



MEMORIA DE ACTUACIONES
CURSO ACADÉMICO 2002/03.

Presentación.

El Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 30 de marzo de 1995, establece en el artículo 8º que “*Anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada*”.

Como ya indiqué en la ocasión anterior, entiendo que la Memoria anual a la que se refiere el artículo citado, ha de presentarse ante este Claustro, abarcando el periodo que marca los ciclos de la vida universitaria, el año académico.

En ella se da cuenta de la labor desarrollada a través de la Oficina del Defensor. Se ofrecen los datos relativos a los casos planteados, presentándolos de forma que puedan ser objeto de consideración y análisis.

El desarrollo de esta memoria se efectuará siguiendo un esquema similar al utilizado en la ocasión anterior, a saber:

La función del Defensor.

Tipificación de las actuaciones del Defensor.

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 2003/04 y en la web de la Universidad de Murcia en la dirección <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor.html>, que se transcribe a continuación, recoge resumidamente las funciones del Defensor del Universitario:

“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”.

Asimismo se indica la dirección y las vías de acceso para plantear consultas, quejas, reclamaciones etc.:

Oficina del Defensor del Universitario, Tercera 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

Las consultas que llegan a la Oficina pueden ser un reflejo de que la Universidad ha experimentado un crecimiento de su complejidad normativa y administrativa. Ciertamente este desarrollo es necesario como consecuencia de la multiplicidad docente, investigadora, cultural y de servicios que ofrece a los miembros de la Comunidad Universitaria y al resto de la Sociedad. Sin embargo, se produce en un entorno donde circula gran volumen de información en constante evolución, contradictoria a veces, difícil de interpretar en algunos casos y en otros incorrecta o parcialmente utilizada. En este escenario se hace imprescindible mantener abierta una vía de diálogo permanente que sostenga actuaciones orientadas a mejorar la comunicación, el funcionamiento, las relaciones y la calidad de la institución universitaria.

Al mismo tiempo, tal vez tomando en consideración aquellas situaciones que podrían calificarse de extraordinarias, poco frecuentes o raras, sería factible dar respuesta a nuevos retos, sin menoscabo de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Las funciones propias de la Universidad generan un amplio abanico de situaciones que, como en todo organismo con vitalidad, son fuente de conflictos y de problemas y motivan quejas o reclamaciones que se deben abordar para encontrar soluciones. En ocasiones la visión personal o de grupo, la forma de actuar de uno o unos frente a otro u otros, la de disponer de un derecho que asiste a alguien o cree que le asiste y no se le da, .. son aspectos que impregnan las situaciones mencionadas.

Por otro lado, sería de gran interés analizar como se establece el esquema de flujo de la capacidad de toma de decisiones y del procedimiento a seguir para el ejercicio de dicha capacidad. Y pudiera ocurrir que en determinadas ocasiones, la interpretación de las normas – Estatales, Autonómicas o propias de la Universidad- diera lugar a efectos no coincidentes, dependiendo de quién y cómo tenga que aplicarlas.

La Universidad se cimienta en el pasado, se nutre de su historia y de su tradición, pero conforma y vive el presente, avanza con la Sociedad y es fermento de su evolución. La Universidad ha ido cambiando y se debe entender que la democratización de la Universidad también es un componente de su calidad. Eficacia, calidad y democratización son compatibles y también lo es la defensa y tutela de

los derechos de cada uno de los miembros de la Comunidad Universitaria en un ámbito de mutuo respeto en el que debemos asumir nuestros deberes.

Tipificación de las actuaciones del Defensor.

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 la memoria del curso anterior. Así se definen los siguientes tipos:

1. **Consultas:** 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. **Registro 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, a partir del mes de mayo de 2001 se puso en funcionamiento el “*Libro de Sugerencias y Quejas*” y el “*Buzón del Universitario*”, dependiente de la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor.

El “*Libro de Sugerencias y Quejas*” permite a los interesados 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.

Tanto por uno como por otro medio, 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:

Durante el periodo comprendido entre 1 de octubre de 2002 y el 30 de septiembre de 2003 se han atendido ochenta y cinco 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.

