencia profesional, sino también teniendo en cuenta su cómputo en los criterios que las Agencias utilizan en los procesos de acreditación del profesorado universitario.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, y cuyo resultado se ha plasmado en la convocatoria de una primera actividad formativa. Sería deseable la continuidad de estas actividades en los próximos años.

11 /OFICIO-10/03/04

Aunque en la actualidad la Universidad Rey Juan Carlos realiza un importante esfuerzo presupuestario destinado a la prestación de beneficios sociales para los miembros del Personal de Administración y Servicios y del

Personal Docente e Investigador, a través de la convocatoria anual de Ayudas gestionadas por la Mesa de Acción Social, es importante señalar la existencia de realidades familiares que pueden ser objeto de una atención especial, en concreto los miembros del P.A.S. y del P.D.I., que cuentan con familias numerosas, cuyas especiales circunstancias y problemática les hacen objeto de una mayor protección, por lo que

el Defensor Universitario hace al **Gerente General**, la siguiente

Recomendación:

Que desde esa Gerencia General se estudie la posibilidad de desarrollar medidas tendentes a incrementar, sin perjuicio de los derechos e intereses de los restantes miembros de la Comunidad Universitaria, los beneficios sociales del personal de la URJC que cuente con la condición de familia numerosa.

A tal fin, este Defensor Universitario sugiere la elaboración de un plan de actuación que cuente con, al menos, dos principios básicos:

1. Definición y delimitación precisas del concepto o conceptos susceptibles de ser considerados de especial protección para los miembros del P.A.S. y del P.D.I. que cuenten con familia numerosa. En este sentido, el Defensor Universitario recomienda que se evite el establecimiento de criterios generales o inespecíficos, y que se opte por la definición de criterios que permitan calibrar las necesidades reales de cada familia; por ejemplo, y siguiendo la distinción recogida en la Ley 40/2003, distinguiendo las categorías de familia numerosa (las de cinco o más hijos y las de cuatro hijos de los cuales al menos tres procedan de parto, adopción o acogimiento permanente o preadoptivo múltiples) y *general* (las restantes unidades familiares), o adoptando un sistema de incremento progresivo en función del número concreto de hijos.

2. Realización de un estudio exploratorio que permita estimar el número real de familias, así como sus características particulares, que serían susceptibles de recibir tales ayudas entre el personal de la URJC. Es evidente que la realidad de la que se está tratando es dinámica, y que por lo tanto los datos de cualquier estudio realizado al respecto están sujetos a continuas variaciones. No obstante, el conocimiento de la realidad actual permitiría estimar la magnitud de la situación así como su posible evolución. Este estudio exploratorio, indispensable como paso previo parra la toma de cualquier decisión al respecto, podría ser realizado de manera sumamente competente e idónea por el Servicio de Acción Social de la URJC, el cual ya dispone de información procedente de anteriores convocatorias.

Contemplando estos dos principios, junto con todos aquellos que esa Gerencia General considere pertinentes, nuestra Universidad puede implementar actuaciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de un sector de sus miembros, en particular la de aquellos cuya situación familiar incrementa sus necesidades, sin que ello implique en ningún caso una merma en la protección y los derechos del resto de los miembros de la Comunidad Universitaria que cuentan con realidades familiares diferentes.

La *recomendación* fue aceptada y sometida a estudio. Aunque aún no se ha plasmado en una decisión concreta, existe el compromiso de buscar soluciones al respecto para el próximo curso, teniendo en cuenta no obstante las limitaciones presupuestarias existentes.

12 /OFICIO-19/04/04

Ante las demandas presentadas en esta Oficina por parte del alumnado, relativas a la excesiva tardanza en la recepción de los carnets de la Universidad Rey Juan Carlos cuando se realiza la primera matrícula, lo que no sólo genera importantes trastornos al alumnado, sino también al personal de otros servicios, como por ejemplo, las Bibliotecas, que les obliga a soportar una sobrecarga innecesaria para solucionar temporalmente la falta de los carnets y permitir el acceso a los servicios y dependencias bibliotecarias,

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

Recomendación:

1. Que con independencia de que se siga emitiendo un carnet de la URJC en colaboración con una entidad bancaria, la propia Universidad emita un carnet *provisional* en el formato tradicional (cartón plastificado en el que se incluyan los datos y una fotografía), entregado en el momento de formalizar la matrícula. De esta manera, los/as alumnos/as podrían acceder a todos los servicios ofertados por la Universidad en los que se requiere la presentación de un carnet desde el mismo comienzo de curso, así como el acceso a otras instituciones y servicios externos en los que se solicita la acreditación de alumno/a de una universidad pública.
2. Que, sin menoscabo de lo anterior, se solicite a la entidad bancaria que actualmente emite los carnets una mayor agilidad en su tramitación.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo. Para el curso 2004-2005 se va a incluir en la documentación de la matrícula un carnet convencional, lo que soluciona en parte los problemas denunciados, si bien las demoras en la emisión del carnet-tarjeta que emite una entidad bancaria no son competencia de la URJC, y los problemas de préstamo electrónico en las Bibliotecas universitarias permanece sin solucionar.

13 /OFICIO-27/04/04

Ante las reclamaciones y quejas presentadas por estudiantes relativas a los criterios de evaluación de los exámenes en las que se planteaban problemas concretos acerca de su conocimiento previo y su debida publicidad, el Defensor ha podido constatar en el curso de algunas de sus actuaciones cierta disparidad en cuanto a la información que los profesores y las profesoras de nuestra Universidad ofrecen en los Programas oficiales de las asignaturas a propósito tanto del procedimiento de evaluación como de los criterios o requisitos exigidos en dicha evaluación, lo que puede provocar desde situaciones de franca desorientación hasta situaciones de potencial indefensión de los estudiantes. En consecuencia,

el Defensor Universitario hace a los/as **Directores/as de Departamento**, la siguiente

Recomendación:

Que sin vulnerar en ningún momento la autonomía y la libertad de cátedra que nuestros Estatutos garantizan al Personal Docente e Investigador en su artículo 110, apartado a), transmita a los miembros que forman parte del Departamento que dirige la importancia de explicitar, en la medida de lo posible y con la mayor claridad que se pueda, tanto los procedimientos de evaluación de las asignaturas como los criterios, requisitos o exigencias que van a utilizarse en dicha evaluación.

Se sugiere que dicha información figure por escrito en los Programas oficiales de las asignaturas y, según sea el caso, en las páginas *web* oficiales correspondientes a cada Centro y/o Departamento, con preferencia a su mera comunicación oral en las aulas.

Con esta *Recomendación* el Defensor Universitario no pretende en ningún momento inmiscuirse en la mencionada autonomía y libertad de cátedra del profesorado, sino únicamente intentar que el marco en el que se desarrolla una parte tan importante y sensible de la actividad docente y discente ofrezca las mayores garantías de transparencia, objetividad y equidad (condiciones que en ningún momento se ponen en duda en las actuaciones del profesorado), contribuyendo con ello al respeto y a la defensa de los derechos tanto de los/as profesores/as como de los estudiantes.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo.

14 /OFICIO-21/05/04

Ante las reivindicaciones del Personal Docente e Investigador en relación con sus complementos retributivos anuales y las medidas de presión ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid convocadas para el mes de junio de 2004, el Consejo de Estudiantes se

dirige al Defensor Universitario para solicitar que las huelgas y medidas de presión que el PDI estaba proyectando no lesionasen su trayectoria académica y su etapa final del curso 2003/04, por lo que

el Defensor Universitario hace a los miembros del **Consejo de Estudiantes**, la siguiente

Recomendación:

Ofrecerse a ser intermediario o correo entre la Junta de Personal Docente e Investigador y el Consejo de Estudiantes

Aunque esta *recomendación* no fue contestada por el Consejo de Estudiantes, el Defensor transmitió dicha preocupación a la JPDI.

15 /OFICIO-27/05/04

Ante las quejas recibidas en esta Oficina del Defensor Universitario de alumnos/as becarios/as de nuestra Universidad relacionadas con la fecha en que perciben la retribución económica mensual que les corresponde por su trabajo de colaboración en diferentes servicios, fecha que, según sus afirmaciones, se sitúa en torno al día 10 de cada mes,

el Defensor Universitario hace a:

Gerente General

Interventor General

Vicegerente de Asuntos Económicos

Jefe de Servicio de Pruebas de Acceso, Títulos y Becas, la siguiente

Recomendación:

Que se considere la posibilidad de estudiar medidas que contribuyan a la máxima agilización de los trámites de pago a los/as becarios/as, con el objetivo, se sugiere, de conseguir que perciban sus emolumentos el día 5 de cada mes, todo ello sin que se vulneren en ningún caso los procedimientos y trámites exigidos por la normativa al respecto. He trasladado este mismo ruego al Sr. Vicegerente de Asuntos Económicos, al Sr. Interventor y al Sr. Jefe de Servicio de Pruebas de Acceso, Títulos y Becas, al encontrarse todos ellos implicados en los diferentes procesos de tramitación de dichos pagos.

La *recomendación* fue aceptada y llevada a cabo, de manera que en la actualidad dichos pagos se efectúan con anterioridad al día 5 de cada mes, sin que se haya vuelto a presentar queja alguna al respecto.

16/OFICIO-30/06/04

El Defensor Universitario considera que la formación es una de las acciones fundamentales en las organizaciones actuales, puesto que está

directamente relacionada con el logro de un doble objetivo: el desarrollo personal y profesional de los miembros (con el consiguiente incremento de su motivación) y la mejora en la eficacia y la calidad de los servicios prestados. Por ello, es responsabilidad de la organización facilitar y potenciar la implicación de los trabajadores en las acciones formativas programadas.

