

**MEMORIA**  
**Del Defensor Universitario de la**  
**Universidad Rey Juan Carlos**  
**Curso académico 2005/2006**



**OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

**Móstoles (Madrid), noviembre de 2006**

© De la edición y del texto: Oficina del Defensor Universitario. URJC.

Imprime: StockCERO.

*"No despreciéis a nadie: un átomo hace sombra".*

Pitágoras

*"Lo que importa no es la habilidad para evitar los problemas, sino la manera en que se enfrenta uno a ellos cuando se presentan".*

Paul Auster



## ÍNDICE

1.- Presentación.....	7
2.- Oficina del Defensor Universitario de la URJC.....	11
3.- Metodología.....	13
4.- Actuaciones durante el curso académico 2005-2006.....	23
5.1. Consideraciones generales.....	23
5.2. Actuaciones <i>a instancia de parte</i> .....	26
5.3. Actuaciones <i>de oficio</i> .....	42
5.- Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora.....	47
6.- Actividades relacionadas con el colectivo de Defensores Universitarios y participación y organización de Encuentros.....	55
Anexo I: Estadísticas, Tablas y Gráficos.....	61
Anexo II: Ejecución del Presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario.....	67
Anexo III: Conclusiones de las Mesas de Trabajo del VII Encuentro Estatad de Defensores Universitarios .....	69
Anexo IV: Reglamento del Defensor Universitario de la URJC.....	95



## **1. PRESENTACIÓN**

Según lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, se presenta al Claustro la Memoria de las actividades desarrolladas por la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2005/2006.

Esta es la tercera Memoria que la Oficina del Defensor Universitario presenta al Claustro y al conjunto de la Comunidad Universitaria, que tomadas en su conjunto pueden representar un pequeño observatorio acerca del funcionamiento general de nuestra institución. La información sobre las reclamaciones, quejas, consultas y asuntos diversos que se dirigen a la Oficina permite identificar la existencia de posibles puntos débiles de la Universidad, lo que a su vez puede contribuir a la búsqueda de soluciones de una parte de los problemas o disfunciones identificados a través de las instancias dirigidas al Defensor. Lo que contienen estas Memorias no es un mero recuento de los eventuales éxitos y fracasos de la Oficina del Defensor Universitario, sino una invitación a reflexionar sobre la situación actual del servicio público de educación superior que le ha sido conferido a la Universidad Rey Juan Carlos, y acerca de cómo los miembros de la Comunidad Universitaria cumplen con esta misión general respetando los derechos y libertades de todos ellos. En cierto modo, todos, estudiantes y miembros del Personal de Investigación y Servicios y del Personal Docente e Investigador, se encuentran potencialmente implicados en los posibles desajustes, problemas, incumplimientos o conflictos, así como en su resolución y en la mejora del funcionamiento general de la Universidad.

Por esta razón, y como ya hice en cursos anteriores, resulta obligado comenzar haciendo explícitos los múltiples agradecimientos que el Defensor Universitario desea transmitir antes de detallar la actividad desarrollada en el curso 2005/2006. En primer lugar, agradecer al Rector y a los miembros del Claustro su confianza al elegirlo para desempeñar este puesto y el

apoyo y reconocimiento que en todo momento le han transmitido. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno y a todos aquellos que ocupan o han ocupado los distintos puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad, quienes han ayudado sin ambages y han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria de la URJC pertenecientes a los tres sectores que de una manera u otra han tenido relación con el Defensor. Y por último, pero no por ello menos importante, el agradecimiento a Almudena Santalices Gómez, quien constituye el apoyo administrativo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina y para la elaboración de la presente Memoria.

También en esta ocasión deseo pedir mis más sinceras disculpas a todas aquellas personas a las que en el curso de mis actuaciones haya podido incomodar o molestar, así como reconocer mis equivocaciones o errores en la forma o el fondo de mis intervenciones. En todos los casos, mis palabras y mis actos han estado guiados por la independencia de criterio, la neutralidad y el intento de cumplir con las funciones que se le asignan a la figura del Defensor Universitario en lo referente a velar por el cumplimiento y el respeto a los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, reconociendo y valorando la pluralidad de opiniones y perspectivas que la caracterizan. Entiendo que algunas veces las intervenciones del Defensor pueden resultar excesivamente puntillosas, escrupulosas o derivadas de un exceso de celo, pero se trata en todos los casos, o al menos esa es siempre mi intención, de actuaciones que obedecen a mis obligaciones como garante de los derechos y libertades de la Comunidad Universitaria, y de velar por el cumplimiento de los procedimientos y las normativas vigentes.

La Oficina del Defensor Universitario intenta ser un espacio accesible de confianza y utilidad, de servicio y de mejora de la actividad universitaria disponible para todos, una ayuda para afrontar de manera crítica pero constructiva aquellos asuntos que puedan requerir cambios, mejoras, rectificaciones o censuras, con el máximo respeto por las personas, garantizando la confidencialidad, la neutralidad y la disposición a facilitar la



ayuda que puedan requerir de ella. Abierta a todos, dispuesta a recibir y a escuchar a todos, con voluntad decidida de contribuir en la medida de lo posible a lograr que trabajar y convivir en nuestra Universidad sea cada vez más gratificante para sus miembros, objetivo éste en el que toda la Comunidad Universitaria ha de sentirse implicada y responsable.

Como en Memorias anteriores, deseo expresar también mi más sincero agradecimiento al colectivo de Defensores Universitarios de las universidades españolas por su constante ayuda, su cordialidad y su ejemplo, como profesionales y como personas, mostrados con gran generosidad a través de las múltiples actividades compartidas, tanto en los Encuentros Estatales anuales como en las consultas y las acciones coordinadas por la Comisión Permanente, a la que he tenido el privilegio de pertenecer durante los dos últimos años.

Por último, esta tercera Memoria ofrece en su presentación ligeras variaciones en relación con las anteriores. Así, se ha optado por ofrecer en el ejemplar en soporte papel sólo un resumen de la información más relevante de la Oficina del Defensor en el curso 2005/2006, e incluir en dicho ejemplar un CD donde figura la totalidad de la Memoria (103 páginas) para su lectura o consulta en soporte informático. El objetivo fundamental es tratar de adaptarse a las tendencias más recientes de presentación de la información e intentar contribuir al ahorro de papel y a la reducción de los costes asociados. Por ello, se ruega que si se desea consultar en su totalidad esta Memoria no se imprima salvo que sea absolutamente necesario, de manera que entre todos hagamos una modesta contribución a la sostenibilidad del medio.



## **2. OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

La Oficina del Defensor Universitario está ubicada en el Edificio de Rectorado de la URJC (Campus de Móstoles) y se puede acceder a ella personalmente, por correo electrónico, telefónicamente o por fax.

Los datos de contacto son los siguientes:

Dirección postal: Oficina del Defensor Universitario. Rectorado. 4ª planta.  
Despacho 413. Tulipán, s/n. 28933 Móstoles (Madrid).

Defensor Universitario  
Carlos María Alcover de la Hera  
Teléfono: 91 6655069  
Fax: 916133845  
Correo electrónico: [defensoruniversitario@urjc.es](mailto:defensoruniversitario@urjc.es)

Secretaria Oficina Defensor Universitario  
Almudena Santalices Gómez  
Teléfono: 914887324  
Correo electrónico: [almudena.santalices@urjc.es](mailto:almudena.santalices@urjc.es)

Dirección de Internet de la Oficina:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18\\_defensor.php](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18_defensor.php)

Reglamento del Defensor Universitario de la URJC:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/reglamento.html](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html)

Memoria del Curso 2003/2004:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/memoria\\_defensoruniver\\_2003\\_04.pdf](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2003_04.pdf)

Memoria del Curso 2004/2005:  
[http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/memoria\\_defensoruniver\\_2004\\_05.pdf](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2004_05.pdf)

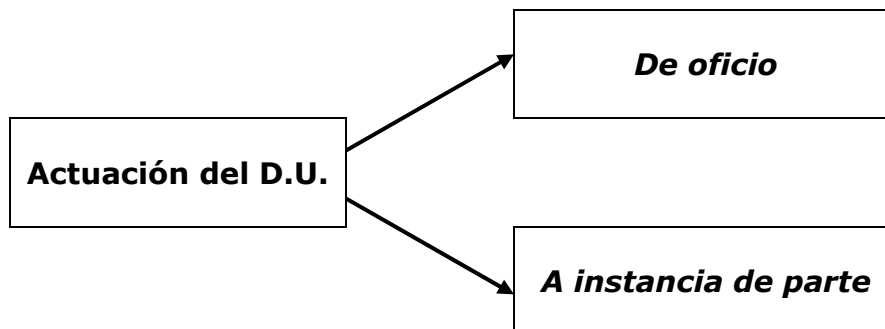


### 3. METODOLOGÍA

En este capítulo se resume la metodología de trabajo utilizada en la Oficina del Defensor Universitario en la tramitación de los asuntos que le son propios, y que sirve de base al modo en el que se clasifica la actividad desarrollada durante el curso 2005/2006.

En el Reglamento del Defensor Universitario aprobado por el Claustro de la Universidad Rey Juan Carlos, se establece en su *Título III. Funciones y competencias*, artículo 4, que "el Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte".

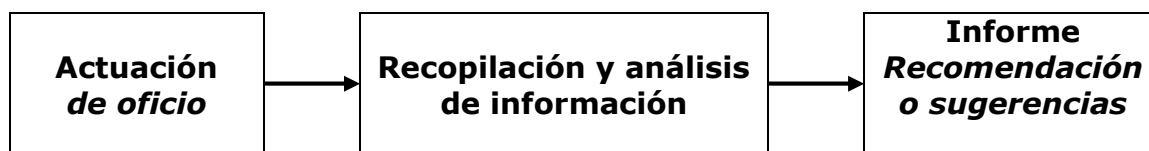
Aquí ya se establece una primera distinción sobre el carácter de las actuaciones, de manera que éstas se clasifican en función de los dos criterios, si bien en algunos casos una actuación a instancia de parte puede dar lugar, posteriormente, a una actuación de oficio.



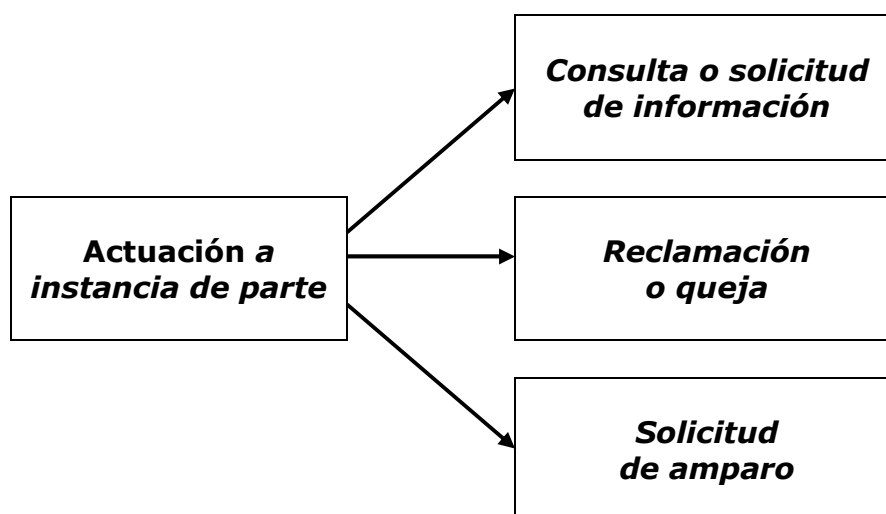
Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de un informe en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una *recomendación*, a través de la cual el Defensor Universitario, tras analizar los antecedentes y las características de situaciones o de problemas concretos, ofrece sugerencias o recomendaciones de mejora o de posible solución de ellos. Su origen se encuentra tanto en problemas detectados por la propia

experiencia como miembro de la Comunidad Universitaria del Defensor, como en quejas puntuales recibidas, verbalmente o por escrito, y que, bien por sus derivaciones bien por su posible extrapolación, dan lugar a investigaciones.

Suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados o afectados por el problema o la situación, y según el caso también pueden ser informados los máximos responsables de dichas instancias o servicios.



Por su parte, las actuaciones a instancia de parte pueden diferenciarse en varios tipos. Esta tipificación se ha elaborado a partir de la práctica cotidiana y del funcionamiento de la propia Oficina del Defensor Universitario, que ha dado lugar a una agrupación de las actuaciones según el siguiente esquema:



Todas ellas dan lugar a la apertura de un *expediente*, donde se reúne y se integra toda la información y documentación generada durante su tramitación.

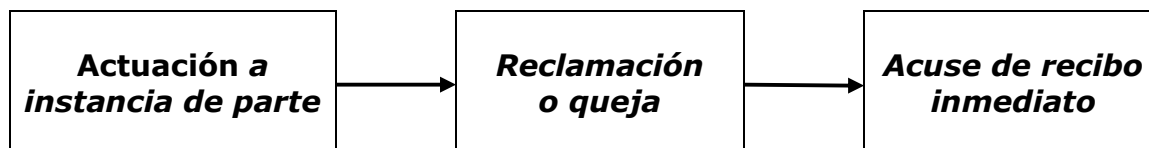
Por lo que respecta al primero de los tipos, las solicitudes que se presentan al Defensor Universitario que contienen consultas de información son atendidas siempre que se cuente con la posibilidad de ofrecer de manera clara y completa dicha información; en caso contrario, se facilita la dirección, persona o instancia que puede facilitarla. Aunque puede ponerse en duda que la Oficina del Defensor Universitario sea responsable de ofrecer información, ésta siempre se proporciona, además de ofrecer, cuando así lo requieren, orientación o consejo relacionados con la solicitud de información presentada.



Por otro lado, el registro de estas solicitudes de información puede permitir a lo largo del tiempo identificar posibles defectos o carencias en los sistemas de información de la universidad o de sus respectivos centros, instancias o servicios, de manera que se pueden emitir recomendaciones o sugerencias dirigidas a corregir, mejorar o ampliar dichos contenidos o sistemas de información.

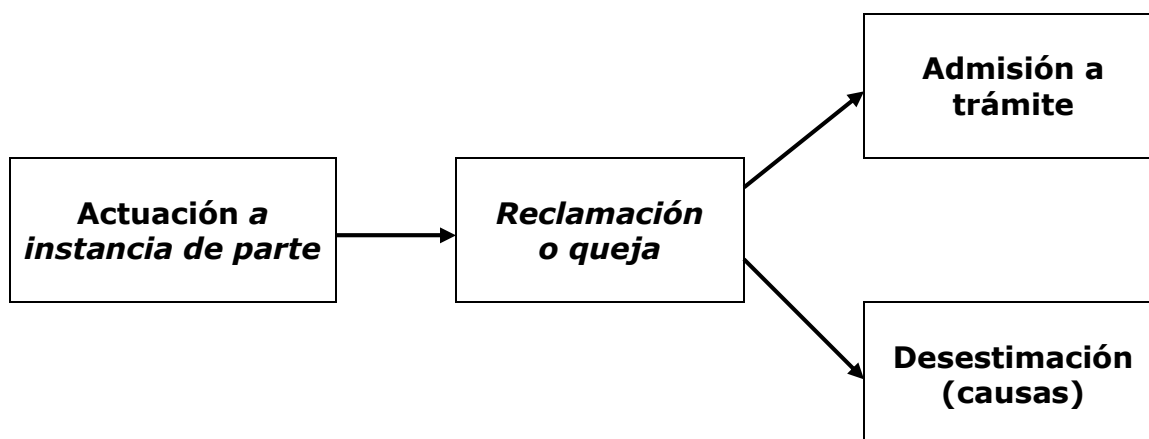
En cuanto al segundo de los tipos, la *reclamación* o *queja* constituye sin duda el de mayor frecuencia y volumen. Los canales a través de los cuales se reciben son el mensaje de correo electrónico, la instancia presentada en el Registro General o en los Registros de Campus, y telefónica o verbalmente, si bien en estos últimos casos siempre se solicita al interesado que para que el Defensor Universitario inicie cualquier actuación es necesario presentar la reclamación por escrito. En todos los

casos, la Oficina del Defensor comunica *acuse de recibo* del escrito que se le ha enviado.



Ha sido norma desde el comienzo del funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario la rapidez e inmediatez, cuando ésta ha sido posible, en comunicar al interesado la recepción de su reclamación. Teniendo en cuenta que buena parte de éstas se reciben mediante mensajes de correo electrónico (véase el capítulo siguiente), la facilidad y la rapidez de respuesta que proporciona este medio ha permitido que, en muchos casos, dicha comunicación se haya producido prácticamente en *tiempo real*, lo que transmite al usuario una gran confianza y una percepción de atención y dedicación permanentes.

A continuación, se comprueba la veracidad y/o la legitimidad de los hechos denunciados, antes de admitir a trámite o desestimar la reclamación. Asimismo, se procede a un examen acerca de si el caso o problema planteado –su tratamiento y su posible solución– puede incluirse en las competencias que los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos confieren al Defensor Universitario.

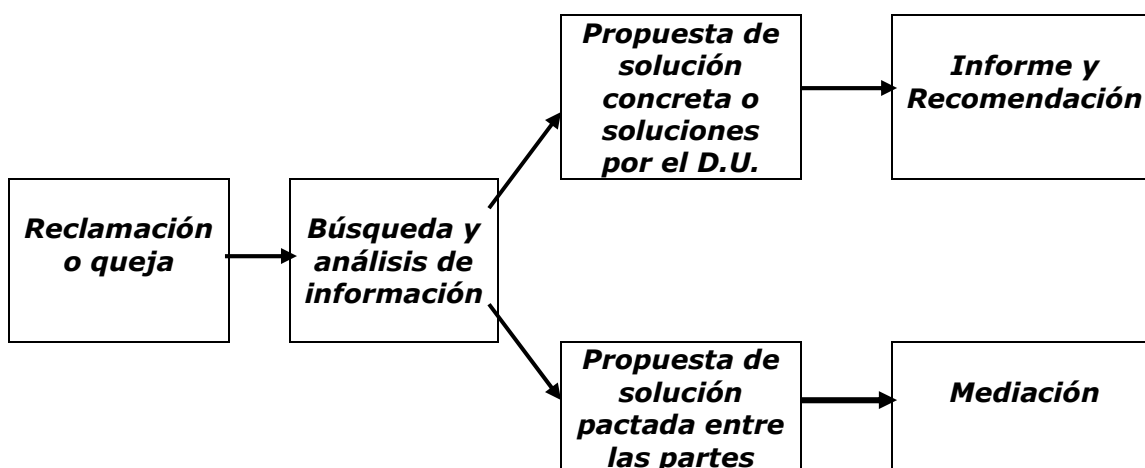




Una vez que la reclamación o queja ha sido admitida a trámite por el Defensor, se comprueba si el/los interesado/s han utilizado y, en su caso, agotado las vías ordinarias previas. Aunque el hecho de agotar las vías ordinarias no es una condición indispensable para aceptar a trámite una queja, el Defensor Universitario recomienda e intenta en todos los casos que el/los reclamante/s se dirijan, si la naturaleza del caso lo permite, a la instancia más próxima con responsabilidad y capacidad para atender la reclamación, y ello por dos motivos básicos; en primer lugar, con objeto de que los miembros de la Comunidad Universitaria conozcan y utilicen las vías ordinarias para la presentación de reclamaciones (se trata, si se prefiere llamarlo así, de un intento de transmitir *cultura universitaria procedimental*); y en segundo lugar, de que el Defensor no se inmiscuya ni reste capacidad resolutoria a las instancias responsables, puesto que si bien, como ya se dijo, el Defensor Universitario no siempre constituye necesariamente una *última instancia*, sí se pronuncia a favor de que los problemas se traten directamente entre las partes afectadas y sea a través del diálogo y de la argumentación como se alcancen soluciones razonables. Un ejemplo habitual en la actividad cotidiana de la Oficina del Defensor lo constituyen las quejas o reclamaciones del alumnado expresando su desacuerdo con el resultado de una calificación obtenida en un examen o tras una revisión.

Aunque este tipo de reclamaciones son admitidas por el Defensor, lo que primero recomienda, en el caso de que no se hubiera hecho, es que se dirija la correspondiente queja a la *Comisión de Reclamaciones* de cada Centro, Facultad o Escuela, y que tras pronunciarse ésta, en caso de mantenerse el desacuerdo y después de presentar el correspondiente recurso si cabe, entonces se dirijan al Defensor Universitario. En estos casos, lo que se hace desde la Oficina es un seguimiento de todo el proceso, solicitando copias de la instancia presentada por el alumno y del escrito remitido por la Comisión de Reclamaciones en respuesta, verificando que se cumplen los procedimientos establecidos, los plazos para responder, etc.

En aquellos casos en los que se han agotado las instancias ordinarias previas y se han llevado a cabo las comprobaciones señaladas anteriormente que permiten al Defensor Universitario aceptar a trámite una reclamación, éste da comienzo a su actuación propiamente dicha, en la que recaba la información pertinente, bien a través de solicitudes de documentación bien por medio de entrevista personales, y analiza los argumentos y las razones que aducen las partes en relación con el problema planteado. Como resultado de su investigación, el Defensor Universitario utiliza básicamente dos mecanismos de intervención: 1) la elaboración de un informe que finaliza con una *recomendación* o con un conjunto de ellas, según las características del caso, en la que se sugiere una solución concreta o un conjunto de posibles soluciones al problema o conflicto planteado; y 2) la propuesta u ofrecimiento a las partes implicadas de iniciar un proceso de *mediación*, en el que el Defensor actúa como mediador o facilitador neutral para que sean las propias partes las que encuentren una solución negociada al problema o conflicto. Para este segundo caso, el Reglamento del Defensor Universitario de la URJC (puede consultarse en la página Web: [http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/reglamento.html](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/reglamento.html)) tiene prevista la utilización de un procedimiento marco para llevar a cabo los procesos de mediación, si bien su uso en situaciones reales está sujeto a una gran flexibilidad en función de las características del caso.



