



## **Defensor Universitario**

# **Memoria del curso 2007 - 2008**

Presentada al Claustro  
y a la Comunidad Universitaria

**Córdoba, 21 de noviembre de 2008**

En cumplimiento del artículo 223.4 de los Estatutos de la Universidad de Córdoba se presenta ante el Claustro universitario la Memoria de las actividades del Defensor Universitario, correspondiente al 2007 – 2008, teniendo como inicio y fin de estas las fechas comprendidas entre el 1 de septiembre de 2007 al 31 de agosto de 2008.

#### **Artículo 223. Funciones.**

.....  
*4. El Defensor del Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades en la que se recojan, además de los asuntos en los que haya intervenido, las recomendaciones y sugerencias que considere necesarias en el ámbito de sus competencias.*

## ÍNDICE

1. Presentación	3
2. Naturaleza de las actuaciones	5
3. Actuaciones realizadas	10
3.1 Consultas e intervenciones	10
3.2 Quejas y/o reclamaciones	13
3.3 Mediaciones y conciliaciones	17
3.4 Otras actuaciones	23
4. Relaciones con otros defensores universitarios	24
5. Actuaciones de oficio e informes	24
6. Otras actividades	25
7. Conclusiones	25
8. Anexos (referencias estadísticas)	27
Manifiesto por el Defensor universitario	33
Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario	36
El seguro escolar	38
Los estudiantes y el Defensor	42
El personal de administración y servicios y el Defensor universitario	45
El Defensor universitario en el contexto europeo	47

## 1.- PRESENTACION

Los Estatutos de la Universidad de Córdoba, en su artículo 223.4, establecen que el Defensor Universitario deberá presentar anualmente al Claustro Universitario, una Memoria de sus actividades en las que se recojan, además de los asuntos en los que haya intervenido, las recomendaciones y sugerencias que considere necesarias en el ámbito de sus competencias.

A tenor de este mandato, presento ante ustedes un breve resumen de las actividades y actuaciones llevadas a cabo a lo largo del curso 2007-2008, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2007 al 31 de agosto de 2008, así como de las principales recomendaciones y conclusiones que considero han de ser conocidas por la comunidad universitaria. En dicha publicación, además, se recogen las conclusiones de los X Encuentros Estatales de Defensores universitarios celebrados en Madrid, durante los días 24, 25 y 26 de Octubre de 2007, así como el Manifiesto por el Defensor universitario firmado por todos los Defensores universitarios el pasado 25 de octubre en La Granja (Segovia).

Durante este periodo he dado audiencia a toda persona de la comunidad universitaria que ha acudido solicitando mi intervención, ayuda o consejo. He procurado actuar con independencia, autonomía y sentido común, intentando resolver los problemas que se me han planteado. A veces lo hemos conseguido, otras no hemos sido capaces y en alguna ocasión, posiblemente no hemos sabido actuar adecuadamente.

El contenido del informe aparece sustancialmente estructurado de manera similar a los anteriores: Presentación, Naturaleza de las actuaciones, un núcleo principal referido a las “Actuaciones realizadas”, que a su vez se divide en cuatro apartados: Consultas e intervenciones, quejas y/o reclamaciones, mediaciones/conciliaciones y otras actuaciones. A continuación se reflejan las “Relaciones con otros Defensores Universitarios”, Actuaciones de oficio e informes y Otras actividades. Finalizando con un breve apartado de Conclusiones y Anexos en donde se recogen estadísticas y gráficos.

La elaboración de la Memoria Anual de actividades por el Defensor universitario considero que tiene como principal misión invitar a los miembros de la comunidad universitaria a reflexionar y profundizar en las causas que originan las quejas, todo ello encaminado a la eliminación de estas. Los datos estadísticos y lo que pueden reflejar, bajo mi punto de vista, han de servir de reflexión para la mejora de la convivencia y de la calidad universitaria.

La confidencialidad en las actuaciones del Defensor universitario, así como la obligación de guardar reserva de su participación a toda persona u órgano que sea parte de las actuaciones, y la descripción innominada de los casos en esta memoria, creo que garantiza la libertad de todas las personas que acuden a la institución del Defensor universitario y es la esencia del correcto funcionamiento de la institución.

El Defensor universitario debe comprometerse en el desarrollo del nivel ético de la vida universitaria y el compromiso social de la propia institución a través del diálogo, la comprensión y el respeto mutuo entre las personas. Todo ello no sería posible sin el concurso y la colaboración de todos los sectores de la vida universitaria: desde el equipo de Gobierno de la Universidad, sus órganos colegiados, los equipos directivos y decanales de escuelas y facultades, los órganos de representación y cada uno de los alumnos, profesores y miembros del Personal de Administración y Servicios, sin cuyo concurso no hubiéramos podido resolver las dudas y los casos que llegaron a nuestra oficina. Para todos ellos vaya mi gratitud.

## 2.- NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES.

Las formas de actuación más importantes practicadas en la Oficina del Defensor son las siguientes:

**Consulta e intervenciones.-** Se trata de las actuaciones más frecuentes y ágiles. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. Las intervenciones se realizan frecuentemente mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria.

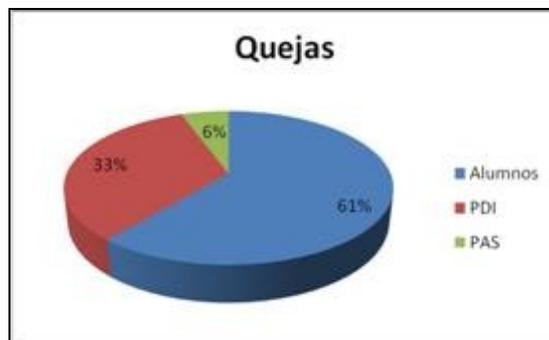
En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2007 hasta el 31 de agosto de 2008 el 80 % de éstas corresponde al sector de los estudiantes.



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

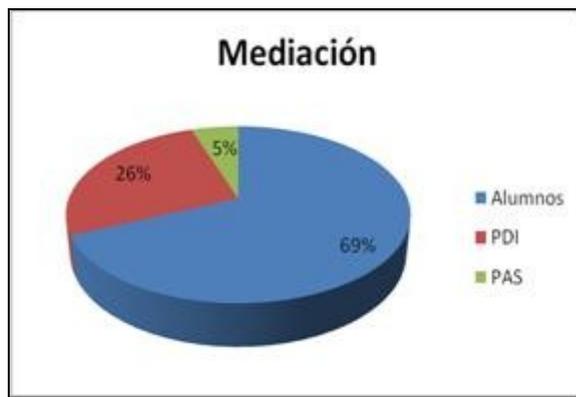
En cualquier caso, los datos de la persona que presenta una queja se mantendrán rigurosamente secretos, excepto para aquellas situaciones en que resulte imprescindible indicarlos para poder realizar el trámite.

Para el periodo antes mencionado la distribución porcentual es la siguiente: el 61 % de estudiantes, el 33 % al PDI y el 6 % al PAS



**Mediaciones y conciliaciones.-** Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro o de un colectivo de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto entre partes. Cuando todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario podrá iniciar cualquier actuación conducente a la solución de los desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la Comunidad Universitaria. También hemos incluido en este apartado actuaciones, que ha solicitud del interesado, se han realizado ante personas u organismos universitarios a fin de encontrar solución a problemas surgidos como consecuencia de diversas circunstancias no contempladas normativamente.

El 68,5 % de estas actuaciones en el periodo referido ha sido a instancias de los estudiantes, el 26,3 % a PDI y el 5,2% al PAS.



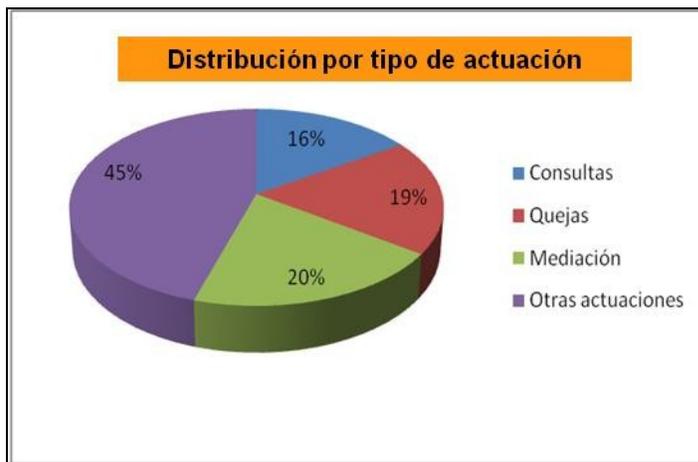
**Otras actuaciones.-** En la oficina del Defensor universitario se tramitan otra serie de actuaciones para las que no se abre expediente y que consisten en la atención a consultas bien por teléfono, bien vía correo electrónico o de forma personal directa y que no requiere una intervención posterior. De estas actuaciones solamente se recoge una breve reseña para su conocimiento y posterior análisis conjunto si ello fuera necesario.

Estas intervenciones se dan con mayor frecuencia en el sector de estudiantes, un 83,7 % frente al 16,3 % del PDI en el periodo 2007-2008

El número de actuaciones en relación a la agrupación realizada sobre consultas, quejas y mediaciones ha sido muy similar, lo que sí ha supuesto un incremento en actuaciones han sido las referentes al apartado de "otras consultas", en las que como he mencionado se encuentran las realizadas telefónicamente o por correo electrónico y que no han requerido una apertura de expediente. Estas han supuesto cerca de la mitad del total.

