



UNIVERSIDAD DE MURCIA

Oficina del Defensor del Universitario

MEMORIA DE ACTUACIONES **CURSO ACADÉMICO 2004/05.**

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 2004/05.

La presentación de la Memoria anual permite hacer un inventario de la labor efectuada y de las gestiones realizadas, por la Oficina del Defensor. Al mostrar un resumen general de los asuntos tramitados, permite dar a conocer a toda la Comunidad Universitaria, a través de su máximo órgano de representación, la naturaleza de los conflictos planteados y cuales son los aspectos de la vida universitaria donde surgen disfunciones, inercias o problemas que motivan consultas, sugerencias y quejas o reclamaciones.

Las personas que acuden a la Oficina del Defensor representan un número muy pequeño frente al total de las que estudian, administran, prestan servicios, enseñan, transmiten conocimientos y valores, desarrollan e impulsan la investigación,...pero reflejan, desde nuestro punto de vista, una parte de la realidad que debe ser tenida en cuenta. Puede resultar difícil valorar la importancia, urgencia o gravedad real de los problemas planteados pero, desde la perspectiva de la persona o conjunto de personas a las que afectan deben contemplarse con la máxima consideración. Todas deben recibir la atención adecuada y todas merecen el esfuerzo necesario para encontrar soluciones razonables. Pero, además, una vez asumidos los problemas, si son convenientemente tratados, constituyen llamadas a la acción para introducir instrumentos de cambio dirigidos a la mejora continua que todos deseamos.

Esta Memoria que ahora se presenta al Claustro es la cuarta que elabora este Defensor del Universitario y, por tanto, como todos conocen, es la última del “mandato” – artículo 50.3 de los Estatutos de la Universidad de Murcia- o del “cargo” – artículo 11 del Reglamento del Defensor del Universitario-. Por esta razón, aunque 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 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.

al llegar a los apartados tercero y cuarto se indicarán sendos anexos que recogen los datos correspondientes al resumen global del periodo que abarca los cursos 2001/02 a 2004/05.

La función del Defensor.

La información que se ofrece en la Agenda Académica del curso 2005/06 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**)

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, 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.

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 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. No obstante, cuando se toman en consideración los casos planteados se ofrece la oportunidad de observar que, a menudo, surgen consideraciones y argumentos que deben ser contrastados. A la vez, se ha de procurar fomentar la calidad de la vida universitaria, tratando de encontrar soluciones compartidas para los problemas detectados y persiguiendo el equilibrio entre los derechos individuales y colectivos. Los derechos y deberes que recogen nuestros Estatutos para estudiantes, personal de administración y servicios y profesores e investigadores, han de ser conjugados con los derechos y deberes relacionados con los objetivos de la actividad universitaria y su proyección en la sociedad.

Otra función del Defensor es la de desempeñar el papel de mediador de conflictos interpersonales. Conflictos que se generan por diversas causas y cuya solución pasa por conciliar o armonizar las posturas de ambas partes. Es esta una difícil tarea que raramente se ve culminada con la aceptación de un punto de encuentro que establezca el principio de una nueva etapa de superación del conflicto.

Desde la Oficina del Defensor también se atienden consultas de naturaleza variada. En muchos casos las consultas planteadas no suponen una simple solicitud de información. Es probable que planteen dudas sobre un procedimiento, una normativa, una aclaración recibida o que se pida consejo sobre el camino a seguir para buscar la solución a un problema. Si no es posible ofrecer la información adecuada, se orienta al interesado hacia la instancia que pueda facilitarla.

El Defensor del Universitario sustenta su labor apoyado en principios de independencia e imparcialidad, libertad y objetividad, ponderación y respeto a la confidencialidad. Desde esta posición se trata de observar con otra perspectiva los problemas y las deficiencias de un procedimiento, de una interpretación o aplicación de una determinada norma, o de un modo de actuar por parte de los órganos y servicios sobre los que recae la gestión y la administración de la vida universitaria. Y de esta observación, surgen recomendaciones para que se consideren criterios que puedan ser adoptados en la solución de algunos tipos de problemas.

