

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA

CURSOS ACADÉMICOS

2004/2005

2005/2006



Edita:
Oficina del Defensor Universitario

Realiza:
Editorial Complutense
Donoso Cortés, 63, 4.ª planta. 28015 Madrid
Tels.: 91 394 64 60/61. Fax: 91 394 64 58
www.ucm.es/info/ecsa
ecsa@rect.ucm.es

Diseño de portada:
La Fábrica de Diseño

Diseño y maquetación de interiores:
José Antonio Sáez Durán

Depósito legal:

Impresión:
Tecnología Gráfica

Impreso en España - *Printed in Spain*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	9
A) FUNCIONAMIENTO GENERAL	9
B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS	11
VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	15
A) CURSO 2004/2005	16
B) CURSO 2005/2006	24
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES	30
OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO	34

PRESENTACIÓN

El artículo 37 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por Resolución de 13 de diciembre de 2005, de la Universidad Complutense de Madrid (BOUCM núm. 10, de 25 de noviembre de 2005, BOCM, núm. 310, de 29 de diciembre de 2005) establece que «el Defensor Universitario presentará en una sesión del Claustro de la Universidad la memoria anual sobre la gestión realizada durante el curso académico y sus objetivos para el curso próximo. La misma contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, aquellas que hayan sido objeto de investigación, el resultado de las mismas, así como las recomendaciones y sugerencias generales para la mejora del funcionamiento de la Universidad».

7

En aplicación del mandato transcrito, presento la Memoria de los cursos académicos 2004/05 y 2005/06, dando así por cerrado un ciclo que se abrió con la puesta en funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario por parte de mi predecesora en el cargo, la Profesora Mercedes Gutiérrez Sánchez. Su marcha al Ministerio de Educación y Ciencia propició, como señala el Reglamento que regula la figura del Defensor, que tras ocupar el puesto de Adjunta durante dos años y medio, ocupe en funciones, hasta la fecha, el cargo de Defensora.

Quisiera en esta breve presentación mostrar mi agradecimiento más sincero a la Profesora Gutiérrez que tuvo a bien aceptarme a su lado, ofreciéndome la posibilidad de acercarme al duro, a la vez que gratificante, oficio de velar por el cumplimiento de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad universitaria. De ella lo he aprendido todo,

aunque si tuviera que resaltar una de las lecciones inestimables recibidas, sin duda me decantaría por la que más valoro y aprecio: me enseñó a querer a esta Universidad, tarea en ocasiones nada fácil, y a defenderla frente a los que, ya sea desde dentro o fuera de ella, pretenden desprestigiarla o relegarla a un lugar que nunca le ha correspondido.

La presente Memoria se estructura en tres apartados. El primero de ellos analizará el funcionamiento de la Oficina de la Defensora y su participación en reuniones y encuentros con otros Defensores Universitarios, tanto de ámbito estatal, como europeo. En el segundo analizaremos el desarrollo de los dos cursos objeto de nuestra Memoria. Y finalmente, en la tercera parte señalaremos las recomendaciones de carácter general que hemos deducido del trabajo realizado.

LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

A) FUNCIONAMIENTO GENERAL

La Oficina del Defensor del Universitario es relativamente reciente dentro del organigrama universitario. En efecto, hasta que la LOU no la incluyera en su D.A. 14ª, no existía un órgano similar dedicado en exclusiva a **velar por el respeto a los derechos y las libertades de la comunidad universitaria y orientado, desde este punto de vista, a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos**. Este factor hace que una de las tareas fundamentales que se ha de emprender estribe precisamente en darla a conocer, como elemento imprescindible para que pueda cumplir con las funciones que la norma de creación le otorga.

Una tarea de este cariz ha de tener un destinatario inicial, aunque no único: los estudiantes de la universidad que por su especial situación puedan encontrarse en una posición especial. Y dentro de ellos parece conveniente dar preferencia a los de nuevo ingreso. En este trabajo ha sido imprescindible la colaboración de los Decanos y Directores de Centro, que me han facilitado, por distintas vías, el acceso a su alumnado. Asimismo, se ha editado un folleto informativo sobre la Oficina y las funciones que desempeña, que esperemos que sea un vehículo adecuado para cumplir con esta labor de difusión.

Los cursos académicos afectados por esta memoria han tenido, además, un punto de especial relevancia para el desarrollo de la Oficina: la entrada en vigor del nuevo Reglamento

del Defensor Universitario, lo que tuvo lugar en el otoño del año pasado. En nuestro caso, ha sido un instrumento que ha permitido mejorar la calidad de nuestro funcionamiento de tal manera que ha posibilitado que los expedientes tramitados en esta Oficina hayan seguido las pautas de verdaderos procedimientos administrativos, lo que ha aumentado, aún más, las dosis de seguridad jurídica para todos los intervinientes en los mismos y de certeza del derecho aplicado. Todo lo cual ha permitido configurar protocolos internos de funcionamiento, en cumplimiento de lo dispuesto en el citado Reglamento, que ha propiciado un recorte significativo en los plazos de resolución de los distintos expedientes, lo que redundará en beneficio de todos y da una buena imagen del funcionamiento ágil de la Universidad. En este momento, el plazo medio de conclusión de los expedientes administrativos está en diez días, habiéndose reducido considerablemente. Y asimismo, se ha modificado el modo de proceder haciéndolo más formalizado, de tal manera que cada instrucción se inicia con la petición de informe escrito al órgano o persona afectados por la queja planteada, señalándole el plazo máximo establecido para proceder a su contestación. Este último factor ha contribuido a que haya mayor receptividad por parte de los órganos de gobierno de la Universidad que han sido requeridos por la oficina.

En este proceso ha sido, justo es decirlo, imprescindible el apoyo y la colaboración demostrada por todos los órganos universitarios a los que he acudido. Su implicación absoluta en la resolución de los casos planteados es, tal vez, lo más gratificante de la tarea de estos últimos meses. A través de esta relación, he constatado de modo directo y personal que lo que en principio podía ser una figura molesta, una figura de la que se desconfiaba, la del Defensor, ha pasado a ser una colaboradora más en la mejora de la calidad de esta Universidad. Éste se encuentra en una posición privilegiada para detectar los fallos del sistema, y cada vez son más los responsables universitarios que ven en su figura alguien con quien colaborar y a quien solicitar su contribución para conseguir esa Universidad que todos queremos.