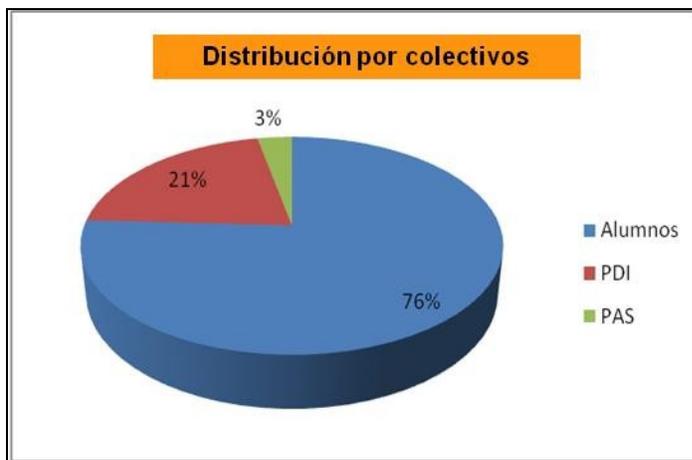
	Alumnos	PDI	PAS	TOTAL
Consultas	12	2	1	15
Quejas	11	6	1	18
Mediación	13	5	1	19
Otras actuaciones	36	7		43
<b>TOTAL 2007/2008</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>95</b>

### Por tipo de actuación



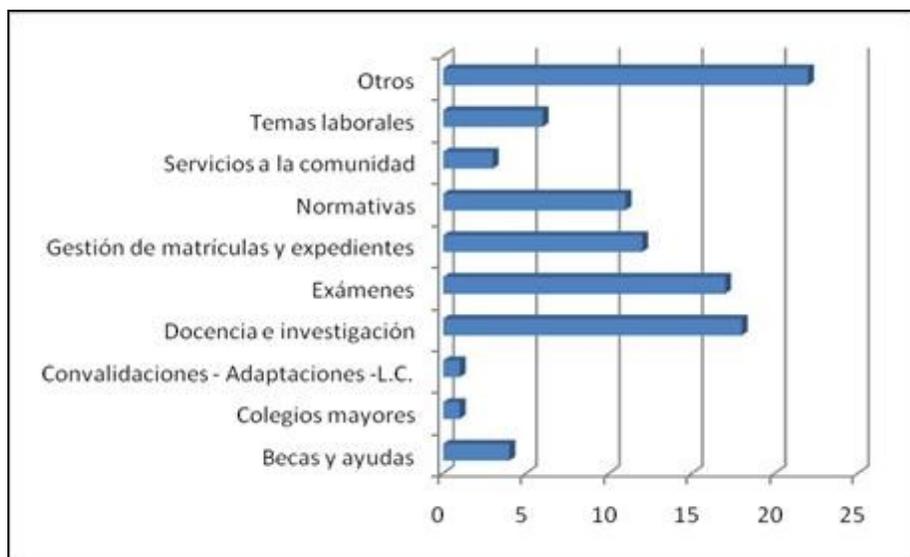
### Distribución por colectivos

El colectivo de alumnado ha ocupado el 76% de los casos, siguiendo el del PDI con el 21%.



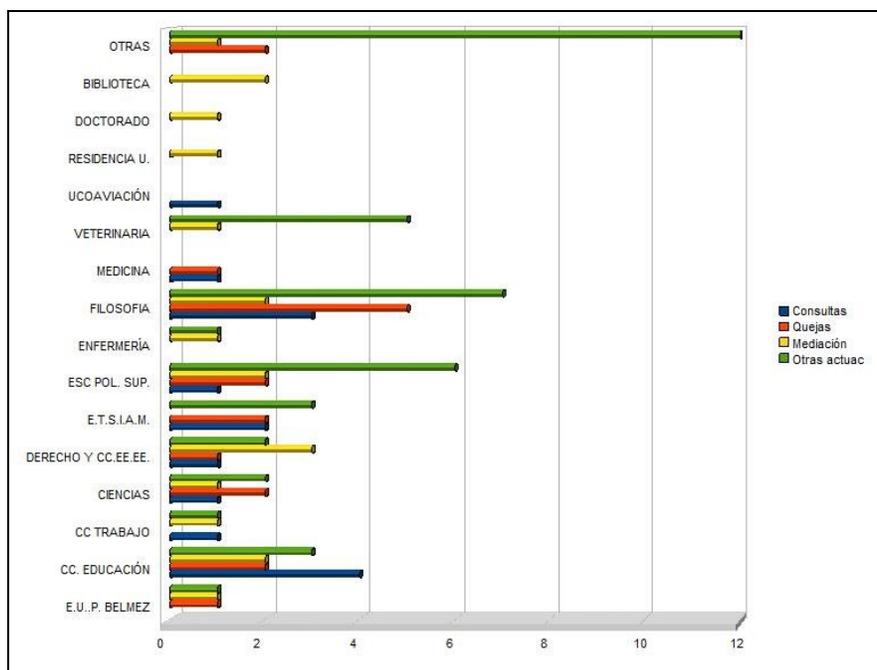
## Por ámbito de actuación

Como en cursos anteriores, las intervenciones relacionadas con la docencias, exámenes, gestión de matriculas y normativas, han sido las más numerosas, pasando del 60%.



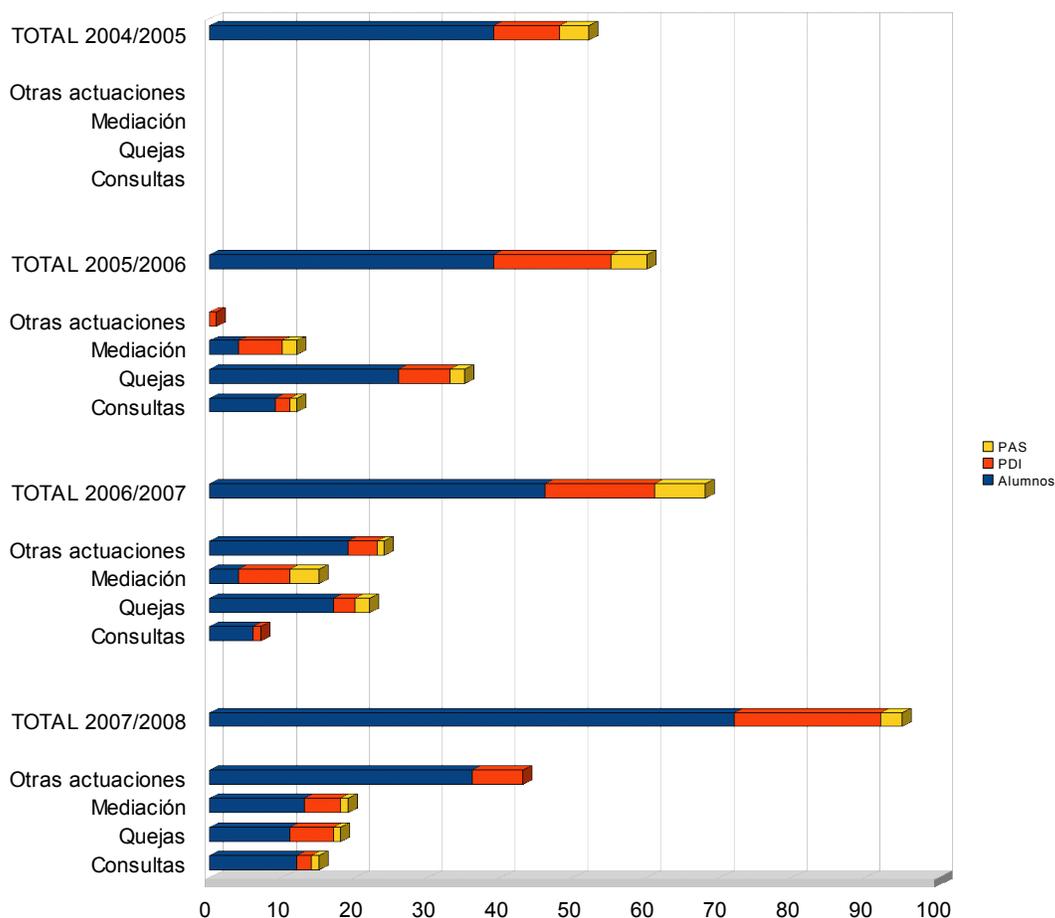
## Distribución por centros

Por centros, y en lo que se refiere a consultas, destacan las facultades de Ciencias de la Educación y la de Filosofía y Letras. El mayor número de quejas corresponde a la Facultad de Filosofía y Letras.



La Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Veterinaria y la Facultad de Filosofía han acumulado el mayor número de intervenciones en lo que se refiere al agrupamiento que hemos realizado como “otras consultas”.

Presento un último gráfico en el que se observa la evolución de las intervenciones a lo largo de los cuatro últimos cursos. Observamos la tendencia creciente de intervenciones y algunos aspectos comparativos entre las distintas formas de intervención y de los colectivos correspondientes. Algunas de estas cuestiones las he comentado anteriormente.



### **3.- ACTUACIONES REALIZADAS.**

#### **3.1.- CONSULTAS E INTERVENCIONES.**

Consultas e intervenciones realizadas en el periodo de referencia agrupadas por temática:

##### **● Convalidaciones – Adaptaciones – Créditos L. C.**

*Exp. 15. Alumno que durante el curso 2006-07, realizó una estancia Erasmus en Alemania, durante la misma recibió un curso de perfeccionamiento de alemán. Solicita la convalidación de créditos como de libre configuración, habiendo sido denegada. Desde el SEP comentan al Defensor que no hay solicitud por escrito de dicho alumno, también realiza gestiones en la Facultad y en la ORI, aceptándose la solicitud del alumno.*

##### **● Docencia e Investigación.**

*Exp. 10. Un alumno al que le queda solamente una asignatura para terminar sus estudios de ingeniería, pero reconoce que por no tener un nivel previo de conocimiento de la misma no le es posible superarla, por ello pide al Defensor le ayude a encontrar una solución. Estudiada y comentada la situación de este alumno con la profesora responsable de la asignatura, el Defensor le recomienda que puesto que le quedan aún por cursar algunos créditos de libre configuración, se matricule en una asignatura básica que le permita alcanzar los conocimientos mínimos necesarios para cursar la que en estos momentos no puede superar, indicándole que no se pueden utilizar diferentes criterios de evaluación en función del nivel de partida de los alumnos.*

*Exp. 13. Alumno que tras estar un año sin matricularse en ninguna asignatura, se ha matriculado en este curso sólo de una, de la cual se ha examinado en la convocatoria de diciembre. Consulta sobre si el tipo de examen ha de ajustarse a los realizados en las convocatorias del curso anterior. El Defensor le indica que el alumno puede conocer previamente de las características del examen y los pormenores del mismo, consultando en el departamento o en las tutorías establecidas, no obstante si no está conforme con la calificación obtenida puede utilizar los mecanismos de revisión y recurso que contempla la normativa académica.*

*Exp. 32. Profesoras que piden asesoramiento y mediación del Defensor para resolver los problemas que le han ocasionado el escrito de queja que un grupo de alumnos ha dirigido a la Comisión de Docencia de su Facultad. El Defensor mantiene diversos contactos a fin de aclarar el contenido y el ámbito de las competencias de los diversos grupos intervinientes.*

*Exp. 44. Un grupo de alumnas consultan sobre la repercusión que puede tener en su calificación, la reclamación puesta por una compañera de su mismo grupo de trabajo que ha suspendido. Se les informa que los criterios de evaluación normalmente contemplan más aspectos que los de la realización de un trabajo en grupo y son, lógicamente, los que habrá contemplado la profesora por lo que el resultado de dicha reclamación no les tiene por qué afectar.*

## ● **Exámenes.**

*Exp. 5. Alumno que está pendiente de superar la última asignatura de su carrera. En el último examen de la misma no ha conseguido la calificación de aprobado. Al no estar de acuerdo con la calificación otorgada, solicita al Defensor que le informe sobre cómo proceder para conseguir que se realice una revisión de dicho examen.*

