



MEMORIA DE ACTUACIONES CURSO ACADÉMICO 2008/09

Presentación.

La Memoria correspondiente a la gestión realizada durante el curso académico 2008/2009, se presenta al Claustro en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en sesión de 39 de marzo de 1995, donde se recoge "...anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada".

No obstante, la elaboración y remisión al Claustro de la Memoria anual, no debe verse exclusivamente como la mera respuesta a un imperativo de la norma reguladora, también debe contemplarse como la necesaria rendición de cuentas ante la Comunidad Universitaria, a través de su máximo órgano de representación, de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor.

El núcleo fundamental de la Memoria está constituido por los asuntos tramitados, las personas y sectores afectados, las gestiones realizadas y los aspectos de la actividad universitaria que motivan las consultas, sugerencias y quejas o reclamaciones.

La consideración de los datos aportados permite detectar la existencia de algunas carencias, excesos, contradicciones, disfunciones o inercias que emergen e inciden en diversos ámbitos, que abarcan desde el estructural, organizativo, normativo y procedimental hasta el personal.

En todas las casos se solicita y se recibe _y se debe seguir recibiendo_ la atención adecuada para que las demandas planteadas sean atendidas y, cuando no proceda, se lleven a cabo las modificaciones necesarias que permitan corregir las situaciones que las generan. Asumir los hechos ocurridos, analizar sus causas, encontrar soluciones y establecer los mecanismos para impedir su repetición supone, además de dar la respuesta debida y considerada a las personas afectadas, fortalecer y ampliar la calidad de la actividad universitaria.

La Memoria que ahora se presenta es la octava que elabora este Defensor del Universitario y será la última en el ejercicio de ese cometido, por haber alcanzado la edad de jubilación y pasar a disfrutar, a partir del cercano uno de octubre pasado, la condición de Profesor Emérito.

Por la razón indicada, si bien el desarrollo de su Memoria seguirá el esquema utilizado en ocasiones anteriores, a saber

La función del Defensor.

Tipificación de las actuaciones.

Resumen de actuaciones.

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Relación con otros Defensores u órganos similares de las Universidades Españolas.

Conclusiones.

Agradecimientos.

Al llegar a los apartados tercero y cuarto se enumerarán diversos anexos, donde se recogen los datos correspondientes a sendos periodos de cuatro cursos -2001/02 a 2004/05 y 2005/06 a 2008/09- durante los cuales el Claustro me otorgó su confianza para desempeñar la función que vengo realizando.

De esta forma se puede contemplar, desde una perspectiva global, la evolución de la actividad a lo largo de los periodos indicados, tanto de la Oficina del Defensor como de la Inspección de Servicios, con la que se coordinan las actuaciones que competen a las funciones propias de ambas.

La función del Defensor.

La inclusión de este apartado en las Memorias anuales se ha hecho con la pretensión de cubrir varios objetivos. Por un lado, se han indicado las diferentes vías de acceso a la oficina para plantear quejas, consultas, etc. Por otro lado se han dado a conocer las funciones y el ámbito de actuación del Defensor. En tercer lugar, se han expuesto los principios que sustentan el desarrollo de su trabajo, resaltando el importante papel del diálogo y de la mediación. Finalmente, se ha intentado transmitir a los afectados que sus manifestaciones se harán llegar a las instancias que deben intervenir, acompañadas de sugerencias o recomendaciones para que se estudien y, en su caso, se apliquen las medias que conduzcan a soluciones concretas.

Por todo ello me permito reproducir a continuación, con ligeras actualizaciones, lo que se expresaba en este mismo apartado en la Memoria del curso anterior.

La información que se ofrece en la Agenda Académica del curso 2008/09 y en la web de la Universidad de Murcia en la dirección <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor>, recoge resumidamente las funciones del Defensor del Universitario (*Anexo I*). En la dirección indicada también se puede consultar el Reglamento correspondiente y los artículos de los Estatutos de nuestra Universidad y de otras disposiciones legales que hacen referencia a la figura del Defensor.

La dirección postal de la Oficina del Defensor y las vías de acceso para plantear consultas, quejas, etc., figuran en los lugares indicados anteriormente. La Oficina está situada en la planta baja del Edificio Rector Soler en el Campus Universitario de Espinado, donde se puede acudir personalmente los días laborables de lunes a viernes en horario de 9 a 14. El número de teléfono 968 36 36 89, y la dirección de correo electrónico: defensor@um.es.

Del mismo modo, los miembros de la Comunidad Universitaria pueden dirigirse al Defensor solicitando una entrevista para exponer los motivos por los que se solicita su intervención.

Si, desde un primer momento, se formula la queja o reclamación por escrito dirigido al Defensor, se puede presentar directamente en la oficina indicada anteriormente o en los Registros General y Auxiliar de Entrada de documentos, situados en el Campus de la Merced y de Espinardo respectivamente.

El Defensor del Universitario está destinado a “...velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, en el seno de la comunidad universitaria” y persigue con especial interés la solución de los problemas que se plantean en este ámbito.

Sus actuaciones deben entenderse como una ayuda para afrontar determinados problemas cuya solución requiere cambios, rectificaciones o mejoras, tratando de centrarse en el problema sin dejar de preocuparse por las personas afectadas. Es en el entorno personal donde hay que acrecentar la necesidad del diálogo, y también la capacidad para considerar las recomendaciones que pueden contribuir a resolver el conflicto.

La presentación de una reclamación sólo debe entenderse como el simple ejercicio de un derecho. Cuando el Defensor traslada la queja y manifiesta su preocupación por llegar a una solución, esta ejerciendo su función sin más.

El Defensor del Universitario no actúa como primera instancia. Si alguien se dirige a la Oficina del Defensor sin haber agotado las vías previstas y disponibles, se orienta al interesado, sin dejar de preocuparse por el asunto planteado, hacia el órgano al cual debe recurrir y los pasos a seguir.