Del mismo modo, cuando se plantea un conflicto que no ha sido previamente abordado por las vías previstas y disponibles, se orienta al interesado, sin dejar de preocuparse por la solución, para que encauce el problema siguiendo el procedimiento establecido.

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 las memorias de cursos anteriores. 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, 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.

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 2004 y el 30 de septiembre de 2005 se han atendido ciento veintinueve casos y desde junio de 2001 hasta el 30 de septiembre de 2005 han sido atendidos cuatrocientos veinticuatro casos.

A continuación se presentan los datos informativos correspondientes al curso 2004/05, mientras que los relativos al periodo que abarca los cursos 2001/02, 2002/03, 2003/04 y 2004/05 se recogen de forma globalizada en el **Anexo II**.

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	107
Personal de Administración y Servicios	1
Profesores	11
Otros	10
TOTAL	129

2. Forma de presentación.

Mediante escrito	67
A través de entrevista	39
Teléfono	23
TOTAL	129

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros	TOTAL
Consulta.	36		4	6	46
Queja.	67	1	3	4	75
Orientación y seguimiento.	40	—	1	4	45
Recomendación.	24	—	—	—	24
Mediación.	3	1	2	—	6
Relato de Hechos.	4		4		8
TOTALES.	107	1	11	10	129

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
85%	2%	13 %

Distribución porcentual por Facultades (85% del total)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	1	Informática	1
Biología	1	Letras	7

Facultad	%	Facultad	%
CC. Documentación	4	Medicina	44
CC. del Trabajo	2	Psicología	7
Economía y Empresa	5	Química	12
Derecho	7	Veterinaria	1
Educación	8	TOTAL	100

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (2% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	34	Trabajo Social	33
Enfermería (Adscrita)	33	TOTAL	100

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y otros (13% del total)

Servicios Universitarios y otros.	%	Servicios Universitarios y otros.	%
Becas	42	Personal Docente	5
C.O.I.E	12	Servicios y Organismos Externos.	5
Gestión Académica	12	Tercer Ciclo	5
I.C.E	5	Otros	14
		TOTAL	100

5. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

Alumnos.	P.A.S.	Profesores.	Otros.
85%	1%	9%	1%

Distribución porcentual para Alumnos (85% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	1	Novatadas	1
Aspectos Docentes	12	Postgrado	1
Becas y ayudas al estudio	7	Prácticas en empresas	2

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento de Profesores	5	Proceso electoral y representación	2
Convalidaciones, reconocimiento de créditos	6	Pruebas de Homologación	20
Exámenes y calificaciones	30	Servicios y medios	2
Expedientes Académicos	1	TOTAL	100
Matrículas y tasas	10		

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

Característica del conflicto	%
Comportamiento de Profesores	1
TOTAL	100

Distribución porcentual para Profesores (9% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Comportamiento de profesores	15	Proyectos de investigación	7
Docencia	25	Relaciones en los Departamentos	25
Inseguridad	7	Servicios Universitarios	7
Plazas	7	TOTAL	100
Premios extraordinarios	7		

Distribución porcentual para otros (5% del total)

Característica del conflicto	%
Acceso a la Universidad	50
Externos	40
Plazas	10
TOTAL	100

Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2004 y septiembre de 2005, ambos meses incluidos, 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 ochenta y ocho sugerencias o quejas.

Desde junio de 2001 hasta septiembre de 2005 se han atendido setecientas noventa y una sugerencias o quejas.

A continuación se presentan los datos informativos correspondientes al curso 2004/05, mientras que los relativos al periodo comprendido entre junio de 2001 y septiembre de 2005, ambos meses incluidos se recogen de forma global en el **Anexo III**:

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
125	163	288

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	5	26	31
Buzón	120	137	257

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	51	106	157
P.A.S.	2	6	8
Profesores	8	6	14
Otros	64	45	109
TOTALES	125	163	288

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 43% 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 64% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Actividades de bienvenida/novatas	2	Información General: Exámenes, becas	20
Bibliotecas	5	Problemas administrativos	20
Comedores/cafeterías, máquinas	2	Trato personal	2

Aspecto	%	Aspecto	%
expendedoras			
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 figura del Defensor está establecida, conforme a la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la estructura organizativa de las instituciones universitarias.