Con objeto de conciliar este último aspecto y los problemas ocasionados por la disposición geográfica de nuestra Universidad,

el Defensor Universitario hace a:

Vicegerente de Recursos Humanos, la siguiente

Recomendación:

Que el tiempo empleado por los trabajadores de la Universidad Rey Juan Carlos en el traslado desde su lugar habitual de trabajo al Centro o Campus donde se celebre el curso de formación al que asiste, y cuando el horario de impartición de este coincide con el horario de trabajo, *sea considerado a todos los efectos como tiempo efectivo de trabajo*, de forma que no sea necesario "recuperarlo" ni esté sujeto a posibles "descuentos" en la nómina.

La *recomendación* fue aceptada y sometida a estudio.

17/OFICIO-02/07/04

Una de las estrategias más eficaces y utilizadas en cualquier ámbito organizacional para el logro de la anhelada *calidad*, se encuentra vinculada a los programas o planes de formación del personal. En este sentido, no sólo el análisis y la detección de necesidades de formación resultan fundamentales para lograr los objetivos de mejora que se persiguen, sino que también resulta muy importante que los cursos y las acciones formativas *lleguen* a aquellos miembros hacia los que van dirigidos especialmente. Así, con objeto de contribuir al posible incremento de la eficacia de la formación en nuestra Universidad, y sin que ello implique en absoluto menoscabar o poner en duda la competencia, tanto de la Vicegerencia como del Servicio de Formación,

el Defensor Universitario hace a la :

Vicegerente de Asuntos Generales y Organización, la siguiente

Recomendación:

Que dada la importancia de optimizar los recursos destinados a la formación y de incrementar su eficacia, se solicite la participación de los distintos responsables o jefes de las unidades y departamentos de la Universidad, tanto en la detección y análisis de las necesidades de formación del personal a su cargo, y que orientan posteriormente el diseño de los planes o programas anuales, como en la evaluación o

consideración del carácter *obligatorio* o *voluntario* u *opcional* de cada curso, ya que se supone que su criterio puede ser el más adecuado, por su proximidad a los destinatarios de la formación, para valorar el carácter de ésta.

Con esta propuesta se intenta, como ya se dijo, optimizar todo lo posible los recursos destinados a la formación, al mismo tiempo que incrementar la participación en los procesos de toma de decisiones de todas aquellas personas con responsabilidad e implicadas directamente en los efectos de estas decisiones.

La *recomendación* fue aceptada y sometida a estudio.

18/OFICIO-07/07/04

Los nuevos escenarios organizacionales y el trabajo en general conllevan unas, cada vez mayores, exigencias relacionadas tanto con el aprendizaje para la toda la vida como con la búsqueda y el logro de la calidad. En consecuencia, en estos contextos las acciones formativas adquieren un papel protagonista en el funcionamiento de las organizaciones, y sobre todo las que recae la responsabilidad de alcanzar los dos objetivos mencionados, de manera que

el Defensor Universitario hace a:

Vicerrector de Coordinación y Campus
Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado
Gerente General, la siguiente

Recomendación:

Que con objeto de lograr una optimización de los recursos disponibles, sería conveniente separar los ámbitos de formación relacionados con el P.A.S. y los del P.D.I. Así se sugiere que el primero de ellos fuera competencia conjunta de la Vicegerencia de Asuntos Generales y Organización y del Servicio de Formación, mientras que el segundo lo sería del Vicerrectorado que se estime más conveniente.

Con ello se estaría en mejores condiciones para que tanto el diseño como los objetivos de los programas de formación respondieran en mayor medida a las necesidades y los perfiles de ambos colectivos.

La *recomendación* fue aceptada y sometida a estudio.

Por último, otra actuación que puede ser considerada *de oficio* es la relativa al apoyo e impulso por la Oficina del Defensor Universitario del proyecto "*La Universidad Rey Juan Carlos: Una Universidad Saludable*", propuesto por la Facultad de Ciencias de la Salud y coordinado por la Profesora Dra. D. Carmen Gallardo Pino, que a partir del curso 2004-2005 pretende llevarse a cabo de manera institucional implicando a toda la Comunidad Universitaria y enmarcado en el Plan Estratégico de la URJC.

7. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA

Si bien la experiencia de un único año de actividad de la Oficina del Defensor Universitario de la URJC puede resultar relativamente insuficiente para obtener conclusiones acerca del funcionamiento general de los distintos Centros, Departamento, Servicios y demás órganos de la universidad, sí parece posible plantear al menos a la Comunidad Universitaria una serie de reflexiones acerca de los principales problemas detectados.

Antes de ello, conviene señalar que la figura del Defensor Universitario comienza a ser conocida entre quienes forman parte de la Comunidad Universitaria, si bien es indudable que se requiere más tiempo para que pueda ser identificada como uno de los elementos cotidianos de la vida universitaria. En este sentido, el número de actuaciones, tanto *a instancia de parte* como *de oficio*, realizadas en este primer año de su funcionamiento en la URJC muestra su paulatina implantación y su relativo conocimiento, a pesar de que no se dispone de datos que permitan valorar este extremo. Para obtener una aproximación, se solicitó a los responsables de la página *web* de la URJC la inclusión de un *contador de visitas* propio en la sección del Defensor Universitario; sin embargo, la discrecionalidad a la hora de marcar un número de visitas de partida y la "puesta a cero" en un momento determinado del año y sin previo aviso, impiden conocer, ni siquiera aproximadamente, el número de accesos a la página. Se trata de un defecto de la página *web* de la URJC que afecta a todas sus secciones, ya que no existen apenas contadores de visitas y además éstos figuran sin fecha de comienzo, lo que no permite obtener ninguna información acerca del volumen real de usuarios. Sería recomendable estudiar la posibilidad de incluir este elemento en su configuración.

En primer lugar, se constata el mayor número de instancias presentadas por el Alumnado, cuyos asuntos son diversos (como ya se especificó detalladamente en el Capítulo 5 de esta Memoria) aunque pueden extraerse algunos denominadores comunes, como son:

1. 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 vida universitaria: 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 estudio, etc. En algunos de estos casos existe normativa al respecto, si bien, en ocasiones, su cumplimiento parece que es inadecuado.
2. Cuando estos aspectos se encuentran regulados, o cuando se proceda a ello en caso de que aún no lo esté y resulte necesario, parece conveniente incrementar la difusión y el conocimiento por parte de los interesados, de manera que se pueda acceder fácilmente por cualquier medio y se pueda remitir a ellos para su

mejor conocimiento. En definitiva, la información debe ser clara, completa y accesible, intentando en la medida de lo posible la uniformidad y la aplicación estándar de los procedimientos.

En segundo lugar, parece que ciertos problemas o conflictos en las relaciones entre diferentes sectores de la Comunidad Universitaria, especialmente entre el Alumnado y el Personal Docente e Investigador, ponen de manifiesto la posibilidad de desarrollar una serie de pautas o normas que regulen la normal convivencia y el respeto entre ambos colectivos, por lo que se sugiere la posibilidad de elaborar una especie de *Derechos y Deberes*, tanto del Alumnado como del Personal Docente e Investigador, que desarrolle lo contenido genéricamente en los Estatutos de la URJC, y que permita conocer a ambas partes los límites y las exigencias de sus respectivos comportamientos. En cualquier caso, la posible elaboración de estas normas relacionales debería contar con la participación de representantes de ambos sectores, de manera que a través del diálogo y del conocimiento de los problemas de cada uno de ellos se pudieran desarrollar mecanismos que facilitaran su convivencia y sus relaciones.

En tercer lugar, se han podido detectar al finalizar el curso académico 2003-04 numerosos problemas relacionados con las normas de *permanencia* en la URJC, tanto en lo relativo al número de convocatorias como en lo que respecta al número máximo de años de matrícula en una titulación. Si bien es completamente lógico que existan límites a la duración de los estudios en la universidad pública, también es necesario reflexionar sobre los cambios que se han producido en los últimos años en los perfiles del alumnado que accede a estudios universitarios, en particular en lo referente al cada vez mayor número de personas que simultáneamente trabaja y estudia. Aunque no existen datos fiables al respecto, parece que, al menos en aquellas titulaciones con menor grado de experimentalidad, disminuye el número de estudiantes, valga la denominación, *a tiempo completo*, mientras que se incrementa el de aquellos que trabajan y estudian de manera simultánea. También parece aumentar el número de estudiantes que, tras cursar un primer ciclo que les permite acceder con mayor cualificación al mercado de trabajo, continúan estudiando un segundo ciclo mientras comienzan a desarrollar su actividad profesional. Teniendo en cuenta estas particularidades, a las que se suma el marcado descenso en el número de estudiantes que acceden a la universidad en España debido a factores sociodemográficos, parece aconsejable reflexionar sobre el *realismo* de algunas de las normas de *permanencia* vigentes y, sin que ello vaya en detrimento de la calidad y la excelencia de la enseñanza y del nivel académico de la URJC, valorar la posibilidad de realizar modificaciones que permitan la adaptación a las condiciones y características de los/as actuales estudiantes. En este sentido, el Defensor Universitario sugiere el mantenimiento de los límites en el número de convocatorias disponibles y la eliminación del número máximo de años durante los cuales se pueden cursar estudios, si bien estas sugerencias han de debatirse y analizarse en profundidad con objeto de no desvirtuar las exigencias y las obligaciones propias de las instituciones de carácter público.

