



U N I V E R S I D A D
D E M U R C I A

Oficina del Defensor del Universitario

MEMORIA DE ACTUACIONES CURSO ACADÉMICO 2005/06

Presentación.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 30 de marzo de 1995, donde se dice: “*anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada*”, se presenta esta Memoria de la actividad desarrollada durante el curso académico 2005/06.

La presentación de la Memoria anual permite hacer un inventario de la labor efectuada y de las gestiones realizadas, por la Oficina del Defensor. El núcleo básico de la Memoria, que corresponde al resumen general de los asuntos tramitados, pone de manifiesto las características de los conflictos que han motivado las consultas, sugerencias, quejas o reclamaciones y cuales son las parcelas de la actividad universitaria a que corresponden.

Es importante señalar que desde el punto de vista de las personas que las plantean, constituyen motivos de preocupación y, con independencia del alcance, gravedad o urgencia real que puedan presentar, deben ser tratadas con la máxima atención y consideración. Y esta atención debe tener una proyección dinámica. Las situaciones de imperfección, las disfunciones observadas, las omisiones o excesos, son corregibles y superables. El análisis de aquello que se cuestiona, asumiendo los hechos que han generado el problema y valorándolos convenientemente, debe conducir a soluciones aceptables y a introducir, cuando proceda, cambios y mejoras. La propia actividad de consultar, sugerir, quejarse o reclamar forma parte de la cultura de participación en una sociedad democrática y ha de ser contemplada como una oportunidad de progreso institucional.

El desarrollo de la Memoria se efectuará siguiendo un esquema análogo al 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.

La función del Defensor.

La información que se ofrece en la Agenda Académica del curso 2006/07 y en la web de la Universidad de Murcia en la dirección <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor.html>, recoge resumidamente las funciones del Defensor del Universitario (*Anexo I*). Así mismo en la dirección

indicada 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, y se reseñan a continuación:

Oficina del Defensor del Universitario, Segunda planta del Edificio Convalecencia, Avda. Teniente Flomesta, 5, C.P. 30003 Murcia, Teléfono: 968 36 36 89, Fax 968 36 36 03, 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.

Las actuaciones del Defensor van encaminadas a procurar el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, cuando estos no han sido debidamente reconocidos o no se ha mostrado la suficiente diligencia en su reconocimiento. Se persigue con primordial interés, la solución de los problemas que se plantean.

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.

No es competencia del Defensor del Universitario la inspección de los servicios o la supervisión de las actuaciones administrativas. Su función primordial es impulsar la búsqueda de soluciones y, para ello, traslada recomendaciones y sugerencias a los responsables académicos, a los responsables inmediatos de los servicios y a la persona o personas implicadas sobre medidas que se pudieran adoptar para subsanar las deficiencias o para el tratamiento o solución del problema detectado. También puede intervenir en la supervisión de la actividad académica y administrativa si llegase a ocasionarse el quebrantamiento de deberes o el perjuicio de derechos reconocidos en los Estatutos.

Sus actuaciones tratan siempre de ir dirigidas hacia la mejora de la convivencia y de la calidad de la vida universitaria. 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:

A lo largo del periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2005 y el 25 de septiembre de 2006 se han atendido ciento diez casos.

A continuación se presentan los datos informativos correspondientes.

La información facilitada se agrupa por: 1) Sectores que presentan los casos, 2) Forma de presentación, 3) Tipología de las actuaciones, 4) Distribución porcentual por Centros docentes, servicios y otros, y 5) Características de los conflictos.

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

Alumnos	76
Personal de Administración y Servicios	2
Profesores	15
Otros	17
TOTAL	110

2. Forma de presentación.

Mediante escrito	54
A través de entrevista	17
Teléfono	39
TOTAL	110

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros	TOTAL
Consulta.	28	2	4	11	45
Queja.	47	–	9	6	62
Orientación y seguimiento.	35	–	5	5	45
Recomendación.	3	–	1	1	5
Mediación.	9	–	3	–	12
Relato de Hechos.	1	–	2	–	3
TOTALES.	76	2	15	17	110

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y Otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
69%	12%	19%

Distribución porcentual por Facultades (69% del total)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	2	Filosofía	2
Biología	4	Letras	13
CC. Documentación	2	Informática	9
CC. del Trabajo	2	Medicina	32
Economía y Empresa	4	Psicología	2
Derecho	5	Química	7
Educación	16	TOTAL	100