De un total de setenta y una Universidades (cuarenta y ocho públicas y veintitrés privadas) cuentan con Defensor cuarenta y seis de ellas (treinta y ocho públicas y ocho privadas).

Las funciones asignadas al Defensor son similares en todas ellas, sin embargo, se presentan algunas diferencias relativas a la denominación, la forma de elección o nombramiento, a la estructura de la Oficina, al tratamiento presupuestario y a la equivalencia académica de esta figura.

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 2004/05 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, que quedan recogidas en el **Anexo IV**.

De las reuniones mantenidas procede señalar las siguientes:

1. En primer lugar, los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004 participé en el VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en la Universidad de las Islas Baleares. Se informó de la actividad realizada por la Comisión Permanente de Defensores en el año transcurrido desde el anterior Encuentro Estatal, y se impartieron conferencias por el Adjunto segundo del Defensor del Pueblo y el Director de la ANECA. Se desarrollaron sesiones conjuntas y mesas de trabajo en las que se trataron los siguientes temas: “Convergencia Europea: Reflexiones sobre el presente y el futuro de la Evaluación Académica” (**Anexo V**), “Posibilidad de un compromiso ético de los miembros de la Comunidad Universitaria” (**Anexo VI**), “La actividad de Mediación del Defensor Universitario” y “Relación del Defensor Universitario con los Organismos de Calidad y otras Entidades con las que comparte parcialmente objetivos”. En los Anexos V y VI referenciados se incluyen por su interés los documentos de conclusiones relativos a los correspondientes temas.
2. El día 21 de diciembre de 2004, asistí a la “XV Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios” convocada en la Universidad Ramón Llull. En dicha reunión se analizaron los documentos elaborados por las Mesas de Trabajo del VII Encuentro Estatal para su envío a todos los Defensores y se debatieron los siguientes asuntos: “Personas con discapacidad”, “Homologación de Títulos extranjeros”, “Becas SENECA y programa SICUE”, y “Estatutos de estudiantes y becarios”.
3. El día 11 de marzo de 2005 asistí a la “XVI Reunión de la Comisión Permanente”, celebrada en la Universidad Politécnica de Madrid. En el transcurso de la reunión se definieron las Mesas de Trabajo del próximo Encuentro Estatal y se designaron los coordinadores de las mismas. Tuvo lugar una intervención del Secretario de Estado de

Universidades e Investigación en la que expuso los temas que interesan y preocupan al MEC en relación a la Universidad. Se trataron aspectos relativos a “Compensación curricular” e “Integración en el espacio europeo”.

4. El día 1 de julio de 2005 participé en la “XVII Reunión de la Comisión Permanente”, que se desarrolló en la Universidad Politécnica de Cataluña. En esta reunión se trataron aspectos generales sobre las becas y la página web de los Defensores y se consideraron los siguientes asuntos: “Calificación de créditos de libre configuración”, “Tercer Encuentro Europeo de Defensores Universitarios”, “Seminario de Mediación”. Finalmente, se concretó el programa del VIII Encuentro Estatal y se procedió a planificar la renovación de los miembros de la Comisión Permanente.

Conclusiones:

Las Conclusiones surgen, a modo de consideraciones generales, de la percepción personal de los problemas atendidos y deben contemplarse como aspectos a tener en cuenta para la mejora continua de la actividad universitaria en la que estamos comprometidos. En este sentido, es conveniente:

- Uno.** Reiterar que la Oficina del Defensor está al servicio de todos los miembros de la Comunidad Universitaria y que, con el fin de facilitar las tareas que lleve a cabo, se debe establecer un programa de actuaciones para dotarla de los medios necesarios.
- Dos.** Recordar a los Consejos de Departamento y a las Juntas de Centro su importante función de coordinación y organización de las enseñanzas y aprobación de los criterios y programación de la evaluación, que convenientemente planteada permite superar una parte importante de los conflictos que se generan en el desarrollo de la actividad académica.
- Tres.** Recomendar que los informes anuales que han de elaborara las comisiones encargadas de analizar los resultados de las evaluaciones globales de las asignaturas, incluyan cuando proceda, propuestas para mejorar la docencia y la calidad de los estudios.
- Cuatro.** Manifestar que es necesario fomentar un estilo de convivencia y colaboración en el desarrollo de la actividad universitaria, para garantizar el equilibrio permanente entre derechos y deberes, tratando de apreciar, a través de los problemas que afectan a las personas, todo aquello que la rigidez de la normativa o la estricta mecanización impide detectar..

Agradecimientos:

Al concluir el periodo de cuatro años para el que fui elegido, quiero, en primer lugar, agradecer al Claustro la confianza que depositó en mí al encargarme el apasionante, y muchas veces difícil, cometido de Defensor de los universitarios en nuestra querida Universidad.

He pretendido, en todo momento, no defraudarles. Siempre, desde la Oficina del Defensor, hemos intentado tener la puerta abierta para todos y hemos buscado ser escuchados allí donde creíamos que era necesario. He de decir que donde acudí fue bien recibido y, así, todas las mejoras y soluciones a los problemas abordados se han conseguido gracias a la buena disposición para atendernos, tener en cuenta nuestras opiniones y aceptar y aplicar, en su caso, las recomendaciones planteadas. 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 los diferentes Departamentos, Áreas, Servicios y Unidades Administrativas, de los alumnos, personal de administración y servicios, 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 y su dedicación al trabajo universitario.

Murcia, 25 de octubre de 2004.

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** Resumen de actuaciones. Datos informativos correspondientes a los cursos 2001/02, 2002/03, 2003/04 y 2004/05.
- ANEXO III** Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario. Datos informativos correspondientes al periodo comprendido entre junio de 2001 y septiembre de 2005.
- ANEXO IV** Relación de consultas y petición de datos efectuados por las Oficinas de Defensores de otras Universidades.
- ANEXO V** Documento de conclusiones de la Mesa de Trabajo nº 1: “Convergencia Europea: Reflexiones sobre el presente y futuro de la Evaluación Académica”. (VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios).
- ANEXO VI** Documento de conclusiones de la Mesa de Trabajo nº 2: “Posibilidad de un Compromiso Ético de los miembros de la Comunidad Universitaria”. (VII 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

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

5. 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

Características del Conflicto	CURSO			
	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05
Proyectos de investigación	---	---	---	7
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

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 IV

RELACIÓN DE CONSULTAS Y PETICIÓN DE DATOS EFECTUADOS POR LAS OFICINAS DE DEFENSORES DE OTRAS UNIVERSIDADES. CURSO ACADÉMICO 2004/05.

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

- Normas provisionales para la contratación del personal docente e investigador.
- Normativa sancionadora para los alumnos en caso de ocasionar daños materiales en la Universidad.
- Discriminación positiva. Becas para guardería de hijos de alumnas.
- Calidad Docente. ¿Cómo actuar ante un problema de Calidad Docente?.
- Régimen de exención docente para el Defensor del Universitario en las distintas Universidades.
- Periodo docente a efectos de quinquenios.
- Convalidación de créditos antes y después del procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Convalidación de créditos de libre configuración a alumnos que cursan una segunda titulación.
- Datos de las Oficinas del Defensor de todas las Universidades.
- Becarios de Investigación.
- Datos estadísticos sobre el Defensor de los últimos 5 años.
- Jubilación del profesorado contratado LRU.
- Convocatoria de plazas de profesores colaboradores.