Por otro lado, aunque la Oficina del Defensor, por su naturaleza, no es un órgano de información se decidió, desde un primer momento, dar curso a las solicitudes de consulta y facilitar la información u orientación disponible o dirigir al interesado a las unidades administrativas o servicios correspondientes para que la proporcionaran.

Uno de los cometidos del Defensor es establecer vías de diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria en un entorno de respeto, confianza y responsabilidad. El desarrollo de su trabajo se apoya en principios de independencia e imparcialidad, libertad y objetividad, ponderación y respeto a la confidencialidad. No efectúa actos administrativos. Busca siempre soluciones compartidas que garanticen el equilibrio de los derechos y deberes individuales y colectivos, de estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores. Todos ellos, individual, orgánica y administrativamente, están obligados a colaborar con el Defensor del Universitario en el ejercicio de sus funciones y éste no renuncia a solicitar, cuantas veces sea necesario, su colaboración y ayuda.

Tipificación de las actuaciones.

Ante la diversidad de causas por las que se solicita la actuación del Defensor y por la variedad de pretensiones de los interesados, resulta conveniente mantener la tipificación que permitió agrupar las actuaciones en las memorias de cursos anteriores. Así se definen los siguientes tipos:

1. **Consulta:** El peticionario requiere información o consejo, que pueda orientarle en su toma de decisión para enfocar la solución de problemas de diversa índole, en los ámbitos académico o administrativo.
2. **Queja o reclamación:** Se considera una queja cuando alguna persona (o varias) entiende que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano colegiado. También se tipifica así, cuando el reclamante entiende que no ha sido correctamente tratado por la actuación de otra persona u órgano colegiado; si procede se solicita información a la parte afectada. Da lugar a:
 - 2.1. **Orientación y seguimiento:** Se indica al reclamante los pasos que ha de seguir para resolver su caso y se trata de hacer el seguimiento hasta que finaliza el proceso.
 - 2.2. **Recomendación:** Se analiza el caso y se hace una recomendación a la instancia que corresponda para resolverlo.
 - 2.3. **Mediación:** Se trata de acercar posturas o encontrar una solución, mediando entre las partes.
3. **Relato de hechos:** Cuando la persona interesada da conocimiento de una información o unos hechos sólo con la intención de dejar constancia y con la indicación explícita de que no se derive ninguna actuación.

Por otro lado, también se hallan, a disposición de los interesados, el “*Libro de Sugerencias y Quejas*” y el “*Buzón del Universitario*”, dependientes de la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor.

El “*Libro de Sugerencias y Quejas*” permite formular sugerencia o queja dirigida al Rector a través de los impresos normalizados, que están disponibles en las Oficinas de Registro y en las del Servicio de Información Universitario.

El “*Buzón del Universitario*” hace posible formular sugerencia o queja dirigida al Rector mediante correo electrónico a través de la web de la Universidad.

La tipificación de las actuaciones en este caso, dado que la queja se ha especificado anteriormente, se limita a:

4. **Sugerencia:** Propuesta de mejora de servicios, actividades, información, etc., para que sea tenida en cuenta o sea incorporada al desarrollo de la actividad ordinaria. La mayoría de las veces no supone una lesión de derechos, sino que pretende subsanar deficiencias o elevar la calidad del sistema.

Tanto por una como por otra vía, las sugerencias o quejas pueden ser presentadas de forma anónima. Una vez recibidas en la Inspección de Servicios, se informa a la Oficina del Defensor del Universitario, coordinando las actuaciones que competen a las funciones propias de ambas.

Se ha pretendido que por estos medios se encaucen las sugerencias, iniciativas, quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Resumen de actuaciones:

En el curso 2008/09, que abarca el periodo comprendido entre el 20 de septiembre de 2008 y el 21 de septiembre de 2009, se han atendido ciento veintinueve casos. A continuación se presentan los datos que se consideran de interés en relación a las actuaciones realizadas en el curso indicado.

Los datos correspondientes a los cursos 2001/02,2002/03,2003/04 y 2004/05, por un lado, y los que se refieren a los cursos 2005/06,2006/07,2007/08 y 2008/09 por otro, se recogen de forma globalizada en los Anexos II y III, respectivamente.

En todos los casos la información facilitada se agrupa en: 1) Sectores que presentan los casos, 2) Forma de presentación, 3) Tipología de las actuaciones, 4) Distribución porcentual por Centros docentes, Servicios y otros, 5) Características de los conflictos: Distribución porcentual y 6) Distribución por plazo de resolución.

1. Distribución de los casos por sectores de la comunidad universitaria.

Alumnos	92
Personal de Administración y Servicios	3
Profesores	17
Otros	17
TOTAL	129

2. Forma de presentación.

Mediante escrito	44
A través de entrevista	30
Teléfono	55
TOTAL	129

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros	TOTAL
Consulta.	39	-	9	8	56
Queja.	53	3	6	9	71
Orientación y seguimiento.	22	-	2	4	28
Recomendación.	21	2	3	3	29
Mediación.	10	1	1	2	14
Relato de Hechos.	-	-	2	-	2
TOTALES.	92	3	17	17	129

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y Otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
65%	9%	26%

Distribución porcentual por Facultades (63% del total)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	5	Informática	1
Biología	13	Letras	12
C.C. del Deporte	4	Matemáticas	1
CC. Documentación	2	Medicina	11
Derecho	12	Psicología	1
Economía y Empresa	9	Química	6
Educación	18	Veterinaria	4
Filosofía	1	TOTAL	100

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (9% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	46	Turismo (Adscrita)	18
Enfermería (Adscrita)	-	TOTAL	100
Trabajo Social	36		