*Exp. 17. Alumnos que hacen diversas consultas sobre realización, corrección y revisión de exámenes.*

*Exp. 19. Alumna que ha suspendido una asignatura al ser acusada por la profesora de haber copiado, al comprobar ésta el desarrollo y redacción de las respuestas. Aunque lo niega rotundamente, llega al acuerdo con la profesora de repetir el examen. Consulta sobre procedimientos de reclamación. Realizado el examen queda satisfecha con el resultado del mismo.*

## ● **Gestión de Matrículas y Expedientes.**

*Exp. 2. Alumno que se quiere matricular para cursar la titulación de Graduado Superior en Aviación Comercial. Desea convalidar sus estudios de Piloto comercial realizados en una escuela privada y estima que no se le debe cobrar por las asignaturas a convalidar. Se le informa de lo establecido reglamentariamente*

*Exp. 8. Consulta por parte de un alumno sobre la posibilidad de realizar matrícula condicionada en el presente curso académico ya que, como consecuencia de estar en un Plan a extinguir, tendría que cambiarse al Plan nuevo vigente con las consiguientes convalidaciones. Tras recabar información de la secretaria del Centro se le comunica al alumno que su Plan de estudios está en fase de extinción, por lo que queda solamente vigente el derecho a matrícula y examen de los cursos académicos 2007-08 y 2008-09. En caso de no finalizar tendría que adaptarse al nuevo Plan.*

## ● **Normativas.**

*Exp. 4. Alumno que consulta sobre la posibilidad y procedimiento para ser evaluado por un tribunal en la 5ª convocatoria de una asignatura. Se le informa de lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico a este respecto.*

*Exp. 7. Una alumna que ha agotado las 6 convocatorias de una asignatura, pide al Defensor que le informe sobre cómo debe solicitar la 7ª convocatoria. Una vez estudiado su expediente y realizadas gestiones, el Defensor le informa que puesto que aún le quedan 25 créditos para finalizar sus estudios, no puede solicitar la convocatoria extraordinaria. Debe esperar a tener sólo 18 créditos para ello, según establece el Reglamento de Régimen Académico.*

*Exp. 40. Alumno que considera que no tiene que realizar el examen final de una de las dos partes en las que se divide una asignatura y que la calificación ha de hacerse en base a la nota obtenida en la primera parte y la asistencia y participación en clase de la segunda. Se comenta con el Defensor los criterios de evaluación establecidos en la programación aprobada en el Departamento. El Defensor le informa de lo regulado en el Reglamento de Régimen Académico y sobre la forma de plantear reclamación en el caso de no estar de acuerdo con la calificación que le sea dada.*

## ● **Temas laborales**

*Exp. 50. Profesores que consultan sobre el derecho a publicar, a título individual, los resultados obtenidos de la profundización de una investigación que realizaron de manera colectiva con otros profesores, sin tener que mencionar a todos los que participaron en la misma en su día. Se solicita informe de Asesoría Jurídica transmitiendo a los interesados las consideraciones y recomendaciones que el Defensor estima oportunas.*

## ● **Otros**

*Exp. 34. Becario con cargo a un Proyecto de Investigación, realiza consulta sobre la legalidad de la retención a cuenta de IRPF que se le efectúa en el pago que recibe. El Defensor realiza consulta al servicio de Gestión Económica, que a su vez se lo solicita al Servicio de Personal como responsable de estas contrataciones. Emitido informe por dicho servicio se le comunica al becario los términos del mismo.*

## **3.2.- EXPEDIENTES DE QUEJA Y RECLAMACIÓN.**

### **● Becas y ayudas**

*Exp. 22.* Un alumno se queja de la tardanza en la tramitación de un recurso presentado a la denegación de beca solicitada para el curso 2006-2007. También expresa su malestar por el trato que ha recibido por parte del funcionario que le atendió telefónicamente. El Defensor recomienda la mayor diligencia en la tramitación de la documentación así como, que ante situaciones excepcionales por traslados o acumulación de trabajo en diversos periodos se arbitren las medidas oportunas a fin de que no se vean perjudicados los derechos de los alumnos.

*Exp. 41.* Alumno que presenta queja sobre el procedimiento de selección de estudiantes Erasmus que se realiza en su centro. Alega que ha presentado reclamación al mismo y que no se le ha contestado. El Defensor realiza gestiones ante la oficina de Relaciones Internacionales y ante el profesor responsable del programa Erasmus. El profesor responsable en el Centro remite copia de la respuesta a la reclamación. Se le informa al alumno.

### **● Docencia e Investigación.**

*Exp. 39.* Alumnas de un Máster presentan queja sobre el desarrollo y funcionamiento del mismo. Solicitan del Defensor que lo ponga en conocimiento del Vicerrector de Estudios de Postgrado y Formación Continua. El Defensor concierta una reunión con los responsables del Máster e informa a las alumnas que con la documentación aportada y desde su punto de vista, no quedan demostradas las irregularidades a las que se alude.

*Exp. 43.* Esta alumna estima que se han cometido errores en la calificación final de una asignatura en la mayoría de los alumnos (ella está suspensa). Estudiada copia del acta de dicha asignatura, el Defensor le informa que su reclamación tiene dos aspectos; primero sería la reclamación individual de su nota, para ello le indica el procedimiento a seguir; segundo para el resto de alumnos, son estos los que deben pedir explicación razonada de sus calificaciones y ejercer su derecho a reclamación si lo estiman oportuno.

*Exp. 48.* Alumno de una licenciatura que terminó la carrera en junio de 2007 con nota media de expediente de 9.1. Le concedieron el Premio Extraordinario de Licenciatura de ese año, pero por un cambio en la normativa a aplicar, dicho premio extraordinario es concedido, además, a otros dos alumnos. Considera que eso lesiona sus derechos, por lo que pide la intervención del Defensor. El Defensor realiza gestiones ante el Decano y la Secretaria de la Facultad y además pide informe a la Asesoría Jurídica. Ésta emite informe, comunicando al interesado el sentido del mismo.

*Exp. 52. Alumno de un Máster, que se matriculó fuera de plazo con autorización de los responsables del mismo. Se queja sobre la tutorización que está recibiendo, dice que no recibe apuntes ni ayuda. No ha pagado el precio de la matrícula y lo condiciona a la aprobación de dicho máster. El Defensor realiza gestiones ante los responsables del mismo y ante el Vicerrector de Estudios de Postgrado y Formación Continua. Como ha acabado el plazo de pago y no lo ha realizado, y por tanto ya no es alumno de la UCO, el Defensor da por cerrado el expediente y le informa de ello.*

## ● **Exámenes.**

*Exp. 1. Alumna que cree encontrarse en última convocatoria de una asignatura, y estando disconforme con el comportamiento del profesor que la imparte, cree que no le será posible superarla. Por ello solicita del Defensor le informe sobre cómo enfocar el problema para poder solucionarlo. El Defensor comprueba que en su expediente tiene agotadas cuatro convocatorias. Por lo que le recomienda que primero acuda a la revisión.*

*Exp. 46. Alumna que tiene problemas con las profesoras que imparten una asignatura como consecuencia de tener que realizar una práctica el día que coincide con un acontecimiento familiar previamente programado. Solicita trabajo o actividad sustitutoria. Presentó queja y no se le dio respuesta a la misma. El Defensor realiza diversas gestiones en el centro y ante las profesoras responsables en el sentido de considerar que es necesario que se le responda al escrito presentado y recomendando que sean receptivos a las diferentes problemáticas que los alumnos presentan. Ante la calificación de suspenso se informa a la alumna de los procedimientos de reclamación y revisión de la calificación.*

## ● **Gestión de Matrículas y Expedientes.**

*Exp. 24. Alumna que se matriculó en una asignatura de libre configuración, ofertada en el campus virtual, y a la que le informan, 4 días antes del comienzo de las clases de la misma, que por un error informático se admitieron más alumnos de los permitidos en la misma, por lo que debe matricularse en otra asignatura. El Defensor da traslado de dicha queja al Vicerrector de Estudiantes a fin de que se pongan los medios necesarios para que no ocurran dichos acontecimientos.*

## ● **Temas laborales**

*Exp. 21. Queja presentada por representantes de un sindicato sobre los hechos ocurridos como consecuencia de la convocatoria de la Mesa de Negociación. El Defensor realiza diversas gestiones para conocer los hechos y realiza las recomendaciones que estima oportunas.*

## ● Otros

*Exp. 3. Profesor que denuncia la existencia de propaganda de bebidas alcohólicas en los centros de la Universidad. El Defensor envía escrito al Vicerrector de Comunicación y Coordinación, así como a los Decanos y Directores de Centros con la recomendación de que en ámbito de sus competencias y posibilidades, se tomen las medidas oportunas de vigilancia o denuncia, en su caso, a fin de que se cumpla la legislación vigente en esta materia.*

*Exp. 14. Profesor que denuncia una campaña publicitaria llevada a cabo en su centro, por considerarla homófoba y anti-transporte público. Solicita al Defensor que realice gestiones para que dicha publicidad sea retirada de las vallas de los centros. El Defensor le comunica que ha informado a las autoridades académicas de la UCO sobre la denuncia que plantea, recomendando un análisis del mensaje que trasmite tal publicidad y la conveniencia de solicitar la retirada de la misma.*

*Exp. 16. Un profesor presenta queja al considerar improcedente la programación de un acto cultural en un Centro de la Universidad, dado que considera que atenta contra los principios morales de diversos colectivos sociales, solicitando la intervención del Defensor para que sea anulada dicha actividad. El mismo día del recibo de dicha queja, el Defensor realiza las gestiones que consideró oportunas ante autoridades académicas, de lo cual informó telefónicamente a dicho profesor. Todo ello en el marco de los artículos 5 y 15 del Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario.*

*Exp. 20. Alumna que realizó prácticas correspondientes a la segunda anualidad de un Máster Interuniversitario en un organismo público con el que la Universidad tiene un convenio de colaboración para esta actividad. Presenta queja por haber sufrido (a su entender) acoso laboral por parte de dos funcionarios de dicho organismo. Solicita la actuación del Defensor universitario a fin de que se ponga en conocimiento de dichos actos al responsable a fin de que estas acciones no se vuelvan a dar. El Defensor realiza gestiones ante el coordinador del Máster, a fin de que le informase de los términos del Convenio por el que la alumna realizó sus prácticas. También pone en conocimiento de los hechos al Vicerrector de Comunicación y Coordinación Institucional, enviándole el informe elaborado por el coordinador del Máster, todo ello con el fin de que si lo considera conveniente, se tomen medidas a nivel institucional.*

*Exp. 36. Profesor Ayudante sobre el que el Departamento ha informado negativamente su renovación de contrato. Considera que es como consecuencia de acoso laboral hacia su persona. El Defensor le recomienda la vía del recurso en el que puede rebatir los argumentos del Departamento, así como exponer las cuestiones que considere oportunas sobre su labor docente e investigadora desarrollada en el período de duración de su contrato y que facilite datos que puedan objetivar dichas actitudes de acoso. No se recibe respuesta, por lo que el Defensor decide cerrar el expediente.*

**Exp. 38.** Miembro del colectivo PDI presenta queja ante la demora en la contestación a las reclamaciones que interpuso en su día, a consecuencia del trato recibido en las instalaciones deportivas de los Colegios Mayores. El Defensor realiza las indagaciones oportunas para aclarar los hechos.