ANEXO V

CONVERGENCIA EUROPEA: REFLEXIONES SOBRE EL PRESENTE Y FUTURO DE LA EVALUACIÓN ACADÉMICA

(Mesa de Trabajo nº1 – “VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”)

Coordinadoras:

M^a Dolores Adam Muñoz (Universidad de Córdoba)

Marta Arroyo González (Universidad Europea de Madrid)

PLANTEAMIENTO DEL TEMA:

Uno de los objetivos fundamentales del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) consiste en trasladar la responsabilidad de “enseñar” del profesor al “aprender” del alumno. Para ello, será necesario poner en marcha una serie de cambios, que afectarán a la planificación de la docencia; a la metodología a utilizar; al seguimiento del aprendizaje del estudiante; a su evaluación continua; y al papel que ha de tener el profesorado, el cual durante toda su trayectoria profesional ha venido impartiendo la docencia de un modo determinado, basado fundamentalmente en la clase magistral y en la exigencia al alumno de la repetición de los contenidos vertidos en las aulas o consignados en el programa de la asignatura. Asimismo, el Personal de Administración y Servicios también ha de estar preparado para afrontar esta inminente transformación.

Por todo ello, los Defensores Universitarios, reunidos en el VII Encuentro Estatal, celebrado en Palma de Mallorca, los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004, se han planteado una serie de cuestiones, las cuales se pueden resolver a la luz de diversas recomendaciones.

Estas **cuestiones** son, fundamentalmente, las siguientes:

I. Relativas a la información y formación necesarias que exige el EEES

- ¿Se ha dado a conocer suficientemente y con la antelación necesaria en qué va a consistir este cambio?
- ¿Existe una política a nivel académico para concienciar a profesores y estudiantes del nuevo sistema que se va a implantar?
- ¿Existen los medios adecuados, tanto personales, como materiales, para poder hacer frente a esta transformación?
- ¿Están las Universidades preparadas para afrontar este cambio?.

En resumen:

¿Está poniendo la Universidad, al servicio de los estudiantes, profesores y PAS, la información y los medios adecuados y suficientes para afrontar este nuevo sistema de enseñanza-aprendizaje que se trata de implantar?

II. Relacionadas con la evaluación académica, como parte del nuevo proceso de aprendizaje de los estudiantes:

- ¿Se tienen claros los objetivos de las materias que se imparten?
- ¿Se tiene formación para fijar unos objetivos de lo que se pretende que el alumno aprenda?
- ¿Se tiene la confianza de que la metodología que se utiliza es la más adecuada para la transmisión del conocimiento?
- Lo que se hace en las aulas ¿es una evaluación de seguimiento del aprendizaje de los estudiantes o una evaluación que servirá de base a la calificación que se les otorgará como proceso de acreditación del rendimiento?
- ¿Se sabe realizar un seguimiento de la evolución del aprendizaje del alumno?
- ¿Se quiere que los alumnos aprendan o sólo cumplir una programación?
- ¿Se saben transmitir de forma clara unos criterios de evaluación?
- ¿Se conoce el sistema de evaluación continua y la manera más adecuada de llevarlo a la práctica?
- ¿Qué tipo de conocimiento, habilidad, actitud, etc. han de poner en funcionamiento los estudiantes en la evaluación de conocimientos o destrezas adquiridas, para dar respuesta a la demanda que se les hace?
- ¿Será factible la docencia y la evaluación, con el actual calendario de convocatorias implantado en la generalidad de las Universidades españolas?

En resumen:

- ¿Se tiene conciencia que la evaluación que se tendrá que realizar ha de ser coherente con el estilo de trabajo que se desarrolle; con los objetivos de la materia, con la importancia atribuida a los contenidos abordados, con la metodología empleada, con el sentido general que se ha querido dar al curso?