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y Otros (26% del total)

Servicios Universitarios y otros.	%	Servicios Universitarios y otros.	%
Actividades deportivas	3	Relaciones Internacionales	6
Gestión Académica	29	Selección y Formación	9
ICE	26	Organismos externos	6
Información	6	Otros	6
Infraestructura	9	TOTAL	100

5. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Alumnos.	P.A.S.	Profesores.	Otros.
74	2	12	12

Distribución porcentual para Alumnos (74% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	3	Expedientes académicos	5
Aspectos docentes	22	Infraestructura	1
Becas y ayudas al estudio	10	Matrículas y tasas	8
Comportamiento de profesores	2	Postgrado	5
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	4	Proceso Electoral	1
Evaluación curricular	3	Servicios y medios	8
Exámenes y calificaciones	28	TOTAL	100

Distribución porcentual para Personal de Administración y Servicios (2% del total)

Característica del conflicto	%
Desigualdad de trato	33
Laboral	33
Transporte público	34
TOTAL	100

Distribución porcentual para Profesores (8% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento alumnos	25	Plazas y contratos	6
Comportamiento de profesores	19	Relaciones en Dptos. y Centros	6
Docencia	25		
Exámenes	6	TOTAL	100

Distribución porcentual para Otros (3% del total)

Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	13
Fracaso académico	13
Matriculas y tasas	13
Plazas	7
Servicios y medios	34
Titulaciones y Traslados	20
TOTAL	100

6. Distribución por plazo de resolución

Número de casos	Plazo de resolución	%
35	Un día	27
43	De 2 a 5 días	33
27	De 6 a 15 días	21
4	De 16 a 30 días	3
16	Más de 30 días	13
4	En proceso	3

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2008 y septiembre de 2009, se han atendido en la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor, en la forma que compete a las funciones de ambas, doscientos noventa y ocho sugerencias o quejas. A continuación se presentan los datos informativos correspondientes al periodo indicado.

Los datos relativos a los cursos 2001/02, 2002/03, 2003/04 y 2004/05, por un lado, y los que corresponden a los cursos 2005/06, 2006/07, 2007/08 y 2008/09 otro, se recogen de modo global en los Anexos IV y V, respectivamente

La información facilitada se agrupa por: 1) Tipos de entradas registradas, 2) Vías de presentación, 3) Sectores que las presentan, 4) Distribución porcentual por aspectos contemplados.

1. Tipos de entradas registradas.

Sugerencias	Quejas	Total
109	189	298

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	3	30	33
Buzón	106	159	265

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	31	93	124
P.A.S.	6	6	12
P.D.I.	3	7	10
Otros	69	83	152
TOTALES	110	189	298

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 27% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Mejora en Información	54	Mejora en Gestión de Recursos	9
Mejora en Infraestructura	12	Mejoras en Actividades Formativas	16
Mejoras Administrativas	9	TOTAL	100

Quejas (suponen el 63% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Bibliotecas	10	Problemas administrativos	22
Comedores/cafeterías, máquinas expendedoras	2	Trato personal	4
Funcionamiento de Alas/Tps	10	Transporte	3
Funcionamiento Suma	4	Utilización Tarjeta Inteligente	2

Aspecto	%	Aspecto	%
Instalaciones deportivas	1	Otros	15
Información general: exámenes, becas, aspectos docentes	27	TOTAL	100

Relación con otros Defensores u órganos similares de las Universidades Españolas

La figura del Defensor se ha establecido en la estructura organizativa de la institución universitaria, conforme a la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2007, de 21 de diciembre, de Universidades. La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley 6/2001, no introduce cambios en relación al Defensor.

En el momento actual, de las setenta y cuatro Universidades españolas un setenta y tres por ciento de las mismas cuentan con Defensor. En todas ellas desempeñan funciones similares, si bien los respectivos Estatutos y Reglamentos contemplan diferencias en cuanto a la denominación, forma de elección nombramiento, requisitos exigidos para desempeñar la función, estructura de la Oficina, procedimientos de actuación, etc.

A lo largo del curso que acaba de finalizar, se han seguido manteniendo los contactos con los Defensores de otras Universidades, dentro de las dos líneas de colaboración mas utilizadas. Una de ellas esta constituida por el intercambio de opiniones e información sobre asuntos de interés común y la otra por la participación en la reunión anual conjunta denominada Encuentro Estatal.

Así, en el Anexo VI se recogen las consultas y peticiones de datos que se consideran de mayor interés en el flujo de relación en las Oficinas del Defensor de diferentes Universidades.

Por otro lado, los días 12, 13 y 14 de noviembre de 2008, participé en el XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios que tuvo lugar en la Universidad de Oviedo. El XI Encuentro transcurrió, como viene siendo habitual en este tipo de reuniones, abordando asuntos de interés general a través de ponencias, mesas de trabajo y sesiones generales. De esta forma se celebran tres conferencias plenarias, seguidas de los correspondientes debates, que trataron sobre_ “la Guía docente como concreción de la renovación metodológica”, “la mediación en el ámbito de la Universidad” y “la propiedad intelectual de los trabajos realizados en el seno de la Universidad.” A la vez se constituyeron cinco mesas de trabajo en las que se trató, a través de sesiones en grupo y otras plenarias, sobre_ “Absentismo estudiantil” “Bolonia: Taller de Europa”, “Problemática de los becarios de investigación en las Universidades españolas”, “Sistemas de garantía de calidad” e “Igualdad efectiva hombre-mujer en el ámbito universitario”.