Alumnos	58
Personal de Administración y Servicios	1
Profesores	18
Otros	8
TOTAL	85

2. Forma de presentación.

Mediante escrito	8
A través de entrevista	50
Teléfono	27
TOTAL	85

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros	TOTAL
Consulta.	13	1	4	4	22
Queja.	42		7	3	52
Orientación y seguimiento.	26		3	2	31
Recomendación.	13		2	1	16
Mediación.	3		2	—	5
Relato de Hechos.	3		8		11
TOTALES.	58	1	19	7	85

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
63%	10%	27 %

Distribución porcentual por Facultades (63% del total)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	5	Informática	2
Biología	2	Letras	5
CC. Documentación	1	Matemáticas	1
Economía y Empresa	6	Medicina	19
Derecho	4	Psicología	1
Educación	6	Química	8
Filosofía	1	Ciencias del Trabajo	2
		TOTAL	63

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (10% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	6	Trabajo Social	3
Turismo	1	TOTAL	10

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y otros (27% del total)

Servicios Universitarios y otros.	%	Servicios Universitarios y otros.	%
Gestión Económica	2	I.C.E	3
Becas	7	Relaciones Internac.	2
S.A.D	2	Registro Gral. y Aux.	2
Tercer Ciclo	4	Otras Universidades	5
		TOTAL	27

5. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Alumnos.	P.A.S.	Profesores.	Otros.
68%	1%	21%	10%

Distribución porcentual para alumnos (68% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Aspectos Docentes	8	Infraestructura	1
Becas y ayudas al estudio	16	Matrículas y tasas	14
Comportamiento de Profesores	2	Proceso electoral	1
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	7	Servicios y medios	2
Exámenes y calificaciones	15	Traslado de Expedientes	2
		TOTAL	68

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

Característica del conflicto	%
Funcionamiento del Registro	1
TOTAL	1

Distribución porcentual para Profesores (21% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento de alumnos	2	Plazas	1
Comportamiento de profesores	4	Relaciones en los Departamentos	5
Docencia	6	Tareas/funciones	1
Exámenes	2	TOTAL	21

Distribución porcentual para otros (10% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Exámenes y calificaciones	1	Traslado de expedientes	1
Matrículas y Tasas	4	Externos	3
Servicios y medios	1	TOTAL	10

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2002 y septiembre de 2003, ambos meses incluidos, se han atendido en la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor, ciento treinta sugerencias o quejas. A continuación se aportan datos informativos relativos a: 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
47	83	130

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	5	29	34
Buzón	42	54	96

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	27	64	91
P.A.S.	2	1	3
Profesores	5	5	10
Otros	13	13	26
TOTALES	47	83	130

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 36% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Mejoras en gestión de recursos	37	Mejoras en actividades formativas	5
Mejoras en información	43	Mejoras administrativas	5
Mejoras en infraestructura	10	TOTAL	100

Quejas (suponen el 64% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Actividades de bienvenida y novatadas	5	Información general, exámenes y becas	17
Bibliotecas	6	Problemas administrativos	20
Comedores/Cafeterías/Máquinas expendedoras	5	Trato personal	3
Funcionamiento ALAs/TPs	13	Transporte	5
Funcionamiento SUMA	8	Utilización tarjeta inteligente	3
Instalaciones deportivas	3	Otros	12
		TOTAL	100

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

Como ya señalé en la memoria del curso anterior, aproximadamente la mitad de las Universidades Públicas y unas pocas de las Privadas, tienen regulada y dotada la institución del Defensor, con funciones parecidas pero presentando algunas diferencias relativas al Órgano por el que es nombrado a la estructura de su oficina, al tratamiento presupuestario y a la equivalencia académica del puesto desempeñado.

Al iniciar mis actuaciones como Defensor del Universitario, establecí contactos de colaboración con los Defensores de otras Universidades Españolas. Como consecuencia de esta colaboración a lo largo del año académico 2002/03 se ha mantenido el lógico flujo recíproco de opiniones en asuntos de interés común y la participación en varias reuniones que resumo a continuación.

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

- Universidad para Mayores o Aula de Mayores.
- Personal contratado por empresas externas a la Universidad.
- Uso y gestión de las listas de correo electrónico.
- La figura del Defensor en los Estatutos.
- Acción Tutorial para un número reducido de alumnos.
- Evaluación Curricular o por compensación.
- Percepción de la asignación económica de las Becas Erasmus.
- Criterios de asignación de domicilio familiar para la concesión de ayudas.
- Reglamento del Defensor.
- Prácticas de alumnos universitarios en empresas.
- Situación de los trabajadores discapacitados en la Universidad.
- Manual de buenas prácticas de los Defensores.
- Cuestiones relativas al ejercicio de huelga del personal de la Universidad (control del mismo, retención de haberes).