En relación con estas cuestiones los Defensores Universitarios realizan las siguientes **RECOMENDACIONES:**

1. Tanto el Ministerio, como las Comunidades Autónomas, a través de sus órganos competentes, han de fijar las pautas a seguir para la incorporación de las universidades españolas al Espacio Europeo de Educación Superior, de una forma clara, precisa y transparente.
2. Las Universidades deberían acelerar su proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior para que en el año 2007 el nuevo sistema de enseñanza universitaria no constituya un cambio traumático.
3. Cada Universidad habría de elaborar y difundir, para la adaptación progresiva al Espacio Europeo de Educación Superior, un plan detallado en el que se recogieran las acciones que se vayan a realizar y su secuencia en el tiempo. En este sentido:
 - a) Se considera necesario y urgente la elaboración de un plan de acción para implicar y formar al profesorado, cuya gestión debería residir en los centros y/o departamentos, pues es necesario que exista una mayor cercanía entre las acciones y los destinatarios del plan. Asimismo, sería muy positivo adoptar medidas que incentiven la participación del profesorado en su formación y en todo el proceso de adaptación. Para que la implicación del profesorado sea efectiva, las actividades de formación habrían de ser de calidad y llevarse a cabo en su horario de trabajo.
 - b) En esta misma línea, se considera necesario que el alumnado y el Personal de Administración y Servicios tengan una información clara y precisa con respecto a la nueva situación que va a tener lugar en la Universidad.

4. En relación con la evaluación de los conocimientos de los estudiantes es necesario poner en marcha una serie de cambios. En este sentido resulta conveniente:
- a) Implantar un sistema de evaluación continua a través del seguimiento del aprendizaje de los alumnos.
 - b) Determinar las diferentes actividades que integran la mencionada evaluación continua y que serán objeto de calificación. En relación con este extremo, es imprescindible insistir en la obligatoriedad por parte del profesorado de publicar, antes del comienzo del curso académico, las distintas actividades que van a ser objeto de evaluación (trabajos, seminarios, asistencia a las clases teóricas y prácticas, etc.).
 - c) Establecer una vinculación entre el sistema de evaluación del aprendizaje y los objetivos que se persiguen en las correspondientes materias, tanto en sus contenidos teóricos, como prácticos. Por ello, se considera imprescindible evitar situaciones que desnaturalicen las estancias prácticas, en las que el estudiante desempeña funciones que no contribuyen a su capacitación profesional. En relación con lo anterior, se considera necesario que cada Universidad vele, a través de los mecanismos que estime pertinentes, por el cumplimiento de los objetivos a los que las prácticas están dirigidas. Por lo que se considera de especial trascendencia, fijar la determinación de su finalidad, el seguimiento del aprendizaje y el control de su cumplimiento.
 - d) La necesidad de reflexionar, en primer lugar, acerca de la manera de implantar el sistema de evaluación continua en la convocatoria de septiembre, ya que es probable que no exista tiempo material suficiente para llevar a cabo un control del aprendizaje del alumnado por parte del profesorado. En segundo lugar, sobre la forma de evaluar a los estudiantes que por razones de trabajo, enfermedad prolongada,.... no asisten con regularidad a las clases.

ANEXO VI

POSIBILIDAD DE UN COMPROMISO ÉTICO DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

(Mesa de Trabajo nº1 – “VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”)

Coordinadores:

Pilar Gómez Ramos (Universidad Autónoma de Madrid.)

Agustín Miñana Aznar. (Universidad de Murcia)

Montserrat Casas Ametller (Universidad de las Islas Baleares)

En un contexto generalizado de pérdida de valores, en el que desde diversas perspectivas se promueve una reflexión dirigida a recuperarlos, parece conveniente que los universitarios participemos en esa búsqueda general y divulguemos los valores que afectan especialmente a la vida universitaria.

Por tanto, parece oportuno trasladar a nuestras comunidades universitarias la conveniencia de iniciar un debate sobre la eventual necesidad de adoptar un compromiso ético por parte de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, destacando los valores propios de la docencia, la investigación y la difusión del conocimiento. De hecho, la necesidad de desarrollar unos principios éticos generales relativos a las actividades docentes, discentes e investigadoras se refleja ya en los Estatutos de algunas universidades.

La Universidad es una institución cuyos objetivos básicos, la creación de conocimiento y su transmisión mediante la función docente, investigadora y de extensión universitaria, deben ser llevados a cabo de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad, veracidad, equidad, solidaridad, justicia e igualdad de oportunidades. A la vez debe fomentar la participación de sus miembros en el desarrollo de la sociedad.