En cuarto lugar, y como se ha señalado parcialmente en las páginas anteriores, parecen existir ciertos déficits en la cantidad y la calidad de la información que se encuentra a disposición de los miembros de la Comunidad Universitaria. Como se ha podido comprobar a lo largo de este curso en la Oficina del Defensor Universitario, diferentes reclamaciones y problemas parecen haber surgido por la ausencia o la inexactitud de las informaciones disponibles o recibidas. Y este problema no afecta solo al Alumnado, quien normalmente aduce este tipo de carencia, sino también al PDI y al PAS, sectores en los que en ocasiones se producen retrasos, errores o faltas de información. A este respecto sería aconsejable estudiar la posibilidad de implementar diferentes medidas, como por ejemplo:

1. Difundir y/o remitir de manera fehaciente, con la debida publicidad y los plazos máximos posibles, toda aquella información pertinente a cada uno de los sectores de la Comunidad Universitaria, de manera que se pueda conocer en su totalidad y con la antelación necesaria para una toma de decisiones adecuada toda la información que puede resultar importante.
2. Estudiar la posibilidad de ampliar y mejorar la página *web* de la URJC y todas las relacionadas con cada Centro, teniendo en cuenta que se trata probablemente del medio más utilizado y práctico para contar con toda la información relevante para los distintos sectores de la Comunidad Universitaria. También aquí se hace la recomendación de incluir en la *web* la información con la puntualidad y la antelación necesarias para su perfecto aprovechamiento, así como se insiste en la necesidad de actualizar la información, un problema que afecta a las páginas de algunos Centros y que, además de la merma en la posibilidad de acceder a información, ofrece una imagen de cierto descuido de la Universidad.

Por lo que respecta a los Sectores del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador, el volumen de reclamaciones/quejas y de solicitudes de amparo remitidas al Defensor Universitario durante este curso ha sido relativamente bajo, e inferior en todo caso al correspondiente al Alumnado. Si bien el Defensor es una figura a disposición de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, en este primer año de funcionamiento en la URJC ha sido utilizada de forma mayoritaria por los/las estudiantes⁹. En todos los casos será necesario esperar a los balances de cursos posteriores para comprobar si se produce cierta prevalencia en los asuntos o si se trata de problemas puntuales y ya resueltos.

En general, la experiencia de este curso académico permite realizar una última recomendación que se somete a consideración y reflexión a la Comunidad Universitaria.

⁹ Esta tendencia parece ser la habitual a tenor de los datos contenidos en los Informes o Memorias de los Defensores Universitarios de otras universidades españolas; véase, por ejemplo, Arce Vázquez (2004), Baixeras i Delclós (2003), Casas Ametller (2004), Cuerda Arnau (2004), Gamero Casado (2004), Gómez Ramos (2004), Gomis Sanahuja (2003).

En concreto, esta recomendación general se refiere a la necesidad de llevar a cabo una estandarización de procedimientos en todo tipo de gestiones realizadas por los distintos servicios de la URJC, que permita contar, por una parte, con una mayor *seguridad jurídica* en cuanto a los distintos pasos, mecanismos y responsables implicados y, por otra, con una mayor agilidad y transparencia de dichos procedimientos. Quizá debido al relativo pequeño tamaño con que cuenta la Universidad y al conocimiento *personal* de sus miembros, en ocasiones parece detectarse la tendencia a utilizar canales y procedimientos *informales* que, si bien en algunos casos facilitan los trámites, también impide en ocasiones la posibilidad de contar con una igualdad o equidad en el trato. Así, podría decirse que se detecta una cierta falta de *comportamiento institucional* en lo que se refiere a utilizar canales y procedimientos iguales para toda la Comunidad Universitaria, con la consiguiente percepción de posible falta de profesionalidad o de inexistencia de mecanismos formales. Sin duda, la profundización en estos procedimientos formales permitirá en breve el logro de un funcionamiento institucional que pondrá fin a algunas quejas al respecto.

Además de todo lo anterior, el Defensor Universitario desea manifestar su preocupación e inquietud acerca de las transformaciones que a corto y medio plazo se van a producir en el conjunto de la vida universitaria como resultado de la aplicación de la *Declaración de Bolonia* y posteriores desarrollos normativos¹⁰. A este respecto, el Defensor recomienda la puesta en práctica de políticas y prácticas más activas relacionadas con la creación del denominado *Espacio Europeo de Educación Superior*¹¹, un marco de funcionamiento de implantación inminente que va a transformar en gran medida la vida universitaria. Dichas medidas han de atender tanto los problemas de adaptación del Alumnado como del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios, y de cuyo éxito va a depender en gran medida la viabilidad y la calidad de las universidades en el futuro próximo. Si bien puede percibirse que dichos cambios se encuentran aún lejanos o que no serán tan drásticos como se supone, podría resultar muy negativo, tanto colectiva como individualmente, menospreciar o subestimar las inevitables transformaciones que se avecinan y que van a configurar nuevos marcos de funcionamiento en todos los niveles y a afectar a todos los Sectores de la Comunidad Universitaria.

Por último, si bien es preciso reconocer la inmejorable disponibilidad de todos los responsables de Servicios, Centros, Departamentos y de los distintos Órganos de Gobierno a resolver los problemas planteados desde la Oficina del Defensor Universitario y a considerar y analizar las diferentes *recomendaciones* realizadas, también se sugiere la adopción de actitudes y

¹⁰ Unas transformaciones que van a modificar en gran medida las funciones de la universidad: en su ámbito *interno*, tanto las educativas como las de investigación, y en su ámbito *externo*, tanto las sociales como las culturales; véase al respecto los interesantes trabajos publicados recientemente por Francisco Michavila y Benjamín Calvo (2000), F. Michavila y Jorge Martínez (2004) y por Adolfo Perinat (2004).

¹¹ Al que se suma el denominado *Espacio Europeo de Investigación*. Puede consultarse, por ejemplo, el documento de la Comisión de las Comunidades Europeas "Hacia un espacio europeo de investigación": <http://europa.eu.int/comm/research/era/pdf/com2000-6-es.pdf>.

comportamientos más *proactivos* a la hora de afrontar el funcionamiento diario de la institución. Con esto se quiere decir que, si bien resulta encomiable la rapidez demostrada en *reaccionar* ante los problemas, demandas o sugerencias realizadas por el Defensor Universitario, quizá también sería muy positivo de cara al futuro *anticiparse* a dichos problemas, demandas o sugerencias, teniendo en cuenta el contexto tan dinámico, competitivo y exigente al que se enfrentan las organizaciones educativas, donde quizá la mera reacción ya no sea suficiente, porque se llegue *demasiado tarde*, y sea exigible una mayor anticipación a los múltiples cambios. Parece importante no acomodarse en inercias del pasado o en comportamientos y actitudes establecidas, sino más bien ser conscientes del valor del cambio y de las oportunidades que este dinamismo de los contextos educativos y sociales pueden ofrecer.

7. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ENCUENTROS

La existencia de una estructura que posibilite y potencie las relaciones y los intercambios entre los Defensores Universitarios de las universidades españolas constituye uno de los principales elementos de apoyo para el ejercicio de sus funciones, puesto que permite no solo el enriquecimiento, el debate y el ejemplo o la referencia ante problemas similares, sino también la posibilidad de iniciar acciones comunes ante hechos o situaciones que sobrepasan el ámbito de la propia universidad y que afectan a cuestiones de índole estatal, respetando en todo momento el principio de independencia y autonomía que define a esta figura.

Las 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 siete 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 Congresos, 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. Todo ello se complementa con la disponibilidad de una página *web* de los Defensores Universitarios (<http://defensores.uji.es/default.php>), que cuenta con secciones de libre acceso para cualquier persona interesada en conocer la figura y su localización en cada Universidad española, así como de un área privada donde se concentra toda la información y documentación relevantes para el colectivo.

Además de estas estructuras formales, es importante señalar que también los Defensores Universitarios de las Universidades madrileñas (las seis de carácter público y dos de las privadas que cuentan con esta figura) mantienen una muy fluida relación, con reuniones periódicas y acciones colectivas que tienen como consecuencia una actividad compartida y posiciones comunes ante problemas o situaciones que afectan a la Comunidad Universitaria en su ámbito regional. El carácter de estructura aparentemente *informal* del conjunto de los Defensores Universitarios madrileños no le resta capacidad de organización ni de actuación, como se detallará más adelante, ni eficacia a sus iniciativas, antes al contrario, ya que facilita su agilidad y su flexibilidad ante aquellos problemas que las requieren.

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 y organización de Encuentros.

- Asistencia a la 10ª reunión de la Comisión Permanente.
Asiste como miembro invitado a esta reunión celebrada en la Universidad Autónoma de Madrid el 1 de julio de 2003.
- Asistencia y participación en el VI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.
Celebrado en la Universidad de Córdoba entre los días 28 y 30 de octubre de 2003.
Participa en la Mesa de Trabajo: "*Principios básicos de actuación de los Defensores Universitarios Españoles*".
- Firma y difusión de la *Declaración de los Defensores Universitarios Españoles en el Año Europeo de las Personas con Discapacidad*, suscrita por 35 Defensores Universitarios. Córdoba, 30 de octubre de 2003.
- Organización y participación en el 2º Encuentro Europeo de Defensores Universitarios / 2nd Meeting of European Ombudsman in Higher Education.
Celebrado en Madrid los días 12 y 13 de enero de 2004.
Miembro del Comité Organizador, en representación de la Universidad Rey Juan Carlos, junto con las Defensoras de la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Carlos III de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Europea de Madrid y la Universidad San Pablo CEU.
Presentación de la Mesa redonda sobre "*Convergencia Europea y Defensores Universitarios*".
Coordinación, junto con la Defensora de la Universidad Autónoma de Madrid, de la Mesa de Trabajo "*Principios básicos de actuación de los Defensores*". Presentación de las conclusiones.
- Asistencia, junto a la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid y en representación de los Defensores Universitarios de las Universidades de Madrid, al acto en homenaje de las víctimas de los atentados del 11 de marzo en Madrid, organizado por las trece universidades madrileñas, y celebrado en el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid el día 25 de marzo de 2004.
- Asistencia, junto a las Defensoras de la Universidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad Carlos III de Madrid, la Universidad Europea de Madrid, y el Defensor de la Universidad de Alcalá, a una reunión con la Directora General de Universidades e

Investigación de la Comunidad de Madrid, celebrada en la Consejería de Educación el día 29 de marzo de 2004.