**Exp. 42.** Alumno que se queja del trato recibido por parte de una profesora durante la exposición de un tema en clase. El Defensor mantiene una reunión con la profesora a fin de aclarar los hechos. Se pone en conocimiento del alumno el punto de vista de la profesora, no siendo compartido por el alumno. Se le propone tener una reunión conjunta. Al no aceptar el alumno, se le pide que le haga un informe más completo de lo ocurrido. Pero no se recibe nada, por lo que se cierra el caso.

**Exp. 47.** Profesor que presenta queja ante el Defensor por una ofensa moral y que atenta contra su prestigio como docente e investigador, a consecuencia de una acción acometida por un alumno. Solicita del Defensor que se realicen gestiones para esclarecer la autoría de los hechos y que se solicite de las autoridades competentes tomen las medidas oportunas. El Defensor lo pone en conocimiento del Rector, el cual decide abrir una INFORMACIÓN PREVIA. Conocida la autoría y los hechos, los responsables de esta Información Previa, indican la conveniencia de iniciar Expediente Disciplinario al alumno responsable.

### 3.3.- EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

#### ● **Becas y ayudas**

*Exp. 12. Alumno al que le han concedido una beca-ayuda para la movilidad de estudiantes en estudios de doctorado con Mención de Calidad para el curso 2006-2007. Esta ayuda debe ser abonada por la Universidad que le ha acogido, pero aun no la ha hecho. Solicita la mediación del Defensor ante el Servicio de Doctorado e investigación para saber si existe algún problema. Realizadas gestiones por el Defensor ante la Jefa del Servicio, esta realiza gestiones ante Madrid y Tarragona para saber si ya se ha librado el dinero. Finalmente le solicitan desde Tarragona el número de cuenta corriente para realizar la transferencia.*

#### ● **Docencia e investigación**

*Exp. 27. Alumnos matriculados en un curso de extensión universitaria (curso 2006-2007), se quejan de diversos hechos ocurridos durante el desarrollo del mismo, así como del elevado número de suspensos en esa asignatura por lo que no pueden obtener el correspondiente título, piden la mediación del Defensor ante los responsables del curso para intentar encontrar soluciones. Realizadas gestiones por el Defensor, la dirección del curso acepta realizar un segundo examen a los alumnos suspensos.*

*Exp. 29. Profesor que solicitaba la devolución de lo abonado por él en la compra de diverso material para el Departamento. Dicha reclamación fue realizada el curso anterior ante el rectorado y en esta ocasión aporta documentación. Se hace un seguimiento de su expediente.*

*Exp. 37. Profesora que ejerce como coordinadora de un módulo en un Máster oficial de la Universidad, que ya tiene asignada una determinada carga docente y recibe un correo del director de dicho máster en el que le comunicaba que dicha carga quedaba reducida. Solicita la mediación del Defensor ya que considera que ha sido tomada una decisión arbitraria. Realizadas gestiones por el Defensor ante el Director de dicho máster y ante el Vicerrector de Estudios de Postgrado, se llega al acuerdo de la carga docente que dicha profesora impartirá.*

*Exp. 45. Profesora que reclama su derecho a elección de asignaturas a impartir en el curso 2008-2009, pero que el Consejo de Departamento pretende una distribución diferente a la por ella propuesta. Solicita mediación ante el Director del Departamento y el Vicerrector de Profesorado ante el que ha puesto el correspondiente recurso. El Defensor se pone en contacto con el Director del Departamento y con el Vicerrector de Profesorado, el cual ha solicitado informe a*

la Asesoría Jurídica. El Vicerrectorado resuelve en base a dicho informe y le da traslado a la profesora de dicha resolución.

## ● Exámenes

*Exp. 18.* Alumno de primer curso de una licenciatura, que ha suspendido una asignatura en la convocatoria de julio.

*En las calificaciones provisionales publicadas en el tablón de anuncios aparecía aprobado, pero posteriormente se le calificó como suspenso al considerar el profesor que éste había copiado. Solicita la mediación del Defensor ante el Departamento responsable de la asignatura para solucionar esta situación.*

*Se le informa que de acuerdo con el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba, al conocer la calificación de suspenso y no estar conforme con la misma, debería haber iniciado el recurso pertinente ante el Departamento según establece el artículo 36 del citado Reglamento. Una vez pasados los plazos establecidos, la vía académica para la revisión queda prácticamente sin efecto. El Director del Departamento, al no entrar en el tema de la revisión por haberse pasado los plazos, eleva el caso ante la Comisión de Docencia de la Facultad para que estudiara las posibles consecuencias disciplinarias, dando traslado del expediente al Rector, dado que la potestad disciplinaria corresponde a éste. La resolución dictada por el Rector, resuelve no someter a expediente disciplinario los hechos expuestos por la Comisión de Docencia de la Facultad, al considerar que ha cesado la relación especial de sujeción del alumno, ya que no está matriculado en el presente curso y en estos momentos no es alumno de la Universidad de Córdoba, por lo que es causa de extinción del procedimiento sancionador.*

## ● Gestión de matrícula y expedientes.

*Exp. 9.* Un grupo de alumnos solicitan la intervención del Defensor a fin de que intervenga para solucionar el problema surgido como consecuencia de que una asignatura optativa, ofertada a principio de curso, y de la que se han matriculado, no va a ser impartida. El Defensor mantiene conversaciones tanto con la profesora responsable en el Departamento como con el Decano de la Facultad, que le han expuesto las razones que han llevado a tal situación, así como su disposición a ofrecer posibles alternativas de solución. El tema será tratado en la próxima Junta de Facultad, por lo que recomienda a los alumnos que sus representantes en la Junta de Centro tengan conocimiento del caso para poder analizar objetivamente las posibles soluciones que se presenten.

*Exp. 23.* Solicita del Defensor mediación para que la UCO le conceda la devolución de las cantidades abonadas como consecuencia de asistencias hospitalarias y traslados. Realizadas gestiones ante el Vicerrector de Estudiantes y Cultura y en la Asesoría Jurídica de la Universidad, se le informa sobre la resolución que se dictó con fecha 11-12-2007 sobre este tema, en la que se entiende que la denegación de dicha petición está fundada en derecho; de todo ello le informa por escrito.

*Exp. 25. Este alumno amplió su matrícula en el mes de enero, pero por motivos familiares y personales surgidos con posterioridad le resulta imposible cursar las asignaturas de las que amplió matrícula, por lo que solicita se le anule dicha ampliación. El Defensor se pone en contacto con el Servicio de Alumnos en el que le informan que autorizarán dicha solicitud.*

*Exp. 26. Alumno que no ha obtenido plaza en una escuela universitaria de la Universidad de Córdoba y que se ha matriculado en otra universidad. Expone que por causas sobrevenidas después de matricularse, necesita realizar un traslado de expediente a la Universidad de Córdoba. Solicita al Defensor mediación para conseguir dicho objetivo. El Defensor hace un seguimiento de su caso, comprobando la dificultad que existe dado que hay un cupo establecido y que suelen haber muchas demandas para ello, además de la normativa de acceso.*

*Exp. 28. Alumno que solicita una plaza de Erasmus y que durante el curso 2006-2007 fue alumno colaborador en un Departamento de la Facultad. Ha solicitado en el departamento que se le expida el correspondiente certificado, habiéndole sido denegado. Realizadas gestiones por del Defensor ante el director del Departamento, este le comunica que no fue incluido en el listado de alumnos colaboradores al no haber participado en las actividades organizadas.*

*Exp. 49. Alumno que habiendo cancelado la matrícula solicitó la devolución de precios públicos, siendo denegada dicha solicitud. El Defensor solicita al Rector que autorice dicha devolución, en base a diversas consideraciones formales de tramitación del expediente, lo que se resuelve favorablemente.*

*Exp. 51. Alumno que por diversas causas y circunstancias no puede realizar ampliación de matrícula en el mes de enero. Solicita se le autorice y esta le es concedida, pero cuando va a realizar la matrícula se la ha pasado el plazo. Argumenta que no recibió notificación en su momento. Pide la mediación del Defensor. El Defensor recaba información del Centro y del Servicio de Gestión de Estudiantes y se le recomienda solicitarlo de nuevo.*

## ● **Servicios a la comunidad.**

*Exp. 6. Alumno alojado en la Residencia Universitaria a quien le han sustraído de su habitación varios objetos personales. Presentó denuncia en la Comisaría de Policía y ante la dirección de la Residencia, la cual informó del hecho al Servicio de Contratación para que lo comunicara a la compañía aseguradora. El alumno pide la intervención del Defensor para que investigue que está pasando con su denuncia. Realizadas gestiones por parte del Defensor, éste le informa mediante escrito que la aseguradora, una vez estudiada la denuncia, ha comprobado que el siniestro no se produce como consecuencia de un robo, sino como consecuencia de un hurto (no ha existido fuerza y/o violencia en las cosas), y que dicha garantía no está cubierta en la póliza contratada por la Universidad. Así mismo, el contrato*

*firmado con el Servicio de Alojamiento no se responsabiliza de la desaparición de dinero u objetos de valor. Al mismo tiempo, le informa que no puede intervenir en el seguimiento de la denuncia presentada ante la Comisaría de Policía.*

***Exp. 11.** Una alumna solicita al Defensor que le informe sobre que gestiones puede realizar para conseguir que las bibliotecas de la UCO permanezcan abiertas durante mas horas, ya que tanto a ella como a otros compañeros con los que lo ha comentado les resulta insuficiente el tiempo de aperturas extraordinarias de los fines de semana. El Defensor considera que su petición debería de ser atendida en la medida de las posibilidades personales y materiales de la Universidad, y que ello repercutiría en la calidad de los servicios ofrecidos, y envía escritos al Vicerrector de Estudiantes, a la Directora de la Biblioteca Universitaria y al Presidente del Consejo de Estudiantes. La Directora de la Biblioteca Universitaria informa que el tema de la apertura se está estudiando en estos momentos y que espera poder dar una solución más oportuna. De todo ello se informa a la alumna.*