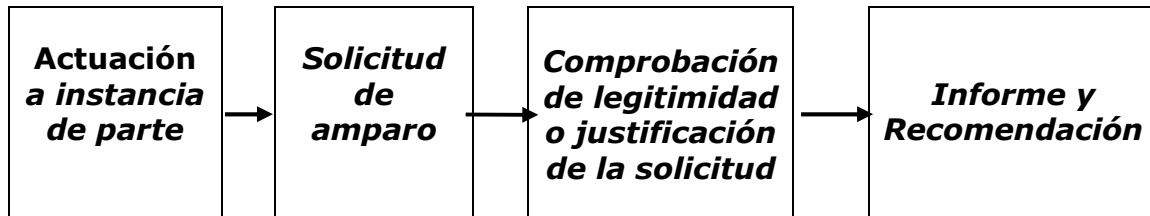
En el caso de la *recomendación*, se hace un seguimiento del resultado final, es decir, si la/s instancia/s o la/s persona/s responsables han *aceptado* o no dicha *recomendación* y los efectos reales que ha tenido, en su caso, así como si quien presentó la reclamación conoce y está conforme con el resultado finalmente obtenido.

Por lo que respecta a la *mediación*, y en el caso de que el resultado de este proceso no haya quedado firmado o por escrito, también se lleva a cabo un seguimiento acerca del grado de cumplimiento del acuerdo alcanzado.

Por último, se utiliza la denominación *solicitud de amparo* para todas aquellas peticiones recibidas en la Oficina del Defensor que presentan unas características comunes, especialmente la relativa a la solicitud de *ayuda* o *apoyo* ante una situación que no implica una vulneración o quebrantamiento de derechos o libertades, ni tampoco un incumplimiento de normativas o preceptos o un desacuerdo con una decisión, por lo que no pueden ser consideradas como *reclamaciones* o *quejas*, y en las que se solicita la concesión *extraordinaria* de algún derecho o la *excepción* justificada a la aplicación de una norma.

Un ejemplo paradigmático de este tipo de actuaciones lo constituye las solicitudes por parte de estudiantes de la concesión de una *séptima convocatoria de examen* o *convocatoria "de gracia"*, o de la concesión de una prórroga en los años de permanencia establecidos para la realización de los estudios, solicitudes que si bien van dirigidas lógicamente al Sr. Rector, suelen acompañarse con otra remitida al Defensor Universitario para que *interceda* o *preste su apoyo* ante la máxima autoridad académica. En estos casos, y tras comprobar la legitimidad y la justificación de dichas solicitudes, el Defensor Universitario prepara una *recomendación* en la que suele rogar la consideración de los hechos o reforzar las circunstancias justificatorias que avalan tales solicitudes. Obviamente, en aquellos casos en los que esa concesión supusiera el posible incumplimiento o la vulneración de normas, principios o leyes, así como la concesión de un trato de favor o de un trato en el que se conozca fehacientemente la falta de

equidad entre los miembros de la Comunidad Universitaria, el Defensor Universitario nunca avala ni recomienda la consideración de dicha solicitud.



En todos los casos de actuaciones *a instancia de parte*, la Oficina del Defensor Universitario ha tratado de intervenir de la manera más ágil y eficaz posible, eligiendo los medios que se consideraban más adecuados y directos para la resolución de los problemas y conflictos planteados, e incluso optando en muchas ocasiones por la búsqueda de eficacia y eficiencia en detrimento de los procedimientos formalizados si se consideraba que el uso de estos sólo iba a traer consigo una mayor lentitud en la resolución, y siempre que las características del caso no lo exigieran. No obstante, la prudencia y la sensatez también han sido en todo momento pautas de comportamiento del Defensor Universitario o, al menos, ese ha sido siempre su propósito.

El siguiente capítulo de esta Memoria anual, en el que se da cuenta de las actuaciones realizadas por el Defensor Universitario durante el curso académico 2005/2006, se ha organizado en función de la metodología de funcionamiento de la Oficina del Defensor que se ha explicado aquí, ofreciendo los datos más relevantes clasificados en estas cuatro grandes categorías:

- a) Actuaciones a instancia de parte: *consultas o solicitudes de información*.
- b) Actuaciones a instancia de parte: *reclamaciones o quejas*.
- c) Actuaciones a instancia de parte: *solicitudes de amparo*.
- d) Actuaciones de oficio: *informes y recomendaciones*.

Por último, en el Anexo I se ofrece un resumen gráfico de la actividad de la Oficina del Defensor y de los diferentes tipos de actuaciones realizadas durante el curso.



## 4. ACTUACIONES REALIZADAS DURANTE EL CURSO 2005/2006

### 4.1. CONSIDERACIONES GENERALES

En este capítulo se ofrecen los principales datos sobre las actuaciones realizadas desde la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2005/2006.

El número total de actuaciones fue de 177, de las cuales 167 corresponden a la categoría *a instancia de parte*, 8 a la categoría *de oficio* y 2 instancias no fueron admitidas a trámite por su carácter anónimo (Tabla 1). En este último caso, ambas se recibieron a través de un mensaje de correo electrónico, al que se contestó desde la Oficina señalando que no se admitían instancias o escritos que no vinieran acompañadas de una correcta identificación del remitente, y que si deseaban que su asunto fuera atendido deberían presentar la documentación con los datos personales requeridos en la instancia dirigida al Defensor Universitario (disponible en la web del Defensor: [http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/instancia\\_defensor\\_u.doc](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/instancia_defensor_u.doc)). No se obtuvo respuesta a estos mensajes, por lo que ambas instancias no fueron admitidas a trámite. En consecuencia, el cómputo de actuaciones que se analizan a continuación se reduce a 175.

**Tabla 1. Número total de actuaciones**

<b>Tipo</b>	<b>Número</b>
<i>A instancia de parte</i>	167
<i>De oficio</i>	8
<i>No admitidas a trámite</i>	2

En comparación con el curso académico 2004/2005 (puede consultarse la Memoria en la siguiente dirección de la web del Defensor: [http://www.urjc.es/z\\_files/aj\\_comu/aj18/memoria\\_defensoruniver\\_2004\\_05.pdf](http://www.urjc.es/z_files/aj_comu/aj18/memoria_defensoruniver_2004_05.pdf)), el volumen total de actuaciones ha descendido de 181 a 175, si bien es necesario señalar las diferencias entre las categorías de actuaciones. En cuanto a las realizadas *a instancia de parte*, en este curso han sido 167, mientras que en el anterior fueron 166, es decir, prácticamente se ha mantenido el número de intervenciones de este tipo. Por su parte, las actuaciones *de oficio* han descendido de 15 en el curso 2004/1005 a 8 en el actual, lo que representa una reducción de cerca del 50%.

El mantenimiento del número de actuaciones *a instancia de parte* permite considerar que la Oficina del Defensor Universitario es conocida y utilizada por los miembros de la Comunidad Universitaria, y que recurren a ella cuando desean plantear una reclamación, consulta o asunto de otro tipo. Aunque los tres cursos académicos transcurridos desde la implantación del Defensor en la URJC no permiten aún realizar inferencias fiables, podría considerarse que en torno a las cantidades citadas se encuentra el número de actuaciones *promedio* por curso académico.

Y en cuanto al descenso del segundo tipo de actuaciones, su explicación puede deberse bien a la ausencia de motivos en este periodo concreto que hayan requerido a juicio del Defensor su intervención directa, bien a que a medida que transcurren los cursos académicos disminuyen algunos de los problemas o causas que las motivaban, como puede desprenderse de la disminución progresiva a lo largo de estos tres años (18 en el curso 2003/2004, 15 en el siguiente y 8 en el actual).

Por lo que respecta a la distribución temporal de las actuaciones a lo largo del curso académico, la Tabla 2 presenta las frecuencias desglosadas por meses.



**Tabla 2. Número de actuaciones desglosadas por meses**

<b>MES</b>	<b>OCT.</b>	<b>NOV.</b>	<b>DIC.</b>	<b>ENE.</b>	<b>FEB.</b>	<b>MAR.</b>	<b>ABR.</b>	<b>MAY.</b>	<b>JUN.</b>	<b>JUL.</b>	<b>AGO.</b>	<b>SEP.</b>
<b>Nº</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>22</b>
<b>%</b>	<b>13</b>	<b>7,3</b>	<b>5,1</b>	<b>3,9</b>	<b>8,5</b>	<b>6,8</b>	<b>5,6</b>	<b>7,3</b>	<b>9,1</b>	<b>14,1</b>	<b>2,2</b>	<b>12,4</b>

Como ha sido habitual en los cursos anteriores, el mayor volumen de actividad tiende a concentrarse en tres periodos claramente definidos: comienzo de curso (octubre-noviembre, que representan el 20,3% del total); periodo de exámenes de la convocatoria de junio (junio-julio, un 23,2%); y final de curso y convocatoria extraordinaria de exámenes de septiembre (que suponen un 12,4% del total). No obstante, y a diferencia de lo que ocurría en el curso 2004/2005, se aprecia un ligero incremento de asuntos recibidos en el periodo correspondiente a la convocatoria de febrero (febrero y marzo representan un 15,3% del total, cuando en el curso anterior esos mismos meses reflejaban un 10,5%), lo que puede interpretarse como un ligero repunte de problemas localizado en esas fechas. En estos periodos, además de los asuntos relacionados con los exámenes, matriculación y otros asuntos relacionados directamente con los estudiantes, tienen lugar en el contexto del Personal Docente e Investigador procesos que pueden lugar a problemas, como son la elaboración del Plan de Ordenación Docente, la renovación o contratación de profesorado, etcétera.

Por otra parte, conviene recordar que algunos de los asuntos correspondientes al comienzo de curso pueden encontrarse relacionados con problemas correspondientes al curso anterior, al igual que un determinado número de asuntos relativos al curso 2005/2006 llegan a la Oficina del Defensor una vez ya iniciado el curso siguiente, de manera que aparecerán reflejados en la Memoria del curso 2006/2007. La actividad universitaria posee un carácter continuado, por lo que su dinamismo escapa a la posibilidad de verse reflejado con exactitud en un periodo de tiempo fijado,

además del hecho de que algunos asuntos se inician mucho tiempo antes de llegar al Defensor, de manera que lo que aquí se computa es el momento en que la Oficina recibe la instancia correspondiente.

A continuación se analizan de manera detallada las distintas actuaciones dividiéndolas en las modalidades señaladas; en primer lugar, las realizadas *a instancia de parte*, y en segundo lugar, las llevadas a cabo *de oficio*.

#### **4.2. ACTUACIONES A INSTANCIA DE PARTE**

Como ya es habitual, la mayor parte de las instancias recibidas en la Oficina del Defensor Universitario lo han sido a través del correo electrónico, con un total de 123, lo que representa un 73,6% (direcciones actuales de la Oficina: general: [defensoruniversitario@urjc.es](mailto:defensoruniversitario@urjc.es); secretaría administrativa: [almudena.santalices@urjc.es](mailto:almudena.santalices@urjc.es)), mientras que 44 de ellas (el 26,4%) lo han hecho a través del Registro General (Campus de Móstoles) o de los Registros de Campus (Alcorcón, Fuenlabrada y Vicálvaro). Estos datos reflejan un ligero cambio con respecto al curso anterior, donde las proporciones fueron de un 72% por vía del correo electrónico y un 28% a través de Registro.

**Tabla 3. Vía de entrada a la Oficina del Defensor de las instancias**

	Vía de entrada	
	Correo electrónico	Registros
Número total	123	44
Porcentaje	73,6 %	26,4 %

Del total de 167 actuaciones realizadas *a instancia de parte*, la distribución por sectores de la Comunidad Universitaria aparece reflejada en la Tabla 4.

**Tabla 4. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores**

<b>SECTOR</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>%</b>
ESTUDIANTES	123	73,6%
PDI	32	19,2%
PAS	2	1,2%
ESTUDIANTES BECARIOS/AS	6	3,6%
EX-ALUMNOS/AS	3	1,8%
DIRECCION GRAL. UNIVERSIDADES C.M.	1	0,6%

Del mismo modo que ocurría en curso anteriores (y como es habitual en las Oficinas de Defensores del resto de Universidades españolas por los datos contenidos en las Memoria o Informes de los Defensores Universitarios), el mayor número de instancias ha sido presentado por el sector de los estudiantes, seguido por el Personal Docente e Investigador y el Personal de Administración y Servicios.

Sin embargo, en comparación con el curso 2004/2005 se ha producido un cambio significativo en los porcentajes relativos a los estudiantes y el PDI. Así, en el primero de ellos se ha producido una disminución de prácticamente un diez por ciento (del 83% al 73,6%), mientras que en el sector PDI presenta un incremento de algo más del doble (de un 9% en el curso anterior a un 19,2 en el actual).

Estas diferencias parecen significativas a simple vista, especialmente en lo que se refiere al aumento de asuntos relacionados con el PDI. Si bien todos los problemas o asuntos que motivan una reclamación son importantes, puesto que afectan a personas concretas y es desde su posición y desde su vivencia desde donde ha de valorarse su trascendencia, es posible considerar que los problemas que afectan a este sector pueden

tener un carácter de mayor complejidad y dificultad de resolución debido a las propias características de las condiciones del profesorado: una marcada estructura jerárquica y de poder, una elevada dependencia e interdependencia, relaciones a largo plazo, conflictos de intereses, etcétera. En este sentido, y con independencia de que su frecuencia frente a los asuntos presentados por estudiantes sea menor, cabe considerar que este tipo de problemas o conflictos poseen una relevancia mayor, ya que afectan a las relaciones interpersonales, a luchas abiertas de poder, y a la propia convivencia en el seno de la Comunidad Universitaria, e incluso por la posibilidad de que afecten a terceras partes en principio no implicadas, como pueden ser los estudiantes o miembros del PAS cuando existe algún problema o conflicto entre Departamentos o entre el profesorado. En consecuencia, no es sólo la frecuencia estadística lo que hay que considerar, sino también el efecto perturbador para la vida universitaria que pueden tener los asuntos en los que se encuentra implicado el PDI, dada su posición y su capacidad de influencia en el contexto universitario.

Por su parte, la categoría de *estudiantes becarios/as* alude a aquellos casos en los que el motivo de la reclamación se encuentra relacionado con algún asunto implicado en dicha condición de becario, y no a aspectos relativos a su condición de estudiantes.

Por último, el asunto aludido en la Tabla 4 relacionado con la *Dirección General de Universidades de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid* alude a una queja presentada por dos personas ante dicha Dirección General y ante el Defensor Universitario de la URJC, pero en la que la propia Directora General intervino directamente requiriendo información al Defensor Universitario y ampliando la reclamación inicial, motivo por el cual se considera como una actuación independiente requerida por el escrito de la autoridad educativa citada.

La Tabla 5 recoge el número total de actuaciones *a instancia de parte* clasificadas según el Campus de procedencia, incluyendo una categoría para aquellas que se refieren a asuntos generales o que dependen exclusivamente de los Servicios Centrales de la Universidad

**Tabla 5. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por Campus**

<b>CAMPUS</b>	<b>NÚMERO TOTAL</b>	<b>%</b>
ALCORCÓN	15	9,0%
FUENLABRADA	31	18,5 %
MÓSTOLES	41	24,5%
VICÁLVARO	64	38,3%
URJC General	16	9,7%

Conviene señalar que los datos se computan según la procedencia directa del Campus, con independencia de su origen, digamos, remoto, como ocurre por ejemplo con algún asunto relacionado con las Unidades Docentes Delegadas, donde el motivo del problema o de la reclamación puede encontrarse en alguna estructura o persona *de origen* vinculadas a los responsables de la titulación, pero también puede estar ocasionada por alguna estructura o persona *de destino* ubicada en el Campus donde se imparte la titulación. Por claridad y por economía se ha considerado preferible no distinguir en estos casos, aunque es posible que el origen del problema no se localice en el Campus al que se adjudica. No obstante, dado que todos los Campus de la URJC cuentan con UDDs, bien puede pensarse que los posibles problemas siguen una *distribución normal* y que se compensan entre sí.

Puesto que estos datos no pueden compararse en términos absolutos, debido al diferente tamaño de los Campus en lo referente al número de titulaciones, estudiantes y miembros del PDI y del PAS adscritos a cada uno de ellos, parece más útil compararlos con los datos del curso anterior.

En el Campus de Alcorcón se produce un ligero incremento, ya que se pasa de un 7,2% en el curso 2004/2005 a un 9,0% en el curso actual; en el Campus de Fuenlabrada también se percibe la misma tendencia, ya que el 15,0% del curso anterior se incrementa hasta alcanzar el 18,5% en el actual; en el Campus de Móstoles ocurre algo similar, ya que del 22,9% se pasa al 24,5%; en el Campus de Vicálvaro se percibe la mayor variación, en este caso descendente de manera significativa, ya que del 45,8% del curso 2004/2005 se pasa al 38,3% del actual; por último, los asuntos relacionados con la URJC en general mantienen un porcentaje muy similar: 9,1% en el curso anterior y 9,7% en el actual.

Por lo que respecta al tipo de actuaciones realizadas *a instancia de parte*, y según la metodología que se describió en capítulo anterior de este Memoria, se distinguen tres grandes categorías de asuntos: *reclamaciones/quejas*, *solicitudes de amparo* y *solicitudes de información o consultas*. La Tabla 6 presenta estos datos.

**Tabla 6. Total de actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos**

<b>TIPO DE ACTUACIONES</b>	<b>NÚMERO TOTAL TODOS LOS CAMPUS</b>
RECLAMACIONES/QUEJAS	68
SOLICITUD DE AMPARO	63
SOLICITUD DE INFORMACION/CONSULTAS	36

Si bien se mantiene con respecto al curso anterior que el mayor número de actuaciones responde a la categoría de reclamaciones o quejas, se aprecia una notable disminución en ella (del 53,0% del curso 2004/2005 al 40,7% del actual), mientras que se produce un notable incremento tanto en las solicitudes de amparo (donde resulta más significativo, ya que se pasa de un 22,9% a un 37,7%) y en las solicitudes de información o consultas (que de un 16,9% del curso anterior pasa a un 21,6% en el

actual). Estos datos reflejan una importante variación respecto al curso pasado, ya que las reclamaciones o quejas directas han disminuido, pero han aumentado las solicitudes de amparo, que pueden tener su origen más que un incumplimiento concreto o en una vulneración de derechos o normas, en un trato *injusto, abusivo o inadecuado*, lo que da lugar a situaciones diferentes y a posibles soluciones también diferentes, especialmente en lo que se refiere a la posibilidad de que dichos asuntos sean susceptibles de *mediación* por parte del Defensor. Por último, el incremento detectado también en el número de solicitudes de información o consultas puede indicar que dicha información o su interpretación no se encuentra fácilmente accesible o no es comprensible, de manera que sería necesario revisar los sistemas de comunicación y de información de todas las estructuras y órganos de la Universidad.

A continuación se presentan los datos correspondientes al sector de estudiantes, estructurados en cuatro grandes apartados: actuaciones por Campus de procedencia: asuntos que motivaban las reclamaciones/quejas; solicitudes de amparo; y solicitudes de información o consulta.

En lo que se refiere al primero de ellos, la Tabla 7 recoge las instancias remitidas por estudiantes según su Campus de procedencia.

**Tabla 7. ACTUACIONES POR SECTORES  
Sector Alumnado**

<b>CAMPUS</b>	<b>ACTUACIONES</b>	<b>TOTAL ALUMNADO CAMPUS*</b>	<b>% QUE REPRESENTAN</b>
ALCORCÓN	10	1355	0,73%
FUENLABRADA	25	3945	0,63%
MÓSTOLES	28	3266	0,85%
VICALVARO	54	8016	0,67%
URJC	13	16582	

\* Los datos corresponden al curso 2005/2006, según las cifras facilitadas por el Servicio de Gestión Académica y Alumnos.

El total de estudiantes aquí incluido se refiere exclusivamente a los matriculados en titulaciones de primer y segundo ciclo, sin incluir por lo tanto a los estudiantes de tercer ciclo y títulos propios, a los matriculados en los centros adscritos ESIC y ESERP, ni a los estudiantes extranjeros en programas Erasmus, visitantes o matriculados en pruebas de conjunto.

Debido al diferente número de estudiantes matriculados en cada Campus, los datos no pueden interpretarse en términos absolutos, por lo que en dicha Tabla se incluyen los porcentajes que representan las actuaciones en relación con el número total de matriculados en cada uno de ellos. Comparados con los mismos datos del curso 2004/2005, los resultados son muy similares, aunque se detectan ligeros descensos en dos de ellos. Así, el Campus de Móstoles pasa de un 1,06% del curso anterior a un 0,85% en el actual, y en el Campus de Vicálvaro desciende de un 0,86% a un 0,67%. Por su parte, el Campus de Alcorcón pasa de un 0,66% a un 0,73%, y el de Fuenlabrada, de un 0,60 a un 0,63, incrementos apenas apreciables.

Considerando el número total de estudiantes matriculados en la URJC en el curso 2005/2006, que asciende a 16.582, el porcentaje de actuaciones a instancia de parte del Defensor Universitario relativas a este sector afecta a un 2,88% del total del alumnado, cifra que puede considerarse relativamente baja y que además disminuye con respecto al curso anterior, donde ese porcentaje fue del 3,18%.

Además del dato numérico, es importante conocer los asuntos que motivaban las instancias remitidas por los estudiantes, ya que permiten conocer el origen de los problemas, así como su frecuencia y su posible comparación con la información referida al curso académico anterior, con el objeto de analizar la prevalencia o la aparición de otros asuntos que pudieran dar lugar a reclamaciones o solicitudes de algún tipo.