- Asistencia, junto a las Defensoras de la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad San Pablo CEU, y el Defensor de la Universidad de Alcalá, en representación de los Defensores Universitarios madrileños, a una reunión con el Presidente y con el Director Gerente de la Agencia para la Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid (ACAP), celebrada en la sede de la Agencia el día 9 de julio de 2004.

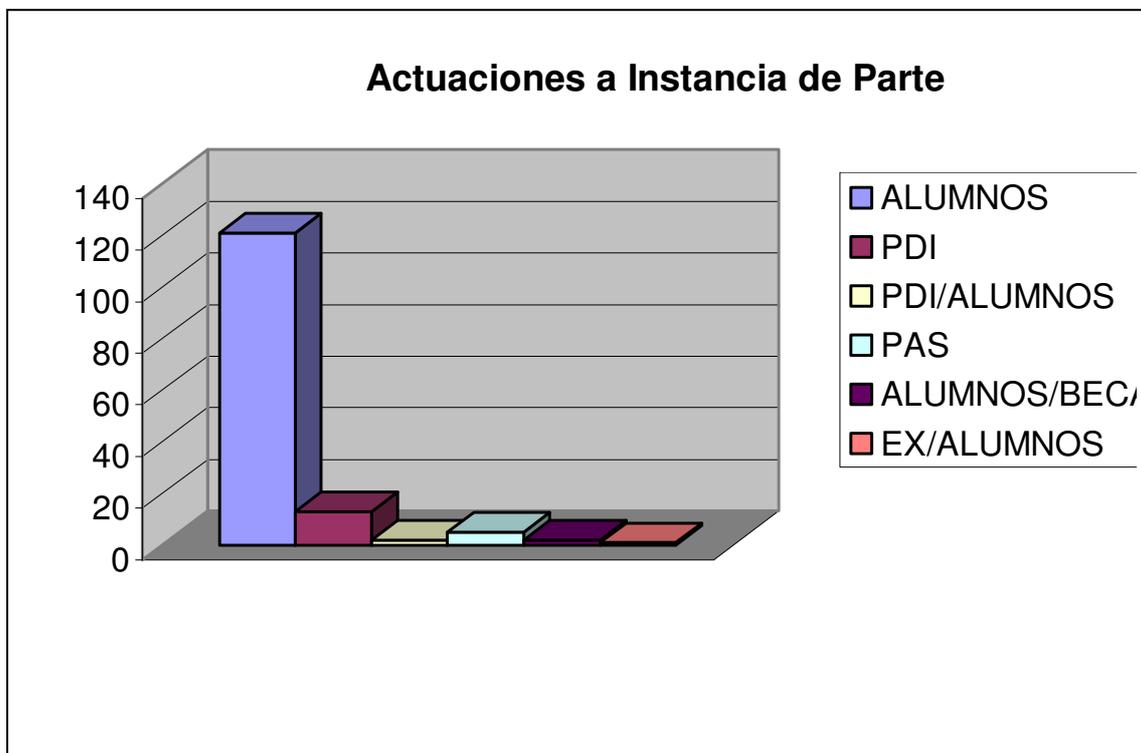
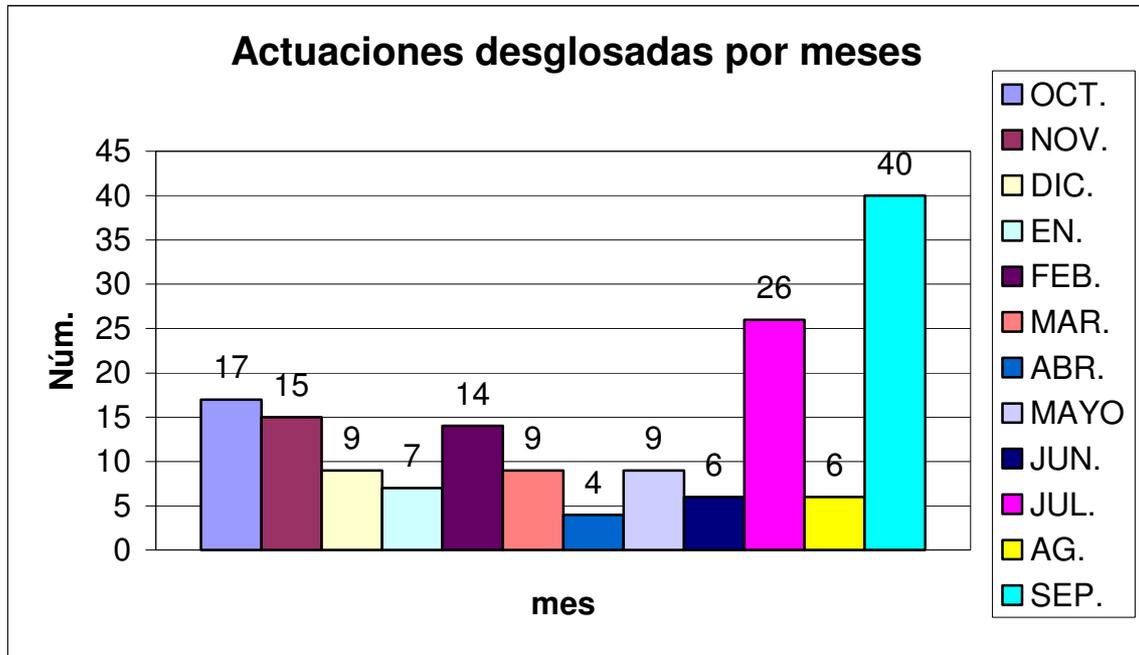
- Asistencia y participación en el VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

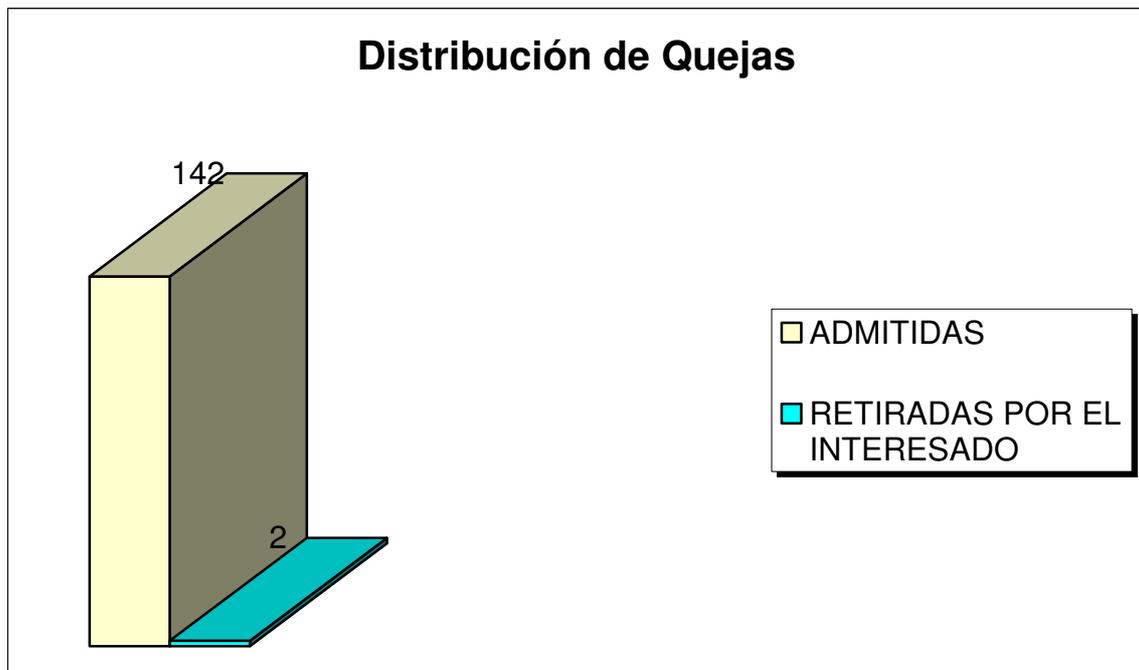
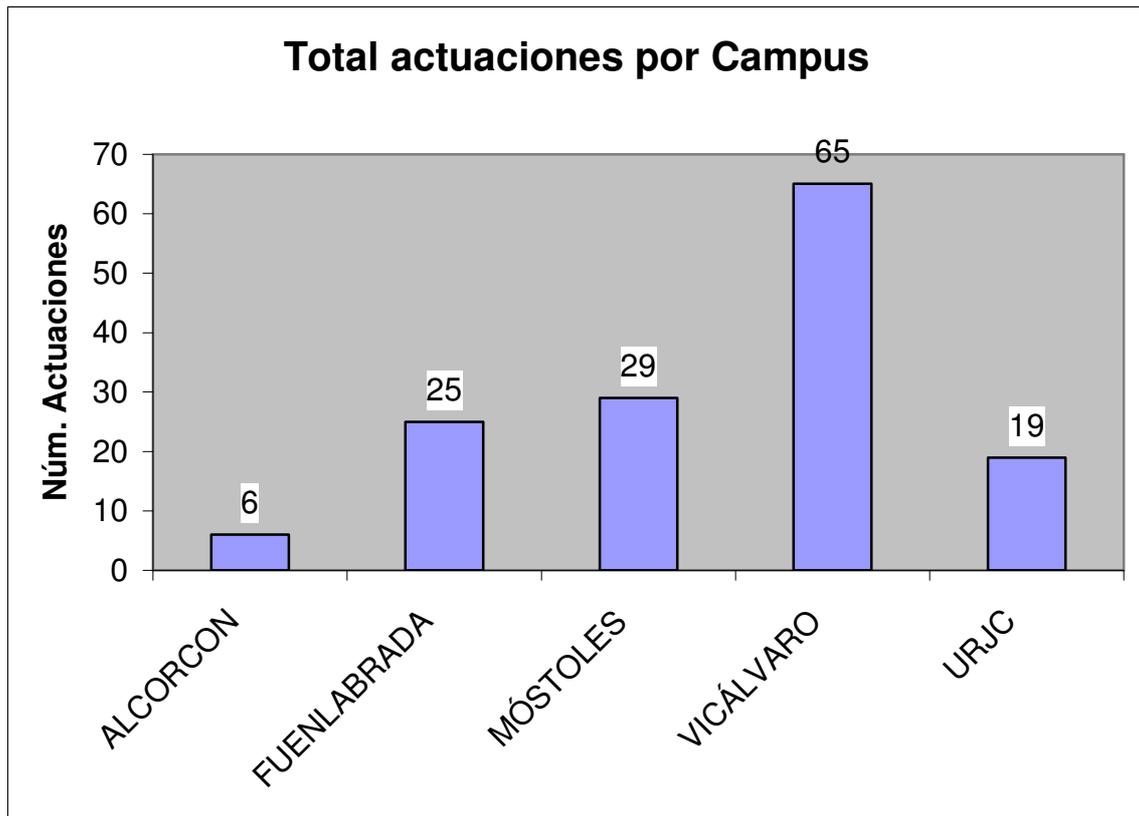
Celebrado en la Universidad de las Islas Baleares, Palma de Mallorca, entre los días 26 y 28 de octubre de 2004.