## ● **Temas laborales.**

***Exp. 30.** Profesor que solicita del Defensor mediación para conseguir mayoración de la plaza que actualmente ocupa de Profesor Colaborador (LOU) Primer Nivel a Tiempo Completo y que le ha sido denegada, realiza diversas alegaciones en el sentido de discriminación ante un caso similar en el pasado curso. El Defensor mantiene diversas entrevistas con el Vicerrector de Profesorado y con el Coordinador de carga docente y profesorado, así como con el Director del Departamento, entendiendo que no se han vulnerado los derechos del profesor.*

***Exp. 31.** Profesor que solicita al Defensor mediación con el Director de su Departamento a fin de que el Consejo de éste, emita informe favorable para la acreditación a Cátedra de universidad, así como también, para que no se le pongan obstáculos a ser el coordinador de la asignatura que comparte con otra profesora.*

## ● **Otros.**

***Exp. 33.** Alumna que tiene problemas de entendimiento con varias personas de la gerencia de una empresa de la Corporación de la Universidad acerca de temas como pago de tasas, firma de nuevo contrato y realización de exámenes. El Defensor media para intentar facilitar el entendimiento entre ambas partes.*

***Exp. 35.** Un funcionario perteneciente el colectivo PAS, manifiesta que debido a sus circunstancias personales no se identifica con el puesto que está ocupando en la actualidad, produciéndose por ello una situación de estrés, y pide del Defensor mediación ante los responsables de personal para que sea trasladado a otro centro universitario, con diferentes características de localización que no suponga desplazamientos largos. El Defensor recomienda una evaluación psicológica de su situación personal y su adaptación al puesto de trabajo, lo que traslada tanto al*

*interesado como al Jefe de Servicio de Personal de la UCO. Realizada la evaluación psicológica recomendada, desde este servicio le recomiendan que acuda a los Servicios de Vigilancia de la Salud de la UCO.*

## **LISTADO DE EXPEDIENTES ATENDIDOS DURANTE EL CURSO 2007-2008.**

<b>FECHA</b>	<b>ESTAMENTO</b>	<b>CENTRO</b>	<b>TEMA</b>
21/09/07	Alumnado	F. de Filosofía y Letras	Queja sobre la revisión de examen.
27/09/07	Alumnado	Ucoaviación	Consulta sobre precios de los créditos asignaturas.
11/10/07	P.D.I.		Denuncia reparto de propaganda bebidas alcohólicas en centros universitarios
26/10/07	Alumnado	F. CC. De la Educación	Consulta sobre solicitud tribunal evaluador en 5º convocatoria
21/10/07	Alumnado	E.T.S.I.A.M.	Consulta sobre revisión de examen.
08/10/07	Alumnado	Residencia universitaria	Queja sobre hurto en habitación
24/10/07	Alumnado	F. Filosofía y Letras	Solicitud información sobre 7ª convocatoria examen.
31/10/07	Alumnado	Fac. Derecho y Cienc. Economic. y Empres.	Consulta sobre adaptación de planes de estudios.
09/11/07	Alumnado	F. de CC. del Trabajo	Queja sobre la anulación de una asignatura ofertada.
09/11/07	Alumnado	E.T.S.I.A.M.	Solicita asesoramiento sobre cómo superar la última asignatura de la carrera.
10/11/07	Alumnado	Biblioteca Universitaria	Consulta sobre la posible ampliación del horario de bibliotecas.
11/07/07	Alumnado	Doctorado	Mediación para facilitar el pago de beca.
18/12/07	Profesorado	E .Politécnica Superior	Denuncia campaña publicitaria.
04/12/07	Alumnado	F. Medicina	Consulta sobre solicitud de convalidación de créditos de libre configuración.
14/12/07	Profesorado	Fac. Derecho y Cienc. Economic.y Empres.	Queja sobre los actos culturales programados.
08/01/08	Alumnado	F. de Ciencias	Consulta sobre cambio de criterios de evaluación de una asignatura.
10/01/08	Alumnado	F. Filosofía y Letras	Consulta sobre realización, corrección y revisión de exámenes.
09/11/07	Alumnado	F. Derecho	Consulta sobre suspenso en examen. El profesor considera que el alumno ha copiado.
30/01/08	Alumnado	F. CC. de la Educación	Consulta sobre repetición de un examen por considerar la profesora que había copiado.
26/10/07	Alumnado	F. Filosofía y Letras	Denuncia acoso laboral en la realización prácticas de empresa.
03/12/07	PAS	UCO	Queja sobre convocatoria y constitución de la Mesa de Negociación.
01/02/08	Alumnado	F. Filosofía y Letras	Reclamación por denegación de beca.
01/02/08	Alumnado	Fac. Derecho y Cienc. Economic.y Empres.	Solicita mediación en la reclamación efectuada para la devolución del importe pagado en la matrícula y abono de gastos médicos.
19/02/08	Alumnado	F. de Ciencias	Queja por el error cometido en la matriculación en una asignatura del Campus Virtual Andaluz.

21/02/08	Alumnado	E.U. Politécnica de Belmez	Solicita mediación para anulación de asignaturas.
10/10/07	Alumnado	E.U. De Enfermería	Consulta sobre traslado de expediente desde otra universidad.
23/11/07	Alumnado	Fac. Derecho y Cienc. Economic.y Empres.	Denuncia de diversos incidentes en el funcionamiento y evaluación en un Curso de extensión universitaria.
11/02/08	Alumnado	F. de Filosofía y Letras	Mediación para que se le expida un certificado de haber sido alumno colaborador de un Departamento.
25/07/08	Profesorado	F. de Ciencias	Mediación para la devolución de pagos adelantados con cargo a un grupo de investigación.
15/02/08	Profesorado	F. CC. De la Educación	Mediación en la solicitud de mayoración de una plaza de profesorado.
07/03/08	Profesorado	F. Veterinaria	Mediación ante el Director de su Departamento por entender que existen problemas sobre informes a emitir y sobre coordinación asignatura.
31/03/08	Profesorado	F. CC. De la Educación	Asesoramiento sobre cómo proceder ante el escrito presentado por un grupo de alumnos sobre su docencia.
28/03/08	Alumnado	Ucoaviación	Sobre discrepancias varias con la dirección.
25/04/08	Alumnado	E. Politécnica Superior	Becario consulta sobre retención de IRPF.
06/07/07	PAS	Biblioteca Central	Solicitud de mediación para cambio de puesto de trabajo.
09/01/08	Profesorado	E. Politécnica Superior	Solicita mediación en relación a informe negativo del Departamento para renovación contrato.
08/05/08	Profesorado	F. de Filosofía y Letras	Mediación en conflicto entre dos profesores sobre reparto de docencia.
10/06/08	Profesorado	F. de Medicina	Queja por la demora en recibir contestación a una reclamación presentada.
18/06/08	Alumnado	Máster	Solicitud de mediación ante problemas docentes en el Máster.
05/06/08	Alumnado	F. de Filosofía y Letras	Consulta sobre posibilidad de aprobar una asignatura sin presentarse al examen.
02/07/08	Alumnado	E.U. Politécnica de Belmez	Queja ante la denegación de una beca Erasmus
19/05/08	Alumnado	F. de Filosofía y Letras	Queja por trato recibido por parte de una profesora.
14/07/08	Alumnado	F. CC. De la Educación	Queja sobre las notas de una asignatura, publicadas en el tablón de anuncios de la Facultad.
24/07/08	Alumnado	F. CC. De la Educación	Mediación en discrepancias de varios alumnos que colaboran en un trabajo.
11/03/08	Profesorado	F. CC. De la Educación	Queja sobre la asignación de horario de impartición de una asignatura compartida con otro compañero.
03/07/08	Alumnado	F. CC. De la Educación	Queja por calificación recibida en una asignatura.
27/03/08	Profesorado	F. de Ciencias	Queja ante graves ofensas por parte de un alumno.
25/04/08	Alumnado	F. de Filosofía y Letras	Queja por cambio de normativa en la concesión de premio Extraordinario de Licenciatura.
21/04/08	Alumnado	E. Politécnica Superior	Mediación en la devolución de precios públicos de asignaturas anuladas.
03/07/08	Profesorado	F. CC. del Trabajo	Consulta sobre propiedad de los trabajos publicados, procedentes de investigaciones conjuntas.
26/06/08	Alumnado	E. Politécnica Superior	Mediación para conseguir se le conceda ampliación de matrícula.
10/04/08	Alumnado	Máster	Queja sobre la tutorización recibida por los responsables de un Máster.