En el caso de que se decida adoptar un compromiso ético, en su procedimiento de elaboración deberían implicarse todos los sectores de la Universidad, y dar lugar a un documento concreto, claro y conciso, que aún cuando no pueda imponerse, sirva de guía a los miembros de la comunidad universitaria. El compromiso ético podría contemplar los siguientes aspectos:

- En relación con todos los miembros de la comunidad universitaria:

- Actuar con honestidad y rigor en el desarrollo de su actividad universitaria.
- Conocer y respetar los Estatutos y normativas de la Universidad.
- Utilizar siempre un trato correcto, cortés y respetuoso con los demás miembros de la comunidad universitaria, respetar sus derechos y no consentir que nadie sea despreciado, discriminado, humillado o instrumentado.
- Respetar el patrimonio de la institución no haciendo uso del mismo para actividades ajenas a sus tareas universitarias.
- Contribuir a mantener y mejorar la reputación e imagen de la Universidad.
- Participar activamente en el funcionamiento y la gestión de la Universidad y desde cualquier puesto actuar con transparencia, evitando que los cargos sean utilizados como plataformas de poder personal.

- Hacer explícitos los conflictos de interés que se plantean en su actividad universitaria e inhibirse cuando corresponda.
- Compatibilizar la libertad de cátedra y la libertad de estudio con la obligación de ofrecer las capacitaciones profesionales adecuadas.

- **En relación con los miembros del PAS y PDI:**

- Propiciar el desarrollo integral de los estudiantes, reconocer las contribuciones de otros miembros de la comunidad universitaria y evitar cualquier apropiación y uso indebido del trabajo ajeno.
- Realizar su trabajo con profesionalidad y diligencia.
- Organizar los planes de estudio y las tareas docentes de forma que resulte óptima para el mejor aprendizaje del estudiante sin responder a intereses personales o de grupo.
- Respetar los valores básicos constitucionales en las tareas de investigación y transferencia tecnológica, manteniendo unos niveles adecuados de calidad.
- Realizar su trabajo con rigor científico, cumpliendo las regulaciones y sometiéndose a las comisiones existentes.
- Dar a conocer, en las publicaciones que se deriven de sus investigaciones, a los autores e instituciones que los han hecho posibles, utilizando y citando de manera adecuada el trabajo y los resultados obtenidos por otras personas.
- Orientar su actividad investigadora no sólo en función de las demandas de los organismos financiadores, sino también en razón de principios e intereses generales que beneficien al conjunto de la sociedad.
- Llevar a cabo la contratación y promoción del personal de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, evitando cualquier discriminación.

- **En relación con los estudiantes:**

- Utilizar con aprovechamiento los medios que la Universidad pone a su disposición para su formación integral.
- Evitar actuaciones indebidas en los procesos de evaluación y en la realización de trabajos y prácticas.

REFERENCIAS:

- Documento de trabajo de la Universidad Politécnica de Cataluña referente a la posible adopción de un Código Ético. Julio 2002.
- “Code of Conduct”. Universidad de Illinois, Chicago. Enero 2002.
- “A code of professional ethics for staff at the University of Canberra”. Universidad de Canberra, Australia. Febrero 2001.
- “Guidelines for responsible research ethics and integrity”. Universidad de Pretoria. Julio 2002.
- ¿Un Código Ético para la Comunidad Universitaria?. Emilio Martínez Navarro. Presentación realizada en la XIV reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios que tuvo lugar en la Universidad de Murcia el 5 de julio de 2004.

- Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno.
- Estatutos de la Universidad de Murcia. Texto aprobado por el Claustro Universitario en su sesión de 22, 23 y 24 de Marzo de 2004. Decreto 85/2004, de 27 de agosto, publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el 6 de septiembre de 2004.
- Estatutos de la Universidad Politécnica de Valencia. Decreto 253/2003, de 19 de diciembre.
- Universidad Pompeu Fabra. Decreto 209/2003, de 9 de septiembre.
- Universidad de Valladolid. Acuerdo 104/2003, de 10 de julio, de la Junta de Castilla y León.