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

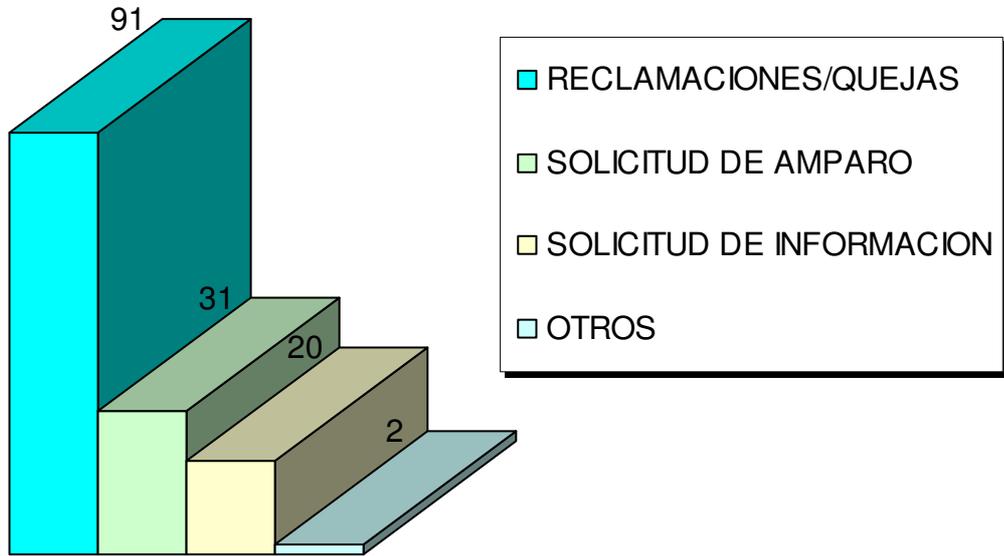
En la jornada de clausura de este VII Encuentro, el Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos es elegido por el pleno de los Defensores Universitarios españoles miembro de la Comisión Permanente, por un periodo de dos años.