En este aspecto interno de participación en la vida universitaria, hay que reseñar que recogiendo la tradición del Rector de invitar al Consejo de Gobierno al Defensor del Universitario, el reciente Reglamento de Gobierno de la UCM lo ha previsto con carácter general en

su artículo 28. Esta participación, con voz y sin voto, permite un conocimiento más exhaustivo de la problemática general de la Universidad y la cooperación en la consecución de la calidad, el otro mandato que viene contemplado en la Ley Orgánica de Universidades para el Defensor del Universitario. Asimismo, en el marco de la invitación rectoral, la Defensora ha tenido oportunidad de acudir a las reuniones del Claustro universitario.

Por último, hay que hacer referencia al personal con que cuenta la Oficina de la Defensora del Universitario, en concreto, cuatro integrantes: la jefe de servicio, una secretaria de alto cargo y dos jefes de sección. No quiero terminar esta referencia al trabajo de la Oficina de la Defensora Universitaria sin agradecerles el esfuerzo desarrollado, especialmente, durante estos últimos meses. Sé que suele parecer tópico hacer esta afirmación, pero les aseguro que en este caso lo que digo es absolutamente cierto: sin su ayuda, su ahínco y sus ganas no habría sido posible que yo ejerciera mi función.

B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

11

Como ya viene siendo habitual, la Oficina de la Defensora Universitaria ha mantenido a lo largo de estos dos cursos académicos relaciones con otros Defensores Universitarios, ya sea a nivel europeo, estatal o autonómico. Estas reuniones periódicas, ya institucionalizadas, suponen un intercambio que, sin duda, resulta enriquecedor para las distintas universidades. Sin embargo, hay que señalar que siendo nuestra Universidad una de las más grandes, en número de estudiantes, y una de las más antiguas, algunas de las soluciones encontradas no resultan fácilmente aplicables, *mutatis mutandis*, a la nuestra.

La participación europea de esta Oficina se ha producido en dos Encuentros:

1. El **III Encuentro Europeo de Defensores Universitarios**, celebrado en Viena (Austria), durante los días 19 a 21 de mayo de 2005. El programa contó con cuatro sesiones ple-

narias en las que se impartieron las siguientes conferencias, seguidas de un debate entre los asistentes:

- «The Office of the Independent Adjudicator: a student complaints scheme pursuant to the Higher Education Act 2004 in the United Kingdom», Ruth Deech.
- «University governance and ombudsing: a challenge for all sides», Miguel Ángel Esteso.
- «ENHOE: the road map for the next years», Kristl Holtrop.
- «GATS, European legislation and ombudsing in higher education», Tim Birtwistle.
- «Mediation and ombudsing in the civic society», Heinrich Neisser.
- «Quality in higher education: the after Bergen agenda», Helmut Konrad.

Asimismo, los participantes nos dividimos en doce grupos de trabajo, organizados de manera que cada asistente al Encuentro podía participar en cuatro, que abarcaban varios aspectos del trabajo de los Defensores Universitarios, entre ellos uno presidido por mi predecesora sobre los estudiantes con necesidades educativas especiales.

2. El **IV Encuentro Europeo de Defensores Universitarios**, celebrado en Zurich (Suiza), los días 17 a 19 de mayo del 2006. En este encuentro hubo tres sesiones plenarias donde se impartieron las siguientes conferencias:

- «Dependency and responsibility in supervisory relationships», Prof. Dr. D. Hell, Clinical Psychiatry, University of Zurich, CH.
- «Globalization and commercialization in higher education: is lack of mutual respect the result? A challenge for the ombudsman», Prof. Dr. W. Haller, Constitutional and Administrative Law, University of Zurich, CH.
- «Process-oriented Approaches to Ombudsing: Outcomes and Benchmarking», Prof. Dr. Patrick Cras, Neurobiology, University of Antwerp B.

También el trabajo de los asistentes se desarrolló en nueve mesas o paneles sobre distintos temas universitarios.

Por lo que se refiere a los encuentros estatales, he participado en el **VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios**, celebrado en Santander, del 26 al 28 de octubre del 2005, en el que se desarrolló una ponencia por parte de la anterior defensora de la UCM sobre los problemas de los estudiantes universitarios con discapacidad. Además se analizaron en distintas mesas de trabajo los siguientes temas: instrumentos para verificación y mejora de la calidad docente del profesorado, el estatuto del personal investigador en formación y el estatuto del estudiante, las necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional y la homologación de títulos extranjeros.

Junto a estos encuentros europeos y nacionales, los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid hemos tenido una intensa actividad, consistente en la celebración de reuniones en las que hemos debatido algún punto de interés común. Dentro de estas reuniones quisiera destacar la celebrada en nuestra Universidad, el 5 de junio de 2006, donde se analizaron diversos pronunciamientos jurisdiccionales y algunos administrativos sobre el siempre discutido tema de la publicación de las calificaciones y su compatibilidad con el derecho a la intimidad de los estudiantes. Además, he tenido ocasión de participar en reuniones similares, como la celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid (URJC) el 19 de diciembre del 2005, en la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) el 21 de febrero del 2006 –en el que se desarrolló una ponencia sobre el trabajo de mediación del Defensor– y en la Universidad Europea de Madrid (UEM) el 5 de abril de 2006 – donde analizamos el intercambio de buenas prácticas entre defensores universitarios en materia de evaluación–.

Fruto de estos Encuentros disponemos de una serie de documentos que, a modo de Recomendaciones, trasladamos a las autoridades académicas, para que procedan, si así lo estiman conveniente, a su análisis. No obstante, los mismos se encuentran colgados en la página web de los Defensores Universitarios españoles (<http://defensores.uji.es>), siendo su acceso libre para cualquiera que esté interesado.