La información relativa al XI Encuentro Estatal y, en concreto las conclusiones finales de las mesas de trabajo citadas, se puede consultar en la Web <http://www.defensores.es>

Conclusiones

Las conclusiones surgen, a modo de observaciones generales, de la consideración de los asuntos atendidos, de las posibles soluciones a determinados problemas y de la percepción personal. Deben entenderse como elementos a tener en cuenta para continuar en la mejora de la calidad de la actividad universitaria. Así resulta conveniente llamar la atención en relación a lo siguiente:

Uno. Todos los miembros de la Comunidad Universitaria se hallan potencialmente implicados en los problemas o conflictos y, a la vez, también lo están en su solución, en general en el buen funcionamiento de la institución. Por ello es fundamental buscar el equilibrio entre derechos y deberes, de estudiantes, del personal de administración y servicios y del personal docente e investigador. Este equilibrio debe basarse tanto en el cumplimiento normativo como en el respeto mutuo y en la colaboración, evitando comportamientos que generen desconfianza o temor.

Dos. Los principales usuarios de la Oficina son los estudiantes. Existen varias razones para que esto sea así. Entre estas razones tienen especial significación los siguientes: constituyen el sector más numeroso, poseen un menor conocimiento de la Universidad en su conjunto y su progresión académica se consigue a través de la evaluación de los conocimientos por parte del profesor. Todo lo indicado contribuye a que el número de consultas y quejas que plantean sea comparativamente elevado.

Tres. Las consultas y quejas que formulan los estudiantes, se refieren frecuentemente a los aspectos docentes, a los exámenes y calificaciones y a los problemas de índole administrativa

Cuatro. El relativamente elevado número de consultas sobre aspectos diversos y de sugerencias relativas a la mejora de la información, lleva a resaltar que se debe continuar reforzando los mecanismos de información – contenidos, accesibilidad, actualización,.. – y no sólo informáticos, especialmente en el caso de los estudiantes que, en ocasiones, no encuentran o les resulta difícil obtener respuesta a sus dudas.

Cinco. Según indiqué el curso anterior, las normas, reglamentos, trámites y procedimientos administrativos han de ser motivo de atención y preocupación constantes por parte de todos, autoridades académicas, gestores y usuarios, con el fin de lograr su cumplimiento y utilización eficaz.

Seis. De nuevo he de resaltar que, a pesar de la atención y dedicación de todos los que intervienen en el desarrollo de la actividad académica docente, una parte importante de los asuntos tratados correspondía a ese ámbito, lo que ponía de manifiesto la existencia de problemas recurrentes cuya solución precisa asistencia constante. Me permito señalar que un número sustancial de estos problemas podría resolverse actuando preventivamente sobre las causas que los originan. Para lograrlo, además de una comunicación fluida entre profesores y estudiantes, se necesita que éstos no renuncien a formar parte de los Consejos de Departamento. Con su asistencia y colaboración contribuirían al planteamiento, tratamiento y solución de los problemas docentes que pueden abordarse y resolverse en los propios Departamentos.

Siete Las solicitudes de intervención del personal de administración y servicios suelen ser escasas. Probablemente, el motivo es que disponen de otras vías para hacer llegar sus inquietudes a los órganos correspondientes. Plantean aspectos laborales, desigualdad de trato, transporte público,...

Ocho Las intervenciones relativas a personal docente e investigador alcanzan un número algo mayor y se distribuye de forma casi similar entre las actuaciones tipificadas en el apartado correspondiente. Tienen su origen principalmente en las relaciones interpersonales y en la participación en la docencia y en la investigación.

Nueve En el sector definido como otros se incluyen las intervenciones planteadas por personas ajenas a la Comunidad Universitaria pero con algún vínculo de relación con la misma, por ejemplo padres de alumnos, opositores, etc. Están motivadas por concursos a plazas, listas de espera, procesos de admisión,...

Agradecimientos:

La razón apuntada en la presentación de esta Memoria, me ha llevado a la situación de Defensor en funciones, cometido que seguiré desempeñando hasta que el nuevo Defensor sea elegido al culminar el proceso electoral iniciado. Por ello aprovecho la remisión de esta Tuma Memoria al Claustro para, en primer lugar, agradecer a todos sus miembros, y a los que les precedieron en ocasión anterior, la confianza que en mí depositaron. Mi pretensión ha sido siempre no defraudarles y mantener la ilusión renovada en el cumplimiento de mis obligaciones. Y

llegado este momento, ninguna mayor satisfacción sería al recordarse que pudieran decir: “cumplió con su deber”.

Desde la Oficina del Defensor hemos intentado siempre tener la puerta abierta para todos los que han acudido a solicitar nuestra intervención. Les agradecemos la confianza que han mostrado en el trabajo de la Oficina y en la figura que represento. Hemos procurado ser escuchados allí donde creímos que era necesario y debo decir que donde acudí fui atendido. Gracias a los que asumieron la responsabilidad que les correspondía, participaron de los problemas, compartieron esfuerzos, consideraron nuestra opinión y, en su caso, aplicaron las recomendaciones, ha sido posible encontrar soluciones, alcanzar mejoras o iniciar el con ánimo para conseguirlas. Por ello expreso mi agradecimiento a lo largo de estos años, a los Rectores y consejos de Dirección, a los Decanos y Directores de los Centros, a su respectivos equipos, a las Secretarías, Departamentos, Áreas, Servicios, Secciones, Unidades Administrativas, estudiantes, personas de la administración y servicios, profesores e investigadores y, en general, a todos los que han contribuido a facilitar nuestras funciones.

Asimismo es de destacar la importote y eficaz labor de gestión del buzón del Universitario y del libro de Sugerencias y Quejas realizada por la Inspección de Servicios, a la que agradezco la coordinación de esta activad propia de la Inspección, en lo que compete a la Oficina del Defensor.