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (12% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	23	Trabajo Social	23
Enfermería (Adscrita)	15	Turismo (Adscrita)	15
ISEN (Adscrito)	24	TOTAL	100

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y Otros (19% del total)

Servicios Universitarios y otros.	%	Servicios Universitarios y otros.	%
Actividades Deportivas	4	Selección y Formación	28
Gestión Académica	19	Tercer Cielo	4
I.C.E	4	Organismos Externos.	24
Infraestructura	4	Otros	9
Registro General	4	TOTAL	100

5.Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Alumnos.	P.A.S.	Profesores.	Otros.
85%	1%	11%	3%

Distribución porcentual para Alumnos (85% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	9	Expedientes académicos	1
Aspectos docentes	9	Matrículas y tasas	13
Becas y ayudas al estudio	3	Postgrado	1
Comportamiento de profesores	4	Proceso electoral y representación	1
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	5	Pruebas de Homologación	9
Evaluación curricular	2	Servicios y medios	10
Exámenes y calificaciones	33	TOTAL	100

Distribución porcentual para Personal de Administración y Servicios (1% del total)

Característica del conflicto	%
Plazas	1
TOTAL	100

Distribución porcentual para Profesores (11% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento de profesores	16	Plazas	42
Contratación de becarios	9	Promoción	16
Docencia	8	Relaciones en los Departamentos	9
		TOTAL	100

Distribución porcentual para Otros (3% del total)

Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	30
Externos	40
Plazas	30
TOTAL	100

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2005 y septiembre de 2006, 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, doscientas cincuenta y ocho sugerencias o quejas.

A continuación se presentan los datos informativos correspondientes al curso 2005/06. 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
104	154	258

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	6	34	40
Buzón	98	120	218

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	35	96	131
P.A.S.	2	3	5
P.D.I.	1	3	4
Otros	66	52	118
TOTALES	104	154	258

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 40% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Mejora en Información	50	Mejora en Gestión de Recursos	12
Mejora en Infraestructura	20	Mejoras en Actividades Formativas	4
Mejoras Administrativas	14	TOTAL	100

Quejas (suponen el 60% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Actividades de bienvenida/novatadas	2	Información General: Exámenes, becas	20
Bibliotecas	5	Problemas administrativos	20
Comedores/cafeterías, máquinas expendedoras	2	Trato personal	2
Funcionamiento de Alas/Tps	20	Transporte	3
Funcionamiento Suma	7	Utilización Tarjeta Inteligente	5
Instalaciones deportivas	3	Otros	11
		TOTAL	100

Relación con otros Defensores u órganos similares de las Universidades Españolas

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su Disposición Adicional Decimocuarta recoge que "... las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor...". Con anterioridad a que su creación obedeciera a este imperativo legal, algunas Universidades -entre ellas la Universidad de Murcia- ya contaban con esta figura, bien porque había sido contemplada en sus Estatutos, bien porque los respectivos Claustros Universitarios habían adoptado el acuerdo de su creación.

A partir de la entrada en vigor de la citada Ley, las Universidades que carecían de Defensor del Universitario, lo fueron incorporando a su estructura orgánica a través de los nuevos Estatutos, y, en el momento actual, de un total de setenta y una Universidades -cuarenta y nueve públicas y veintidós privadas-, cuarenta y nueve de ellas -cuarenta y una públicas y ocho privadas -disponen de Defensor.

Las funciones asignadas al Defensor son prácticamente similares en todas las Universidades. No obstante, se presentan algunas diferencias referidas a la denominación, requisitos académicos y/o personales de quien ha de desempeñar la función, forma de elección o nombramiento, estructura de la Oficina, tratamiento presupuestario y equivalencia académica de esta figura.

Desde los primeros momentos y ya una vez iniciadas mis actuaciones como Defensor del Universitario, establecí contacto de colaboración con los Defensores de otras Universidades. Además del flujo recíproco de consultas sobre aspectos de interés común, planteadas en el momento oportuno, por los diferentes Defensores, se celebra, anualmente, una reunión denominada Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Esta reunión facilita el tratamiento de asuntos generales y el planteamiento de temas de alcance global, articulándose mecanismos de debate y reflexión conjunta, a través de ponencias, mesas de trabajo y sesiones generales. En el transcurso del año, entre Encuentro y Encuentro, una Comisión Permanente facilita el intercambio de información y la consideración de problemas que afectan a todas las Universidades, tratando de alcanzar un estado de opinión común que en ocasiones, da lugar a sugerencias o recomendaciones que son transmitidas a las autoridades ministeriales.