ANEXO I ESTADÍSTICAS Y GRÁFICOS

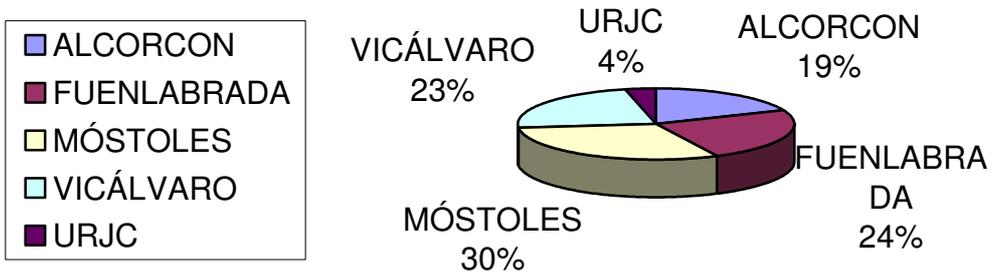




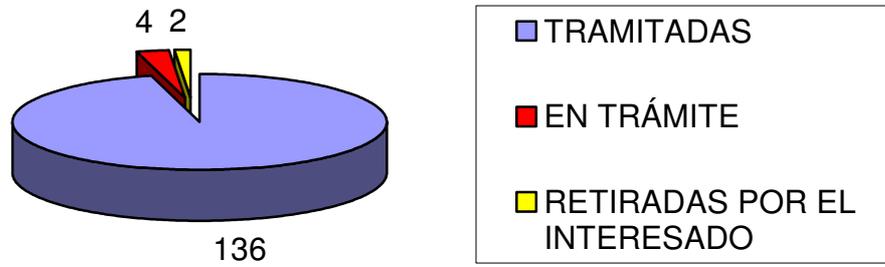
Tipo de Actuaciones



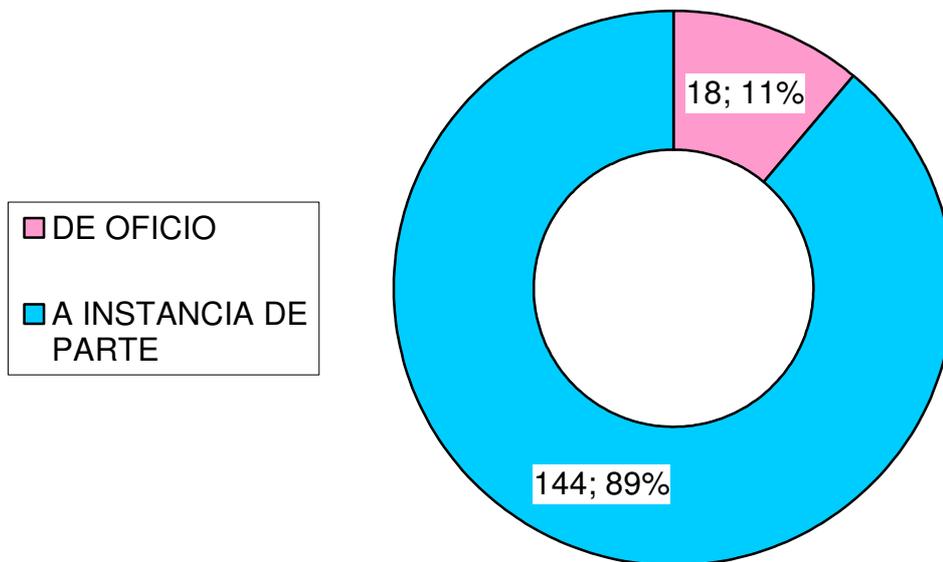
Actuaciones Sector Alumnado

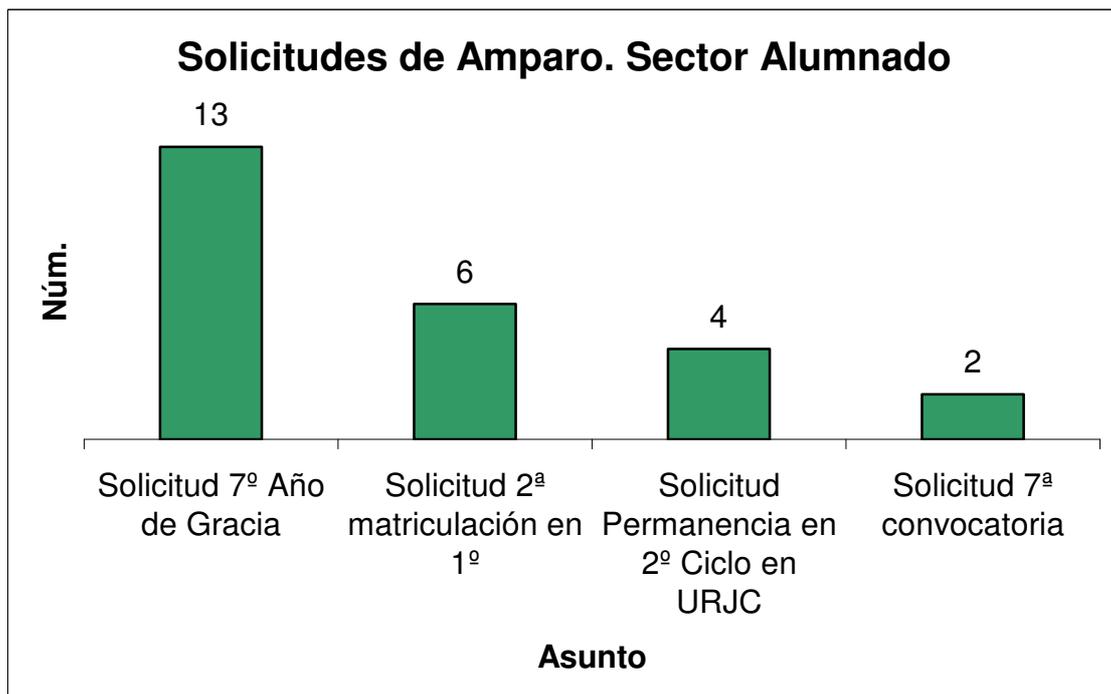


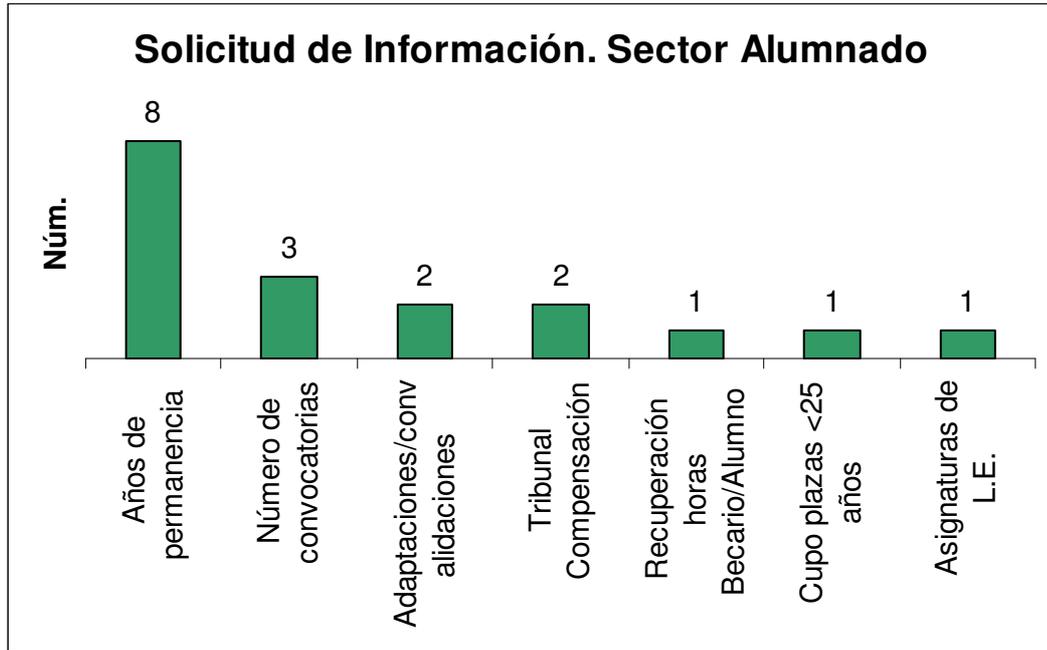
Situación reclamaciones/quejas admitidas



Tipo de Actuaciones







ANEXO II

LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN LOS ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

CAPITULO IV DEFENSOR UNIVERSITARIO

Artículo 161. Naturaleza.

El Defensor Universitario es el órgano encargado de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de los órganos, colegiados y unipersonales, de la Universidad.

Artículo 162. Nombramiento.

1.- El Defensor Universitario será nombrado entre los miembros de la Comunidad Universitaria. El Rector o el Claustro con un aval del veinticinco por ciento de sus miembros, propondrán un candidato a Defensor Universitario para su elección por el Claustro. Resultará elegido si obtuviera los votos de la mitad más uno de los miembros del Claustro.

2.- Su cese se producirá por acuerdo del Claustro adoptado con la misma mayoría, en virtud de alguna de las siguientes causas: a petición propia, por incumplimiento de sus obligaciones o por actuaciones que den lugar a lesión de derechos.

Artículo 163. Mandato y estatuto

1.- La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años, con posibilidad de reelección por una sola vez. La iniciativa para la propuesta de reelección corresponderá al Rector o al Claustro en las mismas condiciones que para su propuesta.

2.- El Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo alguno y actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario.

3.- Anualmente, al principio de cada curso académico el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria de las actividades desarrolladas el curso anterior, que recoja las recomendaciones y sugerencia para mejorar los servicios. Asimismo, por iniciativa propia o de

la quinta parte del Claustro, informará a éste de cuantos asuntos se consideren convenientes.

4.- El Rector proporcionará, de acuerdo con el Defensor Universitario, el apoyo administrativo y los medios económicos necesarios para el desarrollo de su actividad.

5.- Las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 164. Competencias

1.- Corresponde al Defensor Universitario:

- a) Proponer al Claustro para su aprobación el Reglamento del Defensor Universitario.
- b) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
- c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano universitario siempre que sea imprescindible para el desarrollo de sus funciones.
- d) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
- e) Efectuar las propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.

2.- Para el desarrollo de sus actuaciones el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la Comunidad Universitaria concernido.

3.- Con el fin de que pueda desarrollar más eficazmente sus funciones, el Rector podrá dispensar al Defensor Universitario total o parcialmente de su actividad profesional.

ANEXO III

REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

(Aprobado por el Claustro de la URJC el 16 de junio de 2004)

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1

- 1.** El Defensor Universitario es el órgano unipersonal comisionado por el Claustro Universitario que, de acuerdo con el artículo 161 de los Estatutos de la Universidad, se encarga de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Su finalidad fundamental es contribuir al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de la Universidad Rey Juan Carlos. A estos efectos, podrá supervisar la actividad de los órganos colegiados y unipersonales de la Universidad, actuando siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento, las normas y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro Universitario de sus actuaciones.
- 2.** En el ejercicio de sus funciones, como se recoge en el artículo 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo alguno y actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario.
- 3.** El Defensor Universitario dispondrá de una sede propia en el Rectorado de la Universidad, pudiendo contar con oficinas en los distintos Campus que faciliten el acceso de la Comunidad Universitaria al Defensor Universitario. La Universidad deberá proveer a la Institución de los medios personales y materiales necesarios para la correcta ejecución de sus funciones. La dotación económica precisa para el funcionamiento de esta Institución se consignará cada año en los presupuestos de la Universidad.
- 4.** En caso de que el Defensor Universitario sea miembro del Personal Docente e Investigador, tendrá a todos los efectos el mismo rango que los Vicerrectores de la Universidad. En caso de que sea miembro del Personal de Administración y Servicios, el Defensor Universitario tendrá la categoría establecida al efecto en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad Rey Juan Carlos.

Título II

Elección, nombramiento y cese

Artículo 2

- 1.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 162 y 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario será nombrado entre los miembros de la Comunidad Universitaria. El Rector o el Claustro con un aval del veinticinco por ciento de sus miembros propondrán a los candidatos para su elección por el Claustro. Resultará elegido quien obtenga el apoyo de la mitad más uno de los miembros del Claustro. El Defensor Universitario será nombrado por el Rector.
- 2.** La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años, con posibilidad de reelección por una sola vez. La iniciativa para la propuesta de reelección corresponderá al Rector o al Claustro en las mismas condiciones que para su propuesta inicial.
- 3.** Su cese se producirá por acuerdo del Claustro adoptado por la misma mayoría señalada en el punto 1 del artículo 162, en virtud de alguna de las siguientes causas:
 - a) A petición propia.
 - b) Por expiración del plazo de su mandato.
 - c) Por incumplimiento de sus obligaciones o por actuar con negligencia.
 - d) Por actuaciones que den lugar a lesión de derechos.
 - e) Por pérdida de la condición de miembro de la Comunidad Universitaria.
 - f) Por cualquiera de las causas de cese en la función pública recogidas en la legislación de funcionarios públicos.
- 4.** En los casos de cese por las causas a) o b), el Defensor Universitario quedará en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor.
- 5.** Para los casos de cese por las causas c) y d), será necesario que los mencionados incumplimientos o actuaciones sean apreciadas por el Claustro previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.
- 6.** Cuando concurra cualquiera de las causas e) y f), el cese del Defensor Universitario se aplicará en los términos establecidos en la propia legislación funcional.
- 7.** En todos los casos, el cese del Defensor Universitario corresponde al Rector.
- 8.** Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor Universitario, en un plazo no superior a dos meses.

Artículo 3

1. La condición de Defensor Universitario será incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. El Defensor Universitario no podrá ser sometido a expediente disciplinario en razón de las opiniones expresadas o de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio de sus funciones.

Título III*Funciones y competencias***Artículo 4**

El Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

Artículo 5

1. De acuerdo con el artículo 164 de los Estatutos de la Universidad, corresponde al Defensor Universitario:
 - a) Proponer al Claustro para su aprobación el Reglamento del Defensor Universitario.
 - b) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
 - c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano universitario siempre que sea indispensable para el desarrollo de sus funciones.
 - d) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
 - e) Efectuar las propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
2. Para el desarrollo de sus actuaciones el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la Comunidad Universitaria concernido.

Artículo 6

1. Anualmente, al comienzo de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria de las actividades desarrolladas durante el curso anterior, en la que se recogerán las recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad y el funcionamiento de la Universidad.