En este momento, el ámbito de las recomendaciones abarca prácticamente todos los espacios de la vida universitaria, pero son especialmente importantes los documentos sobre

el sistema de calificaciones, el seguro escolar, la convalidación de estudios, la programación docente, el *mobbing* o acoso laboral, las becas de excelencia de la Comunidad de Madrid, el régimen de permanencias, etc. que, desde luego, pueden ser de utilidad para el desarrollo de la labor en la UCM.

VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Como se ha indicado con anterioridad, nuestro reglamento de funcionamiento exige que en esta memoria se especifique «el número y tipo de quejas presentadas, aquellas que hayan sido objeto de investigación, el resultado de las mismas, así como las recomendaciones y sugerencias generales para la mejora del funcionamiento de la Universidad». En este año, la peculiaridad consiste en que se abordan dos cursos académicos, lo que nos permitirá tener una imagen más amplia de la situación de la UCM en materia de derechos y libertades de la comunidad universitaria.

Sí conviene tener presente un dato: como antes se ha indicado, se ha ido hacia un **oficial escrito**. El periodo de contestación que marca el reglamento es de diez días por parte de los órganos requeridos. A la vista de la respuesta del órgano afectado, la Defensora analiza si se han visto vulnerados los derechos del reclamante y comunica esta circunstancia y la solución adecuada al caso a las partes implicadas. En los casos en los que el órgano reclamado no proceda a subsanar la deficiencia, lo comunica al órgano superior para que tenga conocimiento de la situación. En ocasiones, el estudio del problema planteado hace que la Defensora estime conveniente realizar una Recomendación al órgano superior competente sobre el particular, exhortando a la modificación de la normativa reguladora o de la práctica administrativa cuestionada.

Asimismo, de los expedientes abiertos, conviene señalar que hubo un porcentaje del 80 por 100 que concluyó con requerimiento, mientras que otros se cerraron después de las

explicaciones proporcionadas en la oficina. Esta circunstancia nos lleva a plantear la **necesidad de que los mecanismos de información se intensifiquen.**

Respecto al resultado de los expedientes, la puesta en funcionamiento en las próximas semanas de un **programa de gestión informática** de la Oficina va a propiciar que estos datos sean más fiables de lo que hasta el momento han venido siendo. Además, hay que señalar que no siempre la calificación que desde la Oficina de la Defensora demos al resultado del expediente tiene por qué coincidir con la que las partes le concedan. Por ejemplo, nosotros calificaremos como *favorable* la resolución de un expediente, cuando el derecho vulnerado sea restaurado, aunque no hayamos dado cumplimiento a todas las pretensiones planteadas por el reclamante, ya sea porque o no eran procedentes o eran de imposible cumplimiento, por no caer bajo nuestra competencia o por cualquier otra circunstancia. La misma discrepancia tendrá lugar en aquellos casos en los que la resolución del expediente dependa de un acto de conciliación o mediación, dado que es inherente al mismo que cada parte ceda en sus pretensiones, con lo que difícilmente los interesados entenderán que el resultado es favorable.

Hechas estas salvedades, apreciamos que cerca de un 90 por 100 de los expedientes tramitados se resuelven de modo favorable, en el sentido amplio antes señalado. Ese porcentaje queda reducido a un 70 por 100, si atendemos al hecho de que las pretensiones planteadas se hayan resuelto en todos y cada uno de sus extremos. Alrededor de un 10 por 100, por tanto, se corresponde con expedientes en los que la resolución deviene imposible, ya sea porque el órgano encargado no accede a la petición, cuando sea una competencia discrecional del mismo, o porque no somos competentes para su solución.

A) CURSO 2004/2005

Durante el curso 2004-2005 la Oficina de la Defensora Universitaria gestionó un total de 284 expedientes, de los que la gran mayoría, en concreto 274, pertenecen al sector de

estudiantes. Las consultas planteadas en la Oficina fueron 25, correspondiendo igualmente la inmensa mayoría de las mismas al mismo sector.

Por lo que se refiere a las consultas, las mismas tienen por objeto, de nuevo, la falta o incompleta información recibida por las secretarías de centros, seguidas de consultas sobre diversos temas académicos, así como por peticiones de información sobre adaptaciones y convalidaciones, becas, estudios de tercer ciclo, tribunales de reclamaciones, etc. Una de las consultas que más se repiten en la Oficina del Defensor es la referida a los requisitos a cumplir para acceder al Tribunal de Compensación. La normativa es confusa para los estudiantes y ello debería llevarnos a reflexionar sobre la conveniencia de modificarla.

Un gran número de las quejas planteadas por los estudiantes tienen relación con su régimen académico en general, aunque las más numerosas se refieren a problemas de información y asesoramiento en las secretarías de centros, seguidas a corta distancia por deficiencias o divergencias de criterios con las correcciones de exámenes y todos los mecanismos previstos para su impugnación, esto es, revisiones y tribunales de reclamaciones.

El régimen de permanencia, aún no desarrollado por la UCM, genera no poca confusión y problemas entre los estudiantes; a pesar de contar con el correspondiente Real Decreto estatal y, consecuentemente, con uno de los regímenes de permanencia más permisivos vigentes en la actualidad, sería conveniente proceder a su desarrollo interno.

Lo mismo ocurre con el sistema de calificaciones numéricas, aún no implantado en nuestra Universidad con carácter general, lo que puede provocar que nuestros estudiantes lleguen en situación de desventaja a algunos procesos de selección. Es cierto que nos encontramos aún dentro del período transitorio previsto en la norma, pero sería deseable adaptarnos cuanto antes a las nuevas reglas.

Las intervenciones llevadas a cabo por la Oficina de la Defensora Universitaria en relación con el sector del PDI se han centrado, principalmente, en su régimen académico,

seguidas de cerca por problemas sobre el acceso a plazas docentes y sobre el uso de los espacios físicos en los departamentos.