La naturaleza de las consultas y de los datos intercambiados con las Oficinas de Defensores de otras Universidades, se recogen en el *Anexo II*.

De las reuniones en las que he participado cabe destacar las siguientes:

1. En primer lugar, los días 26, 27, y 28 de octubre de 2005 se celebró en la Universidad de Cantabria, el VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Se informó de la actividad realizada por la Comisión Permanente en el año transcurrido desde el anterior Encuentro Estatal. La conferencia inaugural corrió a cargo del Adjunto del Defensor del Pueblo y en la sesión final intervino el Secretario de Estado de Universidades. Se desarrollaron sesiones conjuntas y mesas de trabajo en las que se abordaron los siguientes temas: "Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional" (en el *Anexo III* se recoge el documento de conclusiones), "Homologación de Títulos extranjeros" (en el *Anexo IV* se recoge el documento final), "Instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado" y "Estatuto del Personal Investigador en formación. Estatuto del Estudiante".
2. El día 7 de julio de 2006, tuvo lugar, en la Universidad de Alicante, la "XX Reunión de la Comisión Permanente". En el desarrollo de la misma, se concretó el programa del "IX Encuentro Estatal", se informó sobre los documentos de partida que iban a centrar la actividad de las mesas de trabajo y, finalmente, se trató sobre las relaciones con las Universidades Europeas, el planteamiento de la web de los Defensores y la comunicación con las autoridades ministeriales.

Conclusiones

Las conclusiones pretenden, a través de consideraciones de tipo general, que la atención se oriente hacia determinados aspectos de la actividad universitaria susceptibles de mejora. Surgen de la observación de los datos que resumen las actuaciones, de su tipología y de las características de los conflictos, pero también se fundamentan en la percepción personal de los problemas atendidos. Así, resulta conveniente:

Uno. Reiterar que la Oficina del Defensor atiende sin exclusiones a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y que las soluciones a los problemas planteados requieren el esfuerzo y la colaboración de todos.

Dos. Recomendar la agilidad en la respuesta ante las solicitudes que se formulen, así como fomentar el cumplimiento de las normas y de los procedimientos y los plazos establecidos.

Tres. Recordar a los Consejos de Departamento y a las Juntas de Centro, la necesidad de desarrollar, en todos los casos, su importante función de coordinación y organización de las enseñanzas, aprobación de los criterios y programación de la evaluación, así como la de proporcionar la información necesaria sobre las diferentes asignaturas.

Cuatro. Lograr el equilibrio entre derechos y deberes, basado en el respeto mutuo y en la colaboración en el desarrollo de las actividades universitarias, evitando comportamientos que generen desconfianza o temor y fomentando un trato respetuoso sin ninguna discriminación que propicie un ambiente de buena convivencia.

Agradecimientos:

Después de transcurrido prácticamente un año, en el que atendí como Defensor en funciones los cometidos propios del puesto ocupado, el día 9 de mayo de 2006, en la Sesión Constitutiva del Claustro Universitario, fui elegido Defensor del Universitario. Por ello quiero aprovechar la remisión de esta Memoria al Claustro, para, en primer lugar, agradecer a todos los miembros claustrales, la confianza que, desde ese momento, en mí depositaron. Mi pretensión, ahora, es no defraudarles y mantener la ilusión renovada en el cumplimiento de mis obligaciones. Ninguna

mayor satisfacción sería que, al finalizar el periodo para el que resulté elegido, pudieran decir: “cumplió con su deber”

El trabajo que se lleva a cabo desde la Oficina del Defensor del Universitario, por la propia naturaleza de sus funciones, no podría llegar a buen término sin la colaboración de todas aquellas personas que son requeridas. Puedo afirmar, sin temor a equivocarme, que todas las mejoras y soluciones que se han logrado, han sido posibles gracias a su ayuda, a su disposición para atendernos y considerar nuestras opiniones y, en su caso aplicar las recomendaciones planteadas. A todos ellos, desde sus respectivos Centros, Decanatos, Direcciones, Secretarías, Departamentos, Areas, Servicios, Secciones, Unidades Administrativas, y Organos Colegiados, profesores e investigadores, personal de la administración y servicios, y estudiantes, gracias por su ayuda.