**Tabla 8. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas**

Reclamaciones/Quejas	ASUNTO*	Nº ACTUAC.
	Problemas matriculación de asignaturas	9
	Actitudes del profesorado	9
	Errores/retrasos Expedientes, Actas y Títulos	5
	Revisión de examen	5
	Convalidaciones	4
	Problemas en la realización de exámenes	3
	Horarios de asignaturas/prácticas	3
	Retraso en el pago de alumnos Becarios	2
	Retraso publicación de notas	2
	Retraso/error en fechas de exámenes	2
	Problemas Prácticas en Empresa	1
	Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	

\* Se han computado las reclamaciones/quejas por el motivo principal de las mismas, aunque algunas de ellas incluían varios asuntos cuyo contenido coincide con alguno de los señalados en la tabla.

Como puede comprobarse en la Tabla 8, los asuntos que con mayor frecuencia motivan las instancias de los estudiantes se encuentran relacionados con dos grandes temas.

El primero de ellos alude a la actividad académica y a las relaciones con el profesorado, donde se engloban asuntos como la realización de exámenes, los procesos de evaluación y revisión, la publicación de calificaciones y, especialmente, problemas derivados de determinadas actitudes del profesorado en su trato hacia los estudiantes, que presenta en este tipo de reclamaciones la mayor frecuencia. En el curso actual, el número de quejas presentadas al Defensor por este motivo ha sido de nueve, cuando en el curso anterior habían sido seis. Este pequeño incremento produce cierta preocupación, ya que señala la existencia de un tipo de problemas que sería deseable evitar. No es posible ofrecer en esta Memoria detalles concretos de los asuntos que motivaban estas reclamaciones, ya que prima el principio de confidencialidad y la imposibilidad de facilitar información que permitiera la posible identificación

de las personas implicadas, pero en general se puede decir que las actitudes y los comportamientos del profesorado en estas reclamaciones se referían a un trato hacia los estudiantes excesivamente autoritario, despectivo o intransigente, y que podía en distintos grados vulnerar derechos o causar ofensas injustificadas.

Y el segundo grupo de reclamaciones se refiere a asuntos de gestión bien académica (solicitudes de convalidación y adaptación, retrasos en la publicación de fechas de exámenes y de horarios), bien administrativa (problemas de matriculación, retrasos o errores en la tramitación de expedientes, certificaciones y títulos). En este sentido, también algunos de los problemas se mantienen al igual que ocurría en cursos anteriores, por lo que es necesario poner de manifiesto de nuevo la necesidad de mejorar estos procesos para evitar disfunciones, perjuicios e incluso vulneración de derechos recogidos en los Estatutos de la URJC.

Sobre ambos tipos de reclamaciones y las correspondientes sugerencias y recomendaciones de mejora propuestas por el Defensor se tratará en el Capítulo 5, *Conclusiones*, de esta Memoria.

En cuanto a las actuaciones incluidas bajo el epígrafe de solicitudes de amparo, se refieren a aquellas instancias dirigidas al Defensor Universitario en las que se solicita su ayuda, apoyo o intercesión antes los órganos o las personas responsables, a quienes se rogaba la concesión de una *gracias* o de una excepción con carácter extraordinario en el cumplimiento o aplicación de una norma, un plazo o una exigencia. En este sentido, las actuaciones del Defensor en tales solicitudes, tras estudiar si se encontraban suficientemente justificadas y podían ser legítimas, se orientaba hacia la mediación, con un carácter más *informal* que el proceso de resolución de conflictos al que habitualmente se alude con este término, y al apoyo ante los órganos o personas competentes para que se valorara o analizara en particular cada una de estas solicitudes.

La Tabla 9 presenta los asuntos y las frecuencias de este tipo de instancias.

**Tabla 9. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Solicitudes de Amparo</b>	Condiciones injustas de exámenes	6
	Cambios de horario en prácticas/exámenes	5
	7º Año de Gracia	4
	Permanencia en 2º Ciclo	4
	Solicitud de plaza	3
	2ª Matriculación	3
	7ª Convocatoria	2
	Alumnos con discapacidad	2
	Otros	15
<b>TOTAL</b>		<b>44</b>

Como se puede comprobar, una buena parte de ellas se refiere a asuntos relacionados con las normas de permanencia en la Universidad, como son las solicitudes de un año de gracia para finalizar los estudios, de una séptima convocatoria para superar una asignatura o de permanencia en primer curso con una segunda matriculación o en un segundo ciclo.

Con respecto a las normas de permanencia de la URJC, y como ya se trató en las Memorias del Defensor Universitario de los cursos 2003/2004 y 2004/2005, especialmente en lo que se refiere al máximo de años de matrícula en una titulación de primer o de segundo ciclo, el Defensor ya se manifestó favorable a su modificación en lo referente a la supresión del número máximo de años, para lo cual envió los correspondientes informes al Consejo de Gobierno y al Consejo Social. Afortunadamente, y tras el preceptivo informe exigido por la ley y emitido por el Consejo de Coordinación Universitaria, que fue favorable, el Consejo Social de la URJC aprobó la modificación señalada a partir del curso 2006/2007, por lo que las normas de permanencia de la URJC quedan limitadas a lo establecido a propósito de los estudiantes de primer curso matriculados por primera vez y a los estudiantes matriculados por segunda y posteriores veces (puede

consultarse en: [http://www.urjc.es/z\\_files/af\\_alumn/af03/permanencia.html](http://www.urjc.es/z_files/af_alumn/af03/permanencia.html)). A juicio del Defensor esta normativa resulta mucho más adaptada a la realidad social y a las condiciones personales de la mayor parte de los estudiantes, quienes a lo largo de la totalidad o de una parte de su carrera universitaria simultanean sus estudios con la actividad laboral. Por ello, el Defensor Universitario desea manifestar su agradecimiento a los miembros del Consejo de Gobierno y del Consejo Social por su sensibilidad y su buena disposición en relación con este asunto.

Otros asuntos incluidos en esta categoría aluden a problemas producidos en el desarrollo de exámenes o en los criterios de evaluación, donde sin vulnerarse abiertamente normas o derechos sí podían crearse condiciones *injustas* o *abusivas*, en cuyo caso el Defensor, tras comprobar la justificación o legitimidad del asunto, trataba de mediar o de interceder para resolver el problema concreto.

También se incluyen aquí asuntos relacionados con posibles cambios en horarios lectivos, de prácticas o en calendario de exámenes, así como con solicitudes remitidas por estudiantes con discapacidad solicitando la ayuda del Defensor para cambiar o mejorar algún tipo de barrera que les impedía su actividad académica o encontrarse en igualdad de oportunidades.

Por último, en lo que se refiere al sector de estudiantes, la Tabla 10 presenta el número y el tipo de solicitudes de información o consulta remitidas al Defensor.

Al igual que ocurría en cursos anteriores, la mayor parte de estas solicitudes se referían a distintos aspectos relacionados con la normativa aplicable a los estudiantes. A pesar de que esta información aparece en la *Guía del Alumno* y en la página web de la URJC (puede consultarse en su totalidad en: [http://www.urjc.es/z\\_files/af\\_alumn/af03/af03\\_destino1.html](http://www.urjc.es/z_files/af_alumn/af03/af03_destino1.html)), parece que los estudiantes continúan teniendo problemas para acceder a ella, de manera que sería necesario quizá incrementar los medios de difusión de dicha normativa para que los estudiantes la conocieran en su

totalidad o pudieran consultarla cuando lo necesiten. Por ejemplo, podría incluirse en su totalidad (tal y como figura en la página web *general* de la URJC) en las páginas web de cada Centro o Campus, en la sección "alumnos", ya que en la actualidad solamente la Facultad de Ciencias de la Salud en el Campus de Alcorcón tiene un vínculo que enlaza a la normativa de la página web general. También se podría incrementar su acceso difundiendo la dirección de la página web a través de carteles distribuidos en las dependencias de las Secretarías de Alumnos, en los Decanatos e incluso en todas las aulas, de manera que los estudiantes conocieran tanto la existencia de la normativa que resulta de aplicación como el acceso a ella.

**Tabla 10. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector Alumnado: Asuntos y frecuencias de solicitudes de información, orientación o consejo**

<b>Solicitudes de Información</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
		Años de permanencia
	Procesos administrativos	4
	Adaptaciones/convalidaciones	4
	Tribunal Compensación	3
	Títulos/Máster/Doctorados	3
	Número de convocatorias	3
	Otros	10
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>

Por lo que se refiere al sector del Personal Docente e Investigador (PDI), el tipo de instancias remitidas al Defensor Universitario se ha limitado a las categorías de *reclamaciones/quejas* y *solicitudes de amparo*.

La Tabla 11 resume el contenido de las *reclamaciones/quejas*, que en este curso han sido 11, y que representa un significativo incremento con respecto al curso 2004/2005, cuando sólo se registraron 6.

**Tabla 11. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PDI: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Reclamaciones /Quejas</b>	Sobre la asignación de carga docente	3
	Sobre la no renovación de contratos	2
	Sobre los datos que figuran en la publicidad de un Programa de Doctorado	1
	Problemas con estudiante	1
	Sobre la publicación de trabajos investigación	1
	Sobre problemas con las autoridades académicas	1
	Sobre la suspensión del servicio de préstamo interbibliotecario en verano	1
	Sobre un anticipo no percibido a cargo de un proyecto de investigación	1
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Como puede comprobarse, los asuntos que han motivado las reclamaciones presentadas por el PDI presentan un carácter muy variado, y se refieren a asuntos donde se encuentran implicados directamente miembros del PDI, y que representan la mayor parte de ellos, y otros relativos a relaciones con otros sectores, tanto estudiantes como Personal de Administración y Servicios.

Este incremento en las reclamaciones enviadas al Defensor por parte del PDI puede obedecer a problemas puntuales o puede formar parte de conflictos estructurales o personales. Como en otras ocasiones, parece conveniente mostrar cierta prudencia a la hora de valorar este aumento de quejas del PDI y esperar a analizar su evolución a lo largo de los cursos antes de obtener conclusiones al respecto. No obstante, también el Defensor ha conocido de manera verbal la existencia de otros problemas en los que se encuentran implicados miembros del PDI, y que no han llegado a ser presentados formalmente por escrito, por lo que el Defensor, tal y como se establece su Reglamento, no ha iniciado ninguna actuación. Es decir,

también es consciente de que no sólo existen los problemas que llegan formalmente a la Oficina, sino que también existe una cierta cantidad de problemas o conflictos que no son presentados formalmente o que se resuelven por otras vías.

Por último, en lo referente al sector PDI, la Tabla 12 recoge los asuntos relacionados con las solicitudes de amparo, así como el número de ellas.

El número de intervenciones de este tipo ha sufrido un notable incremento en este curso con respecto al anterior, ya que se ha doblado (de 9 en el curso 2004/2005 a 18 en el actual). Como ya se mencionó anteriormente, el número de instancias presentadas al Defensor por el PDI ha aumentado considerablemente en relación con los dos cursos anteriores, lo que pone de manifiesto la utilidad y la confianza que al menos una parte de los miembros de este sector perciben en la figura del Defensor, y también, aunque no se puede asegurar con absoluta certeza, el posible incremento de conflictos y problemas entre los miembros de este colectivo.

**Tabla 12. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PDI: Asuntos y frecuencias de solicitudes de amparo**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Solicitudes de Amparo</b>	Solicitud de mediación/intervención del D.U. en distintos asuntos	8
	Problemas en Departamentos	3
	Asistencia y vigilancia de exámenes	2
	Ayuda promoción profesores Área	2
	Problemas con alumno	1
	Pérdida de despacho	1
	Derechos fundamentales/libertad de cátedra	1
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

Como se puede comprobar en la Tabla 12, salvo dos casos, el resto de los asuntos se refiere a problemas directos relacionados con el funcionamiento de los Departamentos. Debido a que la salvaguarda de la confidencialidad es requisito obligado en esta Memoria, no se pueden ofrecer más detalles de los problemas o conflictos concretos, para evitar la posible identificación de las personas implicadas. En opinión del Defensor, quizá este tipo de conflictos, que en muchas ocasiones tienen su origen en problemas de relaciones interpersonales que se trasladan o se generalizan al ámbito de la actividad profesional, constituyen uno de los principales problemas de la institución, y debería ser motivo de reflexión y de análisis para que todos los miembros del PDI adquirieran conciencia de las consecuencias negativas que para las personas implicadas y para la Universidad en su conjunto tienen estos conflictos. Teniendo en cuenta la perspectiva a largo plazo que presentan en general las relaciones en el ámbito universitario, debería tenerse en cuenta la enorme erosión que causan en las relaciones y en las actividades profesionales, así como sus efectos disfuncionales sobre la eficacia y la calidad universitarias.

En el caso de las solicitudes directas de intervención del Defensor Universitario como mediador en diferentes conflictos, y cuyos asuntos tampoco se especifican para garantizar la confidencialidad del proceso, el número ha pasado de 5 en el curso 2004/2005 a 8 en el actual. En general, los problemas planteados suelen caracterizarse por diferencias y desacuerdos en relación con intereses, opiniones o interpretaciones, y en los que no existe un incumplimiento o una vulneración de derechos o de normas. Es decir, se trata de casos típicos de conflictos de intereses y/o de conflictos de poder donde las partes ya han fracasado en procesos previos de negociación o donde el deterioro de la relación dificulta la comunicación y el diálogo directo. En estas intervenciones, el Defensor actúa simplemente como mediador, como facilitador, como ayuda en la búsqueda de soluciones entre las partes, tratando de lograr el doble objetivo de que lleguen a un acuerdo y restauren o mejoren sus relaciones en el futuro. Si bien se computan como *actuaciones de mediación* exclusivamente aquellas en las que las partes lo solicitan y se someten a ella, es necesario señalar que el Defensor Universitario realiza también en muchas ocasiones tareas de



mediación con un carácter más *informal*, es decir, sin que expresamente se trate de un proceso formalizado como tal, pero cuya filosofía, proceso y efectos pueden probablemente ser consideradas como intervenciones de mediación. En estos casos, lo que se valora es la posible eficacia de la intervención del Defensor, con independencia de la forma más o menos formalizada que esta adopte.

En cuanto al sector del Personal de Administración y Servicios (PAS), las instancias remitidas al Defensor Universitario en este curso han sido sólo 2, cuando en el curso anterior fueron 7. Los dos casos mencionados se refieren a un problema de carácter laboral y a un proceso de concurso de traslado. Así, se mantiene la pauta de los dos cursos anteriores, ya que este sector es el que menos se dirige al Defensor, una tendencia que también se aprecia en los datos contenidos en las Memorias de los Defensores Universitarios de otras universidades públicas españolas. Es posible que los problemas o conflictos que afectan a este colectivo se resuelvan por otras vías, como pueden ser la actividad sindical y los procesos de negociación con la Gerencia.

**Tabla 13. ACTUACIONES POR SECTORES**  
**Sector PAS: Asuntos y frecuencias de reclamaciones/quejas**

	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>Reclamaciones /Quejas</b>	Problemas laborales	1
	Concurso de traslado	1
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>

Por último, la Tabla 14 recoge el resto de intervenciones a instancia de parte presentadas por otros sectores relacionados con la Universidad, como ex—alumnos, becarios de investigación, estudiantes Erasmus o

participantes en la Universidad de Mayores. En algunos casos se trataba de reclamaciones o quejas y en otros en solicitudes de amparo.

**Tabla 14. Actuaciones relacionadas con varios Sectores de la Comunidad Universitaria**

<b>SECTOR/ SECTORES</b>	<b>ASUNTO</b>	<b>Nº ACTUAC.</b>
<b>EX/ALUMNO</b>	Retraso obtención Título	3
<b>BECARIO</b>	Sin cobertura médica	1
<b>UNIVERSIDAD DE MAYORES</b>	Permanencia un año más	1
<b>ERASMUS</b>	No programa asignatura	1
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>

Una vez desglosadas las actuaciones del Defensor *a instancia de parte*, a continuación se analizan las realizadas *de oficio*.

#### **4.3. ACTUACIONES DE OFICIO**

A continuación se detallan las actuaciones *de oficio* realizadas por el Defensor Universitario, con un breve antecedente del motivo y el texto completo de la correspondiente *recomendación*.

##### **1/OFICIO – 5/12/05**

Referente a la situación generada por las denominadas *anulaciones de matrícula* y la consiguiente posibilidad de solicitud de *devolución de tasas*

El Defensor Universitario dirige al

**Vicerrector de Alumnos**, la siguiente

**Recomendación:**

***Se sugiere modificar la normativa actual en lo referente al derecho de los estudiantes a solicitar la devolución de tasas de las asignaturas acerca de las que se haya solicitado su anulación dentro de los plazos previstos, de manera que, con independencia de que se abone íntegramente a comienzos de curso o se haga mediante pago fraccionado, todos los estudiantes cuenten con el mismo derecho real a solicitar la devolución de tasas correspondiente a su anulación de matrícula.***

## **2/OFICIO – 13/02/06**

Referente a los problemas que suelen generar las situaciones de los estudiantes que se examinan con profesores/as de grupos en los que no se encuentran matriculados oficialmente

El Defensor Universitario dirige a todos los/as

**Director/a del Departamento de ...**, la siguiente

### ***Recomendación:***

***Que el profesorado evite corregir y evaluar los exámenes o pruebas de aquellos estudiantes que no se encuentren matriculados oficialmente en sus grupos, si les resulta posible detectarlo antes de llevar a cabo este proceso. Si no ha sido así, que eviten publicar o dar a conocer de cualquier manera a dichos estudiantes su calificación, salvo que la situación fuera conocida con anterioridad por todas las partes implicadas, estuviera informado el/la profesor/a oficial de los motivos por los que se examina en otro grupo y existiera previamente acuerdo explícito en aceptar la transacción.***

## **3/OFICIO – 31/03/06**

Referente a los problemas surgidos de la falta de coordinación entre los Campus en la elaboración de los horarios de clase

El Defensor Universitario dirige al

**Vicerrector de Profesorado, Titulaciones, Ordenación Académica, Coordinación y Campus**, la siguiente

### ***Recomendación:***

***Tratar de incrementar la coordinación entre los distintos servicios responsables de elaborar los horarios de los Campus, así como cotejar la información contenida en los POD remitidos por los Departamentos con la que consta en dichos servicios y en la***

***información transmitida a los servicios de alumnos y a los estudiantes para la realización de su matrícula.***

**4/OFICIO – 9/05/06**

Informe del Defensor Universitario sobre los efectos peyorativos de la revisión y reclamación de exámenes

El Defensor Universitario lo dirige a

**Vicerrector de Profesorado, Titulaciones, Ordenación Académica, Coordinación y Campus  
Vicerrector de Alumnos**

***Recomendación:***

***Que se transmita a título informativo al profesorado que compone los distintos Departamentos de la URJC el contenido de este Informe, con el ruego de que intenten evitar decisiones que puedan vulnerar los derechos de los estudiantes en los procesos de revisión y reclamación de exámenes.***

El contenido de este Informe había sido sometido previamente al criterio de la Asesoría Jurídica de la URJC, que en Informe emitido al respecto de fecha 8 de mayo de 2006 ***informa favorablemente*** sobre el informe y la recomendación del Defensor Universitario al considerarlos ajustados al ordenamiento jurídico en vigor, tras lo cual es remitido a los Vicerrectores de Profesorado y de Alumnos y los/as Directores/as de Departamento.

**5/OFICIO – 01/06/06**

Hace referencia a los procedimientos utilizados, en algunas ocasiones, por los miembros del Servicio de Informática de algunos Campus cuando se procede a llevar a cabo tareas de mantenimiento, de actualización o cualquier tipo de comprobación de los equipos informáticos instalados en los despachos del Personal Docente e Investigador.

El Defensor Universitario dirige al

**Director del Servicio de Informática**, la siguiente

***Recomendación:***

***Que desde el Servicio de Informática que dirige, y a través de los Servicios de Informática de cada Campus, se informe con la suficiente antelación a los miembros del personal docente e***

***investigador de la fecha, la hora aproximada y la persona responsable de llevar a cabo tareas de mantenimiento, actualización o cualquier tipo de comprobación en los equipos informáticos instalados en los despachos de dicho personal docente e investigador, y que se permita que si algún miembro del PDI desea estar presente cuando se realicen tales tareas pueda solicitar que se modifique el día o la fecha previstos.***

#### **6/OFICIO – 21/07/06**

En relación con el notable incremento en el volumen de mensajes *spam* recibidos a través del correo electrónico del dominio único de la URJC y las consiguientes molestias que ello ocasiona a los usuarios.

El Defensor Universitario transmite al

**Director del Servicio de Informática,** la siguiente

#### ***Recomendación:***

***Que se estudien las medidas pertinentes a adoptar para incrementar la eficacia de los filtros que impidan la recepción de mensajes "spam" y se reduzca de manera significativa el volumen que actualmente reciben a diario los usuarios de correo electrónico de la URJC, con el fin de evitar las molestias y los trastornos que ocasiona su continua recepción.***

#### **7/OFICIO – 27/07/06**

Con objeto de transmitir una serie de informaciones relacionadas con el *Programa de Creación y Consolidación de Grupos de Investigación de la Universidad Rey Juan Carlos de 2006*, el Defensor Universitario le envía al **Vicerrector de Investigación** un Informe en el que se pone de manifiesto que en dicho Programa los investigadores de la Universidad Rey Juan Carlos disponen de un plazo de presentación de proyectos de investigación inferior al del resto de la universidades públicas de la Comunidad de Madrid, circunstancia que puede perjudicar a nuestros investigadores y ocasionar un agravio comparativo tanto en lo que se refiere a las posibilidades de presentar solicitudes como en lo relativo a la calidad de los proyectos dada la premura con la que han de prepararse.