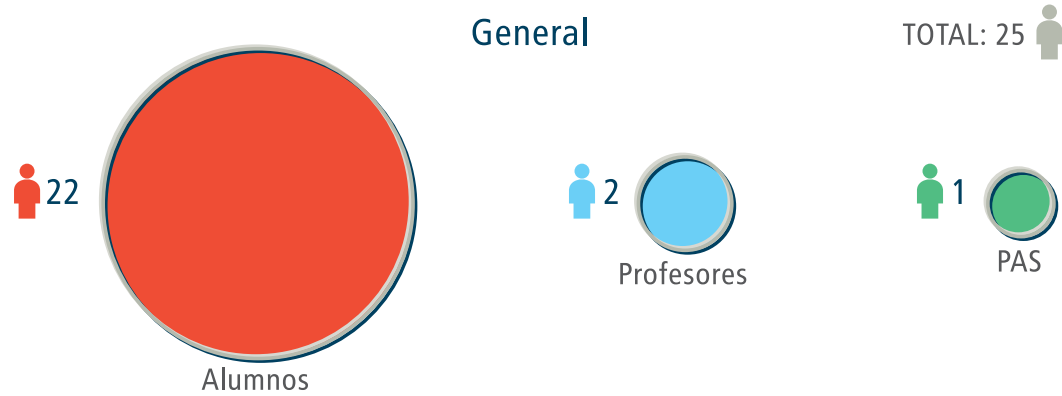
Algunas de las consultas planteadas por nuestros profesores quedan, lamentablemente, fuera de nuestra competencia, ya que vienen referidas a los procesos de habilitación y a las valoraciones de las distintas Agencias de Acreditación de los profesores con contrato laboral. Esperamos que la nueva regulación de la ANECA en la Ley Orgánica de Universidades, evite que estas quejas sigan produciéndose.

Sí quedan dentro de nuestra competencia los distintos procesos de selección de profesorado contratado a tiempo parcial, concretamente bajo la figura de Profesor asociado. En estos casos nos hemos encontrado con unas dilaciones, difícilmente disculpables, en los procesos de contratación. Hay que recordar que la responsabilidad de esta selección es compartida por el vicerrectorado correspondiente, el centro de adscripción del profesor, el departamento correspondiente e, incluso, la Junta de PDI. El procedimiento pretende, con acierto, que esta labor se realice con el más estricto respeto a los principios de mérito y capacidad, pero cuando alguno de los responsables del proceso se retrasa injustificadamente en el cumplimiento de sus tareas, podemos encontrarnos con situaciones tan absurdas como que la contratación tenga lugar cuando ha finalizado el período lectivo para el que se ha previsto la misma.

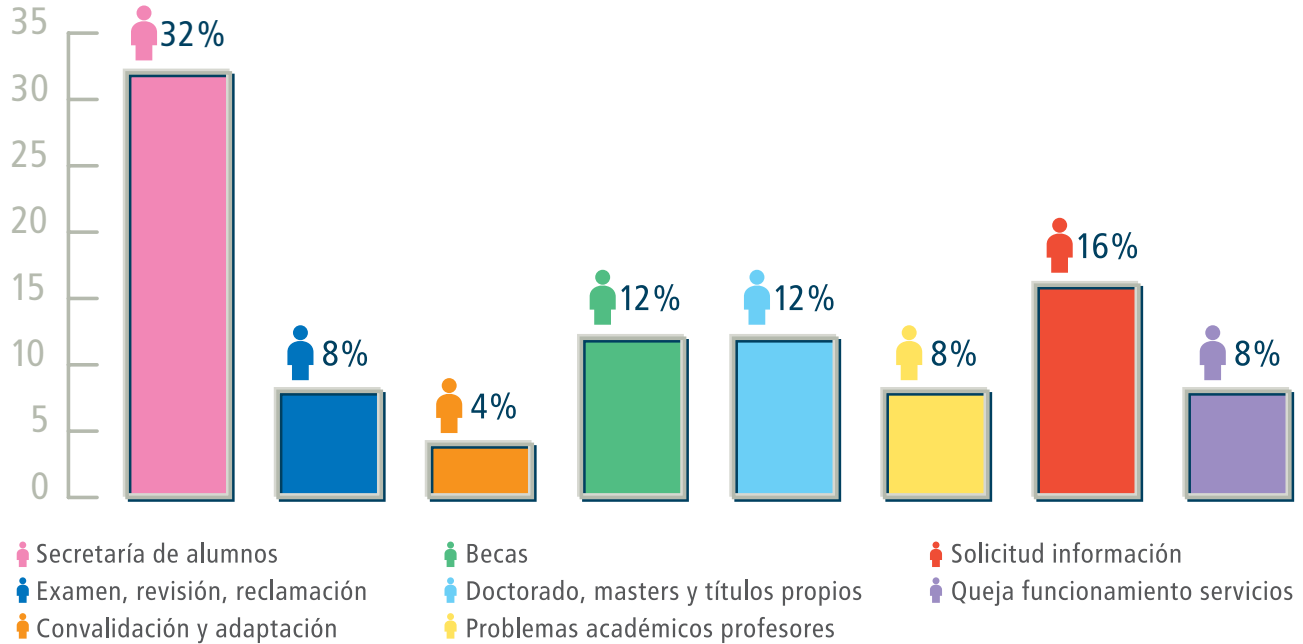
Por último, dado que fue desde la Oficina de la Defensora Universitaria desde donde se impulsó el establecimiento en nuestra Universidad de los Tribunales de Compensación, viene siendo tradicional que incluyamos en nuestra Memoria el resultado de los mismos.

A continuación se muestra, mediante gráficos, el desglose pormenorizado de los datos señalados.