Mi agradecimiento al Profesor Doctor José Ballesta, Rector y Presidente del Claustro hasta hace escasos meses, por su apoyo y consideración a la figura del Defensor del Universitario, y al Profesor Doctor José Antonio Cobacho, nuevo Rector y Presidente del Claustro, por su entrañable acogida y efectiva disposición para facilitar el trabajo de la Oficina del Defensor, agradecimiento que hago extensivo a los respectivos Consejos de Dirección y de Gobierno.

Asimismo expreso mi gratitud hacia la importante y eficaz tarea que se realiza desde la Inspección de Servicios en la gestión del Buzón del Universitario y del Libro de Sugerencias y Quejas y por la buena disposición en las labores de coordinación de esta actividad propia de la Inspección, con la que compete a la Oficina del Defensor.

Y especialmente, manifiesto mi consideración, afecto y gratitud a Ursula Mandesi, adscrita a la Unidad de Apoyo Administrativo al Claustro, activa y apreciada colaboradora en la gestión de la Oficina hasta el mes de febrero último, y a Isabel Martínez que realiza ahora estas tareas con capacidad, ilusión e interés.

Murcia, 23 de octubre de 2006.
El Defensor del Universitario.

Fdo.: Agustín Miñana Aznar

ANEXOS

- ANEXO I** Funciones del Defensor del Universitario (Página web de la Universidad de Murcia).
- ANEXO II** Relación de consultas y petición de datos efectuados por las Oficinas de Defensores de otras Universidades.
- ANEXO III** Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional. (VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios)
- ANEXO IV** Homologación de Títulos extranjeros. (VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios)

ANEXO I

LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

(Página web de la Universidad de Murcia)

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

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:

- Reglamento de Planificación Académica: asignación de carga y tarea docente.
- Movilidad de profesores, personal de administración y servicios y estudiantes en el Espacio Europeo: Problemas relacionados.
- Ocultación de valores catastrales en las solicitudes de beca.
- Practicum de la Licenciatura en Derecho.
- Convalidación de una asignatura a quién anteriormente fue profesor de la misma.
- Convocatoria de incidencias: causas que justifican su concesión
- Títulos postmortem: posibilidades.
- Bibliotecas Universitarias: respeto a las normas de silencio y sistemas específicos para controlar el nivel de ruido ambiental provocado por los usuarios.
- Firma de Actas por profesores coordinadores.
- Principios básicos de actuación en los procesos de mediación.
- Entrega de copia de las preguntas de examen a los estudiantes.
- Integración de personas discapacitadas.
- Cursos semipresenciales del CAP.
- Actuaciones del profesor en los casos de copia en exámenes.

ANEXO III

NECESIDADES EDUCATIVAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PERFIL NO CONVENCIONAL

(VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios)
(26, 27, 28 de octubre de 2005 en La Universidad de Cantabria)

Coordinadores:

Mercedes Gutiérrez Sánchez (Universidad Complutense de Madrid)
Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)

CONCLUSIONES

La extensión de los derechos de ciudadanía, la creciente demanda de conocimientos y formación, las necesidades de mayor cualificación que requieren las actividades profesionales y laborales y la exigencia permanente de adquisición, actualización y reciclaje de todo tipo de conocimientos están provocando cambios significativos en los perfiles de los estudiantes universitarios, así como en las expectativas que depositan los ciudadanos en la Universidad.

Al estudiante a tiempo completo *convencional* ha venido a sumarse una gran diversidad de perfiles: mujeres y hombres adultos que no pudieron acceder en su momento a la Universidad y que lo hacen una vez finalizada su vida profesional; que inician sus estudios al mismo tiempo que trabajan (a tiempo completo o a tiempo parcial) o son responsables de actividades familiares o de cuidado; que vuelven a la Universidad después de finalizada una titulación para ampliar o actualizar su cualificación y que también compatibilizan con otras actividades; personas con cualquier tipo de discapacidad que exigen su derecho a la normalización de sus posibilidades de formación universitaria; o personas procedentes de otros países que tratan de iniciar (o de continuar sus estudios interrumpidos por la emigración) en las Universidades españolas y que también han de simultanear con una actividad laboral imprescindible para su economía familiar.