Por otro lado también se comunica la existencia de problemas y errores en la aplicación informática para la presentación telemática de solicitudes, de la que es responsable la Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

***"Como Defensor Universitario, y en cumplimiento de lo establecido en los Estatutos de nuestra Universidad de velar por los***

***derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria, me veo obligado a transmitirte todos estos hechos, los cuales podrían perjudicar los legítimos intereses de los investigadores de la URJC, y a sugerir la posibilidad de estudiar alguna medida que palie la situación."***

## **8/OFICIO – 13/09/06**

Referente a la tramitación de comisiones de servicio con cargo a proyectos de investigación de profesorado de la URJC

El Defensor Universitario dirige al

**Vicerrector de Investigación** y a la **Jefa del Servicio de Investigación** la siguiente

### ***Recomendación:***

***Que se estudie la posibilidad de considerar el mes de agosto inhábil para el plazo de presentación de la documentación exigida en la tramitación de comisiones de servicio con cargo a proyectos de investigación del profesorado de la URJC una vez realizado el desplazamiento, de manera que si algún miembro del PDI finaliza su estancia o desplazamiento en el mes de agosto, el plazo de 10 días establecido al efecto para presentar la documentación correspondiente comience a contabilizarse el día 1 de septiembre.***

## **5. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

Al igual que en las Memorias presentadas en cursos anteriores, en este capítulo se resumirán las principales conclusiones de la actividad desarrollada por la Oficina del Defensor y se ofrecerán algunas recomendaciones y sugerencias de mejora. No se pretende analizar en detalle todos los aspectos contenidos en la Memoria, sino únicamente subrayar aquellos asuntos de mayor trascendencia a juicio del Defensor.

La actividad de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso académico 2005/2006 ha descendido con respecto al curso anterior en un total de 6 actuaciones, lo que representa una reducción del 3,4%. No obstante, el número de actuaciones realizadas a *instancia de parte* ha sido prácticamente el mismo que en el curso anterior (167 en el actual, por 166 del curso 2004/2005), produciéndose la reducción en las actuaciones realizadas *de oficio*. Ello parece señalar que la figura del Defensor ha continuado difundiendo y asentándose entre los miembros de la Comunidad Universitaria, quienes parecen percibir su potencial utilidad.

En primer lugar, hay que destacar la favorable y constructiva acogida que en general los diferentes órganos de gobierno y los miembros de todos los sectores de la Comunidad Universitaria han mostrado ante las intervenciones del Defensor. La receptividad, el ánimo de solucionar los problemas y la colaboración resultan indispensables para que las actuaciones finalicen con resultados satisfactorios para todas las partes implicadas. Esta buena disposición y las reacciones comprensivas y cooperativas ante las intervenciones del Defensor han sido fundamentales para la resolución eficaz de la mayor parte de los asuntos, ya que entiendo que en la mayoría de los casos todos los implicados somos los responsables de los posibles éxitos o fracasos en intentar solucionar los problemas objeto de las reclamaciones así como los conflictos.

También hay que valorar muy positivamente los avances conseguidos en algunos de los ámbitos que en la Memoria del curso 2004/2005 se valoraban de manera desfavorable.

Así, es de destacar la creación del Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad (PAISD; <http://www.urjc.es/discapacidad/>), servicio dependiente del Vicerrectorado de Política Social, Calidad Ambiental y Universidad Saludable, y cuyo objetivo es garantizar la igualdad e oportunidades para las personas con discapacidad pertenecientes a cualquiera de los sectores de la Comunidad Universitaria. La integración en un único Servicio de las acciones puntuales que desde diferentes instancias venían realizándose en favor de estos colectivos permitirá una optimización de los recursos disponibles y una atención más profesionalizada y eficaz. No obstante, este Defensor desea solicitar a los órganos de gobierno y de gestión responsables de elaborar las dotaciones presupuestarias el incremento de recursos y de medios de todo tipo destinados a este Programa y, en general, a todas aquellas actividades destinadas a eliminar barreras y a potenciar la igualdad de oportunidades, ya que entiende que, aun siendo importante y valioso, el voluntarismo no es suficiente para llegar a cabo políticas y prácticas realmente eficaces en este ámbito.

Otro aspecto positivo ha sido la creación de una Vicegerencia de Procedimientos, Desarrollo y Patrimonio, encargada de continuar, desarrollar y poner en práctica los sistemas de procedimientos en todo tipo de gestiones y trámites realizados en la institución, y cuya definición se encuentra avanzada (<http://www.urjc.es/procedimientos/>). Este aspecto, que en Memorias anteriores del Defensor Universitario se señalaba como uno de los más deficitarios, necesita su completa finalización, su puesta en práctica y su ulterior refinamiento con el objetivo de reducir y simplificar el funcionamiento administrativo de la Universidad. No obstante, y a juicio de este Defensor, la elaboración de estos sistemas no debería ser independiente de los servicios de comunicación y de gestión y desarrollo informático, ya que la integración en un sistema único o lo más integrado



posible y con trámites telemáticos constituye probablemente el objetivo a corto plazo en todo lo referente a la gestión y la administración.

En este sentido, también hay que destacar los avances realizados en el ámbito de las comunicaciones, otro de los aspectos valorados poco favorablemente en cursos anteriores. Así, las acciones emprendidas por el Vicerrectorado de Información y Comunicación junto con el Gabinete de Comunicación, tanto en las páginas *Web* como en los boletines electrónicos y el periódico en formato papel, permiten una mejora de la comunicación interna. Es de destacar el aumento del *nivel de accesibilidad* de la página *Web* de la URJC, con objeto de atenerse a lo dispuesto a la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio) y la ampliación y mejora de los contenidos y del diseño. No obstante, también sería necesario continuar mejorando algunos aspectos de la comunicación a través de *Internet*, en especial lo relativo a los contenidos y su actualización de las páginas *Web* de los Centros o Campus, además de intentar lograr una mayor homogeneidad, que no uniformidad, puesto que se aprecian sensibles diferencias entre el volumen y el tipo de información y de recursos disponibles en unas y en otras. También se sugiere la posibilidad de diseñar de un modo más *amigable* el entorno *Web* en general, así como el desarrollo de una *Intranet* cuyos contenidos, además de los generales de información, fueran seleccionados según los perfiles de los sectores de usuarios de la Comunidad Universitaria, una recomendación que ya se incluyó en la anterior Memoria del Defensor y que de momento no ha encontrado eco en los responsables.

En las Memorias de los dos cursos académicos anteriores, el Defensor Universitario se mostró partidario de modificar parcialmente las normas de permanencia de la URJC, en concreto en lo que se refiere al número máximo de años de matrícula para finalizar los estudios, tanto de primero como de segundo ciclo, y así lo manifestó y argumentó en varias *recomendaciones* e informes remitidos al Consejo de Gobierno y al Consejo Social. Afortunadamente, y tras el preceptivo informe exigido por la ley y emitido por el Consejo de Coordinación Universitaria, que fue favorable, el Consejo Social de la URJC, órgano que posee las competencias al respecto,

aprobó la modificación señalada a partir del curso 2006/2007, por lo que las normas de permanencia de la URJC quedan limitadas a lo establecido a propósito de los estudiantes de primer curso matriculados por primera vez y a los estudiantes matriculados por segunda y posteriores veces. A juicio del Defensor esta normativa resulta mucho más adaptada a la realidad social y a las condiciones personales de la mayor parte de los estudiantes, quienes a lo largo de la totalidad o de una parte de su carrera universitaria simultanean sus estudios con la actividad laboral. Por ello, el Defensor Universitario desea manifestar su agradecimiento a los miembros del Consejo de Gobierno y del Consejo Social por su sensibilidad y su buena disposición en relación con este asunto.

Pero además de los avances y de las mejoras, también se han producido estancamientos y algún retroceso en aspectos señalados de manera desfavorable en cursos anteriores.

Como se ha podido comprobar en las páginas anteriores, la mayor parte de los asuntos recibidos en la Oficina del Defensor se encuentran relacionados con problemas producidos en la actividad académica, donde se puede distinguir entre aquellos implicados directamente en la docencia y en la evaluación de los conocimientos y problemas relacionados con el cumplimiento de plazos, publicación de información y trámites administrativos, aunque en ocasiones se encuentran unidos.

Un ejemplo paradigmático lo constituye el incumplimiento en buena medida habitual de parte o de la totalidad de los aspectos incluidos en los Estatutos de la URJC en su artículo 141, *Derechos de los estudiantes*, apartado b), donde se dice lo siguiente:

*"Son derechos de los estudiantes de la Universidad:*

*Conocer, con anterioridad a su matriculación, la oferta y programación docente de cada titulación, los criterios generales de evaluación y los programas de las asignaturas, así como las fechas de realización de las pruebas de evaluación y el régimen de convocatorias".*

Lamentablemente, este Defensor ha comprobado que, aun no siendo generalizado, los programas de las asignaturas en los que se incluyan los criterios de evaluación, así como condiciones o exigencias de cualquier tipo relacionadas con el aprendizaje, no se encuentran accesibles a los estudiantes antes de su matriculación, o bien son modificados a lo largo del curso en ocasiones sin justificación suficiente. Tampoco la publicación de los calendarios de exámenes se lleva a cabo antes de producirse la matriculación de los estudiantes, y en ocasiones los retrasos en su publicación, con poca antelación a las fechas reales, puede ocasionar serios perjuicios a algunos estudiantes, como les ocurre, por ejemplo, a aquellos que trabajan y que deben solicitar el correspondiente permiso con suficiente antelación. Los responsables de los Centros suelen argumentar para justificar este retraso la gran complejidad y dificultad en elaborar los calendarios, dado el número de titulaciones y de profesorado que imparte docencia en diferentes Campus y en Unidades Docentes Delegadas. Sin duda, la confección de los horarios y de los calendarios de exámenes es sumamente compleja, pero al tratarse de un *derecho de los estudiantes* contemplado en los Estatutos debería estudiarse el mejor modo de solucionar el problema y evitar vulnerar el mencionado derecho, o bien analizar si su inclusión es pertinente en los Estatutos, dadas las dificultades que al parecer existen para respetarlo.

Otro ámbito negativo relacionado con lo anterior es el relativo a la realización de exámenes y pruebas de evaluación. Un año más se constata que dan lugar a diferentes problemas y a las consiguientes reclamaciones, bien a los órganos establecidos al efecto en la normativa de exámenes, bien al Defensor Universitario. Sin necesidad de analizar en detalle todos ellos, quizá buena parte de los problemas más habituales podrían solucionarse con el desarrollo de una *Normativa de Exámenes* de mayor alcance que las normas esquemáticas vigentes en la actualidad, donde se incluyeran los aspectos más importantes que deberían encontrarse regulados para que tanto los estudiantes como el profesorado conocieran con seguridad cómo actuar en determinadas circunstancias, y qué derechos y obligaciones les asisten en cada caso. Este tipo de normativa ha sido desarrollado en

diversas universidades públicas españolas, e incluso se amplía incluyendo otros aspectos, como las tutorías, calificaciones, tribunales, reclamaciones, etcétera, lo que da lugar entonces a los denominados *Reglamentos de Ordenación Académica*.

Quizá lo anterior se podría incluir o vincular con otro tipo de normativa o regulación que debería considerarse desde la perspectiva de *derechos y obligaciones (o responsabilidades) de estudiantes y profesorado*, donde se incluyan todos aquellos aspectos relacionados con las actividades académicas, tanto de enseñanza-aprendizaje como de evaluación y calificación. Estas normativas existen ya tanto en universidades españolas como en centros extranjeros, y constituyen una garantía para todos los actores implicados, puesto que se regulan las condiciones y los requisitos exigibles a todas las partes en dicha actividad académica. Por supuesto, en su elaboración sería necesaria la participación de los representantes de ambos sectores, quienes junto a las autoridades académicas establecerían, por decirlo así, las *reglas del juego* básicas en las relaciones estudiantes-profesorado. A juicio del Defensor, es necesario encontrar un equilibrio entre los derechos y las responsabilidades de los miembros de la Comunidad Universitaria, de manera que ni unos ni otros perciban desigualdades, asimetrías, falta de justicia o equidad, indefensión o usos indebidos de las posiciones de fuerza o poder que en cada caso se pueden ocupar. El hecho de que en estos tres últimos años la Oficina haya registrado reclamaciones tanto de estudiantes ante el comportamiento y las actitudes del profesorado, como de miembros de este colectivo ante conductas y actitudes de los estudiantes, además de otros problemas como los señalados en las páginas anteriores, debería obligar a reflexionar sobre la pertinencia de desarrollar este tipo de normativa.

Este Defensor Universitario no pretende *normativizar* ni *reglamentar* la vida universitaria, sino lograr una mejor definición tanto del contexto académico como del tipo de relaciones y transacciones implícitas en los comportamientos y las actitudes de los estudiantes y del profesorado, así como contribuir a la definición e implantación de prácticas justas y respetuosas con la equidad en el trato. No se trata tampoco de potenciar un

*régimen disciplinario*, sino de aumentar la conciencia de responsabilidad de todos los actores y prever las consecuencias de sus acciones u omisiones. Por supuesto, ni la mejor normativa o reglamentación permitirá acabar con todos los problemas o con todos los conflictos, pero también sin duda una normativa o regulación *razonable*, discutida y consensuada entre las partes, permitirá reducir muy sensiblemente buena parte de los problemas o conflictos actuales.

Por último, otro aspecto general que se desea subrayar para su mejora es el relativo al cumplimiento de los plazos, en muy diferentes niveles. Continúan produciéndose algunos casos de demoras en la resolución de las solicitudes de convalidaciones o adaptaciones, en la expedición de títulos, en las respuestas a recursos de reclamación de exámenes, en la publicación de horarios lectivos y de calendarios de exámenes, en la comunicación y elaboración de los POD, en la difusión y publicación de los programas de las asignaturas, en la publicación de calificaciones y en la entrega de actas, en la publicación de los horarios de tutorías del profesorado, en la tramitación de pagos a cargo de proyectos de investigación, o en el abono de pagas o gratificaciones por servicios prestados. En estas demoras se ven implicados, como agentes o como afectados, miembros de todos los sectores de la Comunidad Universitaria, y se recomienda que los órganos responsables en cada caso aumenten los mecanismos para evitar estos problemas o para detectarlos y solucionarlos a la mayor brevedad posible.

En la actualidad, la Universidad se encuentra en un momento de consolidación y al mismo tiempo de transición, ya que la adaptación al nuevo contexto diseñado por el *Espacio Europeo de Educación Superior* conllevará nuevas exigencias y demandas a las que esta joven institución deberá dar respuesta en un entorno cada vez más competitivo. Pero antes de afrontar los nuevos problemas y desafíos, la Universidad Rey Juan Carlos deberá solucionar los actuales y mejorar algunos aspectos como los que se han señalado en esta Memoria, que no es otra cosa que el reflejo de lo que la Comunidad Universitaria ha remitido a la Oficina del Defensor considerando que su funcionamiento no es el idóneo. Es obligación del

Defensor informar de ello en primer lugar al Claustro y a continuación a la totalidad de la Comunidad Universitaria, y promover entre sus miembros y los órganos de gobierno los cambios que permitan una mejora de la vida universitaria en aquellos asuntos que lo requieran.

## **6. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COLECTIVO DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS**

Al igual que en cursos anteriores, el Defensor Universitario ha continuado participando con regularidad en una serie de actividades con distintos colectivos de Defensores Universitarios, tanto a nivel estatal y autonómico como a nivel europeo. Las diferentes reuniones, encuentros y conferencias resultan de una gran utilidad e interés, ya que facilitan el intercambio de información, referencias, buenas prácticas, experiencias, sugerencias y materiales que contribuyen a mejorar tanto la formación como la práctica del Defensor. Se trata sin lugar a dudas de una actividad sumamente enriquecedora, ya que permite contrastar con colegas de muy diferentes ámbitos el trabajo realizado, así como conocer y adaptar sus experiencias y prácticas con el objetivo de intentar mejorar la labor propia realizada.

- En el plano europeo, el Defensor Universitario asistió y participó en la **4ª Conferencia Anual de Defensores Universitarios europeos / 4th ENOHE Annual Conference**, organizada por el Swiss Federal Institute of Technology (ETH) y la Universidad de Zürich, Suiza, y celebrado en esta ciudad del 17 al 19 de mayo de 2006. Se impartieron las siguientes conferencias en las sesiones plenarias:

- *Plenary Lecture 1: "Dependency and Responsibility in Supervisory Relationships"*, impartida por el Prof. Dr. Daniel Hell, Clinical Psychiatry, Universidad de Zürich, Suiza.
- *Plenary Lecture 2: "Globalization and Commercialization in Higher Education: Is Lack of Mutual Respect the Result? A Challenge for the Ombudsman"*, impartida por el Prof. Dr.

Walter Haller, Constitutional and Administrative Law, Universidad de Zürich, Suiza.

- *Plenary Lecture 3: "Ombudsing in Higher Education: A Process Oriented Approach and Benchmarking"*, impartida por el Prof. Dr. Patrick Cras, Department of Neurology, Hospital Universitario de Amberes, Bélgica.

Sobre los temas de cada una de estas conferencias se organizaron *workshops* en los que participaron los asistentes con sus opiniones y experiencias, y que fueron moderados por:

- *Workshops 1-3* sobre la *Plenary Lecture 1*: Eugen Teuwsen (Ombudsman at the ETH Zürich), Marcus C. Schaub (University of Zürich) y Jenna Brown (Ombudsperson at the University of Denver, Colorado, USA).
- *Workshops 4-6* sobre la *Plenary Lecture 2*: Maria De Pellegrin (University of Vienna), Dick Hermans (Ombudsman at the Vrije Universiteit Amsterdam) y Josef Leidenfrost (Student Ombudsman at the Austrian Ministry of Education, Science and Culture).
- *Workshops 7-9* sobre la *Plenary Lecture 3*: Claudia Kaufmann (Ombudswoman of the City of Zürich (y Pilar Abad (Defensora de la Comunidad Universitaria de la Universidad de Valladolid).

El resumen y las conclusiones de la Conferencia corrieron a cargo de Dame Ruth Deech, Independent Adjudicator for Higher Education in England and Wales.

En octubre de 2006 se publicó en Viena un Documento con los contenidos más relevantes de la Conferencia: Hans M. Eppenberger, Markus Kägi, Josef Leidenfrost y Eugen Teuwsen (Eds.), *Complications Arising form Interpersonal Dependency. The Ombudsman's Role in Avoiding and Solving Upcoming Problems and Conflicts in Institutions of Higher Education*. ENOHE Occasional Paper



Nr. 3 (una versión electrónica se encuentra disponible en: [www.studierendenanwaltschaft.at/ENOHEOP3](http://www.studierendenanwaltschaft.at/ENOHEOP3)).

• Asistencia y participación en el **VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios**, celebrado en la Universidad de Cantabria, Santander, del 26 al 28 de octubre de 2005. En él tuvieron lugar las siguientes actividades:

- Conferencia Plenaria "*Homologación de títulos universitarios extranjeros: la visión del Defensor del Pueblo*", impartida por el Dr. D. José Manuel Sánchez Saudinós, de la Oficina del Defensor del Pueblo español.
- Conferencia Plenaria "*Universidad, derechos fundamentales y discapacidad*", impartida por la Profª. Dra. Dª. Mercedes Gutiérrez Sánchez, Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid.
- Exposición de los aspectos fundamentales de la reforma de la L.O.U. a cargo del Prof. Dr. D. Salvador Ordóñez Delgado, Secretario de Estado de Universidades e Investigación, seguida de coloquio con los asistentes.
- Intervención del Dr. Josef Leidenfrost, "*¿Austria contra Alemania? Las consecuencias de la sentencia C-147/03, Comisión Europea contra Austria*".

Además, se celebraron las siguientes Mesas de Trabajo:

- Mesa de Trabajo 1: *Instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado*. Coordinadores:
  - o D. Eduardo Gamero Casado (Defensor de la Universidad de Huelva).
  - o D. Artur Juncosa Carbonell (Síndic de Greuges de la Universidad Ramon LLull).
  - o D. Jorge Mataix Beneyto (Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández de Elche).

- Mesa de Trabajo 2: *Estatuto del Personal Investigador en Formación. Estatuto del Estudiante*. Coordinadores:
  - o D. José Manuel Bayod Bayod (Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria).
  - o D. José Manuel López Alcalá (Defensor Universitario de la Universidad de Cádiz).
  - o D. Agustín Miñana Aznar (Defensor Universitario de la Universidad de Murcia).
- Mesa de Trabajo 3: *Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional*. Coordinadores:
  - o D<sup>a</sup>. Mercedes Gutiérrez Sánchez (Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid).
  - o D. Carlos María Alcover de la Hera (Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos).
- Mesa de Trabajo 4: *Homologación de Títulos extranjeros*. Coordinadores:
  - o D<sup>a</sup>. María Teresa González Aguado (Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid).
  - o D. José Navarro Solé (Síndic de Greuges de la Universidad Politécnica de Cataluña).

● En su calidad de miembro de la **Comisión Permanente de Defensores Universitarios españoles**, en la que cumplía con su segundo año de pertenencia, ha asistido y participado en las siguientes reuniones:

- XVIII Reunión de la Comisión Permanente, celebrada el 12 de diciembre de 2005 en la Universidad Politécnica de Madrid.
- XIX Reunión de la Comisión Permanente, celebrada el 24 de marzo de 2006 en la Universidad de Valladolid, donde se trataron los siguientes asuntos: Informe del Coordinador de

la CP, Programa del IX Encuentro Estatal de Alicante-Elche, relaciones con Europa y la ENOHE, e información y discusión sobre la página web de Defensores en Universia.