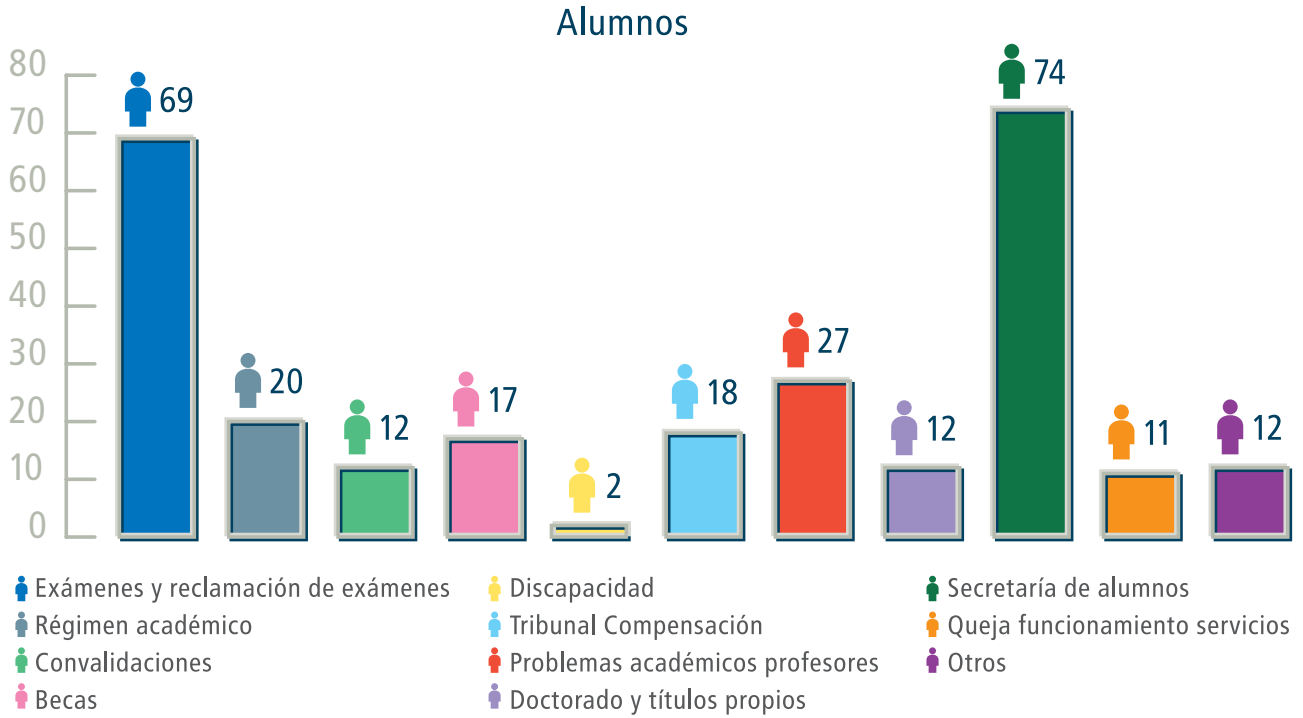
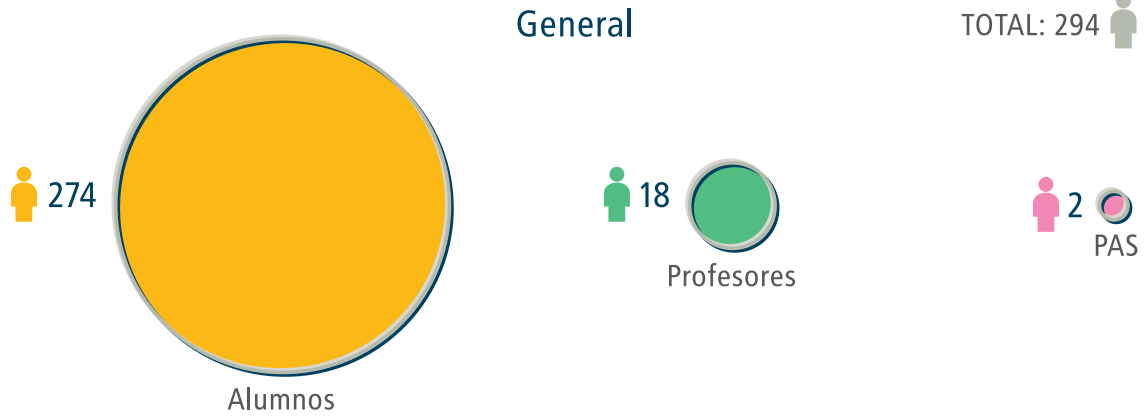
CONSULTAS 2004/2005