La presencia cada vez mayor de todos estos perfiles en la vida universitaria pone de manifiesto la necesidad de garantizar una igualdad de oportunidades dirigida al logro de una *formación y un aprendizaje para todos y a lo largo de toda la vida*.

La construcción del *Espacio Europeo de Educación Superior* supone una oportunidad inmejorable para reflexionar previamente a su definitiva implantación y para diseñar políticas y mecanismos que favorezcan la inclusión y la igualdad de oportunidades para los nuevos tipos de estudiantes.

Entendemos que los Defensores Universitarios, en su doble faceta reconocida por la LOU de *velar por el respeto a los derechos y las libertades* de los miembros de la comunidad universitaria y de *actuar dirigidos hacia la mejora de la calidad universitaria*, estamos obligados a reflexionar y a proponer alternativas orientadas hacia los problemas y situaciones en los que se suelen encontrar estos nuevos perfiles de estudiantes.

1. CONTEXTO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD

Se constata la necesidad de un cambio de *modelo de Universidad* debido a las transformaciones sociales y económicas producidas en España en las dos últimas décadas. Es la Universidad la que ha de adaptarse a las necesidades y las características –marcadas por una creciente *diversidad*– de los ciudadanos y de la sociedad, y no a la inversa.

Este cambio de modelo no desvirtúa ni desnaturaliza la Universidad, si se considera que ésta tiene un doble objetivo:

- a) Conservar, crear y desarrollar el conocimiento.

- b) Difundir este conocimiento a través de la educación-formación y hacer que sus logros y avances reviertan en toda la sociedad y no sólo en una parte.

Si ese cambio ya se ha producido en relación con el primero de los objetivos, puesto que buena parte de la investigación se ha adaptado a las necesidades y las demandas de la sociedad (como de hecho se exige que así sea), no resulta comprensible la resistencia al cambio en lo que se refiere al segundo objetivo, ya que se constata el mantenimiento de condiciones relativamente rígidas en cuanto al acceso y realización de los estudios universitarios de colectivos de ciudadanos con perfiles *no convencionales*.

2. DIVERSIDAD DE PERFILES

Los perfiles que se han tratado en esta Mesa de Trabajo son los siguientes:

- a) Estudiantes *convencionales*: su actividad universitaria es a tiempo completo, de manera que se encuentran disponibles para adaptarse a los horarios establecidos y a las condiciones impuestas por la Universidad. Aunque no se cuenta con datos precisos, parece existir una tendencia hacia la disminución de este tipo. Este perfil también se corresponde con las personas que no presentan determinadas discapacidades.
- b) Estudiantes *no convencionales*: aquellos que por diversas circunstancias no coinciden con el perfil anterior. Se consideran los siguientes:
 1. Estudiantes con discapacidad (física, sensorial, psicológica, etc.). Se postula la necesidad de incrementar su presencia en la Universidad en cumplimiento de derechos fundamentales, y no en función de criterios de *beneficencia*. Se trata de garantizar una plena igualdad de derechos y de oportunidades para las personas con discapacidad en su acceso a la Universidad.
 2. Estudiantes que simultáneamente estudian y trabajan, bien a tiempo completo bien a tiempo parcial.
 3. Estudiantes que no pudieron acceder a la Universidad al carecer en su momento de la certificación académica requerida.
 4. Estudiantes inmigrantes, y que habitualmente también han de compatibilizar su trabajo con sus estudios.
 5. Estudiantes que pertenecen a otros colectivos desfavorecidos.

3. CONDICIONES PARA EL CAMBIO

Las condiciones que han de darse para que se produzca el cambio son de dos tipos:

- a) *Regulación legislativa – normativa*.
- b) *Cambio de actitud y de mentalidad en la comunidad universitaria*. En este sentido resultan de enorme importancia las campañas de sensibilización/formación.

Ambas condiciones implican un cambio en la *cultura universitaria* que ha de producirse por medio de la delimitación de un marco normativo y de las actitudes y los comportamientos de sus miembros.

No obstante, se reconoce que todo cambio cultural implica o requiere de *tiempo*, si bien los Defensores Universitarios deberían intentar y promover a través de sus actuaciones que dicho cambio se produjera de la manera más rápida posible.