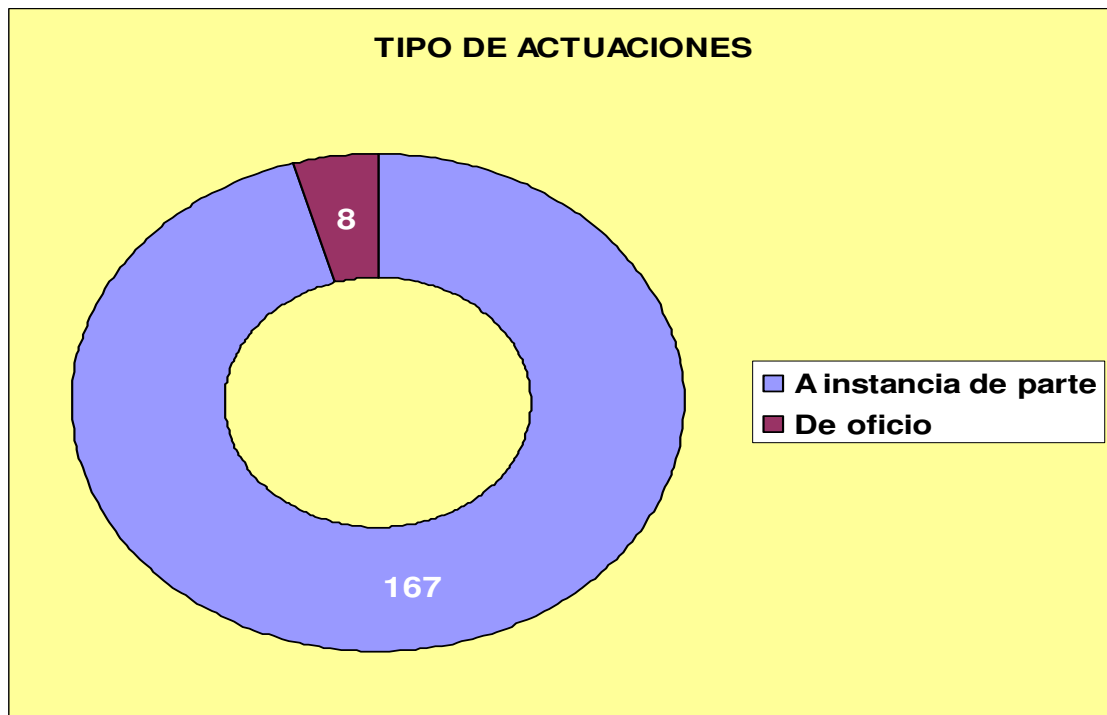
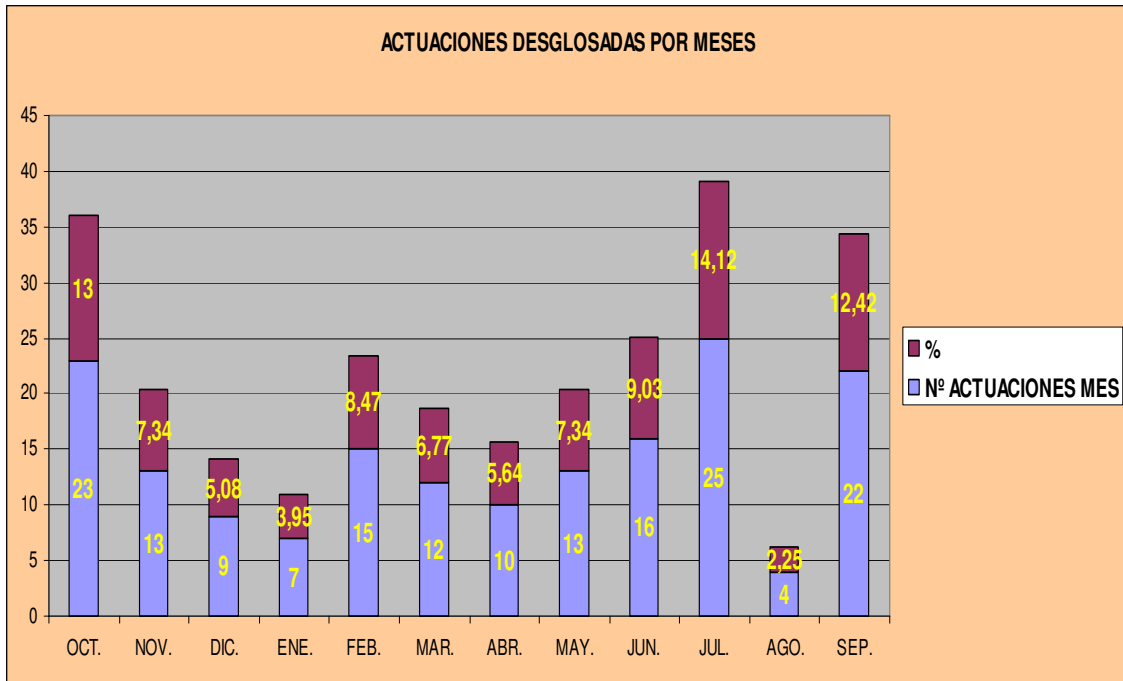
- XX Reunión de la Comisión Permanente, celebrada el 7 de julio de 2006 en la Universidad de Alicante, donde se trataron los siguientes temas: Programa definitivo del IX Encuentro Estatal, a celebrar en octubre de 2006 en la Universidad de Alicante y la Universidad Miguel Hernández de Elche, situación de las Mesas de Trabajo de dicho Encuentro, Informe de la Subcomisión para asuntos europeos de la CP sobre la IV Conferencia Anual de la ENOHE celebrado en Zürich, solicitud de reunión de trabajo con la nueva Ministra de Educación y Ciencia, y planteamientos acerca del futuro de la página web de Defensores.

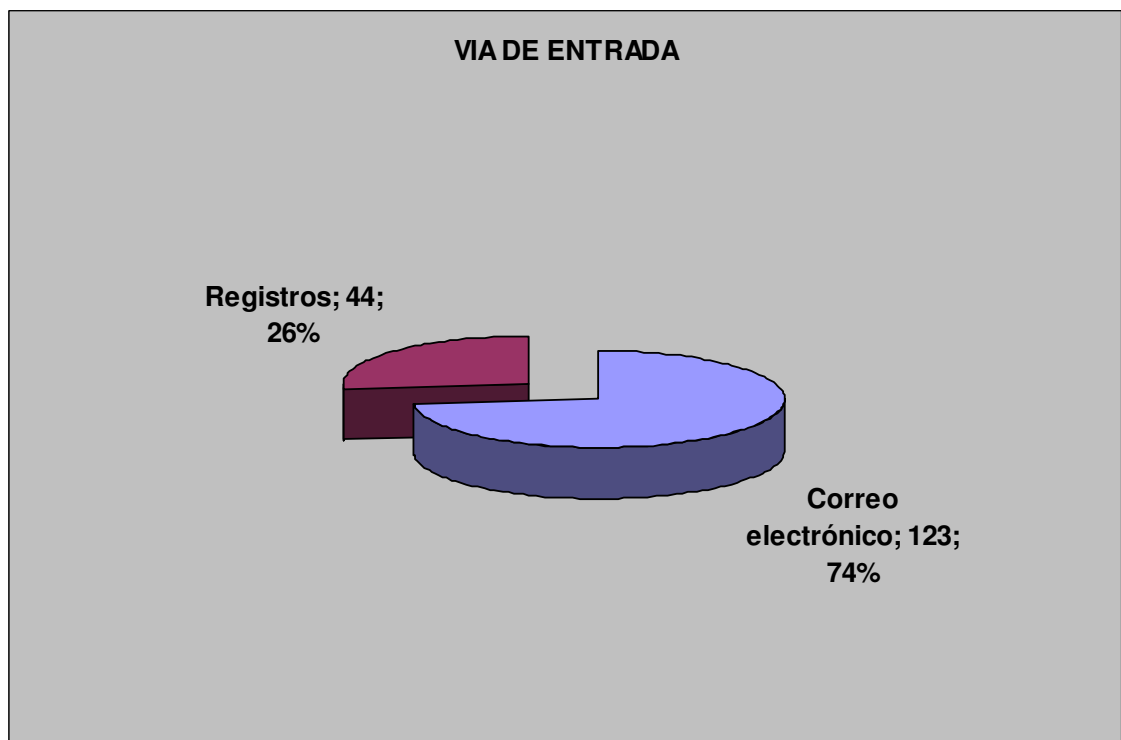
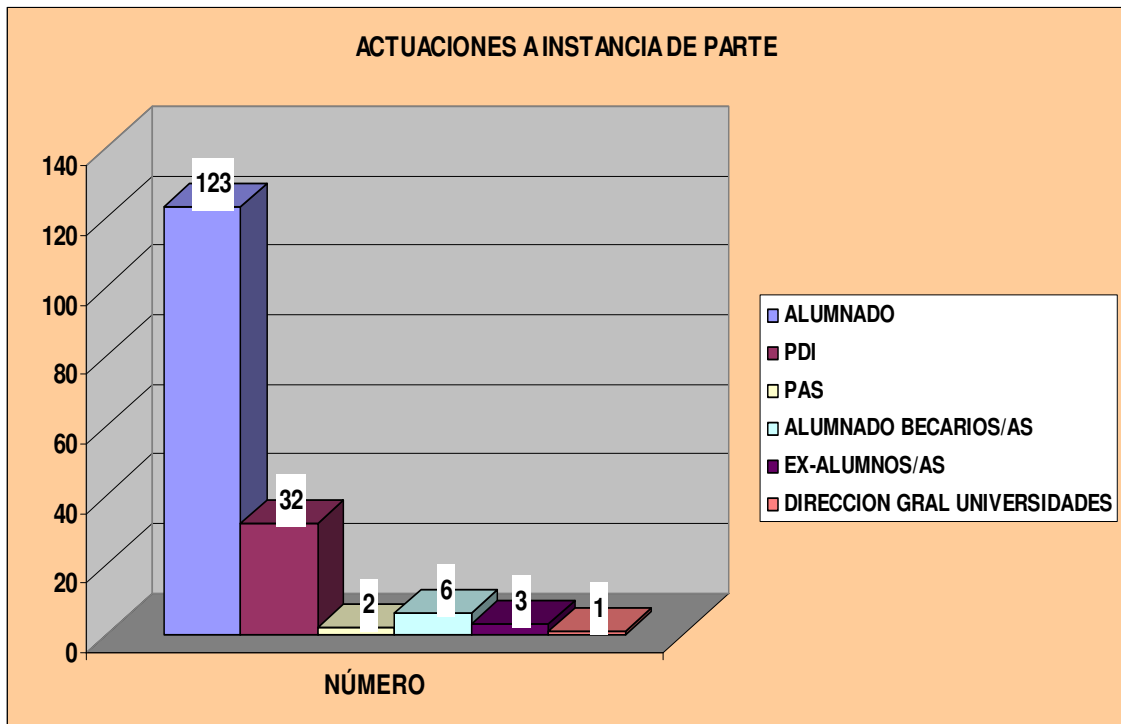
• Como viene siendo habitual, los Defensores Universitarios de las universidades de la Comunidad de Madrid mantienen una serie de reuniones periódicas en las que intercambian informaciones y experiencias relativas a sus actividades, o preparan e inician acciones conjuntas en los ámbitos de sus competencias a nivel autonómico. A lo largo del curso 2005/06 se celebraron las siguientes reuniones:

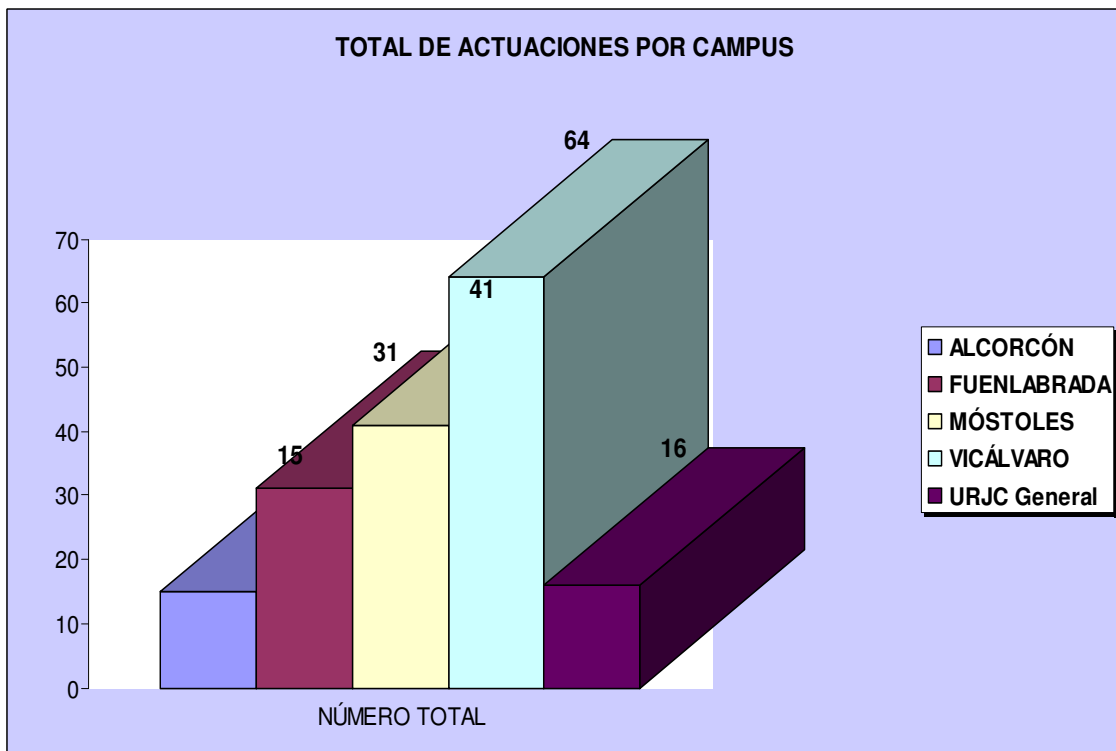
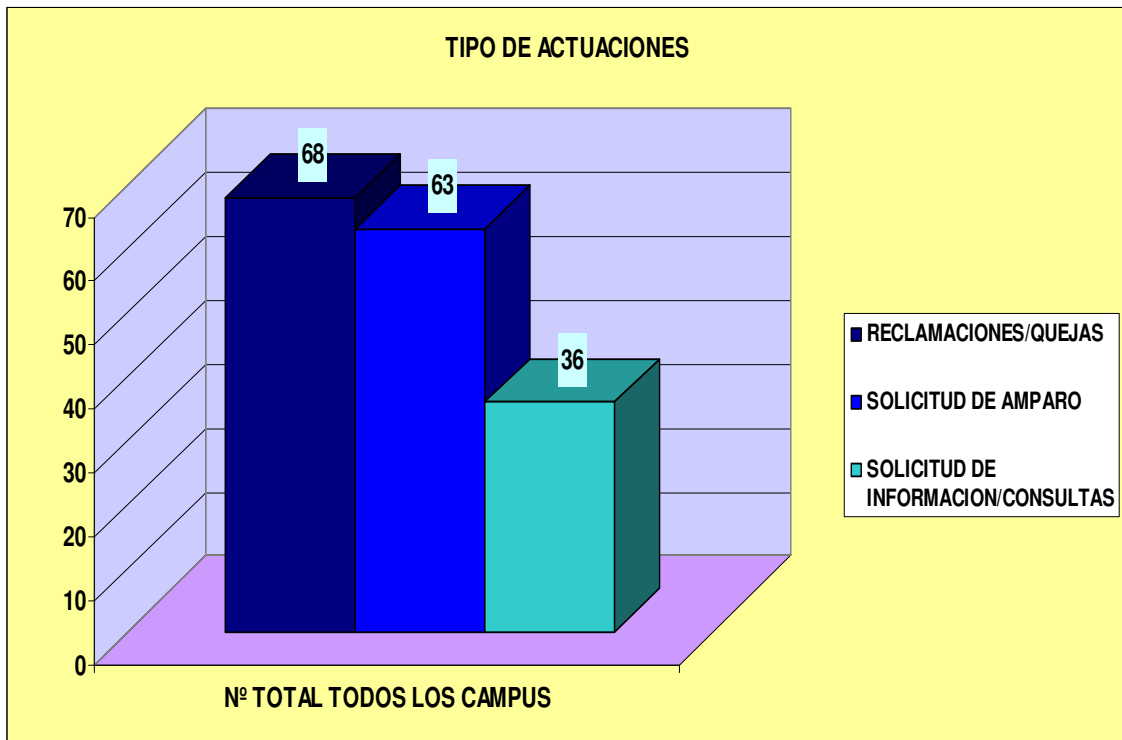
- Universidad Rey Juan Carlos, el 19 de diciembre de 2005.
- Universidad Autónoma de Madrid, el 21 de febrero de 2006. En esta reunión, por iniciativa de la Defensora de la UAM, Prof<sup>a</sup>. Dra. D<sup>a</sup>. Blanca Tello, el Defensor de la URJC presentó una ponencia sobre las funciones y las características de la mediación en el ámbito universitario, a la que siguió un coloquio con los asistentes.
- Universidad Europea de Madrid, el 5 de abril de 2006.
- Universidad Complutense de Madrid, el 6 de junio de 2006.

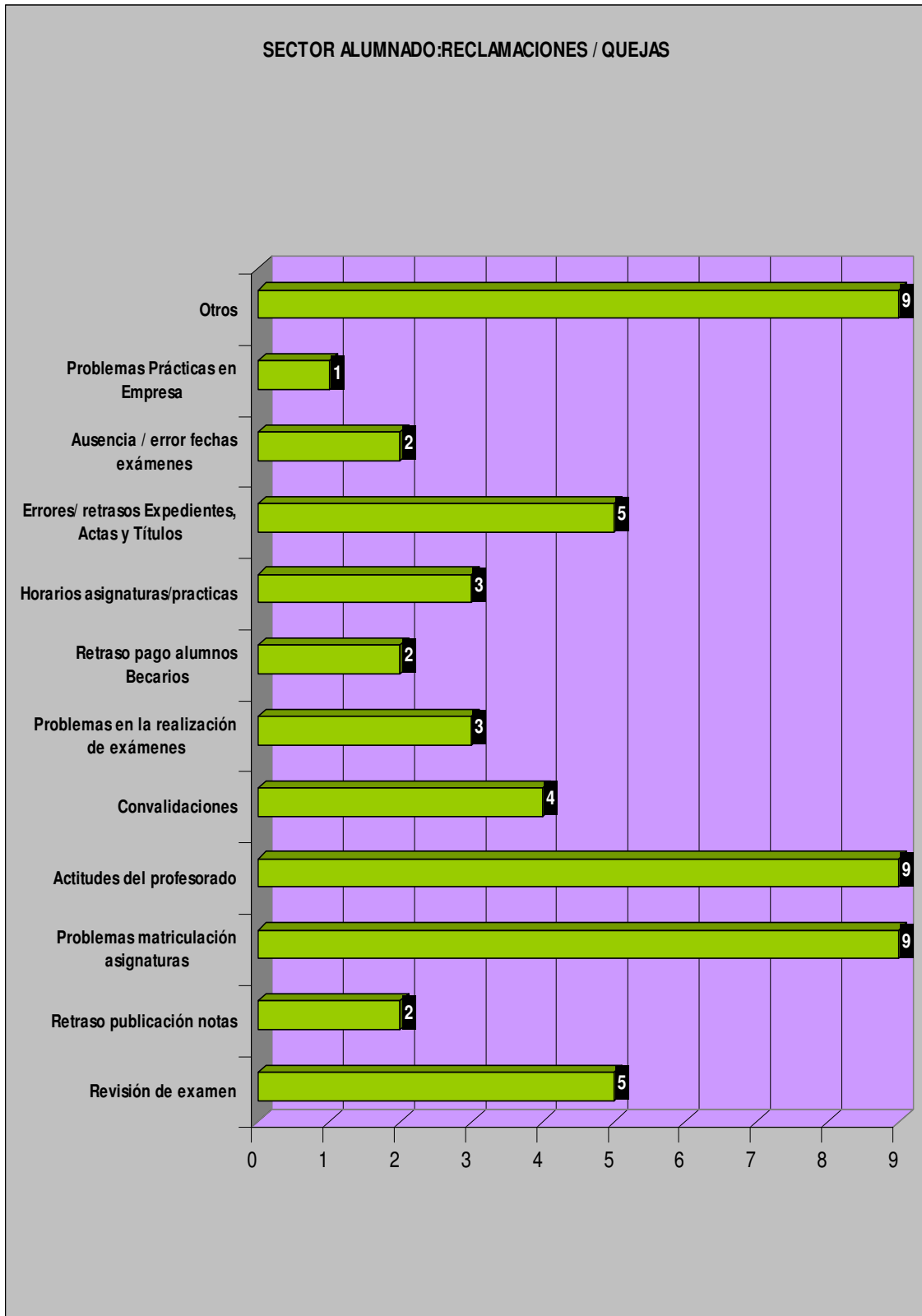
- Asimismo, el Defensor Universitario asistió y participó en el **Encuentro Estatal de Intercambio de Experiencias en Mediación y Resolución de Conflictos. Balance y perspectivas de futuro**, organizado por *PONTS DE MEDIACIÓ*, *Asociación Internacional para la Gestión del Conflicto*, y celebrado en Barcelona, en el Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de la Generalitat de Catalunya, los días 30 de junio y 1 de julio de 2006.