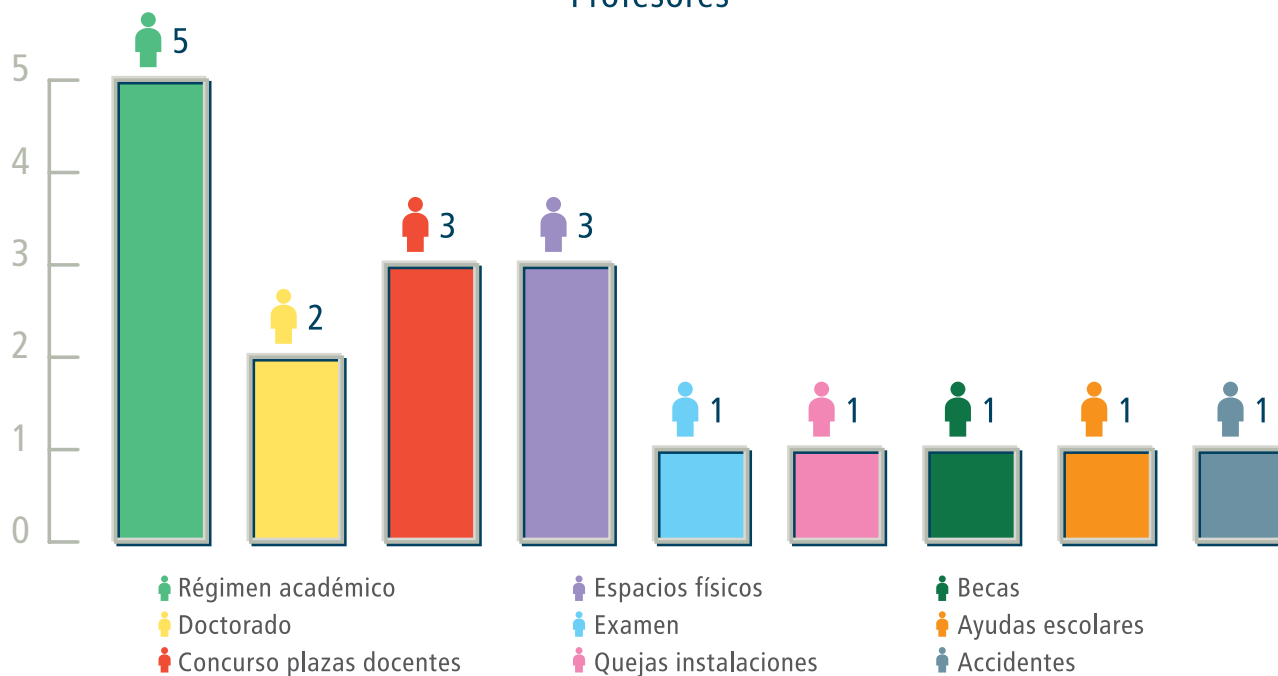
Por temas académicos 2004/2005



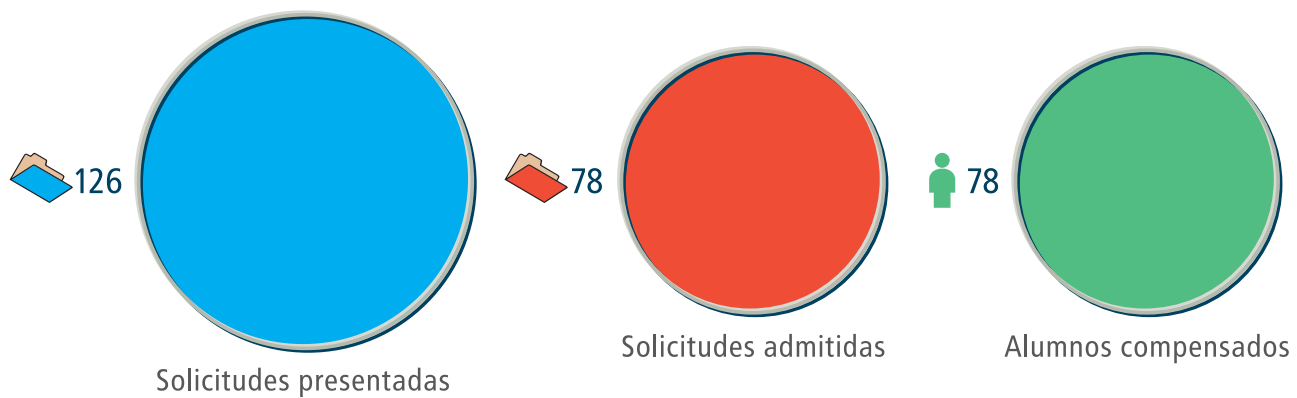
INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2004/2005



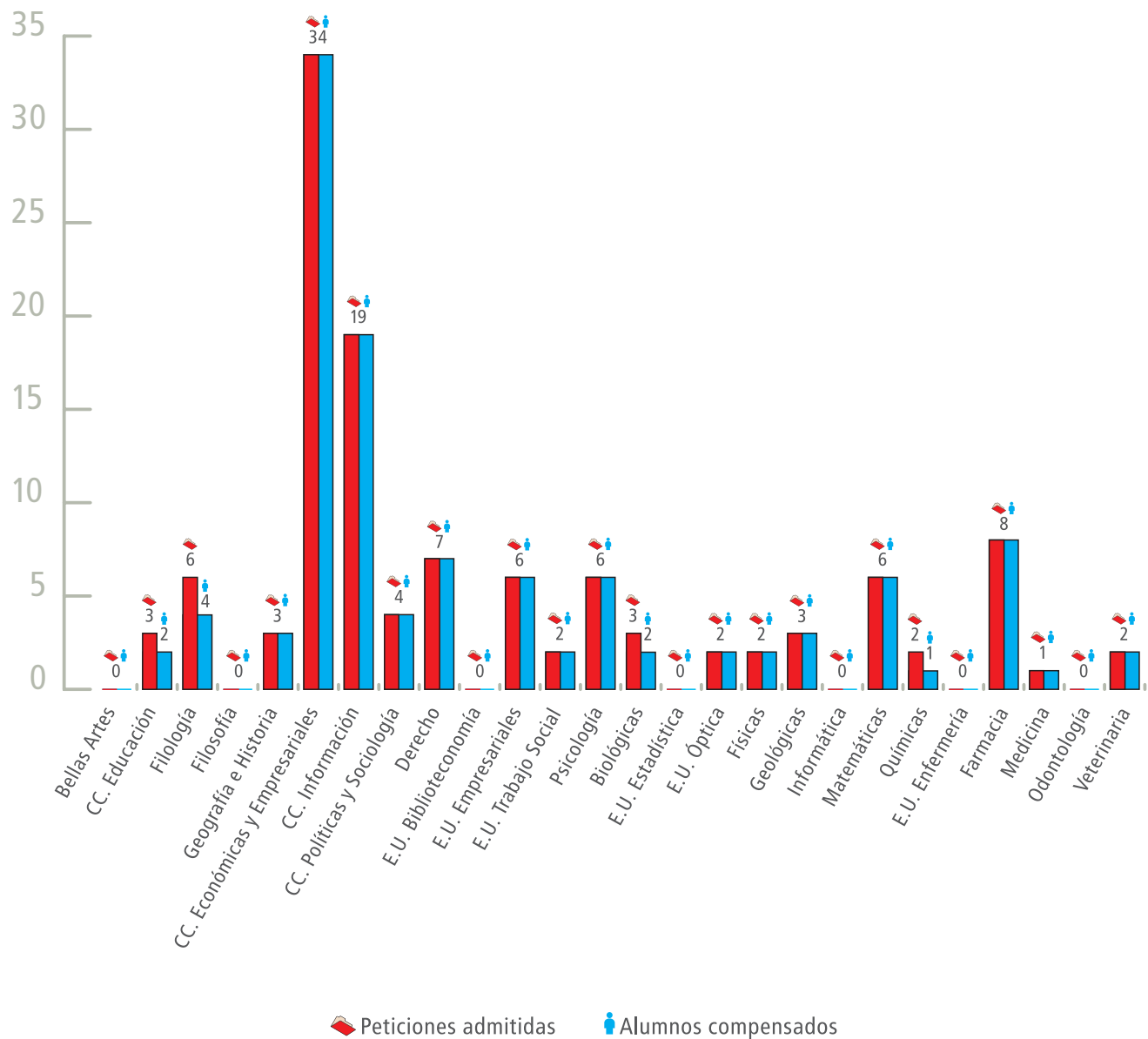
Profesores



RESULTADOS GENERALES DEL TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN CURSO 2004/2005



