



## **MEMORIA DE ACTUACIONES** **CURSO ACADÉMICO 2001/02.**

### **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*”.

Al resultar elegido como Defensor del Universitario en la sesión del Claustro de 23 de mayo de 2001, comencé a desarrollar las funciones asignadas a este Órgano de la Universidad a mediados de junio de 2001 y, por tanto, entiendo que la Memoria anual a la que se refiere el citado artículo, ha de presentarse ante este Claustro, abarcando la actividad correspondiente al curso 2001/2002, pero incluyendo, además, circunstancialmente, las actuaciones realizadas entre junio y septiembre de 2001. De esta forma, en ocasiones futuras se podrá presentar la Memoria, por quien corresponda, centrada en el periodo que marca los ciclos de la vida universitaria, el año académico.

Se puede pensar que esta Memoria es sólo el inventario de la labor desarrollada, pero va un poco más allá. Refleja una imagen, tal vez distorsionada, de la situación de la comunidad universitaria y de su diario quehacer. Las personas que han acudido a la Oficina del Defensor, representan un número muy pequeño frente al total de estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores, que participan en las diversas facetas de la actividad que impregna los campus y dan sentido a la Universidad. Sin embargo ese número pequeño, ese porcentaje tal vez sin valor estadístico, sirve para trazar un esquemático dibujo de ciertos puntos débiles, ciertas inercias y disfunciones, problemas y contradicciones, que repercuten negativamente en el funcionamiento de la comunidad universitaria y en la percepción que sus integrantes tienen de ella, de sus objetivos y de sus fines. Situación ésta que puede extenderse al entorno social en el que se sustenta y al que estamos obligados a servir y a rendir cuentas.

Por último, tampoco se trata de reflejar un diagnóstico general de la Universidad ni mucho menos, se pretende ofrecer pautas o políticas de actuación que a instancias superiores corresponden.

El desarrollo de esta memoria se efectuará de acuerdo con el siguiente esquema:

**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.**

El Defensor del Universitario está “*destinado a la defensa y tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria dentro del ámbito docente y administrativo de la institución*” pero no puede convertirse en un mero fiscalizador de la función universitaria.

Debe difundir confianza entre los que puedan sentirse afectados; debe, a través de los casos que se presentan, facilitar la reflexión a los órganos de gobierno y, al expresar ante estos la realidad, sugerir que se estudien, y apliquen, en su caso, posibles medidas que contribuyan a resolver problemas concretos. A veces, convendrá revisar o completar determinadas normativas

o, en otras situaciones, sugerir soluciones que permitan su cumplimiento. Tratará de intervenir para que se subsanen posibles irregularidades y arbitrariedades o para que se corrijan desviaciones procurando encontrar soluciones adecuadas.

Todo lo enumerado anteriormente no es posible sin la “*colaboración y auxilio*” de los miembros de la comunidad universitaria. Todo ello, además sería imposible sin la cooperación de los diferentes órganos de gobierno de la Universidad. Y, en este momento, pecaría de injusto si pasara por alto que, en el tiempo transcurrido en el desempeño de este cometido, siempre he encontrado el apoyo 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. Sin esta colaboración el ejercicio de mis funciones se hubiera reducido al deseo de ejercerlas.

Creo no equivocarme si afirmo que todos compartimos un anhelo, avanzar hacia una meta que se desplaza continuamente hacia mayores logros, pretendemos una Universidad cada vez mejor, una Universidad de calidad.

Sin embargo las actuaciones del Defensor pueden, en ciertos casos, suponer recelos o incomodidades para algunos. Aunque confluyamos en el objetivo de conseguir una mejor calidad de la vida universitaria, no siempre es posible hacer coincidir en sus planteamientos y conclusiones a las partes afectadas. Y esto, evidentemente, está patente en el espíritu crítico que nos impregna, en los deseables diferentes puntos de vista y opiniones que nos caracterizan y en el conjunto de actuaciones, que consideramos prioritarias.

La consideración específica de cada caso presentado ofrece la oportunidad de conocer y contrastar diversos argumentos y consideraciones sobre un mismo problema. El Defensor del Universitario debe sustentar su labor apoyado en principios básicos de independencia e imparcialidad, libertad y objetividad, ponderación y respeto a la confidencialidad. Su objetivo ha de ser el mejor funcionamiento posible de la actividad universitaria, tratando de conciliar e integrar derechos individuales con exigencias colectivas. Ha de ser alguien que escucha y que reclama que le escuchen, alguien a quién todos se puedan dirigir para recibir la satisfacción primera de no sentir la sensación de desamparo ante situaciones percibidas como injustas, alguien que pretende trabajar en el marco del diálogo y de la comprensión.