4. BASES DEL CAMBIO

Las bases materiales para que el cambio sea posible son las siguientes:

- a) Desarrollo de protocolos, regulaciones y normas, tanto de aplicación general como específica de cada Universidad, que eviten la improvisación y el voluntarismo.
Es necesario desarrollar políticas y prácticas que tengan un carácter de *anticipación* a las situaciones problemáticas o conflictivas, y no de mera *reacción* a ellas.
- b) Dotación de recursos para la implementación de las medidas:
 - a. Recursos materiales.
 - b. Recursos para al asesoramiento, la formación y el apoyo al PDI que les permita llevar a cabo su actividad docente y tutorial de manera eficaz.

ANEXO IV

HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS

(VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios)

(26, 27, 28 de octubre de 2005 en La Universidad de Cantabria)

Coordinadores

María Teresa González Aguado

(Universidad Politécnica de Madrid)

José Navarro Solé

(Universitat Politècnica de Catalunya)

El fenómeno de la inmigración a territorio español, así como la plena integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), está llevando aparejado un vertiginoso aumento de las solicitudes de Homologación de Títulos que ha dado lugar a múltiples quejas en nuestras Universidades. Este tema, que aunque puede parecer difícil de encajar en el ámbito de cada Universidad o en la figura del Defensor Universitario, por tratarse de una competencia de ámbito estatal y por el amplio abanico de situaciones que se presentan, es totalmente asumible por parte de los Defensores, ya que se trata de estudiantes que deben “formalizar” su matrícula en una Universidad de su elección y regirse por las mismas normas que afectan al resto del alumnado, al objeto de superar la pruebas establecidas en cada caso.

Si al aumento de solicitudes añadimos la deficiente infraestructura de la que está dotado el Ministerio para acometer esta tarea, así como cierta demora “voluntaria” por parte de los Centros que intervienen en el proceso, entendemos el sentido del Informe del propio Defensor del Pueblo quien ha acusado el incremento de quejas al respecto.

Precisamente, en lo que respecta a los Procedimientos de Homologación de títulos extranjeros de Educación Superior, el último Informe disponible del Defensor del Pueblo, correspondiente a 2004, le dedica unas cuantas páginas y deja claro que la aplicación de la normativa ha dado lugar a la presentación de un gran número de quejas, cuya cuantía ha continuado una progresión ascendente durante 2004, siguiendo la tendencia de los últimos años en esta materia. La causa, insiste, debe buscarse en el extraordinario incremento de solicitudes de homologación producido desde 1999 debido, fundamentalmente, al aumento de la inmigración en España y a la libre circulación de profesionales en el ámbito europeo, así como al impulso dado a los diversos programas de intercambio de estudiantes, lo que ha supuesto un incremento medio anual de un 30% en las solicitudes de homologación desde aquella fecha. Esta circunstancia, unida a la complejidad que entraña el análisis exhaustivo del nivel formativo de cada título extranjero respecto al exigido en España, ha llegado a colapsar la capacidad de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes de homologación, provocando la imposibilidad de dar cumplimiento a los plazos de tramitación que fija el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero.

En el año 1.999 se presentaron 8.369 solicitudes, que aumentaron hasta 15.280 en 2.003. Ante este aumento el Ministerio reaccionó con una serie de medidas, de manera que se consiguió que el número de expedientes finalizados comenzase a superar el de solicitudes presentadas en el mismo período. En 2.003 se resolvieron 16.555 expedientes y en los seis primeros meses de 2.004 se habían resuelto 11.444 frente a 7.258 solicitudes nuevas.

Entre otras muchas cosas el Informe dice:

“En el aspecto normativo no cabe sino celebrar la sustitución del Real Decreto 86/1.987, de 16 de enero por el nuevo Real Decreto 285/2.004, de 20 de febrero, en el que se contiene una nueva regulación de las condiciones de homologación y convalidación de títulos de estudios extranjeros de educación superior, cuya entrada en vigor en septiembre de 2.004, fue finalmente aplazada hasta marzo de 2.005 en dos de los aspectos que contempla: el nuevo procedimiento de homologación a grados académicos y la aplicación del sistema de comités técnicos como órganos informantes en sustitución del Consejo de Coordinación Universitaria”

.....