Resultados del Tribunal de Compensación curso 2004/2005



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2004/2005

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	7	8	41	8	5	69
Secretaría de alumnos	7	5	40	13	9	74
Convalidaciones y adaptaciones	1	-	8	3	-	12
Becas	1	4	9	3	-	17
Régimen académico	-	2	9	6	3	20
Doctorado y títulos propios	2	2	5	3	-	12
Problemas académicos con profesores	3	3	13	7	1	27
Tribunal de Compensación	9	-	5	2	2	18
Queja funcionamiento de los servicios	-	3	7	1	-	11
Otros	1	-	7	1	3	12
	31	27	144	47	23	272

B) CURSO 2005/2006

Durante el curso 2005-2006 las intervenciones de la Oficina de la Defensora Universitaria fueron 216, resaltando, de nuevo, el sector de estudiantes como aquél que más uso ha hecho de los servicios de esta Oficina. A pesar de la sensible bajada en el número de intervenciones, respecto al curso anterior, sí creo que merece la pena señalar cómo el número aumenta en el sector del PDI y en el PAS. Esto significa que estos sectores de nuestra comunidad universitaria empiezan a conocer la figura –no en vano, algunos todavía piensan que nuestro ámbito objetivo de actuación está ceñido a los alumnos– y a confiar en su actuación como modo de solucionar sus problemas concretos. Por lo que respecta a las consultas, este curso fueron 50 las planteadas a la Oficina de la Defensora Universitaria, versando todas ellas sobre los mismos temas que las del curso anterior.

De nuevo, los estudiantes vuelven a plantear los mismos problemas ante la Defensora del Universitario, esto es, divergencias de criterio respecto a la corrección de los exámenes, problemas con las secretarías de centros y con los sistemas de adaptaciones y convalidaciones. Cabe resaltar que en este curso académico, la Oficina tuvo que prestar una atención especial a los alumnos que optaron por nuestra Universidad para obtener el Certificado de Aptitud Pedagógica. El régimen peculiar de estos estudios provocó una afluencia masiva de alumnos matriculados, alrededor de 12.000, lo que inevitablemente conlleva que surjan discrepancias, que en algunos casos estuvieron alentadas para volver a situaciones anteriores, hoy afortunadamente superadas. No obstante, teniendo en cuenta estos datos numéricos, hay que minimizar la importancia relativa de las mismas.

En cuanto a los miembros del PDI, las causas por las que solicitaron la intervención de la Oficina de la Defensora Universitaria son las mismas que las del curso anterior, esto es su régimen académico, el acceso a las plazas de profesorado y el reparto de los espacios físicos.

Sobre este último aspecto, es de señalar que algunos de los problemas planteados por el PDI, que afectan al desarrollo de las tareas docentes o investigadoras en un Departamento,

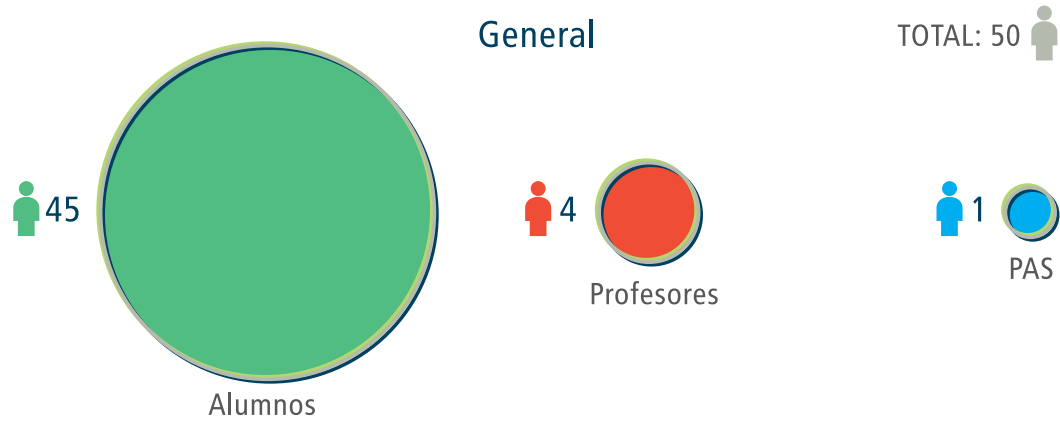
mento, vienen provocados por conflictos generados, a veces, desde hace años, a pesar de que el problema parezca puntual. Es en estos ámbitos donde la figura del Defensor desarrolla una de las tareas que mejor encaja con las funciones y competencias que tiene asignadas por la Ley Orgánica de Universidades, la actuación mediadora.

La apuesta de la UCM por la resolución pactada de conflictos es conocida por todos y en esa línea la Oficina de Defensora, como muestra básica de su modo de actuación, no se queda atrás. Así, hemos desarrollado una línea de colaboración fructífera con la Inspección de Servicios y con su servicio de mediación.