Y, especialmente, expreso mi gratitud, aprecio y consideración a las personas con las que he trabajado en la Oficina. Al principio, adscritos a la Unidad de Apoyo al Claustro, colaboraron Juan Pedro Sánchez, en los meses iniciales, y Ursula Mandesi con la que completé el primer periodo de Defensor siendo de inestimable ayuda sus aportaciones y desarrollo de las tareas de gestión, atención y recopilación de datos. Después, ya comencé el segundo periodo con María Isabel Martínez que, desde entonces, desempeña un puesto específico, llevando a cabo de forma eficaz el apoyo administrativo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina y para la elaboración de las Memorias, destacando su dedicación y amabilidad para facilitar la orientación y atención precisas a quienes acuden a la Oficina.

Murcia, 23 de octubre de 2009
El Defensor del Universitario.

Fdo.: Agustín Miñana Aznar

ANEXOS

- ANEXO I** Funciones del Defensor del Universitario.
- ANEXO II** Resumen de actuaciones Datos informativos correspondientes a los cursos 2001/02, 2002/03, 2003/04, 2004/05.
- ANEXO III** Resumen de actuaciones Datos informativos correspondientes a los cursos 2005/06, 2006/07, 2007/08, 2008/09.
- ANEXO IV** Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario. Datos informativos correspondientes a los cursos 2001/02, 2002/03, 2003/04, 2004/05.
- ANEXO V** Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario. Datos informativos correspondientes a los cursos 2005/06, 2006/07, 2007/08, 2008/09.
- ANEXO VI** Relación de consultas y petición de datos efectuados por las Oficinas de Defensores de otras Universidades.

ANEXO I

LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

(<http://www.um.es/estructura/servicios/defensor>).

El Defensor del Universitario está destinado a velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, dentro del ámbito docente y administrativo de la institución universitaria.

Sus cometidos se extienden a los campos propios de la mediación y conciliación. También incluye la supervisión de la actividad administrativa y académica de la Universidad cuando pueda ocasionarse el quebrantamiento de deberes o el perjuicio de derechos reconocidos en los Estatutos, con el fin de evitar situaciones de indefensión y actuaciones arbitrarias.

Sus actuaciones no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía, imparcialidad, ponderación y respeto a la confidencialidad.

En la Oficina del Defensor del Universitario se recibirán y atenderán las reclamaciones y quejas, y toda consulta que sea planteada por cualquier miembro de la comunidad universitaria. En última instancia, las reclamaciones deberán formularse de manera escrita con la firma de la parte interesada.

En ningún caso, las reclamaciones ante el Defensor del Universitario producirán la suspensión de los plazos señalados en la ley para presentar recursos. No se podrán admitir reclamaciones sobre las que esté pendiente un proceso jurisdiccional ni un expediente disciplinario administrativo.

Complementariamente, a través del “*Libro de sugerencias y quejas*”, cuyos impresos normalizados están disponibles en las oficinas del Registro y del Servicio de Información Universitario, y a través del “*Buzón del Universitario*”, mediante correo electrónico, icono de “*Sugerencias y Reclamaciones*” disponible en la web de la Universidad, se podrán formular sugerencias o quejas.

La Oficina del Defensor, en coordinación con los Servicios Universitarios, lleva a cabo gestiones con criterio abierto y de ayuda en la resolución de los problemas que se plantean, orientando siempre estas gestiones hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”.

ANEXO II

RESUMEN DE ACTUACIONES. DATOS INFORMATIVOS CORRESPONDIENTES A LOS CURSOS 2001/02, 2002/03, 2003/04 Y 2004/05.

Durante el periodo comprendido entre junio de 2001 y septiembre de 2005, ambos meses incluidos, se han atendido cuatrocientos veinticuatro casos.

A continuación se presentan los datos informativos sobre los mismos, agrupándolos por: 1) Sectores de la Comunidad Universitaria, 2) Forma de presentación, 3) Tipología de las actuaciones, 4) Centros docentes, servicios y otros, y 5) Características de los conflictos.

1. Distribución de los casos por sectores de la Comunidad Universitaria.

	CURSOS				
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2001/05
Alumnos	86	58	78	107	329
Personal de Administración y Servicios	4	1	1	1	7
Profesores	13	18	16	11	58
Otros	7	8	5	10	30
TOTAL	110	85	100	129	424

2. Forma de Presentación.

	CURSOS				
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2001/05
Mediante escrito	23	8	33	67	131
A través de entrevista	56	50	29	39	174
Teléfono	31	27	38	23	119
TOTAL	110	85	100	129	424

3- Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA	SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA															
	ALUMNOS				PAS				PDI				OTROS			
	CURSO				CURSO				CURSO				CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Consulta	19	13	31	35	---	1	---	---	1	4	1	4	---	4	2	6
Queja	62	42	46	67	3	---	1	1	8	7	10	3	6	3	3	4
Orientación y Seguimiento	35	26	22	40	1	---	---	---	3	3	3	1	3	2	2	4
Recomendación	16	13	13	24	1	---	1	---	4	2	4	---	3	1	1	---
Mediación	11	3	11	3	1	---	---	1	1	2	3	2	---	---	---	---
Relato de Hechos	5	3	1	4	1	---	---	---	4	8	5	4	1	---	---	---
TOTALES	86	58	78	107	4	1	1	1	13	19	16	11	7	7	5	10

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y Otros.