## ANEXO I ESTADÍSTICAS Y GRÁFICOS

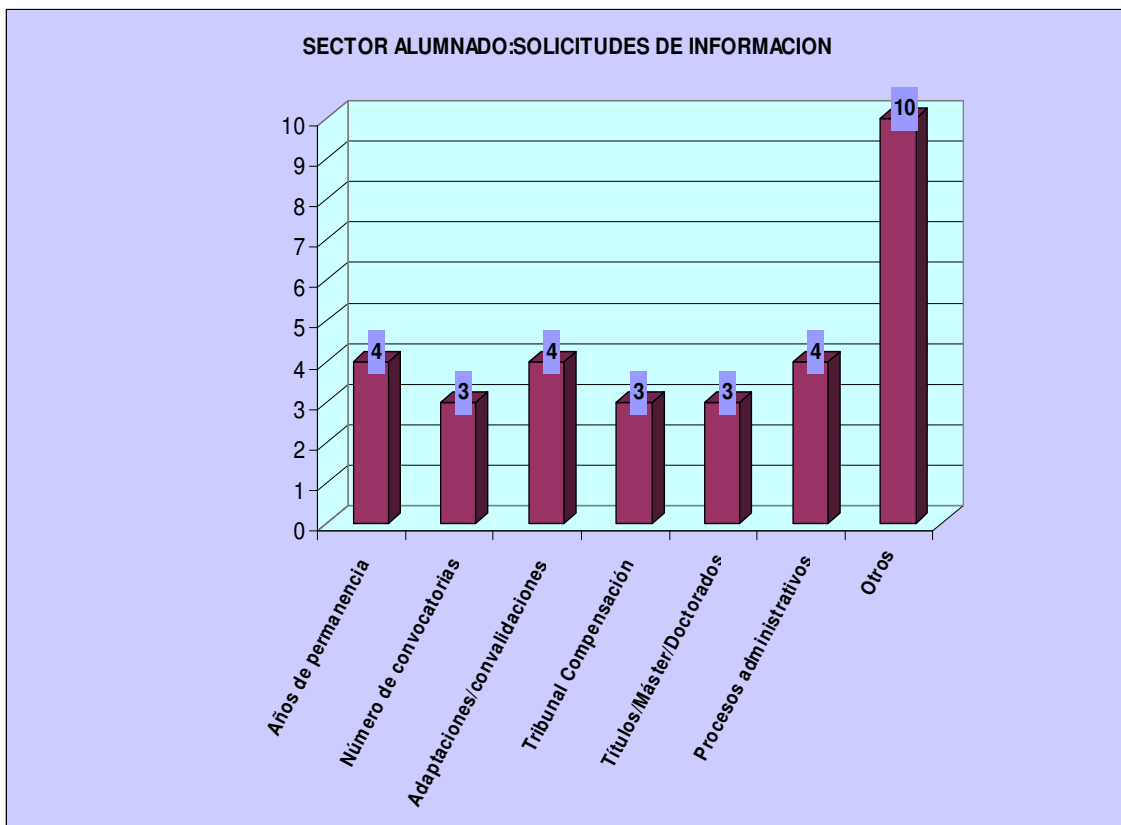
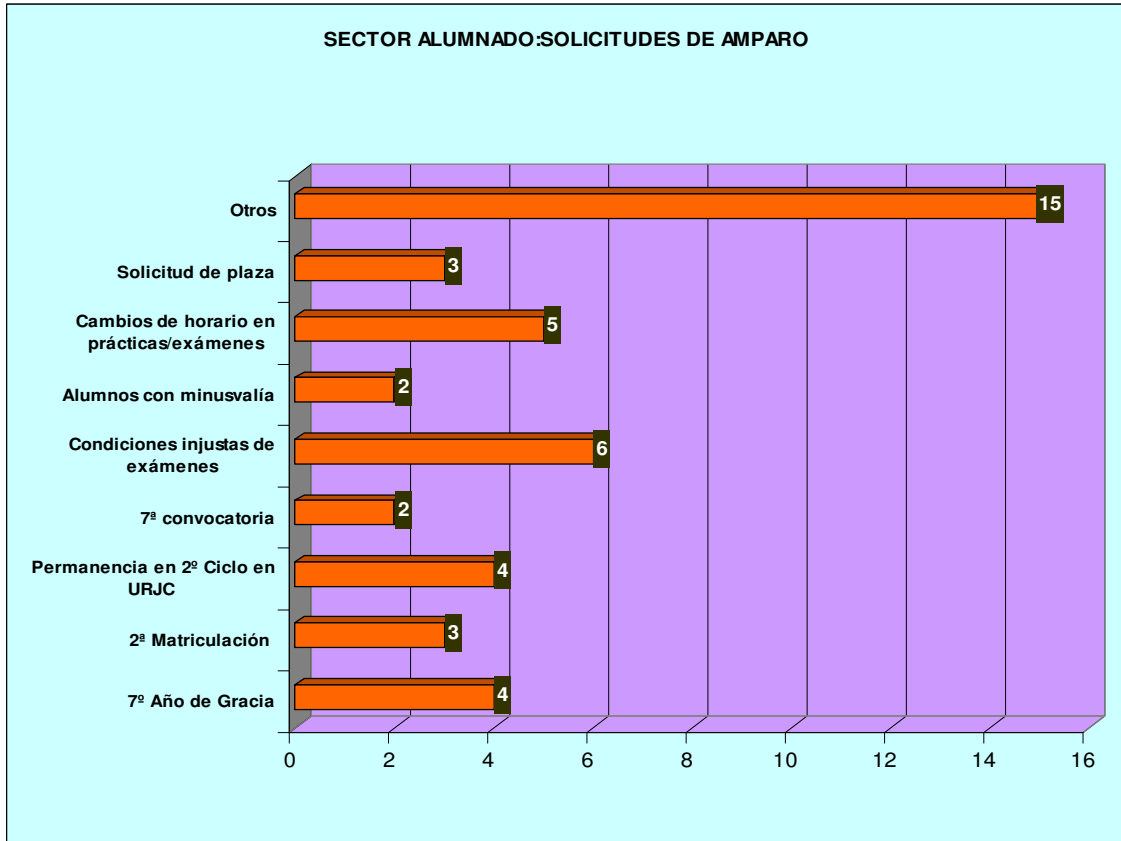


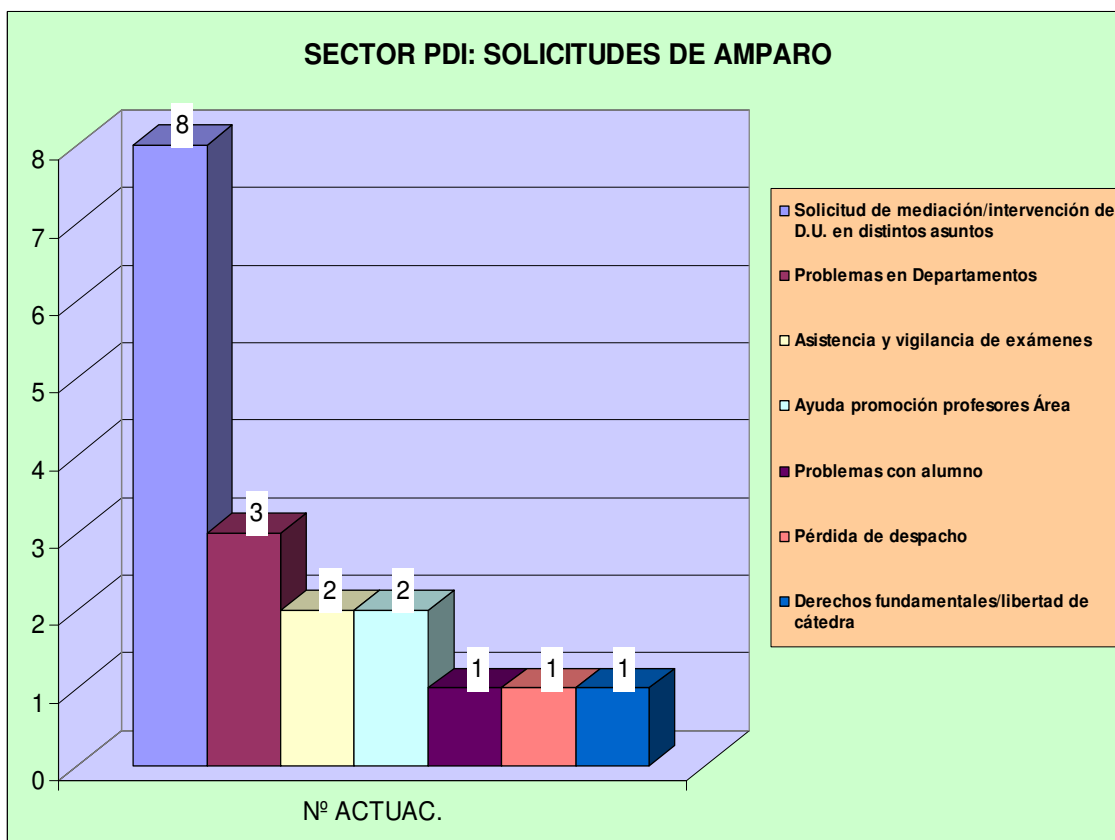
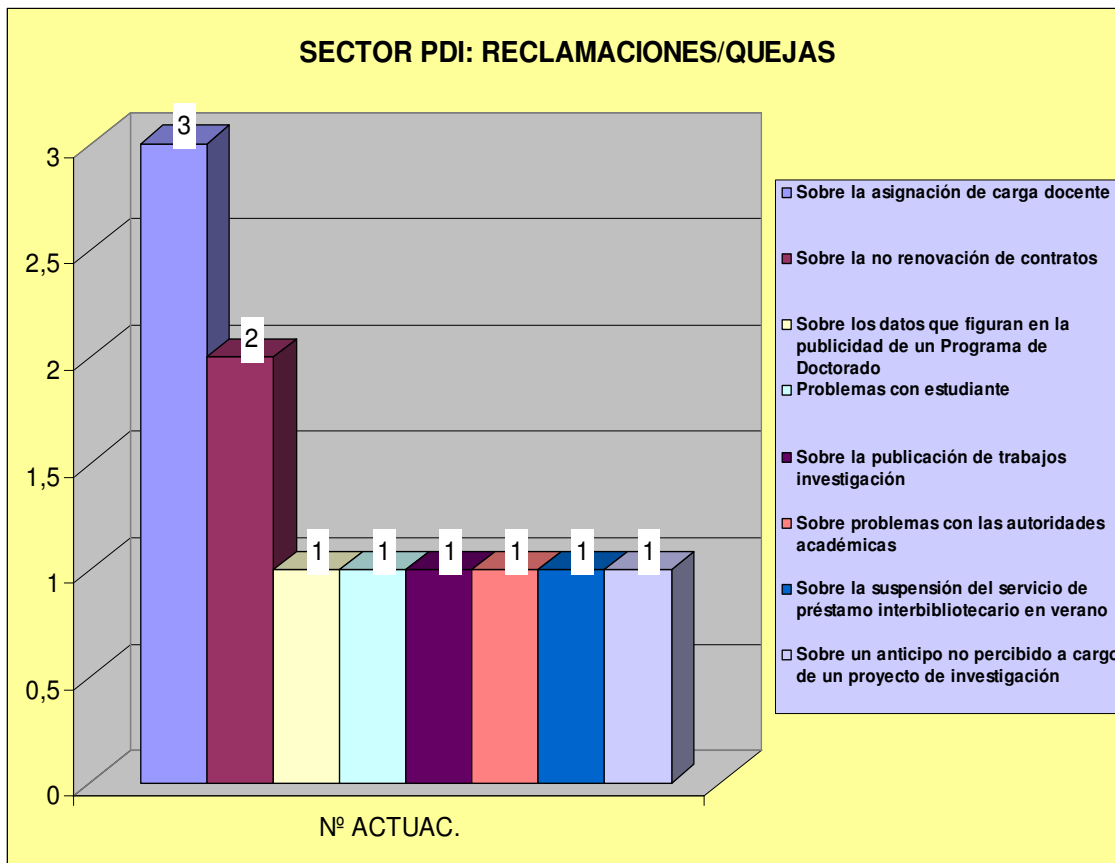










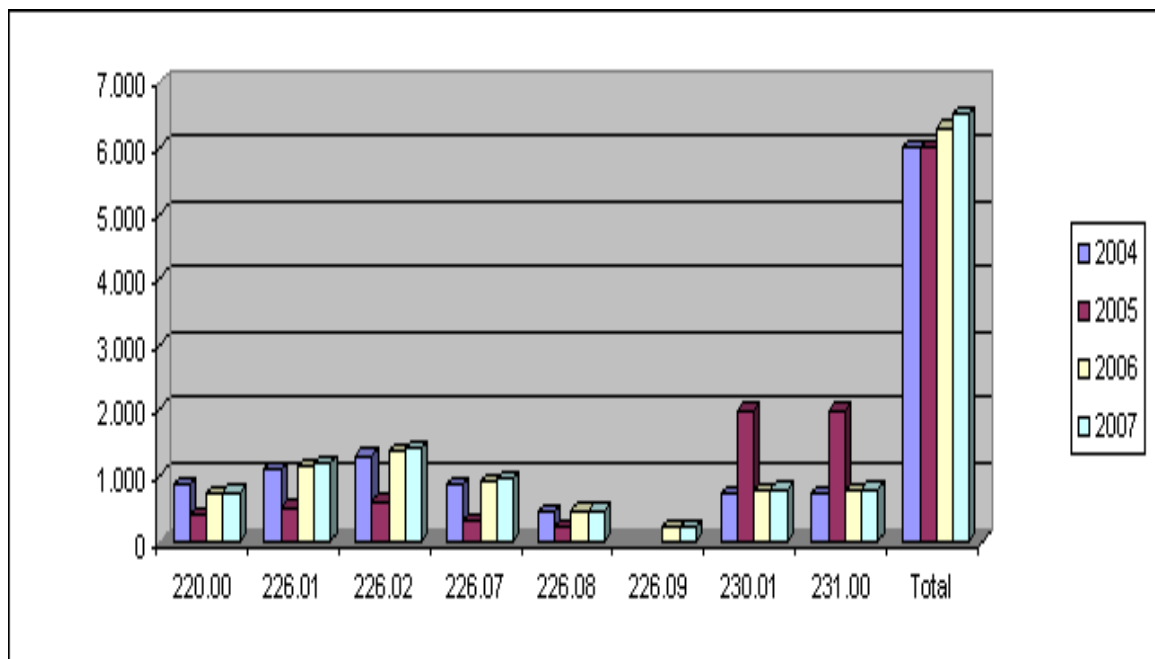


## ANEXO II EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A continuación se presentan los datos relativos a la ejecución del presupuesto de la Oficina del Defensor Universitario, teniendo en cuenta que las actividades contenidas en esta Memoria corresponden a un curso académico y que los presupuestos están referidos a años naturales.

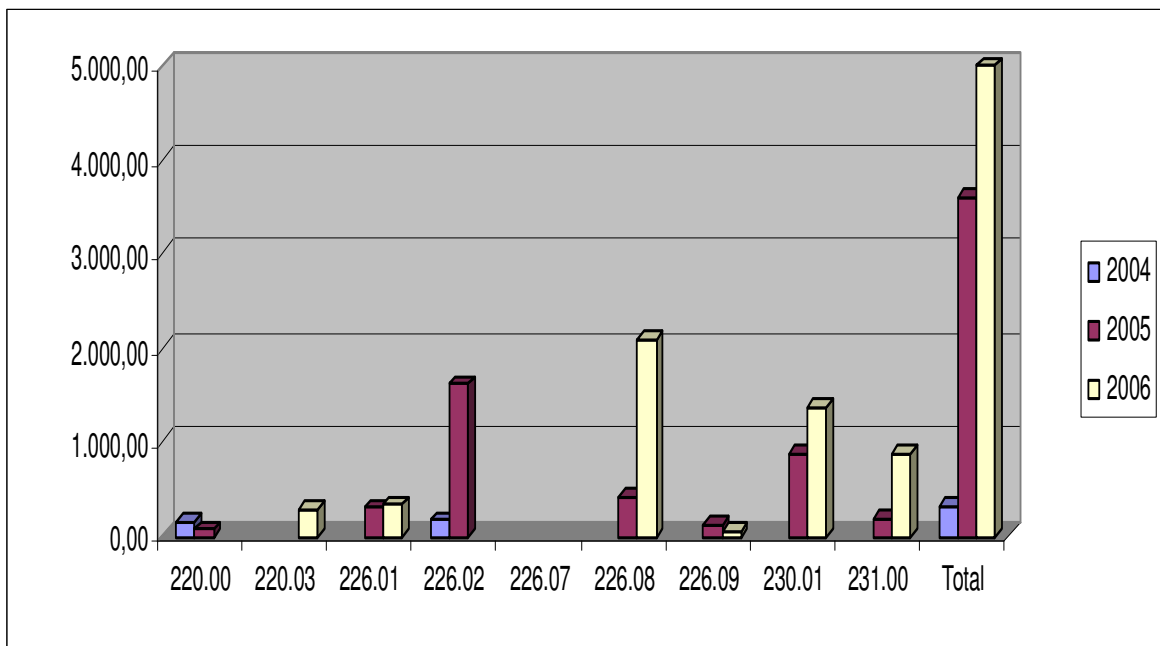
### Créditos iniciales

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>
<b>220.00</b>	Material de oficina ordinario	867	402	710	734
<b>226.01</b>	Atenciones protocolarias y representativas	1.084	503	1.138	1.174
<b>226.02</b>	Divulgación y publicaciones	1.301	603	1.366	1.409
<b>226.07</b>	Reuniones y conferencias	868	291	911	940
<b>226.08</b>	Promoción económica, educativa y cultural	434	201	455	469
<b>226.09</b>	Otros gastos			200	206
<b>230.01</b>	Dietas personal	723	2.000	760	784
<b>231.00</b>	Locomoción y traslado del personal	723	2.000	760	784
<b>Total</b>		<b>6.000</b>	<b>6.000</b>	<b>6.300</b>	<b>6.500</b>



**Obligaciones reconocidas**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>220.00</b>	Material de oficina ordinario	149,62	69,60	
<b>220.03</b>	Libros y otras publicaciones			283,26
<b>226.01</b>	Atenciones protocolarias y representativas		300,01	329,13
<b>226.02</b>	Divulgación y publicaciones	173,61	1.609,13	
<b>226.07</b>	Reuniones y conferencias			
<b>226.08</b>	Promoción económica, educativa y cultural		421,11	2.080,88
<b>226.09</b>	Otros gastos		130,15	46,87
<b>230.01</b>	Dietas personal		873,30	1.375,85
<b>231.00</b>	Locomoción y traslado del personal		196,14	878,19
<b>Total</b>		<b>323,23</b>	<b>3.599,44</b>	<b>4.994,18</b>



**ANEXO III**  
**VIII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES**  
**UNIVERSITARIOS**  
**UNIVERSIDAD DE CANTABRIA**  
**Santander, 26-28 de octubre de 2005**

**CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO**

**MESA DE TRABAJO Nº 1**

**INSTRUMENTOS PARA VERIFICACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD  
DOCENTE DEL PROFESORADO**

**Coordinadores:**

**D. Eduardo Gamero Casado. *Defensor de la Universidad de Huelva.***

**D. Artur Juncosa Carbonell. *Síndic de Greuges de la Universidad  
Ramon Llull.***

**D. Jorge Mataix Beneyto. *Defensor de la Universidad Miguel  
Hernández.***

**Participantes:**

- Da. Blanca Tello Ripa. *Defensora de la Universidad Autónoma de Madrid.*
- D. José Soler Sanz. *Síndic de Greuges de la Politécnica de Valencia.*
- Da. M<sup>a</sup> Luisa Cuerda Arnau. *Síndica de Greuges de la Universidad Jaume I.*
- Da. M<sup>a</sup> José Carmena Sierra. *Defensora Adjunta de la Universidad de Alcalá de Henares.*
- Da. Montserrat Vilalta Ferrer. *Secretaria General de la Universidad de Vic.*
- D. Francisco Zapater Esteban. *Sindic de Greuges de la Universidad Rovira i Virgili.*
- D. Luis Espada Recarey. *Defensor de la Universidad de Vigo.*
- Da. María del Carmen Navarro Rodríguez. *Defensora Adjunta. Universidad de las Palmas.*
- Da. Mercedes Vallejo Rodríguez. *Defensora Adjunta. Universidad de Valladolid.*
- Da. Ana Isabel Isidro de Pedro. *Defensora de la Universidad de Salamanca.*
- D. Luis Muñiz Hernández. *Defensor de la Universidad SEK de Segovia*

## **MESA DE TRABAJO Nº 1**

### **INSTRUMENTOS PARA VERIFICACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO**

#### **CONCLUSIONES**

1.- El Defensor Universitario y otros órganos académicos ante el reto de la calidad docente.

1.1.- Algunas experiencias.

2.- Protocolo que pueden seguir las Oficinas de los Defensores Universitarios para tramitar las quejas relativas a la calidad docente.

2.1.- Primer paso: entrevista con el profesor afectado.

2.2.- Segundo paso: averiguaciones.

2.3.- Tercer paso: admitir el problema.

2.4.- Cuarto paso: medidas de estímulo en un contexto de discreción.

2.5.- Quinto paso: finalización del asunto

3.- Final.

#### **1.- El Defensor Universitario y otros órganos académicos ante el reto de la calidad docente**

##### ***1.1.- Algunas experiencias.***

A fin de elaborar este documento se ha cursado una consulta a todos los Defensores Universitarios españoles, para que nos indiquen las determinaciones que se han adoptado en sus respectivas universidades en relación con este problema. Han respondido formalmente a la petición doce universidades. En términos generales, la respuesta se ha reducido a reconocer la inexistencia de resortes adecuados para afrontar este tipo de asuntos, señalándose además la conveniencia de idearlos y solicitando información al respecto. Otras universidades nos han hecho saber que no han contestado formalmente al requerimiento debido a que carecen de toda previsión al respecto. No obstante, existen algunas excepciones que conviene reseñar.

Así, lo establecido por la Universidad Pompeu Fabra resulta digno de mención expresa. Esta Universidad puso en marcha un Programa para la Calidad Educativa (PQE) aprobado por Acuerdo de su Junta de Gobierno de

20 de febrero de 2002. El dispositivo comienza en la Comisión de Evaluación, que analiza los informes de calidad fruto de las correspondientes encuestas. En los informes que se emiten, si los datos son negativos para el profesor, dentro de la máxima confidencialidad se le nombra un tutor o incluso se le organizan durante un año cursos de docencia y pedagogía en una llamada *fase especial* de evaluación técnica. Esta posibilidad es voluntaria y no se puede obligar al interesado. En cuanto a los efectos que pueden derivarse de una persistencia o ineficacia de los avisos de bajo rendimiento docente, existen dos supuestos:

- a) Que el afectado sea funcionario. En este caso, se le suprimirá el complemento salarial autonómico. Por lo que respecta al complemento derivado de la legislación del Estado, para la Administración resulta muy complicada la supresión de este complemento.
- b) Que se trate de personal contratado. Este caso, si persiste la situación, según indicaciones orales puede terminar con la no renovación del contrato.

También existen ejemplos de universidades que, sin llegar a suprimir los complementos retributivos ya reconocidos, bloquean el reconocimiento de otros nuevos, como es el caso de la Universidad de Valladolid o de la Politécnica de Cataluña.