2. Asimismo, por iniciativa propia o de la quinta parte del Claustro, el Defensor Universitario informará a éste de cuantos asuntos se consideren convenientes.

Artículo 7

1. Las autoridades académicas y los servicios de la Universidad tendrán la obligación de prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.
2. El Rector podrá dispensar al Defensor Universitario total o parcialmente de sus funciones docentes.

Título IV

Procedimiento de tramitación de observaciones, reclamaciones y quejas

Artículo 8

Las observaciones, reclamaciones y quejas ante el Defensor Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica, siempre que invoque o justifique un interés legítimo.

Artículo 9

1. Todo escrito o documento dirigido al Defensor Universitario, tanto individual como colectivo, deberá ser presentado por vía de registro, bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, o remitido a la Universidad Rey Juan Carlos a través de correo certificado, mediante escrito razonado y firmado por los interesados y en el que figuren la identificación y los datos personales, así como el domicilio a efectos de cualquier notificación. En los Registros donde se presenten escritos o documentos dirigidos al Defensor Universitario no se exigirá la identificación del asunto, siendo únicamente necesario comunicar los datos de identificación personal. Los encargados de los registros de la Universidad, una vez presentado un escrito o documento, y una vez registrado, lo introducirán en presencia del interesado en un sobre que cerrarán y del que darán traslado al Defensor Universitario. Dicho escrito se acompañará, a ser posible, de los documentos o pruebas que puedan servir para el esclarecimiento de los hechos o de cualquier información que se considere de ayuda para la labor del Defensor Universitario.

2. El Defensor Universitario recibirá todos los escritos que se formulen, que decidirá tramitar o rechazar en un plazo de quince días hábiles.
3. Las decisiones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.

Artículo 10

1. El Defensor Universitario rechazará las observaciones, reclamaciones y quejas anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión, así como todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a las personas interesadas los motivos del rechazo.
2. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los tribunales por las personas interesadas. No obstante, ello no impedirá que el Defensor examine los problemas generales planteados en las quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 11

1. Admitida la reclamación o la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación, dando cuenta inmediata del contenido sustancial de la solicitud al órgano, instancia administrativa o persona cuya actuación motiva la reclamación o la queja y solicitando que, en el plazo de quince días hábiles, le sean entregados los informes exigibles y alegaciones oportunos, dando conocimiento a todos los órganos, instancias o personas que puedan verse afectados por su contenido.
2. Si las alegaciones o los informes solicitados por el Defensor Universitario no le fueran presentados en el plazo fijado, este informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda.

Artículo 12

Para el desarrollo de sus funciones, el Defensor Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, que estará obligado con carácter preferente y urgente a prestar su colaboración y auxilio, debiendo contestar por escrito si así se le requiere.

Artículo 13

1. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o una queja, así como de un expediente iniciado de oficio, el Defensor Universitario podrá personarse en cualquier Centro o Dependencia de la Universidad con objeto de recabar o comprobar la información que se requiera, llevar a cabo las entrevistas personales pertinentes o proceder al examen de los expedientes y documentación necesarios. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la actuación.
2. Así mismo, podrá solicitar su comparecencia en las sesiones de los diferentes Órganos colegiados de la Universidad, cuando así lo requiera el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 14

La información que en el curso de una actuación del Defensor puede aportar cualquier persona afectada por una reclamación o una queja a través de su testimonio personal, tendrá un carácter estrictamente confidencial, salvo lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

Título V

Procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación

Artículo 15

En el caso de que todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario podrá iniciar cualquier actuación para tratar de solucionar los desacuerdos o enfrentamientos sobre temas o contenidos estrictamente universitarios que se produzcan entre miembros de la Comunidad Universitaria.

Artículo 16

1. Toda petición de mediación al Defensor Universitario se presentará bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, mediante escrito en el que consten con claridad las pretensiones que se plantean, nombre, identificación y domicilio de los solicitantes y, en su caso, el sector universitario en cuya representación actúan.

2. Recibida por el Defensor Universitario una petición de mediación, esta se comunicará por escrito y de forma fehaciente a todos los directamente afectados, de modo que quede constancia de su recepción, y se solicitará, al mismo tiempo, contestación escrita en las que las partes implicadas manifiesten expresamente si se acepta o no la mediación del Defensor.
3. Si en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de recepción de los escritos por las partes el Defensor no recibiera contestación aceptando la mediación, se entenderá que esta no ha sido aceptada.

Artículo 17

1. En el caso de que se acepte la mediación por todas las partes implicadas, el Defensor Universitario comunicará por escrito a las partes la apertura del plazo que considere adecuado para que estas puedan formular por escrito sus pretensiones y aportar la documentación que permita apoyarlas.
2. Finalizado este plazo, el Defensor Universitario convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta, en la que planteará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones formuladas y proponiendo fórmulas transaccionales de las cuestiones controvertidas u objeto de disputa. En caso de que sea necesario, el Defensor puede, previa aceptación de las partes, convocar cuantas sesiones conjuntas estime oportunas para la resolución del problema.
3. Los acuerdos que resulten de las sesiones de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar el Defensor Universitario y todas las partes implicadas. Estos acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes firmantes.

Título VI

Resoluciones, notificaciones e informes

Artículo 18

1. Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y no será objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. En sus resoluciones, notificaciones e informes del Defensor Universitario podrá formular a los órganos académicos y administrativos advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus obligaciones legales y sugerencias dirigidas hacia la adopción de nuevas medidas que protejan los derechos y libertades de los

miembros de la Comunidad Universitaria y que contribuyan a la mejora de la calidad y el funcionamiento de la Universidad Rey Juan Carlos. En ningún caso el Defensor Universitario podrá modificar o anular resoluciones o actos administrativos.

Artículo 19

- 1.** Ante cualquier recomendación realizada por el Defensor Universitario las autoridades universitarias correspondientes están obligadas a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días.
- 2.** Una vez formuladas las recomendaciones por el Defensor Universitario, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida satisfactoria en tal sentido por la autoridad académica o administrativa afectada, o esta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, este podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente General, del Secretario General o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.

Artículo 20

El Defensor Universitario deberá notificar a todos los afectados directamente por sus actuaciones el resultado o las conclusiones de las mismas. En el caso de las reclamaciones o quejas colectivas, tal información deberá ser comunicada a los representantes nombrados al efecto o a los interesados que expresamente se hayan indicado en el escrito colectivo. Solo en su defecto las comunicaciones se efectuarán con la persona que firme en primer término.

Artículo 21

En la Memoria anual que el Defensor Universitario está obligado a presentar al Claustro sobre la gestión realizada durante el curso académico anterior, se incluirán, al menos, el número y tipo de reclamaciones y quejas presentadas, aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de intervención o investigación. Además, el Defensor puede incluir cualquier otro tipo de información que considere necesario que el Claustro conozca acerca del ejercicio de sus funciones. En dicha Memoria no constará ningún tipo de dato personal o confidencial que permita la identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

Título VII

Adjuntos

Artículo 22

- 1.** Si para el correcto ejercicio de sus funciones el Defensor Universitario lo considera conveniente, podrá designar Adjuntos al Defensor elegidos entre los miembros de la Comunidad Universitaria y propuestos al Rector para su nombramiento.
- 2.** Los Adjuntos al Defensor tendrán exclusivamente las prerrogativas relativas a las incompatibilidades, la independencia y la inviolabilidad del cargo, de modo que no podrán estar sujetos a mandato imperativo alguno ni podrán ser expedientados, multados o perseguidos en razón de las opiniones que formulen o los actos que realicen en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.
- 3.** Las decisiones del Defensor Universitario tomarán en consideración los criterios aducidos por los Adjuntos al Defensor.
- 4.** Los Adjuntos al Defensor podrán ser destituidos por el Rector a propuesta del Defensor Universitario si actúan con notoria negligencia o incumplen las obligaciones inherentes a su cargo, previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

La iniciativa para la reforma parcial o total del presente Reglamento corresponde a una tercera parte de los miembros del Claustro Universitario, al Consejo de Gobierno o al Defensor Universitario. La aprobación del Proyecto de Reforma del Reglamento corresponderá al Claustro por mayoría absoluta.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

ANEXO IV

DECLARACIÓN DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES EN EL AÑO EUROPEO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los Defensores Universitarios españoles reunidos en Córdoba en su VI Encuentro Estatal, con motivo de la celebración del Año Europeo de las Personas con Discapacidad, quieren unirse a todos aquellos que vienen trabajando en favor de la plena integración de este colectivo, al entender que la Universidad tiene junto a las tradicionales funciones académicas una función social relevante como formadora, transmisora e impulsora de valores e ideas básicos para la vida de las personas, razón por la cual la institución universitaria no puede ser ajena a tales cuestiones, que resultan determinantes tanto para la sociedad actual como para la del futuro.

Por consiguiente, los Defensores Universitarios españoles hacemos nuestras las siguientes **Recomendaciones**, dando traslado de las mismas a nuestros Rectores y Presidentes de Consejos Sociales para que las atiendan recabando para ello el apoyo y ayuda de los responsables de las instituciones y órganos educativos de todo el Estado.

RECOMENDACIONES

1.- La Universidad, institución básica de la sociedad, garantizará la igualdad de oportunidades para los miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, proscribiendo cualquier forma de discriminación directa o indirecta que atente contra la normalización, y estableciendo cuantas medidas sean necesarias para asegurar su participación plena y efectiva en el ámbito universitario.