Curso	Facultades	Escuelas	Servicios Universitarios y Otros.
2001/02	68%	14%	18%
2002/03	63%	10%	27%
2003/04	63%	10%	27%
2004/05	85%	2%	13%

Distribución porcentual por Facultades

FACULTAD	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Bellas Artes	3	8	5	1
Biología	4	3	3	1
CC. Documentación	7	1	8	4
CC. del Trabajo	----	3	---	2
Economía y Empresa	3	9	13	5
Derecho	9	6	1	7
Educación	17	9	16	8
Filosofía	3	2	3	---
Informática	3	3	1	1
Letras	17	8	11	7
Matemáticas	2	2	---	---
Medicina	24	30	24	44
Psicología	3	2	3	7
Química	5	13	8	12
Veterinaria	---	---	1	1
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual por Escuelas

Escuela Universitaria	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Enfermería	20	60	60	34
Enfermería (Adscrita)	7	---	---	33
Fisioterapia	40	---	---	---
Trabajo Social	20	30	20	33
Turismo (Adscrita)	13	10	20	---
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y otros

Servicios Universitarios y otros.	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Becas	10	---	27	42
C.O.I.E.	10	7	---	12
Contratación y Patrimonio	---	4	---	---
Gestión Académica	10	18	---	12
Gestión Económica	10	---	7	---
I.C.E	5	---	11	5
Personal Docente	---	---	---	5
Relaciones Internacionales	---	11	7	---
Registro Gral y Aux	---	---	7	---
Servicio de Actividades Deportivas	---	---	7	---
Servicios y Organismos Externos	50	16	18	5
Tercer Ciclo	5	4	16	5
Vicerrectorados	---	18	---	---
Otros	---	22	---	14
TOTAL	100	100	100	100

1. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Curso	Alumnos	PAS	PDI	Otros
2001/02	78%	4%	12%	6%
2002/03	68%	1%	21%	10%
2003/04	86%	1%	12%	1%
2004/05	85%	1%	9%	13%

Distribución porcentual para alumnos

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Acceso a la Universidad	9	---	2	1
Aspectos docentes	8	12	8	12
Becas y ayudas al estudio	12	24	6	7
Comportamiento de profesores	9	3	2	5
Convalidaciones, reconocimiento académico	12	10	6	6

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Exámenes y calificaciones	40	22	40	30
Expedientes académicas	---	3	9	1
Infraestructura	2	2	2	---
Matriculas y tasas	4	20	4	10
Novatadas	---	---	---	1
Postgrado	---	---	2	1
Prácticas en empresas	---	---	2	2
Proceso electoral y representación	---	1	---	2
Pruebas de Homologación	---	---	10	20
Servicios y medios	4	3	7	2
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para personal de administración y servicios

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Comportamiento de profesores	---	---	---	100
Cursos de Formación	25	---	---	---
Funcionamiento del Registro	---	100	---	---
Funciones a desarrollar	50	---	---	---
Plazas	25	---	---	---
Transporte Público	---	---	100	---
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para profesores

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Comportamiento de alumnos	14	9	8	---
Comportamiento de profesores	20	19	17	15
Docencia	10	28	9	25
Exámenes	---	10	17	---
Funcionamiento de los Centros	15	---	---	---
Inseguridad	5	---	---	7
Normativa tabaco	---	---	8	---
Plazas	7	5	17	7
Premios extraordinarios	---	---	---	7
Proyectos de investigación	---	---	---	7

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Relaciones en los Departamentos	7	24	8	25
Relaciones en los Centros	7	---	---	---
Servicios Universitarios	---	---	---	7
Tareas/funciones	15	5	8	---
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para otros

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Acceso a la Universidad	43	---	---	50
Externos	14	30	100	40
Fracaso académico	43	10	---	---
Matrículas y tasas	---	40	---	---
Plazas disponibles	---	---	---	10
Servicios y medios	---	10	---	---
Traslado de expedientes	---	10	---	---
TOTAL	100	100	100	100

ANEXO III

RESUMEN DE ACTUACIONES DATOS INFORMATIVOS CORRESPONDIENTES A LOS CURSOS 2005/06, 2006/07, 2007/08 Y 2008/09

Durante el periodo comprendido entre junio de 2005 y septiembre de 2009, ambos meses incluidos, se han atendido cuatrocientos noventa y un caso.

A continuación se presentan los datos informativos sobre los mismos, agrupándolos por: 1) Sectores de la Comunidad Universitaria, 2) Forma de presentación, 3) Tipología de las actuaciones, 4) Centros docentes, servicios y otros, y 5) Características de los conflictos.

3. Distribución de los casos por sectores de la Comunidad Universitaria.

	CURSOS				
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2005/09
Alumnos	76	77	102	92	347
Personal de Administración y Servicios	2	2	3	3	10
Profesores	15	19	12	17	63
Otros	17	20	17	17	71
TOTAL	110	118	134	129	491

4. Forma de Presentación.

	CURSOS				
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2005/09
Mediante escrito	54	35	40	44	173
A través de entrevista	17	32	46	30	125
Teléfono	39	51	48	55	193
TOTAL	110	118	134	129	491

3- Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA	SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA															
	ALUMNOS				PAS				PDI				OTROS			
	CURSO				CURSO				CURSO				CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Consulta	28	40	41	39	2	-	1	-	4	3	3	9	11	18	12	8
Queja	47	37	59	53	-	2	2	3	9	14	8	6	6	2	5	9
Orientación y Seguimiento	35	24	24	22	-	1	-	-	5	8	1	2	5	2	3	4
Recomendación	3	11	22	21	-	1	-	2	1	2	3	3	1	-	1	3
Mediación	9	2	13	10	-	-	2	1	3	1	4	1	-	-	1	2
Relato de Hechos	1	-	2	-	-	-	-	-	2	2	1	2	-	-	-	-
TOTALES	76	77	102	92	2	2	3	3	15	19	12	17	17	20	17	17

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y Otros.