“Debe en este sentido valorarse positivamente la aprobación por el Consejo de Coordinación Universitaria de informes generales sobre un gran número de titulaciones y países, lo que ha supuesto

que más de la tercera parte de las solicitudes de homologación pueda resolverse sin necesidad de requerir un informe individualizado al citado órgano consultivo, lo que ha permitido cierto descenso en las quejas que habitualmente provoca la demora en la realización de este trámite cuando resulta imprescindible”

Vista la complejidad y las deficiencias del proceso, los Directores/Decanos de algunas titulaciones se han reunido para estudiar el problema común que tienen y han acordado realizar un mismo tipo de pruebas, tanto de conjunto como para materias de áreas de conocimiento. Actualmente los candidatos no suelen tener un programa claro de los contenidos objeto de las pruebas. Creemos que este tipo de reuniones es positivo, pues permite determinar un nivel y un proceso común. Si no se hace así, cuando los candidatos tienen noticia de tratos diferenciados pueden acudir allá donde creen que las condiciones son más fáciles o más accesibles.

En cuanto a la homologación de títulos, el Consejo de Coordinación Universitaria (CCU) ha de actuar como un *referee*, mientras que el Ministerio es quien ha de conceder o denegar la titulación.

Creemos que para dar agilidad al proceso haría falta que el CCU tuviera unas tablas de equivalencias basadas sólo en el contenido troncal de cada titulación. El estudio tendría que poder construirse sin muchos problemas con las Universidades europeas y en base a la experiencia de tantos casos de homologaciones como ya se han realizado. Estas tablas tendrían que estar en poder del Ministerio y muchas homologaciones se harían de oficio sin ir al CCU. Sólo tendrían que pasar *referee* aquellas titulaciones que no estuvieran en las tablas. Eso, según nuestro parecer, tendría que facilitar y agilizar el proceso.

También sería conveniente que en caso de hacer pruebas complementarias, el Ministerio diese a las Universidades unas indicaciones sobre los contenidos mínimos exigibles en las materias troncales, que deberían ser los mínimos que hay que utilizar para las tablas de equivalencias en cuanto a las homologaciones directas.

Es posible que un enfoque que se está dando a la homologación de títulos -que distingue el título como cuestión académica del título como garantía de estar capacitado para ejercer una profesión- pueda facilitar otra manera de solucionar el problema. La ANECA será el organismo que deberá acreditar y evaluar las titulaciones de las Universidades españolas, ¿quién mejor que ella para estudiar, con los mismos criterios, las titulaciones extranjeras a homologar y, por tanto, realizar la tabla anteriormente citada? Así existiría una constatación objetiva extrauniversitaria de estos temas. (Real Decreto 309/2.005, de 18 de marzo).

La relación entre las personas que solicitan homologación y los Centros se realiza, en general, sin intervención de los servicios académicos de las Universidades. El candidato, con el informe facilitado por el Ministerio, ha de dirigirse al Centro que estime oportuno y matricularse en él. Pero los presupuestos no prevén ningún tipo de dotación económica para ello. Para mejorar el proceso, y entre otras cosas, hay que proporcionar a los Centros una cierta dotación económica en función del número de candidatos, reconocer a los profesores méritos de docencia por su participación en estos tribunales y podría ser bueno que algunos centros ofrecieran a los candidatos docencia a coste real o público, de forma que les permitiera acceder a las pruebas de homologación en mejores condiciones.

El Real Decreto 309/2.005, de 18 de marzo entró en vigor el pasado 20 de septiembre, pero los expedientes iniciados con arreglo a la anterior normativa no se rigen por la nueva. La nueva regulación establece un concepto de homologación más abierto: intenta equiparar la formación sancionada por el título extranjero y la que proporciona el correspondiente español. Creemos que es un cambio muy positivo. Más todavía con las medidas adoptadas para simplificar y acelerar todo el proceso.

El futuro del proceso de homologación parece más claro para cuando realmente empecemos a realizar la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior. Pero ahora aún tenemos muchos expedientes que se rigen con la anterior normativa para la cual el Ministerio, seguramente, poco más hará ¿Cuál es nuestra realidad? ¿Qué hace el Ministerio? Pasar el problema a las Escuelas o Facultades, no a las Universidades.

La persona que desea la homologación de su título elige el Centro sin que las autoridades o los servicios académicos de la correspondiente Universidad tengan conocimiento de ello. El centro realiza, o no, las dos convocatorias a las que está obligado, califica a los examinados y no siempre ofrece un período de revisión de las notas al que igualmente está obligado. Tampoco está obligado a pasar comunicación a su Rectorado. Puede ser que alguna Universidad haya establecido normas internas en sentido diferente a lo aquí expresado.