2.- De acuerdo con esto, la Universidad deberá contar, de forma estable y profesionalizada, con Programas y Servicios de atención a los universitarios con discapacidad que permitan prestar apoyo integral a los miembros de la comunidad universitaria que presenten

necesidades especiales o particulares asociadas a sus circunstancias personales o sociales.

3.- Tales Programas, organizados por cada Universidad conforme a la autonomía que le reconoce nuestra Constitución, deberán establecer las actuaciones internas necesarias para resolver los problemas específicos que puedan presentar las personas con discapacidad, con la finalidad de lograr su plena integración en el ámbito universitario. A tal fin, las instituciones universitarias deberán:

- 3.1 Hacer efectiva la plena integración en la Universidad de aquellos miembros de la comunidad universitaria con discapacidad, adoptando las medidas específicas tendentes a eliminar las desventajas objetivas que en cuanto a la igualdad de oportunidades puedan presentar.
- 3.2 Regular el ingreso y la permanencia, las adaptaciones curriculares, los métodos de evaluación, los diferentes procedimientos y adecuar las dependencias e instalaciones de la Universidad, velando por la plena integración de los estudiantes con discapacidad en el ejercicio de sus actividades en la vida universitaria.
- 3.3 Establecer planes de formación del Personal Docente e Investigador (PDI) y del Personal de Administración y Servicios (PAS) en materia de atención educativa relativa a las necesidades asociadas con la discapacidad.
- 3.4 Atender la reserva de empleo para Personas con Discapacidad conforme a la legislación vigente, estableciendo la mejor atención para este colectivo y atendiendo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), aprobada el 22 de mayo de 2001 por la 54ª Asamblea Mundial de la Salud. Clasificación aceptada como patrón internacional de descripción y medición de la salud y de la discapacidad.

4.- La Universidad, como máximo responsable de la Educación Superior, en conformidad con el principio de legalidad, deberá instar a los diferentes responsables de órganos, instituciones y entidades,

tanto públicas como privadas, para el mejor y más exacto cumplimiento de la normativa vigente a favor de las personas con discapacidad (véase Anexo).

5.- Conforme a todo lo anterior, la Universidad deberá potenciar las estrategias que aseguren las condiciones personales y ambientales que incidan en todas y cada una de las actividades de los miembros de la comunidad universitaria, dando prioridad tanto a la << lucha contra la discriminación >> como a la << accesibilidad universal >>. Tales estrategias deberán hacer efectivo, para todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, el **derecho a la igualdad de trato y oportunidades y el derecho a una vida independiente.**

VI Encuentro de Defensores Universitarios.

Córdoba, 28, 29 y 30 de Octubre de 2003.

ANEXO NORMATIVO

- Ley de Integración Social de los Minusválidos de 7 de Abril de 1982 (BOE 30-4-82) artículos 23. 30 y 31.
- Real Decreto de Ordenación de la Educación Especial de 6 de Marzo de 1985 (BOE 16-3-85) artículo 17.
- Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo de 3 de Octubre de 1990 (BOE 4-10-90) artículos 36 y 37.
- Real Decreto 1005/1991, de 14 de junio, por el que se regulan los procedimientos para el ingreso en los Centros Universitarios.
- Real Decreto 1060/1992 de 4 de Septiembre de 1992, que modifica el Real Decreto 1005/1991 (BOE del 22-9-92) por el que se reserva el 3% de las plazas universitarias a alumnos con minusvalía.
- Real Decreto 696/1995 de 28 de Abril de 1995 (BOE de 2-6-95) de ordenación de la educación de los alumnos con necesidades educativas especiales.
- Real Decreto 704/1999, de 30 de abril, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros

universitarios de los alumnos que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la Universidad.

- Ley Orgánica de Universidades de 21 de Diciembre de 2001(BOE de 24-12-01

- Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud.

www.who.int/classification/ict

www.who.int/icidadh/index.htm

Relación de Defensores Universitarios que suscriben la "Declaración de los Defensores Universitarios Españoles en el año europeo de las personas con discapacidad":

DEFENSOR/A

UNIVERSIDAD

Adam Muñoz, M. Dolores	Universidad de Córdoba
Alcover de la Hera, Carlos María	Universidad Rey Juan Carlos
Alonso Sancho, Miguel Angel	Universitat de Lleida
Arce Vázquez, Florencio	Universidade de Santiago de Compostela
Arroyo González, Marta	Universidad Europea de Madrid
Baixeras i Delclós, Isabel	Universitat Rovira i Virgili
Bayod Bayod, José Manuel	Universidad de Cantabria
Bosch Reig, Francisco	Universitat de València - Estudi General
Casas Ametller, Montserrat	Universitat de les Illes Balears
Espada Recarey, Luís	Universidade de Vigo
Esteso Díaz, Miguel A.	Universidad de La Laguna
Font Montesinos, Rafael	Universitat d'Alacant
Gallego Roperó, Luís	Universidad Pública de Navarra
Gamero Casado, Eduardo	Universidad de Huelva
Gil Beltrán, José Manuel	Universitat Jaume I
Gómez Ramos, Pilar	Universidad Autónoma de Madrid
Gomis Sanahuja, Llorenç	Universitat Pompeu i Fabra
González Ayala, María Dolores	Universidad Carlos III de Madrid
Gutiérrez Sánchez, Mercedes	Universidad Complutense de Madrid
Isidro de Pedro, Ana Isabel	Universidad de Salamanca
Jiménez Soto, Ignacio	Fundación Euroárabe
Lago Avila, María Jesús	Universidad San Pablo CEU
Llarena González, Alicia	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Mataix Beneyto, Jorge	Universidad Miguel Hernández
Miñana Aznar, Agustín	Universidad de Murcia
Navarro Solé, José	Universitat Politècnica de Catalunya
Porta Ribalta, Jordi	Universitat Autònoma de Barcelona
Ruiz González, Manuel C.	Universidad Católica San Antonio de Murcia
Salinas Sánchez, Pablo	Universidad de Málaga
Sánchez Giralda, Tomás	Universidad de Valladolid
Serantes Gómez, Alicia E.	Universidad de León
Soler Sanz, José	Universitat Politècnica de València
Valls Plana, Ramón.	Universitat de Barcelona
Vila i Boix, Josep	Universitat de Girona
Yzquierdo Perrín, Ramón	Universidade da Coruña

Referencias bibliográficas citadas en las notas

- Arce Vázquez, Florencio (2004). *Informe ó Claustro da Universidade. Valedor da Comunidade Universitaria. Universidade de Santiago de Compostela*. Santiago de Compostela: USC.
- Baixeras i Delclós, Isabel (2004). *Informe de la Síndica de Greuges. Curs 2002-2003. Universitat Rovira i Virgili*. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili.
- Cuerda Arnau, María Luisa (2004). *Informe Sindicatura de Greuges. Cursos 2002-2003 i 2003-2004. Universitat Jaume I*. Castelló: Universitat Jaume I.
- Casas Ametller, Montserrat (2004). *Informe de la Sindicatura de Greuges de la Universitat de les Illes Balears. Any 2002-2003*. Palma: Universitat de les Illes Balears.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2000). Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones "Hacia un espacio europeo de investigación". Bruselas, <http://europa.eu.int/comm/research/era/pdf/com2000-6-es.pdf>.
- Gamero Casado, Eduardo (2004). *Informe al Claustro Universitario. Curso 2002/2003. Universidad de Huelva*. <http://www.uhu.es/defensor/informes%20claustro/Informe%20Defensor%2002-03%20final.pdf>
- Giró i París, Jordi (2003). Mediación, ética y universidad. En Begoña Román Maestre (coord.), *Por una ética docente* (pp. 91-142). Bilbao: Grafite Ediciones - Universitat Ramon Llull.
- Gómez Ramos, Pilar (2004). *Informe de la Oficina del Defensor Universitario al Claustro de la Universidad Autónoma de Madrid. Curso 2003-2004*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Gomis Sanahuja, Llorenç (2003). *Informe del Síndic de Greuges al Claustre. Curs 2002-2003. Universitat Pompeu Fabra*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Michavila, Francisco y Calvo, Benjamín (2000). *La universidad española hacia Europa*. Madrid: Fundación Alfonso Martín Escudero.
- Michavila, Francisco y Martínez, Jorge (eds.) (2004). *La profesión de profesor de universidad*. Madrid: Dirección General de Universidades e Investigación.
- Pérez Peña, Jesús y Sánchez Giralda, Tomás (2000). "LRU y Defensores Universitarios: Una reflexión para la consolidación de esta figura a partir de los propios fines de la Universidad". Informe presentado al *III Encuentro Estatal de Defensores Universitarios*. Santiago de Compostela.
- Pérez Peña, Jesús, Sánchez Giralda, Tomás y Vila i Boix, Josep (2004). *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Perinat, Alfonso (2004). *Conocimiento y educación superior. Nuevos horizontes para la universidad del siglo XXI*. Barcelona: Ediciones Paidós.

- Román Maestre, Begoña (2003). Apuntes para una ética del profesor universitario. En Begoña Román Maestre (coord.), *Por una ética docente* (pp. 31-64). Bilbao: Grafite Ediciones - Universitat Ramon Llull.
- Souvirón Morenilla, José Ma. y Palencia Herrejón, Fernando (2002). *La nueva regulación de las Universidades. Comentarios y análisis sistemático de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Granada: Editorial Comares.
- Vila i Boix, Josep (2003). *Informe del Síndic Any 2003. Síndic de la Universitat*. Girona: Servei de Publicacions de la Universitat de Girona.