### **Tipificación de las actuaciones del Defensor.**

Las causas por las que se solicitan la actuación del Defensor son muy variadas, así como también lo son las pretensiones de los interesados. No obstante se pueden agrupar en las siguientes tipologías:

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. Dan 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 junio de 2001 y septiembre de 2002, ambos meses incluidos, se han atendido ciento diez 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	86
Personal de Administración y Servicios	4
Profesores	13
Otros	7
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

#### **2. Forma de presentación.**

Mediante escrito	23
A través de entrevista	56
Teléfono	31
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

3. Tipología de las actuaciones.

TIPOLOGÍA.	SECTOR			
	Alumnos	P.A.S	Profesores	Otros
Consulta.	19	–	1	–
Queja.	62	3	8	6
Orientación y seguimiento.	35	1	3	3
Recomendación.	16	1	4	3
Mediación.	11	1	1	–
Registro de Hechos.	5	1	4	1
<b>TOTALES.</b>	<b>86</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>7</b>

4. Distribución porcentual por Centros, Servicios y otros.

Facultades	Escuelas Universitarias	Servicios Universitarios y otros.
68%	14%	18%

Distribución porcentual por Facultades (68%)

Facultad	%	Facultad	%
Bellas Artes	3	Informática	3
Biología	4	Letras	17
CC. Documentación	7	Matemáticas	2
Economía y Empresa	3	Medicina	24
Derecho	9	Psicología	3
Educación	17	Química	5
Filosofía	3	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Distribución porcentual por Escuelas Universitarias (14% del total)

Escuela Universitaria	%	Escuela Universitaria	%
Enfermería	20	Trabajo Social	20
Enfermería (adscrita)	7	Turismo	13
Fisioterapia	40	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Distribución porcentual por Servicios Universitarios y otros (18% del total)

<b>Servicios Universitarios y otros.</b>	<b>%</b>	<b>Servicios Universitarios y otros.</b>	<b>%</b>
Gestión Académica	10	Tercer Cielo	5
Gestión Económica	10	I.C.E	5
Becas	10	Externos	50
C.O.I.E	10	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

5. Características de los conflictos: Distribución porcentual.

<b>Alumnos.</b>	<b>P.A.S.</b>	<b>Profesores.</b>	<b>Otros.</b>
78%	4%	12%	6%

Distribución porcentual para alumnos (78% del total)

<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>	<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>
Acceso a la Universidad	9	Convalidaciones	3
Asignaturas optativas y criterios de elección	6	Exámenes y Calificaciones	40
Aspectos docentes	2	Infraestructura	2
Becas y ayudas al estudio	12	Problemas en la matrícula	4
Cambios de Plan de Estudios	9	Servicios y medios	4
Comportamiento de Profesores	9	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Distribución porcentual para Personal de Administración y Servicios (4% del total)

<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>	<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>
Cursos de formación	25	Plazas	25
Funciones a desarrollar	50	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Distribución porcentual para Profesores (12% del total)

<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>	<b>Característica del conflicto</b>	<b>%</b>
Acusaciones	14	Plazas	7
Comportamiento de alumnos	14	Relaciones en los Departamentos	7
Comportamiento de profesores	14	Relaciones en los Centros	7
Docencia	7	Tareas/funciones	15
Funcionamiento de los Centros	15	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Distribución porcentual para otros (6% del total)

Característica del conflicto	%	Característica del conflicto	%
Fracaso académico	43	Externos	14
Acceso a la Universidad	43	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

**Libro de Sugerencias y Quejas y Buzón del Universitario.**

Durante el periodo comprendido entre mayo de 2001 y septiembre de 2002, ambos meses incluidos, se han atendido en la Inspección de Servicios y en coordinación con la Oficina del Defensor, ciento sesenta y cuatro 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
50	114	164

2. Vías de presentación

Vía	Sugerencia	Queja	Total
Libro	6	36	42
Buzón	44	78	<b>122</b>

3. Sectores que las presentan.

Sector	Sugerencias	Quejas	TOTALES
Alumnos	32	90	122
P.A.S.	7	1	8
Profesores	1	1	2
Otros	11	21	32
<b>TOTALES</b>	<b>51</b>	<b>113</b>	<b>164</b>

4. Distribución porcentual por aspectos contemplados.

Sugerencias (suponen el 30% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Mejoras en información	21	Mejoras administrativas	20
Mejoras en gestión de recursos	25	Actuaciones específicas	6
Mejoras en Infraestructura	11	Otros	6
Mejoras en actividades formativas	11	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

Quejas (suponen el 70% de las entradas)

Aspecto	%	Aspecto	%
Actividades de bienvenida y novatadas	6	Plazas/solicitudes	4
Bibliotecas	6	Problemas administrativos	10
Comedores	3	Trato personal	4
Funcionamiento Alas	26	Transporte	9
Funcionamiento SUMA	4	Utilización tarjeta inteligente	7
Instalaciones deportivas	4	Otros	9
Información exámenes y becas	8	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

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

En la actualidad, aproximadamente la mitad de las Universidades públicas tienen regulada y dotada la institución del Defensor con funciones similares, pero presentando algunas diferencias relativas al órgano por el que está comisionado, a la estructura de su oficina, al tratamiento presupuestario y a la equivalencia académica del puesto desempeñado.