Curso	Facultades	Escuelas	Servicios Universitarios y Otros.
2005/06	69	12	19
2006/07	64	9	27
2007/08	63	10	27
2008/09	65	9	26

Distribución porcentual por Facultades

FACULTAD	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Bellas Artes	2	4	2	5
Biología	4	4	8	13
C.C. del Deporte	-	1	4	4
CC. del Trabajo	2	5	7	-
CC. Documentación	2	3	1	2
Derecho	5	16	16	12
Economía y Empresa	4	3	8	9
Educación	16	11	20	18
Filosofía	2	4	1	1
Informática	9	4	4	1
Letras	13	7	10	12
Matemáticas	-	-	-	1
Medicina	32	19	8	11
Psicología	2	-	1	1
Química	7	10	6	6
Veterinaria	-	9	4	4
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual por Escuelas

Escuela Universitaria	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Enfermería	23	18	57	46
Enfermería (Adscrita)	15	37	14	-
ISEN (Adscrito)	24	9	-	-
Trabajo Social	23	18	21	36
Turismo (Adscrita)	15	18	8	18
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y otros

Servicios Universitarios y otros.	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Actividades Deportivas	4	3	3	3
Gestión Académica	19	32	41	29
I.C.E	4	-	-	26
Información	-	-	6	6
Infraestructura	4	19	8	9
Postgrado	4	25	6	-
Registro Gral y Aux	4	-	-	-
Relaciones Internacionales	-	-	6	6
Selección y Formación	28	3	19	9
Servicios y Organismos Externos	24	9	-	6
Otros	9	9	11	6
TOTAL	100	100	100	100

2. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Curso	Alumnos	PAS	PDI	Otros
2005/06	85	1	11	3
2006/07	85	2	10	3
2007/08	87	2	8	3
2008/095	74	2	12	12

Distribución porcentual para alumnos

Características del Conflicto	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Acceso a la Universidad	9	8	9	3
Aspectos docentes	9	12	14	22
Becas y ayudas al estudio	3	3	5	10
Comportamiento de profesores	4	3	7	2
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	5	13	12	4
Evaluación curricular	2	8	3	3
Exámenes y calificaciones	33	22	24	28
Expedientes académicas	1	4	9	5
Infraestructura	-	5	3	1
Matriculas y tasas	13	5	7	8

Características del Conflicto	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Postgrado	1	3	2	5
Proceso electoral y representación	1	-	-	1
Pruebas de Homologación	9	6	-	-
Servicios y medios	10	8	5	8
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para personal de administración y servicios

Características del Conflicto	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
De género	-	-	33	-
Desigualdad de trato	-	-	-	33
Interpersonal	-	-	33	-
Laboral	-	-	34	33
Libertad de expresión	-	50	-	-
Plazas	100	50	-	-
Transporte Público	-	-	-	34
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para profesores

Características del Conflicto	CURSO			
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Comportamiento de alumnos	-	14	-	25
Comportamiento de profesores	16	14	10	19
Docencia	8	6	20	25
Exámenes	-	-	-	6
Plazas y contratos	67	6	10	6
Relaciones en los Departamentos y Centros	9	60	20	6
Servicios Universitarios	-	-	40	13
TOTAL	100	100	100	100

Distribución porcentual para otros

	CURSO			
Características del Conflicto	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Acceso a la Universidad	30	-	-	13
Externos	40	33	33	-
	CURSO			
Características del Conflicto	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09
Fracaso académico	-	-	-	13
Matrículas y tasas	-	-	-	13
Plazas	30	30	33	7
Servicios y medios	-	-	-	34
Titulaciones y Traslado de expedientes	-	34	34	20
TOTAL	100	100	100	100

ANEXO IV

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Datos informativos correspondientes al periodo comprendido entre junio de 2001 y septiembre de 2005.

Tabla comparativa entradas de los cursos 2001/02 2002/03, 2003/04 y 2004/05.

S	CURSO 2001/02			CURSO 2002/03			CURSO 2003/04			CURSO 2004/05			ACUMULADO PERIODO 2001/2005			
		BUZÓN	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL
U	ALUMNOS	28	3	31	25	2	27	28	1	29	47	4	51	128	10	138
G	PDI	1	-	1	5	-	5	9	1	10	7	1	8	22	2	24
E	PAS	6	1	7	1	1	2	5	-	5	2	-	2	14	2	16
R	OTROS	9	2	11	11	2	13	28	4	32	64	-	64	112	8	120
E	TOTAL	44	6	50	42	5	47	70	6	76	120	5	125	276	22	298
N																
C																
Q																
U	ALUMNOS	72	18	90	45	19	64	62	24	86	86	20	106	265	81	346
E	PDI	1	-	1	4	1	5	7	-	7	5	1	6	17	2	19
J	PAS	1	-	1	1	-	1	4	1	5	6	-	6	12	1	13
A	OTROS	4	18	22	4	9	13	15	20	35	40	5	45	63	52	115
S	TOTAL	78	36	114	54	29	83	88	45	133	137	26	163	357	136	493
TOTAL		122	42	164	96	34	130	158	51	209	257	31	288	633	158	791

POR ASPECTOS:

QUEJAS EN %

ASPECTO	CURSOS				% MEDIO PERIODO 2001/2005
	2001/2002	2002/2003	2003/2004	2004/2005	
ACTIVIDADES DE BIENVENIDA / NOVATADAS	6	5	5	2	4,5
BIBLIOTECAS	6	6	6	5	5,75
COMEDORES / CAFETERIAS / MAQUINAS EXPENDEDORAS	3	5	5	2	3,75
FUNCIONAMIENTO DE ALAS / TPS	26	13	13	20	18
FUNCIONAMIENTO SUMA	4	8	8	7	6,75
INSTALACIONES DEPORTIVAS	4	2,5	3	3	3
INFORMACION GENERAL: EXAMENES, BECAS,...	8	18	17	20	15,75
PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS	14	20	20	20	18,5
TRATO PERSONAL	4	2,5	3	2	3
TRANSPORTE	9	5	5	3	5,5
UTILIZACION TARJETA INTELIGENTE	7	3	3	5	4,5
OTROS	9	12	12	11	11

SUGERENCIAS %

ASPECTO	CURSOS				% MEDIO PERIODO 2001/2005
	2001/2002	2002/2003	2003/2004	2004/2005	
MEJORAS DE INFORMACION	24	43	53	50	42,5
MEJORAS EN GESTION DE RECURSOS	28	10	16	12	18,5
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	12	5	14	20	11,25
MEJORAS EN ACTIVIDADES FORMATIVAS	12	37	13	4	18,5
MEJORAS ADMINISTRATIVAS	24	5	4	14	9,25

ANEXO V

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Datos informativos correspondientes al periodo comprendido entre octubre de 2005 y septiembre de 2009.