En otro orden de consideraciones, la Universidad de Castilla-La Mancha ha articulado un "complemento de calidad docente", para cuyo reconocimiento se toma en consideración:

- La obtención de un resultado de 2'5/5 o superior en las encuestas de opinión del alumnado sobre la actividad docente del profesorado.
- La realización de cursos de formación pedagógica y docente.
- Horario docente y tutorial que comprenda al menos tres días en semana.

Algunas universidades han declarado la conveniencia de potenciar medidas positivas y de estímulo mejor que desplegar en esta materia un aparato represivo, que podría conducir a resultados diametralmente opuestos a los perseguidos, provocando el profundo rechazo de los profesores afectados que, por consiguiente, no se encontrarán en la mejor disposición de aplicarse a mejorar su calidad docente.

En esta línea, la Universidad de Huelva ha experimentado el protocolo de averiguaciones y de aplicación de medidas de apoyo y tutorización de los profesores a raíz de un expediente tramitado en la oficina del Defensor Universitario. Aunque la experiencia parece avanzar con éxito, en este momento se está ejecutando la medida, siendo pronto para extraer conclusiones referentes a los resultados. En cualquier caso, el procedimiento de instrucción ya se ha revelado útil al menos para intentar resolver el asunto y dar una respuesta a la queja presentada por los

estudiantes. Ha sido determinante la actitud positiva del afectado, así como la reserva y sensibilidad con la que se ha gestionado el conflicto.

## **2.- Protocolo que pueden seguir las oficinas de los defensores universitarios para tramitar las quejas relativas a la calidad docente**

Entre los diferentes datos y cauces de información con que cuentan los Defensores Universitarios para verificar la calidad docente del profesorado se encuentran los siguientes:

Una vez recibida una queja relativa a la calidad docente de un profesor, es conveniente seguir un mismo patrón o procedimiento de actuación a fin de recabar la información que confirme o desmienta la situación. Es preciso vertebrar un mecanismo eficiente de intervención, evitando tramitaciones erráticas o resultados infructuosos derivados de la dispersión de esfuerzos.

### **2.1.- Primer paso: entrevista con el profesor afectado.**

Antes de hacer cualquier otra gestión, será muy oportuno contactar con el profesor afectado y poner en su conocimiento que se ha presentado una queja relativa a su calidad docente y que el Defensor Universitario va a iniciar gestiones dirigidas a esclarecer dichos extremos. Este contacto previo, telefónico o mediante entrevista personal, es muy importante a fin de evitar un enconamiento en la posición del profesor, quien puede conocer por otras vías la instrucción llevada a cabo por el Defensor, en cuyo caso podría molestarse profundamente y percibir la operación como una encerrona injusta. Por ello, será prudente hacer esta gestión al solo efecto informativo del profesor, e invitarle, además, a presentar cuantos argumentos quiera, bien de palabra, bien por escrito, aclarándole, en todo caso, que nos encontramos en una fase previa de la instrucción dirigida a confirmar ciertos indicios. Esta aproximación al asunto, neutra, precavida y transparente, suele contribuir a limar posteriores asperezas y a crear en el profesor afectado una actitud de confianza en el Defensor, que resultará decisiva más tarde en el caso de que se confirmen las críticas y deba someterse a medidas de mejora de su calidad docente.

### **2.2.- Segundo paso: averiguaciones.**

Una vez que se origine un aviso de bajo rendimiento docente el Defensor, o quien tenga la responsabilidad, habrá de desarrollar una investigación lo más exhaustiva posible de la calidad docente del profesor mediante una prospectiva de diferentes instrumentos de verificación. En ocasiones, una primera gestión o averiguación desmentirá o confirmará por sí sola la queja. En otros casos, más dudosos u oscuros, puede ser preciso desplegar una investigación más exhaustiva, siempre que existan indicios sólidos que apunten a la veracidad de la queja. La siguiente tabla recoge una parrilla de diferentes fuentes de información que pueden ser utilizadas a estos efectos:



<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>	<b>CRITERIO CORRECTOR (EN SU CASO)</b>
Quejas formuladas al Defensor Universitario sobre la calidad del profesor: – directamente – a raíz de otro problema (evaluaciones, calificaciones, etc.).	Resolución adoptada por la Oficina en esos asuntos. Distinguir entre quejas individuales (suelen estar originadas por problemas personales) o colectivas (firmadas por varios estudiantes)
Quejas o partes de incidencias presentados ante los Centros.	Resolución adoptada por el Centro en dichos asuntos
Quejas o partes de incidencia presentados ante el Departamento.	Resolución adoptada por el Departamento en dichos asuntos
Quejas presentadas ante el Consejo de Estudiantes o similar	Resolución adoptada en dichos asuntos
Quejas o incidencias formuladas a miembros del Consejo de Dirección: Rector, Vicerrector de Profesorado, Vicerrector de Estudiantes...	Determinación adoptada por el Consejo de Dirección o cargo académico en dichos asuntos.
Quejas o incidencias recibidas en la Inspección de Servicios	Resolución adoptada por el Inspector de Servicios en dichos asuntos
Análisis del clima laboral del profesor	Influencia del clima laboral sobre la conducta del profesor afectado
Encuestas de opinión de los estudiantes y otros medios de evaluación periódica de la calidad docente	Calidad técnica de la encuesta en cada Universidad
Porcentaje de alumnos asistentes a clase	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Porcentaje de asistencia de alumnos de primera matrícula</li> <li>– Porcentaje de asistencia al resto de asignaturas del mismo grupo de clase</li> <li>– Consideración de la asistencia a clase como criterio de evaluación de los estudiantes</li> </ul>
Índice de éxito/fracaso escolar	Porcentaje medio del resto de asignaturas del mismo grupo de clase

Participación en proyectos de innovación docente.	<ul style="list-style-type: none"><li>– Condición en que participa</li><li>– Resultados del proyecto</li></ul>
Participación y/o superación de cursos de formación del profesorado	Sistemas de evaluación del rendimiento en tales cursos
Investigación mediante encuesta/entrevista/llamada telefónica aleatoria a estudiantes de diferentes cursos y grupos del mismo profesor.	Calificación obtenida por el estudiante en cuestión. La prospectiva debe incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>– aprobados con buena nota</li><li>– aprobados justos</li><li>– suspensos</li><li>– aprobados que previamente hayan suspendido alguna vez</li></ul>
Tramitación de expedientes disciplinarios contra el profesor por vulneración de otras obligaciones académicas	Resolución adoptada en el expediente

Estos asuntos deben tramitarse con cautela y confidencialidad. En primer lugar, porque se hace circular información de carácter personal, protegida por la Ley. Y en segundo lugar, porque para mejorar la condición docente de un profesor no parece lo más indicado ir difundiendo a su alrededor un halo de sospecha o reproche. El sigilo, bien administrado, manteniendo la solidez y el rigor de la instrucción pero respetando al propio tiempo la dignidad del profesor afectado, es un escenario que resulta fundamental conseguir en estos delicados asuntos.

### **2.3.- Tercer paso: admitir el problema.**

Una vez confirmados los extremos iniciales, será esencial para el buen fin de toda la operación mantener una entrevista con el profesor afectado y lograr que reconozca el problema. Esta fase es sumamente delicada, y al propio tiempo decisiva. La persona que gestione esta etapa debe ser de la confianza del profesor y encontrarse provista de una serie de características personales que contribuyan a favorecer el resultado. Empatía, moderación, integridad, comprensión... En razón de su sistema de elección, el Defensor Universitario puede reunir estas cualidades.

Con ocasión de esta difícil entrevista, con suavidad, pero con firmeza, deben ponerse sobre la mesa los datos recabados, que demostrarán con contundencia la existencia de un problema. Habrá que tranquilizar al profesor indicándole que este tipo de casos son frecuentes y que existen muchas vías para encararlos adecuadamente. Que debemos afrontar el problema positivamente para extraer adelantos y mejoras. Que la Universidad es el lugar del aprendizaje por antonomasia y siempre podemos continuar adquiriendo nuevas habilidades que mejoren nuestro desempeño profesional. Que en este tipo de asuntos la Universidad no actúa como una especie de gran inquisidor que circula guadaña en mano dispuesta a cobrarse cabezas, sino que por el bien del profesor afectado, y el común de la Universidad, es preferible adoptar medidas de carácter positivo que contribuyan a la capacitación del profesorado y al incremento de los índices de calidad.

El resultado de esta entrevista es absolutamente decisivo para el éxito de todo el proceso. Cuando el asunto se encarrila debidamente en este momento será mucho más probable lograr resultados positivos en las fases posteriores. Por el contrario, cuando el profesor y no alcanza a comprender que existen evidencias de deficiencias en el desempeño de su labor docente, los esfuerzos posteriores por llevarle a mejorar pueden revelarse completamente estériles: de nada le servirá disponer de un tutor docente o asistir a cursos de capacitación en técnicas pedagógicas, si considerará que realmente no los necesita y que no obtendrá beneficio cierto de todo ello.

Por tanto, puede resultar conveniente que, en el caso de que el profesor no reconozca o admita el problema, se le concedan unos días de reflexión y

vuelva a intentarse la entrevista más adelante. La oportunidad de esta nueva entrevista dependerá notablemente de circunstancias personales, de su propio carácter, y por tanto el instructor deberá ponderar la conveniencia de celebrar ese nuevo encuentro pasados unos días. Pero en cualquier caso, por muy renuente que sea el afectado, esta segunda aproximación al asunto puede revelarse de gran ayuda y contribuir a vencer su resistencia a admitir el problema.

#### **2.4.- Cuarto paso: medidas de estímulo en un contexto de discreción.**

Una vez encarrilado el asunto, el primer tipo de medidas que deben desplegarse son de estímulo y apoyo al profesor afectado, ofreciéndole las herramientas que precisa para remediar el problema.

En este punto, y según las particularidades de cada Universidad, el Defensor Universitario puede optar entre acordar por sí mismo con el profesor afectado una serie de medidas dirigidas a mejorar su desempeño, o bien dar traslado del asunto a los órganos ejecutivos competentes para que lo hagan (Director o Comisión de Docencia del Departamento; Decano; etc.), monitorizando, en tal caso, la resolución definitiva del asunto por parte de tales autoridades.

Aquí es precipitado ofrecer un cuadro de alternativas, pues las soluciones dependerán del tipo de deficiencia que se haya observado con ocasión de la instrucción previa.

Existen una gran variedad de medidas que el Defensor Universitario puede sugerir para promover una mejora de la calidad docente del profesorado. Pueden resumirse con la tabla siguiente:

<p align="center"><b>TABLA-RESUMEN DE MEDIDAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE DEL PROFESOR QUE PODRÍA LLEGAR A SUGERIR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO</b></p>		
<p align="center"><b>MEDIDAS INFORMATIVAS Y PREVENTIVAS</b></p>	<p>Difusión de los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre calidad docente del profesor a las autoridades académicas competentes en la materia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Director del Departamento</li> <li>- Decano o Director del Centro</li> <li>- Vicerrectorado de Profesorado (en el caso de que no sea el responsable del proceso evaluador)</li> <li>- Inspector de Servicios o, en su caso, miembro del Consejo de Dirección del que dependa.</li> </ul>	
	<p>Organización de actividades formativas de carácter voluntario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cursos de formación de profesores noveles</li> <li>- Cursos de técnicas didácticas, de uso de nuevas tecnologías, etc.</li> </ul>	
<p align="center"><b>MEDIDAS ESTIMULADORAS</b></p>	<p align="center">De carácter académico</p>	<p>Mantenimiento de entrevistas con el profesor afectado a fin de que reconozca el problema</p>
		<p>Designación de un tutor o profesor de apoyo</p>
		<p>Seguimiento de actividades de formación y cualificación pedagógica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Con carácter obligatorio</li> <li>- Con carácter facultativo</li> </ul>
		<p>Reconocimiento de premios y distinciones a la calidad docente</p>
	<p align="center">De carácter económico</p>	<p>Reconocimiento de complemento docente específico por calidad de la docencia supeditado a estándares concretos de calidad</p>

Las medidas informativas o preventivas representan instrumentos de mejora de la calidad docente de carácter previo, que cabe articular en cualquier caso y con independencia de que se presenten quejas, a diferencia de otras determinaciones de naturaleza reactiva (medidas estimuladoras y coercitivas), que sólo deben activarse en el caso de que sea preciso conforme al protocolo que resulta de aplicación.

Como línea directriz de las medidas que cabe adoptar para mejora de la calidad docente del profesorado se encuentra el convencimiento de que los instrumentos disciplinarios y de carácter sancionador habrían de ser, en línea de principio, residuales o subordinados, optándose preferentemente por medidas de estímulo e incentivo, y reservando el aparato represivo para casos de pasividad constatada o de reincidencia grave.

Existen muchos casos □probablemente la mayoría□ en que no existe una verdadera intencionalidad y la situación de discapacidad docente es completamente involuntaria. Así, es frecuente encontrarse con que el profesor es sensato y cumplidor y sencillamente no se ha reciclado después de años de ejercicio, por lo que es incapaz de conectar con los universitarios de nuestros días y transmitirles adecuadamente el conocimiento; carece o ha perdido aptitudes pedagógicas pero realmente no es consciente de ello; se esfuerza por mejorar pero no sabe cómo hacerlo; ha asumido responsabilidades externas a la Universidad y su labor docente ha pasado a un segundo plano; etc.

En estos casos, y en otros de análoga naturaleza, sería por completo contraproducente adoptar de entrada medidas de carácter coercitivo: disciplinarias, económicas o de cualquier otro carácter. Y ello por varias razones:

- La propia falta de intencionalidad hace materialmente injusto el castigo, siendo mucho más equitativo que la Universidad ofrezca al docente la vía para reciclarse y mejorar.
- Lo que realmente nos debe importar como Defensores es lograr una solución eficiente al problema que no rompa con estándares éticos y morales.
- La adopción de medidas disciplinarias, especialmente en casos como los indicados de falta de intencionalidad, suele ser interpretada por los sujetos pasivos muy negativamente, produciendo un efecto contrario al verdaderamente pretendido: desincentivar al profesor, enfrentarlo abiertamente con las estructuras de poder □en muchos casos, interpretará la sanción como una venganza injusta y no como una consecuencia de sus propias deficiencias□ haciéndolo refractario a cualquier iniciativa de mejora material de su docencia.
- Sin olvidar, la dificultad de aplicar medidas disciplinarias a un profesor funcionario sin un expediente disciplinario previo

Por ello, parece oportuno medir bien los casos y sus circunstancias, desplegando medidas de diferente alcance y naturaleza.

En resumen, podemos comentar dos líneas principales de acción:

- A) Ofrecerle al profesor un tutor docente, con el que interactúe de acuerdo con un plan definido de trabajo, y quien le ayude a remediar la patología que se hubiera observado. En este sentido, será muy conveniente que el tutor proceda de una comunidad académica suficientemente distante del profesor afectado, para facilitar la asepsia en la relación con este último y sobre todo para evitar que conciba la supervisión del agente como una humillación que le inflige un compañero. Será prudente poner distancia, e incluso, encarar la tarea del profesor tutor con absoluta confidencialidad, de manera que el resto de la comunidad universitaria no llegue ni tan siquiera a saber que el profesor en cuestión está atravesando un proceso de capacitación docente.
- B) Ofrecerle al profesor la posibilidad de seguir cursos formativos: de didáctica; de técnicas de comunicación (verbal y no verbal); de uso de nuevas tecnologías; etc. Por razones análogas a las expresadas en el apartado A), puede resultar conveniente que el profesor siga este proceso en una Universidad distinta.

Un extremo que debe quedar claro es el mecanismo para la determinación de cuáles sean los cursos a seguir y quién los costeará. En este sentido, cada Universidad habrá de adoptar los criterios que estime convenientes según sus propias posibilidades económicas.

En ocasiones, puede suceder que el problema resida en que el profesor imparte una asignatura que no es de su agrado personal, pero se ve obligado a hacerlo en razón de las reglas de reparto de la carga docente operativas en su Departamento. En tal caso, también podría intentarse una mediación con alguno o algunos de sus colegas de área para que transitoriamente le ceda la asignatura, y verificar así de mejor modo sus cualidades docentes reales.

### **2.5.- Quinto paso: finalización del asunto.**

Una vez acordado con el afectado el plan a seguir, será conveniente realizar su seguimiento.

En el caso de que el profesor se niegue a adoptar las sugerencias que le planteamos, el Defensor Universitario podrá valorar la conveniencia de trasladar el problema a la autoridad ejecutiva competente (Director de Departamento, Vicerrector...).

### **3.- Final**

Las consideraciones y valoraciones contenidas en este documento constituyen tan sólo una primera aproximación por parte de los Defensores Universitarios, agrupados en forma colectiva, para abordar el delicado asunto de la mejora de la calidad docente de los profesores en el concreto aspecto de la adecuada y efectiva transmisión de conocimientos a los estudiantes. El tema presenta cantidad de aristas y entraña graves problemas. Pero los Defensores Universitarios, que recibimos con cierta frecuencia quejas de este perfil y carecemos hasta hoy de líneas claramente definidas de actuación para afrontarlas, consideramos muy conveniente que las Universidades españolas comiencen a trabajar seriamente en el asunto y que lleguen a alcanzar determinaciones claras y precisas al respecto aprobando los reglamentos necesarios.

Todo el contenido de este documento adquiere pues la naturaleza propia de las actuaciones de los Defensores Universitarios, reduciéndose a la modesta función de sugerencia o recomendación que trasladamos a nuestras respectivas comunidades universitarias.

En ese sentido, invitamos nuevamente a las Universidades españolas a que se planteen sin demora el tratamiento de este asunto, adoptando las determinaciones precisas para alumbrar las respuestas que este problema requiere.

Esperamos que nuestro esfuerzo pueda contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.



**MESA DE TRABAJO Nº 2****ESTATUTO DEL PERSONAL INVESTIGADOR EN FORMACIÓN..  
ESTATUTO DEL ESTUDIANTE****Coordinadores:**

**D. José Manuel Bayod Bayod. *Defensor de la Universidad de Cantabria***

**D. Juan Manuel López Alcalá. *Defensor de la Universidad de Cádiz***

**D. Agustín Miñana Aznar. *Defensor de la Universidad de Murcia***

**Participantes:**

- Da. Magdalena Mora Tejada. *Defensora Adjunta. Universidad Autónoma de Madrid.*
- D. Rafael López Garzón. *Defensor de la Universidad de Jaen.*
- D. José Antonio Gonzalo Angulo. *Defensor de la Universidad de Alcalá de Henares.*
- Da. Magdalena Gianotti Bauzá. *Síndica de Greuges de la Universidad de las Islas Baleares.*
- D. Santiago Arce Vázquez. *Valedor de la Universidad de Santiago de Compostela.*
- D. Enrique Beltrán Ballester. *Defensor de la Universidad Cardenal Herrera CEU.Valencia.*
- D. Ricardo Veroz Herradón. *Defensor de la Universidad de Córdoba.*
- D. Alberto Avenoz Aznar. *Defensor de la Universidad de La Rioja.*
- Da. Rosa Galán Sánchez. *Defensor Adjunta. Universidad Complutense de Madrid.*
- D. José María Marín Jaime. *Defensor de la Universidad de Zaragoza.*
- Da. Inmaculada Valeije Álvarez. *Defensora Adjunta. Universidad de Vigo.*
- Da. Cándida Elvira Gutiérrez García. *Defensora de la Universidad de Castilla La Mancha*

## MESA DE TRABAJO Nº 2

### ESTATUTO DEL PERSONAL INVESTIGADOR EN FORMACIÓN. ESTATUTO DEL ESTUDIANTE

#### CONCLUSIONES

##### **Estatuto del personal investigador en formación**

El estatuto del Becario actualmente en vigor no ha cumplido las expectativas que creó su aprobación, ya que su nivel de implantación ha sido prácticamente inexistente. Por esto, teniendo en cuenta los antecedentes en el ámbito autonómico, el Gobierno se ha planteado la modificación del citado Estatuto con la finalidad de que el personal investigador en formación coticen los dos primeros años como becarios y los dos siguientes sea contratados laboralmente. Esto supondría la implantación del modelo de financiación del personal investigador conocido como modelo 2+2, o combinación de beca de investigación + contratación laboral.

En este sentido, los Defensores Universitarios creen convenientes que el nuevo estatuto del personal investigador en formación contemple los siguientes aspectos:

**Seguridad Social:** Extensión inmediata de la cobertura del régimen general de la Seguridad Social a todo el personal investigador en formación, desde el primer año de la concesión de la beca hasta el cuarto, y también para los becarios postdoctorales.

Esta cobertura de la Seguridad Social sería:

- Años 1º y 2º: Becarios asimilados a trabajadores por cuenta ajena excluyendo desempleo.
- Años 3º y 4º: Contrato de trabajo en prácticas (u otra modalidad de contrato) entre el personal y el organismo o entidad de adscripción, con seguridad social completa incluido desempleo.

**Diploma de Estudios Avanzados (DEA).** A la segunda fase se accede tras obtener el DEA (o documento administrativo que lo sustituya de acuerdo con la nueva estructura de enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior) o excepcionalmente (de manera extraordinaria y justificada) aportando un mínimo de una contribución científica, tecnológica, humanística o artística relevante y evaluable por la CENAI.

**Obligatoriedad del registro:** Todas las entidades concesionarias de becas o ayudas a la investigación deberán inscribirse obligatoriamente en el registro que se habilite por parte del Ministerio y por tanto quedarán obligadas a los efectos de considerar a sus investigadores como personal en formación regulado por el Estatuto del Personal Investigador en formación y cubierto por la Seguridad Social.