Desde el momento en que comencé mis actuaciones como Defensor del Universitario, aprecié que era conveniente ponerme en contacto con los Defensores de otras Universidades españolas, para recabar su colaboración. De todos ellos tuve respuesta adecuada, poniendo a mi disposición su experiencia e información. A raíz de estos primeros contactos comencé a participar en algunas reuniones y encuentros de Defensores, que resumo a continuación:

1. En primer lugar, el 18 de junio de 2001 asistí a la reunión que tuvo lugar en Tarragona de los “Sindics de Greuges de les Universitats de Les Illes Balears, País Valencià i Catalunya”. Entre otros se trataron temas relativos a: “Ámbito y actuación de las Sindicos o Defensores”, “Tratamiento de las discapacidades físicas” y “Problemática que genera el intercambio de estudiantes”.
2. Los días 26 y 27 de julio de 2001, dentro de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid participé en el “Encuentro sobre la figura del Defensor Universitario”.
3. El día 21 de septiembre de 2001, acudí a la “Reunión de Sindics de Greuges y Defensores de las Universidades de la Red del Instituto “Joan Lluís Vives” y de Murcia” que se celebró en Palma de Mallorca, que incluía en el orden del día, los siguientes aspectos de interés: “Convalidaciones”, “Evaluación por compensación”, “Respuesta de las autoridades académicas a las recomendaciones del Síndic y posibles consecuencias para las personas interesadas”, “Potenciación, control de calidad y reconocimiento del Tercer Ciclo” y “Problemática de la suscripción a revistas científicas”.
4. Por último, asistí al IV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Las Palmas los días 29, 30, y 31 de octubre de 2001, donde se abordaron los siguientes temas: “Responsabilidad y amparo de los Defensores”, “Normativas sobre discapacitados”, “Normativas sobre permanencia y evaluación compensatoria”, “Incorporación de la figura del Defensor Universitario en el proyecto de Ley de Universidades” y “Problemas de discriminación en la adaptación y convalidación de estudios superiores”. Estos contenidos se trataron en sesiones conjuntas entre las que se intercalaron sesiones desarrolladas por tres grupos de trabajo que abordaron los problemas relativos a: “Calificaciones (numéricas o no) en actas”, “Fracaso en rendimiento académico” y “Normativas de evaluación y exámenes”.

### **Conclusiones:**

**Uno.-** La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, contempla, en la disposición final decimocuarta, la figura del Defensor del Universitario y, por tanto, esta se incorpora de forma obligatoria a todas las Universidades. Este imperativo legal que deben recoger los Estatutos, ha de reforzar el convencimiento de facilitar la labor del Defensor para que desarrolle su trabajo adecuadamente. Probablemente, la existencia de la Oficina del Defensor del Universitario y las características y competencias de este, son poco conocidas por una parte de los miembros de la comunidad universitaria, incluso una mayoría piensa que es exclusivamente el Defensor de los estudiantes.

**Dos.-** Para alcanzar una Universidad de calidad, la comunidad universitaria debe estar siempre sometida a un proceso de mejora de los medios y recursos disponibles, de su organización, servicios y estructura. Debemos afrontar el futuro con actitudes abiertas para encontrar soluciones flexibles a los problemas que pueden plantearse. En este sentido el proceso de elaboración de los nuevos Estatutos constituye una oportunidad que no se debe desaprovechar.

**Tres.-** Los derechos de los que disfrutamos estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores, no deben hacernos olvidar nuestros deberes. Cada uno de nosotros tiene importantes obligaciones que cumplir; desde el respeto mutuo, con ilusión y solidaridad debemos trabajar.

**Cuatro.-** Aunque a menudo pongamos el acento en aquello que no funciona o que es susceptible de mejora, no conviene que se traduzca en una actitud negativa que merme la autoestima de la propia Universidad. No deberíamos recrearnos en lamentos, sino dedicar esfuerzos a encontrar las vías de solución necesarias. A pesar de los imponderables externos, lo que ha de ser la Universidad de Murcia dentro de unos años depende fundamentalmente de todos nosotros. Desde aquí quiero animar a los miembros del Claustro y de la Comunidad Universitaria a que contribuyamos a crear un espacio de serenidad y confianza para lograr la Universidad que queremos.

### **Agradecimientos:**

Además de los expresados anteriormente, quiero manifestar mi agradecimiento a la Profesora D<sup>a</sup> María del Carmen Sánchez Rojas Fenoll, primera Defensora del Universitario, que sentó las bases de este órgano y se ocupó durante más de cinco años de su funcionamiento.

A la Inspección de Servicios por la importante y eficaz tarea de coordinación de su actividad propia con la de la Oficina del Defensor.

A los funcionarios D. Juan Pedro Sánchez Martínez, adscrito con anterioridad a la Unidad de Apoyo al Claustro y D<sup>a</sup> Úrsula Mandesi Jiménez, adscrita actualmente a esta Unidad, por su inestimable ayuda en la gestión de la Oficina del Defensor.

Murcia, 27 de octubre de 2002.

El Defensor del Universitario.

Fdo.: Agustín Miñana Aznar