### 3.4.- OTRAS ACTUACIONES.

#### CONSULTAS REALIZAS DURANTE EL CURSO 2007/2008 POR MEDIO DE CORREO ELECTRÓNICO Y TELÉFONO.

FECHA	ESTAMENTO	CENTRO	TEMA
10-09-2007	Alumnado	Fac. Veterinaria	Consulta sobre la 7ª convocatoria de una asignatura
19-09-2007	Alumnado	Esc. Politécnica Superior	Solicita información sobre el aprobado por compensación.
20-09-2007	Alumnado	Fac.CC. de la Educación	Consulta sobre corrección y evaluación de exámenes.
20-09-2007	Profesorado	Fac.CC. de la Educación	Consulta sobre reclamación alumno
20-09-2007	Alumnado	ETSIAM	Revisión examen y reclamación
21-09-2007	Alumnos		Reclamación sobre examen de selectividad.
21-09-2007	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Revisión examen y reclamación
21-09-2007	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Revisión examen y reclamación
27-09-2007	Profesorado	Esc. Politécnica Superior	Contratación profesorado
28-09-2007	Profesorado		Retraso respuesta al recurso
8-10-2007	Alumnado		Corrección examen selectividad
15-10-2007	Alumnado		Revisión selectividad y matrícula en otra universidad
29-10-2007	Alumnado	Fac. Derecho y Cienc. Economic.y Empres.	Reclamación calificación asignatura
07-11-2007	Alumnado	ETSIAM	Obligación cursar asignatura
21-11-2007	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Publicación calendario exámenes
14-12-2007	Alumnado	Centro Adscrito	Sobre no presentación de profesor a examen
17-12-2007	Alumnado	F. Veterinaria	Alumna discapacitada que consulta sobre el tiempo extra que se le debe conceder para la realización de un examen.
19-12-2007	Alumnado		Consulta sobre procedimiento de revisión de exámenes.
20-12-2007	Profesorado	Fac. Derecho y Cienc. Economic.y Empres.	Sobre procedencia de acto cultural
09-01-2008	Profesorado	Esc. Politécnica Superior	Prorroga de contrato profesorado
22-01-2008	Alumnado	Fac.CC. de la Educación	Consulta sobre como reclamar calificación
01-02-2008	Alumnado	Esc. Politécnica Belmez	Derecho a 2º llamamiento en un examen parcial, por enfermedad
11-02-2008	Alumnado	ETSIAM	Consulta sobre aprobado por compensación
26-02-2008	Alumnado	E. Politécnica Superior	Consulta sobre convalidación de créditos.
14-03-2008	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Sobre suspenso en exámenes por faltas de ortografía.
14-03-2008	Alumnado	Facultad de Ciencias	Consultas sobre diversas cuestiones planteadas en la revisión de exámenes.
23-04-2007	Alumnado	Campus de Rabanales	Consulta sobre cómo proceder ante la sustracción de un ordenador.
14-04-2008	Profesorado		Sobre artículo aparecido en un periódico sobre la calidad del profesorado.
20-04-2008	Alumnado		Queja sobre la expedición de la tarjeta inteligente.
24-04-2008	Alumnado	Veterinaria	Sobre quien establece las fechas de celebración de la graduación.
29-04-2008	Alumnado	F. CC. del Trabajo	Sobre problemas de impartición de una asignatura del Campus Andaluz Virtual.
22-05-2008	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Falta de docencia por enfermedad de un profesor.
28-05-2008	Profesorado	Esc. Politécnica Superior	Consulta sobre cómo proceder ante insultos y amenazas anónimas
01-06-2008	Alumnado	Becas	Documentos necesarios para solicitarlas
11-06-2008	Alumnado	Esc. Politécnica Superior	Sobre problemas docentes cuando se realice el traslado a Rabanales
12-06-2008	Alumnado	F. de Veterinaria	Omisión de un nombre en el acta de un curso de extensión universitaria a efectos de libre configuración.
17-06-2008			Empresa que comunica que un estudio ha sido plagiado de un proyecto que está en la página WEB de un Departamento de la UCO
24-06-2008	Alumnado	Facultad de Ciencias	Consulta sobre posibilidad de certificar de alguna manera que finalizará estudios para presentarse a unas oposiciones
25-06-2008	Alumnado	Fac. Filosofía y Letras	Comentan problemas sobre funcionamiento de una titulación
28-06-2008	Alumnado	F. Filosofía y Letras	Problemas en la realización de un examen.
14-07-2008	Alumnado	Fac. Veterinaria	Sobre criterios de evaluación y obligatoriedad de prácticas
21-07-2008	Alumnado		Revisión de exámenes.
22-07-2008	Alumnado	Esc. Enfermería	Sobre 7ª convocatoria.

## **4. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.**

- Consulta sobre las medidas adoptadas para prevenir el consumo de tabaco en las Universidades.
- Consulta sobre distribución de espacios para los grupos de investigación.
- Sobre exención de precios por discapacidad.
- Sobre lo que marcan nuestros reglamentos respecto a las opiniones personales de los profesores expresadas en el transcurso de sus clases.
- Consulta si están exentos de retención de IRPF los reembolsos por gastos de dietas de desplazamiento.
- Consulta sobre si a un alumno que falta a un examen por causa justificada sobrevenida se le debe hacer un examen en otra fecha.
- Consulta sobre problemática ocasionada por la concesión de Becas de estudio.
- Consulta sobre si el Defensor Universitario pertenece a otros órganos universitarios.
- Consulta sobre si en nuestra universidad se reconoce el tiempo de docencia realizada durante la etapa de becarios a efectos de quinquenios o trienios de docentes.
- Consulta sobre si se están concediendo los días de libre disposición que la nueva ley 7/2007 de 12 de abril de 2007, concede a los funcionarios.
- Consulta sobre el modo de recuento de quejas recibidas en la oficina.
- Consulta sobre gestión y realización de traslados y cambios de turnos del PAS.
- Consulta sobre el importe de la paga extraordinaria del mes de junio.
- Consulta sobre composición de los tribunales formados para realización de oposiciones de promoción interna de PAS.
- Sobre la existencia de reglamento de exámenes y de la existencia de la figura del Tribunal de compensaciones.
- Creación de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

## **5. ACTUACIONES DE OFICIO E INFORMES.**

De manera conjunta, los Defensores de la Universidades Andaluzas emitieron una recomendación a la administración andaluza sobre exención de tasas para alumnos discapacitados. Así mismo, se emitió informe sobre la aplicación del régimen disciplinario del alumnado en nuestras universidades, a petición del Defensor del Pueblo.

Se finalizó el Informe especial “UNIVERSIDADES Y DISCAPACIDAD”. Informe elaborado en cada una de las universidades andaluzas a fin de realizar uno conjunto con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. El informe final se encuentra en fase de elaboración de las conclusiones y remisión al Parlamento Andaluz.

## 6. OTRAS ACTIVIDADES

- Participación en el X Encuentro estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Madrid los días 24, 25 y 26 de octubre de 2007.
- Participación en las Jornadas organizadas por el CEU de la UCO sobre funcionamiento de los distintos Estamentos universitarios en el mes de octubre de 2007.
- Encuentro con el Defensor del Pueblo Andaluz, celebrado en Sevilla el día 19 de noviembre de 2007.
- Creación de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.
- Reunión de Defensores Universitarios andaluces realizada en Sevilla el día 3 de junio de 2008.
- Participación en las Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo Andaluz y realizadas en Baeza los días 19 y 20 de junio de 2008.

## 7.- CONCLUSIONES

Del conjunto de actuaciones llevadas a cabo por el Defensor universitario a lo largo del presente curso académico, podríamos reflejar algunas cuestiones de carácter general y algunas reflexiones, con el deseo de que puedan servir a la comunidad universitaria a encauzar determinadas actitudes que ayuden a mejorar la calidad y la convivencia de la institución.

- En los datos presentados, se observa que ha aumentado el número de quejas presentadas por el estamento del PDI a lo largo del presente curso, así como el porcentaje sobre el total, del 14% el pasado curso al 33% en éste. La petición de mediación por parte de los alumnos representa un 68,5% del total de las actuaciones, aumentando también en número respecto al curso pasado de 4 a 13.
- Se siguen produciendo quejas como consecuencia de la tardanza en la resolución de cuestiones administrativas. El Defensor, en estos casos interviene instando a que se dé una respuesta en el sentido que corresponda, pues de lo contrario genera incertidumbre.
- Se han detectado diversos problemas en el funcionamiento de los Másteres oficiales. Considero que puede ser consecuencia de la falta de regulación en aspectos tales como distribución y asignación de asignaturas entre profesores, asistencia de alumnos y tutorización, profesorado externo, etc.
- Algunos aspectos que preocupan del conjunto de las actuaciones son la reiteración de quejas sobre evaluación, derivados, en ocasiones, del desconocimiento expreso de los criterios de evaluación y calificación que deberían estar plasmados en la correspondiente programación del curso, según se establece en el Reglamento de Régimen Académico de la UCO. Se debe insistir en que los programas de las asignaturas reflejen de manera clara y concreta todos los aspectos que recoge la normativa académica. Ello será sin duda un elemento clave para la evaluación tanto de profesores como de alumnos.

- Ante la implantación de los nuevos títulos de grado se debería estar atento a los cambios que los mismos introducen en lo que respecta al tema de la evaluación de asignaturas y a la asistencia a clase. Los programas han de contemplar estos aspectos de manera clara para que sean conocidos de antemano por los alumnos.
- La última convocatoria de una asignatura, la revisión de exámenes, y el régimen de permanencia, son cuestiones que a lo largo de todos los cursos se repiten. El pasado curso realice una recomendación en este sentido. Considero que la regulación a las circunstancias actuales se debería afrontar por las autoridades académicas.
- Pienso que se ha avanzado bastante en el conocimiento de la figura del Defensor Universitario y de las funciones a él encomendadas. Los esfuerzos que en este sentido se hace tanto por parte de equipos decanales, profesores, secretarías de centros y por el Consejo de Estudiantes, han contribuido a ello. Son cada vez más, sobre todo del estamento de alumnos, los que acuden al Defensor al haber sido recomendada esta vía por algún otro miembro de la comunidad universitaria.
- Quisiera llamar la atención sobre la utilización de internet y las lagunas, tanto disciplinarias como éticas, que pueden existir sobre su mala utilización y la repercusión a nivel docente y personal.

Internet es fuente de plagios y copias de trabajos, tanto internos como externos. A través de esta práctica se intenta engañar al profesor y en alguna ocasión se ha denunciado el plagio de trabajos de investigación por empresas externas que venden sus estudios como si fuesen propios. En otras ocasiones, más graves, bajo un supuesto anonimato, se insulta y desprestigia, tanto a profesores como a alumnos, atentando contra la profesionalidad y dignidad, lo que puede acarrear la apertura de expedientes disciplinarios académicos y judiciales.

Por supuesto que el que utiliza esta forma y medio, va contra su propia dignidad, pero también ofende a toda la comunidad universitaria. Las autoridades académicas deben actuar con justicia y rapidez ante los casos que se pudieran dar.

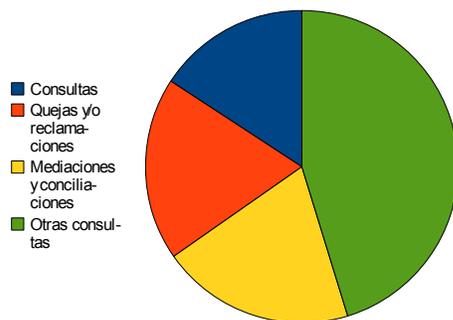
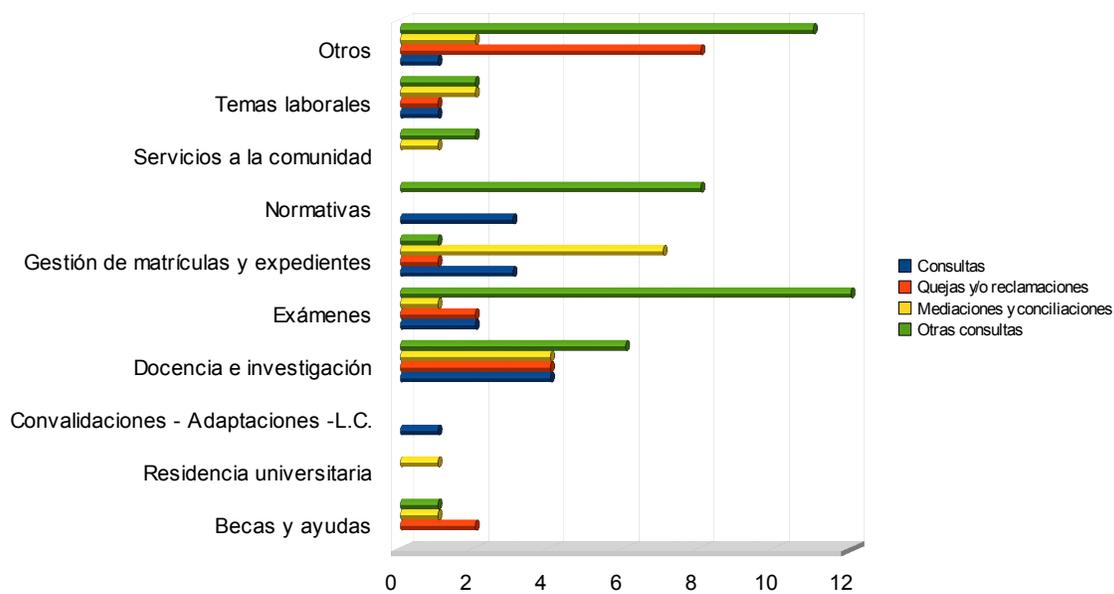
Considero que la presentación de la Memoria anual del Defensor universitario es una ocasión para hacer balance de las diferentes cuestiones que han llegado a la Oficina y que nos hagan reflexionar, con sentido crítico, sobre las razones que motivan las quejas, a fin de analizar las causas y canalizar las posibles soluciones. Todo ello encaminado al respeto de los derechos y libertades de los que componemos la comunidad universitaria en aras a conseguir una mayor calidad en los ámbitos universitarios y personales.