Tabla comparativa entradas de los cursos 2005/06 2006/07, 2007/08 y 2008/09.

S		CURSO 2005/06			CURSO 2006/07			CURSO 2007/08			CURSO 2008/09			ACUMULADO PERIODO 2005/2009		
		BUZÓN	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL	BUZON	LIBRO	TOTAL
U	ALUMNOS	30	5	35	20	1	21	20	4	24	28	3	31	98	13	111
G	PDI	1	-	1	7	-	7	1	-	1	3	-	3	12	-	12
E	PAS	2	-	2	4	-	4	4	-	4	6	-	6	16	-2	16
R	OTROS	65	1	66	41	1	42	48	4	48	69	-	69	223	15	225
E	TOTAL	98	6	104	72	2	74	73		77	106	3	109	349		364
N																
C																
Q																
U	ALUMNOS	66	30	96	40	28	68	62	16	78	69	24	93	237	98	335
E	PDI	3	-	3	5	-	5	3	-	3	5	2	7	16	2	18
J	PAS	3	-	3	3	1	4	6	-	6	6	-	6	18	1	19
A	OTROS	48	4	52	28	4	42	60	2	62	79	4	83	225	14	239
S	TOTAL	120	34	154	86	83	119	131	18	149	159	30	189	496	115	611
TOTAL		218	40	258	158	35	193	204	22	226	265	33	298	845	130	975

POR ASPECTOS:

QUEJAS EN %

ASPECTO	CURSOS				% MEDIO PERIODO 2005/2009
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	
ACTIVIDADES DE BIENVENIDA / NOVATADAS	2	1	-	-	0.8
BIBLIOTECAS	5	15	12	10	10.5
COMEDORES / CAFETERIAS / MAQUINAS EXPENDEDORAS	2	3	2	2	2.3
FUNCIONAMIENTO DE ALAS / TPS	20	8	14	10	13.0
FUNCIONAMIENTO SUMA	7	5	5	4	5.3
INSTALACIONES DEPORTIVAS	3	1	2	1	1.8
INFORMACION GENERAL: EXAMENES, BECAS,..	20	24	20	27	21.8
PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS	20	24	20	22	21.5
TRATO PERSONAL	2	3	3	4	3.0
TRANSPORTE	3	3	2	3	2.8
UTILIZACION TARJETA INTELIGENTE	5	5	3	2	3.8
OTROS	11	8	17	15	12.8

SUGERENCIAS EN %

ASPECTO	CURSOS				% MEDIO PERIODO 2005/2009
	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	
MEJORAS DE INFORMACION	50	39	50	54	48.2
MEJORAS EN GESTION DE RECURSOS	12	7	12	12	10.8
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	20	14	20	9	15.8
MEJORAS EN ACTIVIDADES FORMATIVAS	4	10	4	9	6.7
MEJORAS ADMINISTRATIVAS	14	30	14	16	18.5

ANEXO VI

CONSULTAS Y PETICIONES DE DATOS EFECTUADOS POR OTRAS OFICINAS DE DEFENSORES.

Se han intercambiado diversas consultas y peticiones de datos con las Oficinas de Defensores de otras Universidades, entre las que destacan las relacionadas con:

- Consideración de las becas de colaboración a efectos del IRPF.
- Competencia del personal eventual con contrato de alto cargo, para actuar en el trámite de audiencia de un expediente disciplinario.
- Exención de tasas de certificación a los alumnos que solicitan beca y a los becarios que solicitan ayudas para realizar cursos de lengua extranjera.
- Normativa relacionada con los derechos de autor: Protocolo de actuación en caso de queja o denuncia al respecto.
- Privación de los derechos académicos a un alumno de master: Órgano competente en materia disciplinaria.
- Concesión del título de doctor en caso de fallecimiento del doctorando, a falta del acto de defensa de la tesis.
- Coincidencia de exámenes en mas de una Universidad el mismo día.
- Adecuación de la organización de las enseñanzas de Doctorado al RD 1393/2007 de 29 de octubre.
- Tratamiento que se otorga al personal contratado como investigador para un proyecto de investigación concreto Contratos laborales con funciones investigadoras, como PAS o PDI, y su adscripción a un Departamento.
- Limitación a la calificación de aprobado en la convocatoria de septiembre.
- Profesorado Emérito: Normativa existente (deducción, régimen retributivo, derechos, obligaciones y, en su caso, relación con la figura de profesor honorario).
- Convocatoria en la que se incorpora el aprobado por compensación al expediente académico del alumno.
- Promoción del profesorado. Convocatoria de concursos de acceso entre profesores acreditados.
- Categoría académica asociado a la figura del Defensor.
- Titulación de Grado: número de las adaptadas en el curso 2008-09 y de las que se adaptarán en el 2009-10.

- Tipología de los casos planteados ante las Oficinas por los diferentes sectores (PDI, PAS, Alumnos) en relación a la implantación de los Grados.
- Derechos del doctorando y fotocopia de las tesis depositadas, durante el periodo de exposición pública, por los doctores que van a presentar alegaciones.
- Aplicación del EBEP y del RD 364/1995, de 10 de marzo, al PAS laboral. Nivel de titulación de los miembros de los tribunales de selección.