Una vez analizada la situación actual referida a las Homologaciones de Títulos Extranjeros en las Universidades, así como la legislación vigente al respecto, cabe concluir que debe existir una mayor implicación por parte del Ministerio que, caso de detectar deficiencias en el Plan de Estudios desde el que se solicita Homologación, delega la continuación del procedimiento en las Universidades, esto es, la preparación, diseño y programación de las pruebas sin más criterios que los que de forma general se expresan en la Orden de 21 de julio de 1.995.

La Universidad, por su parte, debido a que detecta cierta disparidad a la hora de interpretar los criterios, según la titulación objeto de la homologación, podría establecer algún mecanismo que garantice la igualdad de condiciones de los titulados extranjeros, -establecimiento de un curso de adaptación-; así como homogeneizar el desarrollo de las Pruebas (de aptitud o de conjunto) y destinar los recursos humanos y materiales que posibiliten el adecuado seguimiento y la resolución de los expedientes de homologación.

Finalmente, se entiende que el Gobierno podría dar algún paso o poner en marcha alguna experiencia que desarrolle, en pruebas, las previsiones del RD 309/2.005 cuya vigencia está pendiente de la aprobación del catálogo de títulos y que contiene ya algunas previsiones que mejorarán todo el proceso de homologación.

Para acabar, algunas *Conclusiones y peticiones*.

1.- La posibilidad de elección de Universidad por parte del alumno que desea acceder a la Homologación convierte al aspirante en alumno de pleno derecho, pudiendo discrepar de los resultados de las pruebas y acceder a los mismos mecanismos que el resto de los estudiantes de la misma Universidad. La posibilidad de intervención de los Defensores es clara, en el sentido de asegurar el máximo de transparencia y uniformidad en todo el proceso (Orden 21-07-95, BOE del 27-7-95)

2.- La especial situación legislativa española en materia de títulos y competencias profesionales –que habilita profesionalmente de forma automática al titulado– ha influido e influye directamente sobre todo el proceso de homologación, creando unas resistencias importantes en los ámbitos social y económico.

3.- Desde el pasado mes de septiembre coexisten dos colectivos de expedientes de homologación, por lo que una lectura cuidadosa del RD 309/2.005 permitiría empezar a adoptar ya aquellos cambios que parezcan buenos y aplicables a la situación actual. El Ministerio debería definir mejor lo que ha de hacer el alumno y la Universidad implicarse más en el proceso, sin que suponga intervencionismo en las actuaciones de los Centros. La Universidad debería esmerarse en que sus Centros docentes cumplan la legislación general, adaptándola a la suya específica. La Universidad, en definitiva, debería saber qué se hace, si se hace o no, lo que se debería hacer y cuál es el resultado final del proceso.

4.- La información contenida en las *webs* de las Universidades debería ser clara y fácilmente accesible para conseguir así que la adquisición de información sobre cómo, cuándo y dónde se realizan las mencionadas pruebas no sea una prueba más a superar.

5.- En atención a las quejas recibidas en algunas oficinas de los Defensores relativas a las actuales pruebas de conjunto, dado que el artículo 17.3 del RD 285/2.004 contempla también la posibilidad de una prueba de aptitud, sería conveniente que cada Universidad estableciera una regulación de la misma. Si los Rectores van a ser los competentes para la Homologación de los títulos oficiales de Master y Doctor, ¿por qué no se empiezan a implicar más las Universidades?

6.- Se debería dotar a los Centros que realizan las pruebas de los medios necesarios para que puedan reconocer a los profesores que participan en las homologaciones algún tipo de mérito docente válido para ser reconocido y aceptado en los procesos de evaluación de los méritos docentes. Además, hay que pensar en alguna dotación económica a los Centros en función del número de candidatos y la duración de las pruebas, especialmente las de conjunto.

7.- La función de la ANECA ha quedado reflejada en la modificación del RD 285/2004 que establece su importante papel evaluador de todo el proceso de Homologación en los futuros estudios universitarios de Grado. No obstante, no podrá ejercer esta potestad hasta que haya transcurrido un año desde la finalización del proceso de renovación del nuevo Catálogo de títulos universitarios oficiales.