**ANEXO**  
(Cuadros estadísticos 2007-2008)

# GRÁFICOS CURSO 2007 - 2008

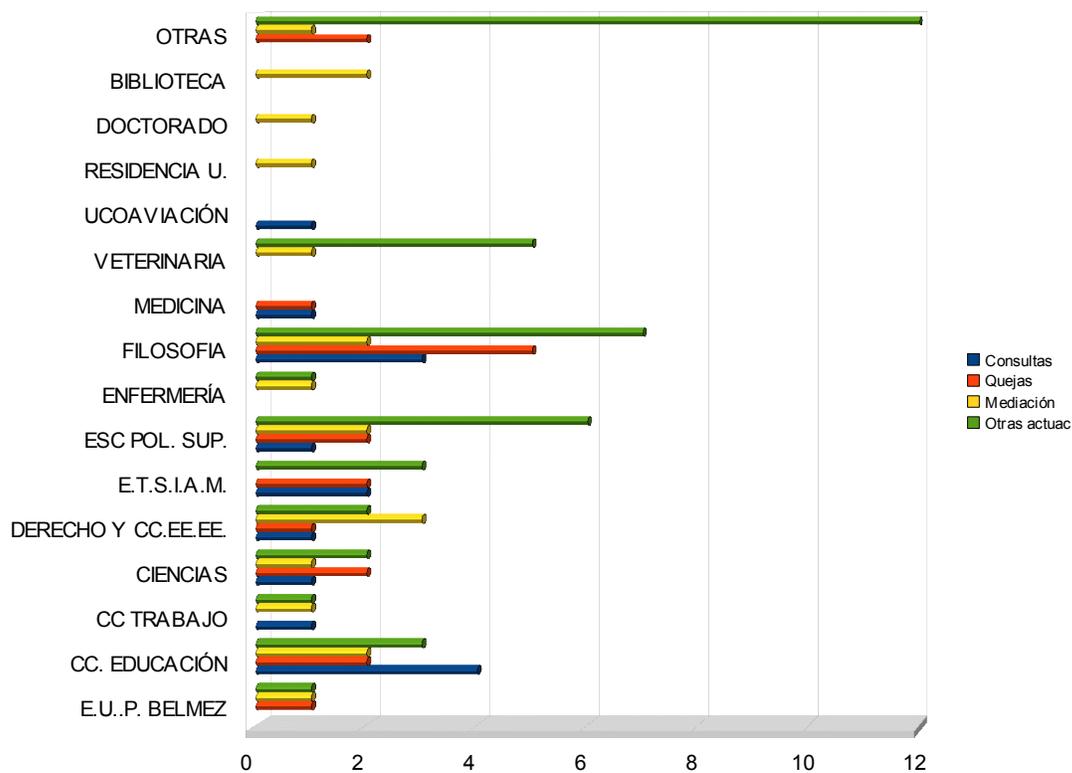
## Distribución por tipo de actuación y ámbito

	Consultas	Quejas y/o reclamaciones	Mediaciones y conciliaciones	Otras consultas
Becas y ayudas		2	1	1
Residencia universitaria			1	
Convalidaciones - Adaptaciones -	1			
Docencia e investigación	4	4	4	6
Exámenes	2	2	1	12
Gestión de matrículas y expedientes	3	1	7	1
Normativas	3			8
Servicios a la comunidad			1	2
Temas laborales	1	1	2	2
Otros	1	8	2	11



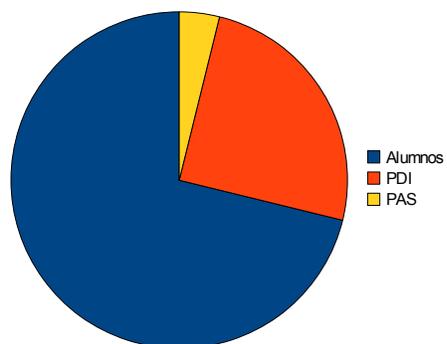
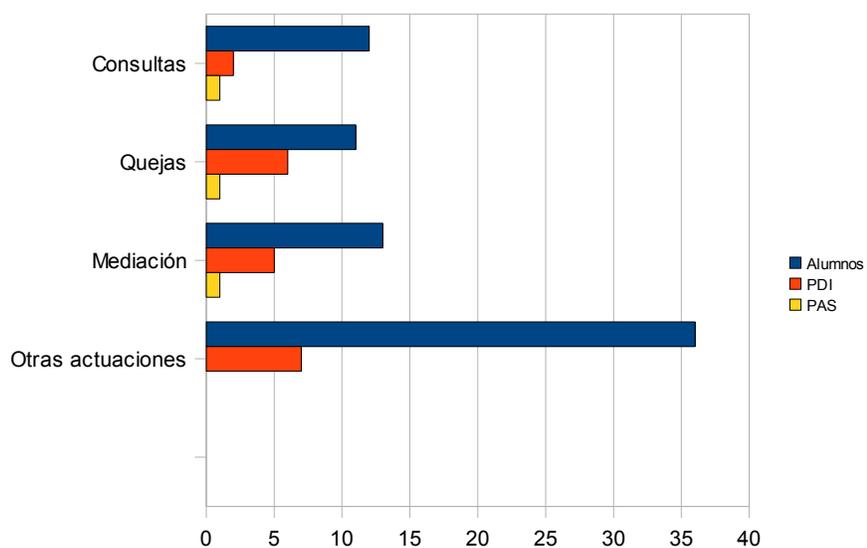
## Distribución por tipo de actuación y centros

	Consultas	Quejas	Mediación	Otras actuac.	Totales
E.U.P. BELMEZ		1	1	1	3
CC. EDUCACIÓN	4	2	2	3	11
CC. TRABAJO	1		1	1	3
CIENCIAS	1	2	1	2	6
DERECHO Y CC.EE.EE	1	1	3	2	7
E.T.S.I.A.M.	2	2		3	7
ESC. POL. SUP.	1	2	2	6	11
ENFERMERÍA			1	1	2
FILOSOFIA	3	5	2	7	17
MEDICINA	1	1			2
VETERINARIA			1	5	6
UCOAVIACIÓN	1				1
RESIDENCIA U.			1		1
DOCTORADO			1		1
BIBLIOTECA			2		2
OTRAS		2	1	12	15
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>43</b>	<b>95</b>



## Distribución por colectivos

	Alumnos	PDI	PAS	
Consultas	12	2	1	15
Quejas	11	6	1	18
Mediación	13	5	1	19
Otras actuaciones	36	7		43
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>95</b>



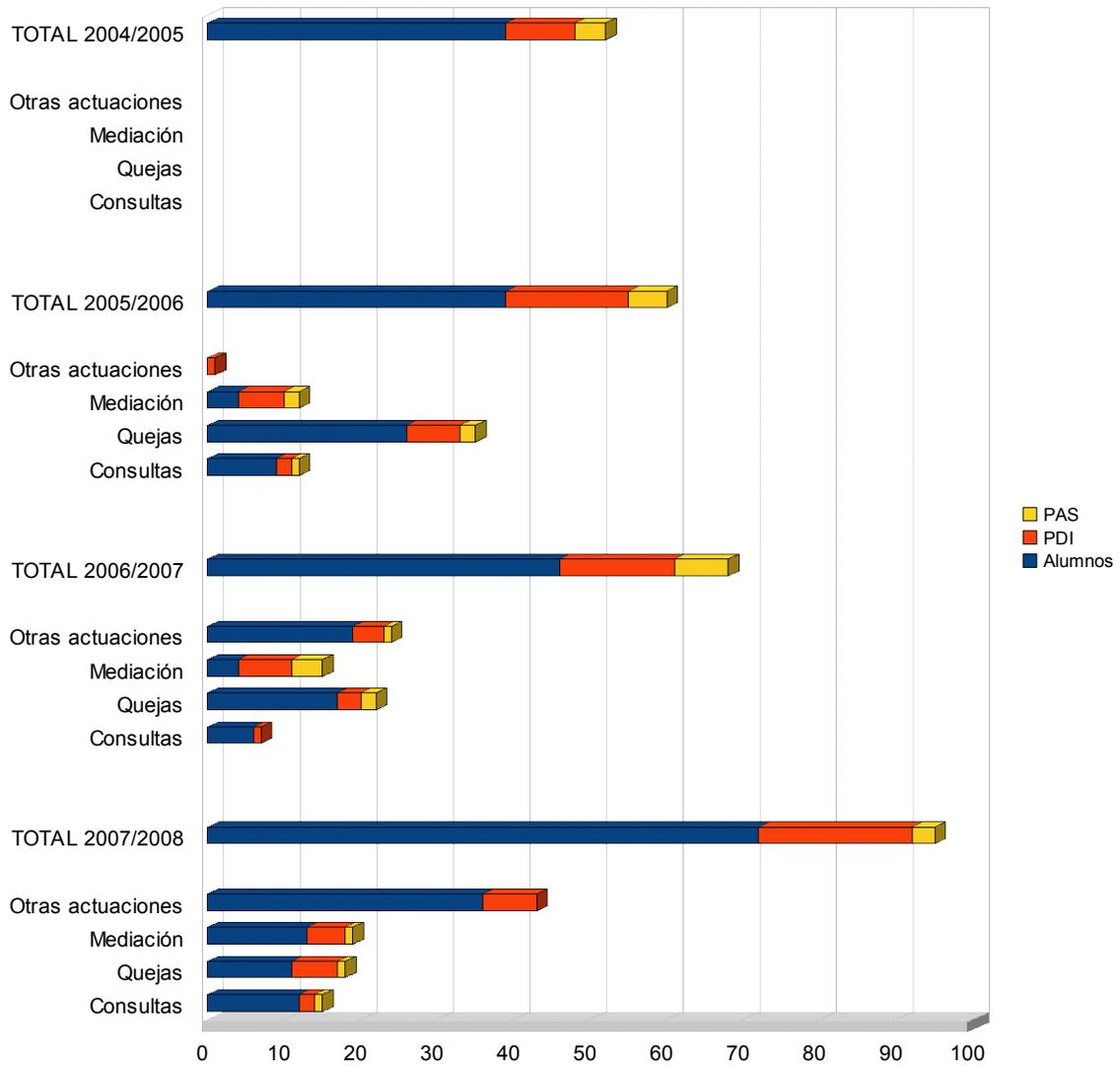
## Evolución del número de intervenciones desde el curso 2004/2005 al 2007/2008