De las reuniones mantenidas procede señalar las siguientes:

1. En primer lugar, los días 29, 30 y 31 de octubre de 2002 participé en el V Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de León. Se desarrollaron sesiones conjuntas sobre “Responsabilidad y amparo de los Defensores Universitarios”, “El sistema de calificaciones en la Universidad Española: Análisis de los problemas que conlleva”, “La función ética del Defensor Universitario”, “Análisis comparativo entre la Defensoría de los Derechos Universitarios de España y la Ouvidoria Universitaria brasileña”. Entre estas sesiones se intercalaron mesas de trabajo que a lo largo de varias reuniones abordaron aspectos relativos a: “Evaluación curricular o compensatoria”, “La figura del Defensor en los nuevos Estatutos Universitarios” y “Programación docente”.
2. El día 30 de enero de 2003, tuvo lugar en la Universidad de las Islas Baleares una reunión de los responsables de las Secretarías de las distintas Oficinas de los Defensores, a la que asistió Úrsula Mandesi Jiménez. En esta reunión se hizo la presentación de la página Web de Defensores. El objetivo de esta web es disponer de un sistema que ofrezca información a la Comunidad Universitaria Española y demás personas interesadas, sobre la figura del Defensor y las funciones que desarrolla en las Universidades. A la vez se pretende facilitar la comunicación y gestión común entre las diferentes Oficinas de los Defensores.
3. El día 22 de septiembre de 2003, participé en la reunión de la Comisión Permanente de Defensores, que tuvo lugar en la Universidad de Girona. Esta reunión tuvo el carácter de preparatoria del VI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que se celebrará en la Universidad de Córdoba próximamente. En el transcurso de la misma se concretó el programa del VI Encuentro y se consideraron diversos documentos relativos a los temas a

Conclusiones:

Las Conclusiones pretenden tener un carácter general, se establecen a partir de los problemas planteados, de la búsqueda de soluciones adecuadas y de la percepción personal. Pueden constituir motivo de reflexión para todos y pueden ser tomadas en consideración por el Claustro, como un elemento a tener en cuenta, para avanzar hacia el objetivo de lograr una mejor calidad de la vida universitaria. Así procede:

- Uno. Reiterar que es conveniente potenciar la difusión de la institución del Defensor del Universitario en todos los ámbitos para conocimiento de los miembros de la Comunidad Universitaria. Es necesario insistir en que la Oficina del Defensor está abierta a todos los sectores de la Universidad, no sólo, como creen algunos, se ocupa de los estudiantes. La figura del Defensor del Universitario quedará recogida en los nuevos Estatutos por imperativo legal. Esto debe llevar al convencimiento de facilitar la labor del Defensor para que desarrolle sus tareas adecuadamente.
- Dos. Recomendar que se siga avanzando en la mejora continua y prioritaria de la información disponible, de las vías de acceso a la misma y de la coordinación entre los Órganos y Servicios que facilitan el desarrollo de la actividad universitaria. Normativas, reglamentos, trámites y procedimientos administrativos precisan de atención y preocupación constantes para su utilización eficaz, su adaptación a las necesidades y circunstancias cambiantes o su nueva formulación.
- Tres. Manifestar que en la vida universitaria se hace necesario buscar un estilo de convivencia y fomentar la equidad. Desde la oficina del Defensor del Universitario sólo se pretende abrir vías de comunicación, cauces para que se consideren los problemas y puntos de encuentro que permitan abordar su solución.
- Cuatro. Indicar que Las quejas y reclamaciones no son árboles secos en una tierra yerma, son para afrontarlas, gestionarlas y resolverlas en beneficio de todos, los directamente afectados y el conjunto de la Universidad. Reflejan situaciones que a juicio de los interesados, tendrían, deberían o podrían ser mejores, más satisfactorias, más equilibradas, equitativas o justas. No están ahí sólo para lamentarse, están para advertirnos que se pueden superar, encauzar, corregir. Están

invitándonos a la acción: análisis, valoración, cambios, mejoras,... Se ha de soslayar el comentario pesimista y estéril. La Universidad para crecer en su sentido más profundo, el espíritu universitario, debe entender estas situaciones como oportunidades para mejorar y progresar.

Agradecimientos:

Siempre que tuve que solicitar la ayuda o acudir a alguna persona de la Comunidad Universitaria fui bien recibido y encontré la colaboración necesaria. Todas las mejoras en las soluciones a los problemas planteados se han conseguido gracias a la buena disposición para escucharlos, tener en cuenta nuestras opiniones y aceptar, en su caso, las propuestas formuladas. Por ello quiero agradecer el apoyo recibido del Rector y su equipo de gobierno, del Consejo Social a través de su Presidente, de los Decanos y Directores de los Centros y de sus equipos decanales y de dirección, así como de las diferentes Áreas, Servicios y Unidades Administrativas, de los alumnos y profesores y, en general, de todos aquellos a los que he tenido que acudir o requerir para el desarrollo de mi labor.

Asimismo agradezco a la Inspección de Servicios la importante y eficaz tarea de coordinación de su actividad propia con la de la Oficina del Defensor.

Y, especialmente, quiero expresar mi agradecimiento a Úrsula Mandesi Jiménez, adscrita a la Unidad de apoyo al Claustro, por su inestimable ayuda y sus aportaciones en la gestión de la Oficina del Defensor.

Murcia, 23 de octubre de 2003.

El Defensor del Universitario.

Fdo.: Agustín Miñana Aznar