Además de lo anterior, los Defensores Universitarios queremos hacer llegar nuestra preocupación de que en nuestras Universidades existan investigadores en formación sin ningún tipo de apoyo económico y creemos necesario que se aclaren y homogeneicen las situaciones de los diferentes colectivos que realizan labores de investigación. En el caso de los postdoctorados se transformen todas las becas postdoctorales en contrato laboral, cotizando por la retribución real recibida incluido desempleo

### **Estatuto del Estudiante**

En las reflexiones de los participantes de la Mesa se han puesto de manifiesto la conveniencia de elaborar una normativa homogénea que contemple aspectos esenciales de la vida académica del estudiante universitario. Entre las razones que aconsejan la elaboración y puesta al día de esta norma están, entre otras, la antigüedad de la legislación existente (algunas normas proceden de los años 50 del siglo XX), el establecimiento de un conjunto de derechos y deberes básicos comunes a todos los estudiantes de las universidades españolas y la prevista creación de un Consejo Nacional de Estudiantes.

Los Defensores Universitarios creemos que este Estatuto debe incluir, sin menoscabo de la autonomía de cada Universidad, lo siguiente:

- **Carta básica de Deberes y Derechos de los Estudiantes**
- **Normativa básica sobre aspectos tan importantes como admisión, evaluación, convalidación, permanencia, movilidad, etc.**
- **Protocolo de actuaciones en las situaciones de conflictos entre los distintos miembros de la Comunidad Universitaria, que posibilite la derogación del Reglamento de Disciplina Académica de 1954, y en el que se incluyan nuevas vías de solución como la mediación.**

Por último solicitar a quien corresponda que en la fase de elaboración de este Estatuto se dé a conocer el borrador a los Defensores, a través de la Comisión Permanente, para que pueda formular sus opiniones y aportar, desde su conocimiento de la vida universitaria y experiencias en los problemas que en ella se plantean, aquellas sugerencias que puedan contribuir a conseguir un marco de referencia estatutario acorde con las necesidades de los estudiantes y de la Comunidad Universitaria.

**MESA DE TRABAJO Nº 3****NECESIDADES EDUCATIVAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE  
PERFIL NO CONVENCIONAL****Coordinadores:**

**Da. Mercedes Gutiérrez Sánchez. Defensora de la Universidad  
Complutense de Madrid.**

**D. Carlos María Alcover de la Hera. Defensor de la Universidad Rey  
Juan Carlos.**

**Participantes:**

- D. Rafael Font Montesinos. *Defensor de la Universidad de Alicante.*
- Da. Marta Arroyo González. *Defensora de la Universidad Europea de Madrid.*
- D. Joan Miró Ametller. *Síndic de Greuges de la Universidad de Girona.*
- Da. Ilda Caeiro Arias. *Defensora Adjunta. Universidad Miguel Hernández.*
- D. Enrique Gómez Royo. *Síndic de Greuges de la Universidad de Valencia.*
- Da. Mercedes Alegre Elvira. *Directora Servicio de Atención. Universidad Francisco de Vitoria.*
- D. Ramón Araujo Casado. *Adjunto Defensor. Universidad de Vigo.*
- D. Pablo Gutiérrez Rodríguez. *Defensor de la Universidad de León.*
- D. Miguel Trujillo Garrido. *Defensor Adjunto. Universidad Carlos III.*
- Da. María Muñoz Gutiérrez. *Adjunto Defensora. Universidad de Valladolid.*
- D. Ricardo Martín Morales. *Adjunto Defensor. Universidad de Granada.*
- Da. Teresa Elguero Rodríguez. *Adjunta Defensora. Universidad San Pablo CEU.*

### MESA DE TRABAJO Nº 3

## NECESIDADES EDUCATIVAS QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PERFIL NO CONVENCIONAL

### 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 personal docente e investigador que les permita llevar a cabo su actividad docente y tutorial de manera eficaz.

## **5. Objetivos de los defensores universitarios**

a) Promover estos cambios a través de la elaboración de informes y recomendaciones dirigidos a:

- Rectores y Consejos de Gobierno.
- Claustros.
- Consejos Sociales.

b) Lograr que las medidas adoptadas en relación con los estudiantes de perfil no convencional se incluyan como un criterio de evaluación de la calidad de las universidades en los procesos realizados por las *agencias de evaluación y acreditación*, tanto a nivel nacional (ANECA) como en las Comunidades Autónomas donde existan tales agencias.



**MESA DE TRABAJO Nº 4****HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS****Coordinadores:**

**Da. María Teresa González Aguado. Defensora de la Universidad  
Politécnica de Madrid.**

**D. José Navarro Solé. Síndic de Greuges de la Universidad  
Politécnica de Cataluña.**

**Participantes**

- D. Miguel Gil Martín. *Síndic de Greuges de la Universidad de Lleida.*
- Da. M<sup>a</sup> Dolores González Ayala. *Defensora de la Universidad Carlos III.*
- D. Francisco Bosch Reig. *Ex-Síndic de Greuges de la Universidad de Valencia.*
- D. Santiago Guevara Junquera. *Adjunto Defensor. Universidad de Vigo.*
- Da. Pilar Abad García. *Defensora de la Universidad de Valladolid.*
- D. Josef Leindenfrost. *Defensor de los Estudiantes. Ministerio de Educación de Austria.*
- D. Miguel Ángel Estesó Díaz. *Defensor Estudiante. Universidad de La Laguna.*
- Da. Purificación Fenoll Hach-Ali. *Defensora de la Universidad de Granada.*
- Da. M<sup>a</sup> Jesús Lago Ávila. *Defensora de la Universidad San Pablo CEU.*
- D. Fernando Martín Herráez. *Defensor de la Universidad Católica de Ávila.*
- D. Antonio Bellido Martínez. *Adjunto Defensor. Universidad Politécnica de Madrid.*
- Da. Alicia Villena García-Cabrera. *Defensora de la Universidad de Málaga.*
- D. Ramón Yzquierdo Perrín. *Defensor de la Universidad de A Coruña.*
- Da. M<sup>a</sup> Ángeles L. Santos Laraña. *Defensora de la Universidad Pública de Navarra.*
- D. Andrés Lebeña Bada. *Adjunto Defensor. Universidad de Cantabria.*

## **MESA DE TRABAJO Nº 4**

### **HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS**

El fenómeno de la inmigración a territorio español así como la plena integración en el EEES (Espacio Europeo de Educación Superior) 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, aunque puede parecer de difícil encaje 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 mayor 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 aumento 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 al 2004, 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 su 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 intercambios de estudiantes, lo que ha supuesto un incremento medio anual de un 30% de 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 1999 se presentaron 8.369 solicitudes que aumentaron hasta 15.280 en el 2003. 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 2003 se resolvieron 16.555 expedientes y en los seis primeros meses de 2004 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 86/1987, de 16 de enero por el nuevo Real Decreto 285/2004, 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 2004, fue finalmente aplazada hasta marzo de 2005 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 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. Tal 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 cuando hubiera que hacer pruebas complementarias el Ministerio diese a las Universidades unas indicaciones sobre los contenidos mínimos que hay que exigir 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 distinga el título como cuestión académica del título como garantía de estar capacitado para ejercer una profesión, facilitara 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 309/2005, 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, se ha de dirigir 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 hacer una cierta dotación económica a los centros 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 309/2005, de 18 de marzo entró en vigor el pasado 20 de septiembre, pero los expedientes iniciados con arreglo a la anterior normativa se rigen por la misma. 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 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 está obligado igualmente. 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 la 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 1995.

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 homogeneidad en 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 309/2005 cuya vigencia está pendiente de la aprobación del catálogo de títulos y que contiene ya algunas previsiones que mejorarán todo el proceso de Homologación.

## **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 el ámbito 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 309/2005 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 285/2004 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 Máster 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.

## **ANEXO IV**

### **REGLAMENTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**

(Aprobado por el Claustro de la URJC el 16 de junio de 2004)

#### **TÍTULO I**

##### *Disposiciones generales*

#### **Artículo 1**

- 1.** El Defensor Universitario es el órgano unipersonal comisionado por el Claustro Universitario que, de acuerdo con el artículo 161 de los Estatutos de la Universidad, se encarga de defender y garantizar los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Su finalidad fundamental es contribuir al buen funcionamiento y a la mejora de la calidad de la Universidad Rey Juan Carlos. A estos efectos, podrá supervisar la actividad de los órganos colegiados y unipersonales de la Universidad, actuando siempre con el respeto debido a los derechos y libertades de las personas en el marco del procedimiento, las normas y la legislación vigente, dando cuenta al Claustro Universitario de sus actuaciones.
- 2.** En el ejercicio de sus funciones, como se recoge en el artículo 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario no estará sometido a mandato imperativo alguno y actuará con plena autonomía e independencia de cualquier órgano universitario.
- 3.** El Defensor Universitario dispondrá de una sede propia en el Rectorado de la Universidad, pudiendo contar con oficinas en los distintos Campus que faciliten el acceso de la Comunidad Universitaria al Defensor Universitario. La Universidad deberá proveer a la Institución de los medios personales y materiales necesarios para la correcta ejecución de sus funciones. La dotación económica precisa para el funcionamiento de esta Institución se consignará cada año en los presupuestos de la Universidad.
- 4.** En caso de que el Defensor Universitario sea miembro del Personal Docente e Investigador, tendrá a todos los efectos el mismo rango que los Vicerrectores de la Universidad. En caso de que sea miembro del Personal de Administración y Servicios, el Defensor Universitario tendrá la categoría establecida al efecto en la Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad Rey Juan Carlos.

## **Título II**

### *Elección, nombramiento y cese*

#### **Artículo 2**

- 1.** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 162 y 163 de los Estatutos de la Universidad, el Defensor Universitario será nombrado entre los miembros de la Comunidad Universitaria. El Rector o el Claustro con un aval del veinticinco por ciento de sus miembros propondrán a los candidatos para su elección por el Claustro. Resultará elegido quien obtenga el apoyo de la mitad más uno de los miembros del Claustro. El Defensor Universitario será nombrado por el Rector.
- 2.** La duración del mandato del Defensor Universitario será de cuatro años, con posibilidad de reelección por una sola vez. La iniciativa para la propuesta de reelección corresponderá al Rector o al Claustro en las mismas condiciones que para su propuesta inicial.
- 3.** Su cese se producirá por acuerdo del Claustro adoptado por la misma mayoría señalada en el punto 1 del artículo 162, en virtud de alguna de las siguientes causas:
  - a) A petición propia.
  - b) Por expiración del plazo de su mandato.
  - c) Por incumplimiento de sus obligaciones o por actuar con negligencia.
  - d) Por actuaciones que den lugar a lesión de derechos.
  - e) Por pérdida de la condición de miembro de la Comunidad Universitaria.
  - f) Por cualquiera de las causas de cese en la función pública recogidas en la legislación de funcionarios públicos.
- 4.** En los casos de cese por las causas a) o b), el Defensor Universitario quedará en funciones hasta la toma de posesión de su sucesor.
- 5.** Para los casos de cese por las causas c) y d), será necesario que los mencionados incumplimientos o actuaciones sean apreciadas por el Claustro previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.
- 6.** Cuando concurra cualquiera de las causas e) y f), el cese del Defensor Universitario se aplicará en los términos establecidos en la propia legislación funcional.
- 7.** En todos los casos, el cese del Defensor Universitario corresponde al Rector.
- 8.** Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para la elección del nuevo Defensor Universitario, en un plazo no superior a dos meses.



### **Artículo 3**

1. La condición de Defensor Universitario será incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. El Defensor Universitario no podrá ser sometido a expediente disciplinario en razón de las opiniones expresadas o de las actuaciones llevadas a cabo en el ejercicio de sus funciones.

## **Título III**

### *Funciones y competencias*

### **Artículo 4**

El Defensor Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

### **Artículo 5**

1. De acuerdo con el artículo 164 de los Estatutos de la Universidad, corresponde al Defensor Universitario:
  - a) Proponer al Claustro para su aprobación el Reglamento del Defensor Universitario.
  - b) Recabar de las distintas instancias universitarias cuanta información considere oportuna para el cumplimiento de sus fines.
  - c) Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano universitario siempre que sea indispensable para el desarrollo de sus funciones.
  - d) Elaborar cuantos informes le sean solicitados o considere oportuno emitir en relación con las actuaciones en curso.
  - e) Efectuar las propuestas que considere adecuadas para la solución de los casos que sean sometidos a su conocimiento.
2. Para el desarrollo de sus actuaciones el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la Comunidad Universitaria concernido.

### **Artículo 6**

1. Anualmente, al comienzo de cada curso académico, el Defensor Universitario presentará al Claustro una Memoria de las actividades desarrolladas durante el curso anterior, en la que se recogerán las recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad y el funcionamiento de la Universidad.

2. Asimismo, por iniciativa propia o de la quinta parte del Claustro, el Defensor Universitario informará a éste de cuantos asuntos se consideren convenientes.

### **Artículo 7**

1. Las autoridades académicas y los servicios de la Universidad tendrán la obligación de prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el cumplimiento de sus funciones.
2. El Rector podrá dispensar al Defensor Universitario total o parcialmente de sus funciones docentes.

## **Título IV**

### *Procedimiento de tramitación de observaciones, reclamaciones y quejas*

### **Artículo 8**

Las observaciones, reclamaciones y quejas ante el Defensor Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica, siempre que invoque o justifique un interés legítimo.

### **Artículo 9**

1. Todo escrito o documento dirigido al Defensor Universitario, tanto individual como colectivo, deberá ser presentado por vía de registro, bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, o remitido a la Universidad Rey Juan Carlos a través de correo certificado, mediante escrito razonado y firmado por los interesados y en el que figuren la identificación y los datos personales, así como el domicilio a efectos de cualquier notificación. En los Registros donde se presenten escritos o documentos dirigidos al Defensor Universitario no se exigirá la identificación del asunto, siendo únicamente necesario comunicar los datos de identificación personal. Los encargados de los registros de la Universidad, una vez presentado un escrito o documento, y una vez registrado, lo introducirán en presencia del interesado en un sobre que cerrarán y del que darán traslado al Defensor Universitario. Dicho escrito se acompañará, a ser posible, de los documentos o pruebas que puedan servir para el esclarecimiento de los hechos o de cualquier información que se considere de ayuda para la labor del Defensor Universitario.

2. El Defensor Universitario recibirá todos los escritos que se formulen, que decidirá tramitar o rechazar en un plazo de quince días hábiles.
3. Las decisiones del Defensor Universitario no tendrán carácter vinculante, ni serán susceptibles de recurso alguno.

### **Artículo 10**

1. El Defensor Universitario rechazará las observaciones, reclamaciones y quejas anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión, así como todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a las personas interesadas los motivos del rechazo.
2. El Defensor Universitario no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los tribunales por las personas interesadas. No obstante, ello no impedirá que el Defensor examine los problemas generales planteados en las quejas o reclamaciones presentadas.

### **Artículo 11**

1. Admitida la reclamación o la queja, el Defensor Universitario promoverá la oportuna investigación, dando cuenta inmediata del contenido sustancial de la solicitud al órgano, instancia administrativa o persona cuya actuación motiva la reclamación o la queja y solicitando que, en el plazo de quince días hábiles, le sean entregados los informes exigibles y alegaciones oportunos, dando conocimiento a todos los órganos, instancias o personas que puedan verse afectados por su contenido.
2. Si las alegaciones o los informes solicitados por el Defensor Universitario no le fueran presentados en el plazo fijado, este informará de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda.

### **Artículo 12**

Para el desarrollo de sus funciones, el Defensor Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, que estará obligado con carácter preferente y urgente a prestar su colaboración y auxilio, debiendo contestar por escrito si así se le requiere.

### **Artículo 13**

1. En la fase de comprobación e investigación de una reclamación o una queja, así como de un expediente iniciado de oficio, el Defensor Universitario podrá personarse en cualquier Centro o Dependencia de la Universidad con objeto de recabar o comprobar la información que se requiera, llevar a cabo las entrevistas personales pertinentes o proceder al examen de los expedientes y documentación necesarios. A estos efectos, no podrá negársele el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la actuación.
2. Así mismo, podrá solicitar su comparecencia en las sesiones de los diferentes Órganos colegiados de la Universidad, cuando así lo requiera el cumplimiento de sus funciones.

### **Artículo 14**

La información que en el curso de una actuación del Defensor puede aportar cualquier persona afectada por una reclamación o una queja a través de su testimonio personal, tendrá un carácter estrictamente confidencial, salvo lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal sobre la denuncia de hechos que pudiesen revestir carácter delictivo.

## **Título V**

### *Procedimiento en las actuaciones de mediación y conciliación*

### **Artículo 15**

En el caso de que todas las partes implicadas acepten su mediación, el Defensor Universitario podrá iniciar cualquier actuación para tratar de solucionar los desacuerdos o enfrentamientos sobre temas o contenidos estrictamente universitarios que se produzcan entre miembros de la Comunidad Universitaria.

### **Artículo 16**

1. Toda petición de mediación al Defensor Universitario se presentará bien en el Registro General de la Universidad, bien en los registros de Campus, mediante escrito en el que consten con claridad las pretensiones que se plantean, nombre, identificación y domicilio de los solicitantes y, en su caso, el sector universitario en cuya representación actúan.

2. Recibida por el Defensor Universitario una petición de mediación, esta se comunicará por escrito y de forma fehaciente a todos los directamente afectados, de modo que quede constancia de su recepción, y se solicitará, al mismo tiempo, contestación escrita en las que las partes implicadas manifiesten expresamente si se acepta o no la mediación del Defensor.
3. Si en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de recepción de los escritos por las partes el Defensor no recibiera contestación aceptando la mediación, se entenderá que esta no ha sido aceptada.

### **Artículo 17**

1. En el caso de que se acepte la mediación por todas las partes implicadas, el Defensor Universitario comunicará por escrito a las partes la apertura del plazo que considere adecuado para que estas puedan formular por escrito sus pretensiones y aportar la documentación que permita apoyarlas.
2. Finalizado este plazo, el Defensor Universitario convocará a las partes implicadas a una sesión conjunta, en la que planteará la conciliación, informando y razonando sobre las alegaciones formuladas y proponiendo fórmulas transaccionales de las cuestiones controvertidas u objeto de disputa. En caso de que sea necesario, el Defensor puede, previa aceptación de las partes, convocar cuantas sesiones conjuntas estime oportunas para la resolución del problema.
3. Los acuerdos que resulten de las sesiones de mediación y conciliación se recogerán en un acta que deberán firmar el Defensor Universitario y todas las partes implicadas. Estos acuerdos tendrán carácter vinculante entre las partes firmantes.

## **Título VI**

### *Resoluciones, notificaciones e informes*

### **Artículo 18**

1. Las decisiones y resoluciones del Defensor Universitario no tienen la consideración de actos administrativos y no será objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad Rey Juan Carlos.
2. En sus resoluciones, notificaciones e informes del Defensor Universitario podrá formular a los órganos académicos y administrativos advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus obligaciones legales y sugerencias dirigidas hacia la adopción de nuevas medidas que protejan los derechos y libertades de los

miembros de la Comunidad Universitaria y que contribuyan a la mejora de la calidad y el funcionamiento de la Universidad Rey Juan Carlos. En ningún caso el Defensor Universitario podrá modificar o anular resoluciones o actos administrativos.

### **Artículo 19**

1. Ante cualquier recomendación realizada por el Defensor Universitario las autoridades universitarias correspondientes están obligadas a responder por escrito en un plazo máximo de treinta días.
2. Una vez formuladas las recomendaciones por el Defensor Universitario, si dentro de un plazo razonable no se produce una medida satisfactoria en tal sentido por la autoridad académica o administrativa afectada, o esta no informa al Defensor de las razones que estime para no adoptarla, este podrá poner en conocimiento del Vicerrector correspondiente, del Gerente General, del Secretario General o del propio Rector, los antecedentes del asunto y las recomendaciones presentadas.

### **Artículo 20**

El Defensor Universitario deberá notificar a todos los afectados directamente por sus actuaciones el resultado o las conclusiones de las mismas. En el caso de las reclamaciones o quejas colectivas, tal información deberá ser comunicada a los representantes nombrados al efecto o a los interesados que expresamente se hayan indicado en el escrito colectivo. Solo en su defecto las comunicaciones se efectuarán con la persona que firme en primer término.

### **Artículo 21**

En la Memoria anual que el Defensor Universitario está obligado a presentar al Claustro sobre la gestión realizada durante el curso académico anterior, se incluirán, al menos, el número y tipo de reclamaciones y quejas presentadas, aquellas que hubieran sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de intervención o investigación. Además, el Defensor puede incluir cualquier otro tipo de información que considere necesario que el Claustro conozca acerca del ejercicio de sus funciones. En dicha Memoria no constará ningún tipo de dato personal o confidencial que permita la identificación de los interesados en el procedimiento investigador.

## **Título VII**

### *Adjuntos*

#### **Artículo 22**

- 1.** Si para el correcto ejercicio de sus funciones el Defensor Universitario lo considera conveniente, podrá designar Adjuntos al Defensor elegidos entre los miembros de la Comunidad Universitaria y propuestos al Rector para su nombramiento.
- 2.** Los Adjuntos al Defensor tendrán exclusivamente las prerrogativas relativas a las incompatibilidades, la independencia y la inviolabilidad del cargo, de modo que no podrán estar sujetos a mandato imperativo alguno ni podrán ser expedientados, multados o perseguidos en razón de las opiniones que formulen o los actos que realicen en el ejercicio de las competencias propias de su cargo.
- 3.** Las decisiones del Defensor Universitario tomarán en consideración los criterios aducidos por los Adjuntos al Defensor.
- 4.** Los Adjuntos al Defensor podrán ser destituidos por el Rector a propuesta del Defensor Universitario si actúan con notoria negligencia o incumplen las obligaciones inherentes a su cargo, previa tramitación del correspondiente expediente con audiencia al interesado.

### **DISPOSICIÓN ADICIONAL**

La iniciativa para la reforma parcial o total del presente Reglamento corresponde a una tercera parte de los miembros del Claustro Universitario, al Consejo de Gobierno o al Defensor Universitario. La aprobación del Proyecto de Reforma del Reglamento corresponderá al Claustro por mayoría absoluta.

### **DISPOSICIÓN FINAL**

Este Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.