	Alumnos	PDI	PAS	
Consultas	12	2	1	15
Quejas	11	6	1	18
Mediación	13	5	1	19
Otras actuaciones	36	7		43
<b>TOTAL 2007/2008</b>	<b>72</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>95</b>

	Alumnos	PDI	PAS	
Consultas	6	1	0	7
Quejas	17	3	2	22
Mediación	4	7	4	15
Otras actuaciones	19	4	1	24
<b>TOTAL 2006/2007</b>	<b>46</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>68</b>

	Alumnos	PDI	PAS	
Consultas	9	2	1	12
Quejas	26	7	2	35
Mediación	4	6	2	12
Otras actuaciones		1		1
<b>TOTAL 2005/2006</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>60</b>

	Alumnos	PDI	PAS	
Consultas				
Quejas				
Mediación				
Otras actuaciones				
<b>TOTAL 2004/2005</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>52</b>



# MANIFIESTO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

(Manifiesto de La Granja, Segovia, 25 de Octubre de 2007)

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



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

Tras la experiencia de los últimos 20 años podemos afirmar, que a la institución del DU se le reconoce como elemento de mejora de la cultura de la responsabilidad y de la confianza entre los miembros de la comunidad universitaria, así como su posición independiente y no ejecutiva erige al DU en

factor decisivo para mejorar no sólo la institución universitaria si no también el binomio autonomía universitaria-rendición de cuentas a la sociedad. No podemos olvidar que atender las necesidades y requerimientos de la sociedad es la razón de ser de la Universidad, y que nuestra sociedad quiere que la misma sea cada día más abierta y solidaria, auténtica generadora de valores así como capaz de dar una formación de la máxima excelencia, contribuyendo asimismo a la generación del conocimiento.

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

>>>Defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.

>>>Fomentar y promover la cultura de la Ética en el ámbito universitario.

>>>Promover e incentivar con sus actuaciones nuevos códigos, que faciliten y mejoren el ámbito de relaciones y convivencia universitarias.

>>>Mejorar las diferentes normativas propias de las que se han dotado las universidades en uso de su autonomía.

>>>Contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior en función de las resoluciones, informes, monografías y memorias, evacuados por el Defensor o conjunto de Defensores y sometidos a los respectivos órganos de gobierno.

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

Por todo lo anterior, los firmantes de este escrito, INSTAMOS a los Rectores y a los responsables de las diferentes Administraciones para que, asistidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y respetando el espíritu de la reciente reforma de la LOU, procedan a proveer los medios y recursos necesarios que permitan un mejor funcionamiento de la institución del Defensor Universitario.

Con ello se hará realidad la consolidación de la institución del DU, pero sobre todo se habrá dotado a la Educación Superior, en su conjunto, de un instrumento importante para la mejora de la calidad del sistema educativo.

***La Granja de San Ildefonso, Octubre de 2007***

# **CONCLUSIONES MESA-TALLER 1.**

## **Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario.**

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

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

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

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

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

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

consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

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

## **CONCLUSIONES MESA-TALLER 2. El Seguro Escolar.**

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

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

En este documento se hacen cuatro series de propuestas para mejorar el servicio que presta el Seguro Escolar en estos momentos.

La primera serie de propuestas tiene como objetivo mejorar la información de los estudiantes, que son los beneficiarios pero carecen en la mayoría de los casos de conciencia sobre los derechos que les asisten como miembros de este régimen especial de la Seguridad Social.

La segunda serie de propuestas se refiere a la sustitución del sistema actual por otro, puesto al día, que comprenda solo prestaciones adicionales a las ofrecidas por los demás regímenes de previsión social existentes en nuestro país, aunque ello suponga la revisión de las aportaciones de los beneficiarios para actualizar las percepciones e indemnizaciones. La tercera serie de propuestas se refiere a determinados aspectos de las prestaciones, sobre los que se puede actuar mejorando su calidad o cantidad. Por último, la cuarta serie de propuestas se refiere a que la eventual transferencia del régimen del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas debe hacerse sin menoscabo de las prestaciones ni del principio esencial de equidad e igualdad de derechos para todos los beneficiarios, con independencia de su adscripción dentro del territorio español.

### **PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES**

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

se podría alojar en página específica a la que se podría acceder, mediante enlaces, desde los sitios web de todas las instituciones universitarias.

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

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

## DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE PROTECCIÓN PARA EL SEGURO ESCOLAR

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

2.2 Entendemos que las prestaciones sanitarias derivadas de accidentes escolares y de enfermedades relacionadas con la actividad estudiantil o sus secuelas son las que se pueden exigir de un Seguro Escolar, que deben suponer mejoras o nuevos derechos respecto a los que ya poseen los estudiantes en el sistema sanitario público.

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

2.4 Los estudios técnicos, esto es, financieros y actuariales, que se hagan para la implantación del nuevo sistema de Seguro Escolar deberán diseñar un precio adecuado a pagar por los estudiantes para atender los gastos e

indemnizaciones derivados de las prestaciones, que podría situar el precio anual del Seguro Escolar en un rango de entre 6 y 14 euros anuales.

### 3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS

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

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

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

3.4. El Seguro Escolar se debería ofrecer, en las mismas condiciones que a los estudiantes españoles, a los estudiantes extranjeros que, participando en programas de intercambio aprobados por Universidades española, no gozasen de un sistema equivalente en sus países de origen, de forma que pudiesen disfrutar de sus beneficios durante su periodo de permanencia en España.

#### ▪ EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS

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

4.2. En concreto, no es admisible que las prestaciones sanitarias propias del Seguro Escolar, que suponen, por ejemplo la posibilidad de elección de especialista y centro sanitario, y de intervenciones quirúrgicas sin someterse a listas de espera, sean recortadas o anuladas por las autoridades sanitarias de ninguna Comunidad

Autónoma, porque lesionaría derechos e iría contra la igualdad esencial en el trato que constituye uno de los pilares asentados en las leyes.

## **CONCLUSIONES MESA-TALLER 3.**

### **Los estudiantes y el defensor.**

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

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.

Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.

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

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

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

Que la Delegación de Alumnos sí funciona y trabaja colaborativamente, en mayor o menor medida con el Defensor Universitario.

Que el Defensor Universitario no responde a las consultas de la Delegación de Alumnos.

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

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

En un primer lugar es imprescindible planificar encuentros (al menos cuatrimestral/anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario con las Delegaciones

de los distintos centros, asociaciones, etc., para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.

Se cree importante conocer si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

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

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

Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios.

En las Jornadas de Bienvenida se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos

Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en Centros de Enseñanza Secundaria.

Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como agendas, packs de bienvenida, carpetas, sobres de matrícula.

Se realizarán unas jornadas en formación de derechos a los alumnos.

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

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

Para resolver este problema será útil:

Dar publicidad a los casos resueltos para aumentar la confianza en el sistema.

Facilitar la formalización de la queja mediante sencillos formularios.

Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituirían ningún tipo de enmienda o disconformidad con el mismo. Se valoró muy positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica

4/207 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

## **CONCLUSIONES MESA-TALLER 4.**

### **El personal de administración y servicios y el Defensor universitario.**

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

En esta mesa han participado 12 universidades, representadas por defensores, adjuntos al defensor y personal de gestión de las propias oficinas. Por un lado se han analizado aspectos que afectan a las propias oficinas de defensores y al personal que las componen y por otro, la relación entre el personal de administración y servicios y los defensores.

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

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

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

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

Respecto a las segunda cuestión que nos ha ocupado es relacionada con el personal de administración y servicios y su relación con el defensor universitario, hemos debatido y hemos intercambiado experiencias que nos hacen reflexionar en el por qué este colectivo sea el que menos acude al defensor tanto a nivel de consultas como de presentación de quejas o sugerencias.

Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los comités de empresa, sindicatos, ect...que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

Por ello, pensamos que el defensor puede promover acciones con los distintos agentes sociales que integran nuestras universidades con el objeto de conseguir una relación

mas fluida y así, tener presentes aspectos que puedan afectar a la mejora de la calidad de este colectivo.

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

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

Madrid a 26 de octubre de 2007

## **CONCLUSIONES MESA-TALLER 5.**

### **El Defensor universitario en el contexto europeo.**

Los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria prestan especial atención al proceso de integración universitaria europea en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). En el ánimo de contribuir a que este proceso se realice en las mejores condiciones estiman necesario formular tres premisas, y, posteriormente, otras consideraciones puntuales.

Premisas:

- Los Defensores Universitarios apoyan de manera inequívoca dicho proceso y desean contribuir para que el mismo asegure la calidad del sistema universitario europeo.
- De manera especial, los Defensores Universitarios se comprometen a trabajar para que la implantación y consolidación del EEES acentúe el énfasis en la calidad humana (ético-científica) del mismo, de manera que se propicie el desarrollo y consolidación de los valores éticos y de honestidad científica en las Universidades europeas.
- Los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos y por ello, además de participar activamente en los foros y organismos internacionales actuales de Ombudsmen Universitarios, trabajarán en favor de la articulación de una Organización europea de Defensores Universitarios.

Igualmente, los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos no universitarios. En consecuencia, se manifiestan dispuestos a participar como observadores en las organizaciones europeas de Ombudsmen.

Consideraciones:

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

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

Por último, como consecuencia de la convergencia en el EEES se puede producir una progresiva separación entre titulaciones académicas y profesionales. En la actualidad, se aprecian elementos de confusión en relación a este tema y carencias en la información de que disponen los estudiantes. Los Defensores Universitarios asimismo velarán para que esta cuestión quede clarificada y se tomen las medidas adecuadas para garantizar que la sociedad esté correctamente informada en esta materia.