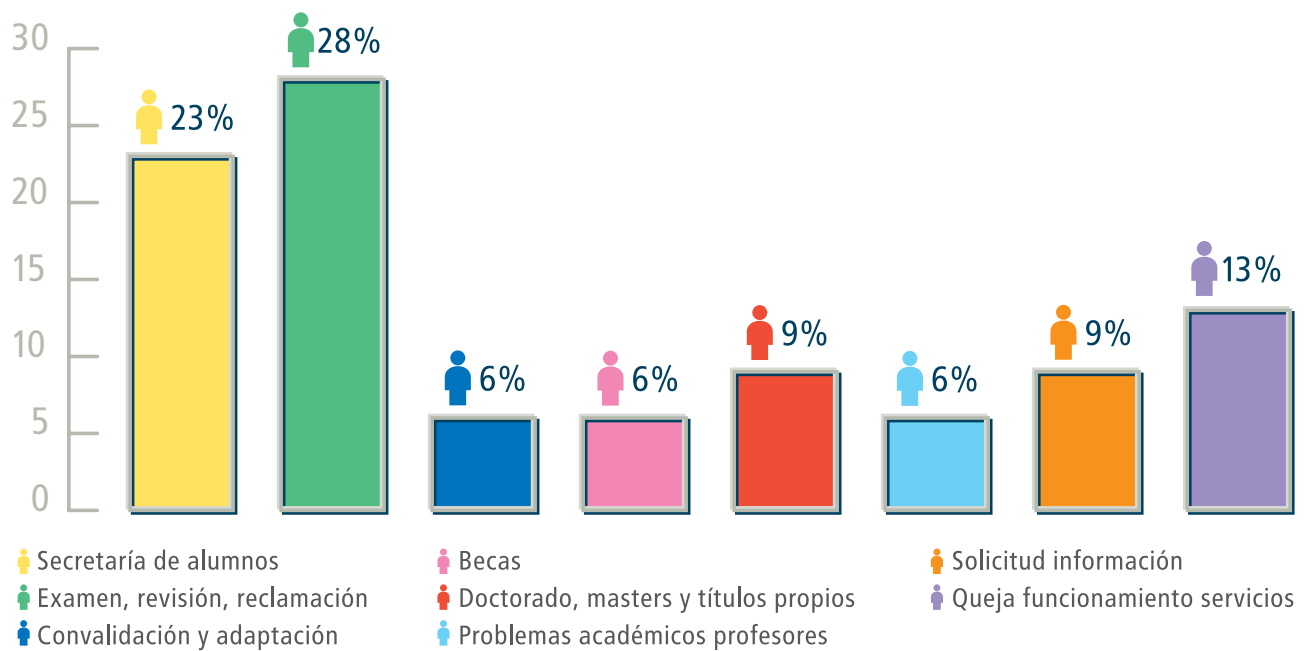
Por último, el PAS ha solicitado la intervención de la Defensora por mostrarse disconformes con algunas medidas derivadas de la aprobación de la Relación de Puestos de Trabajo o por problemas surgidos en su régimen laboral.

A continuación se muestra, mediante gráficos, el desglose pormenorizado de los datos señalados.

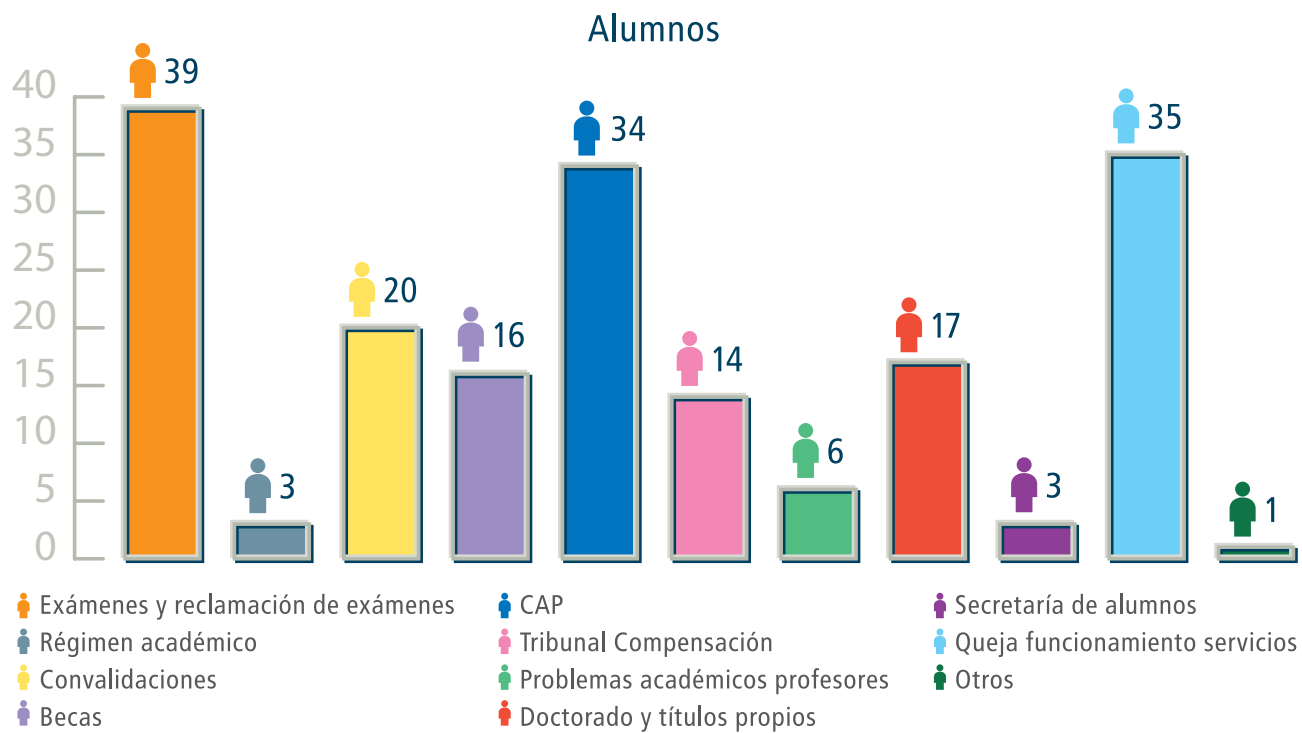
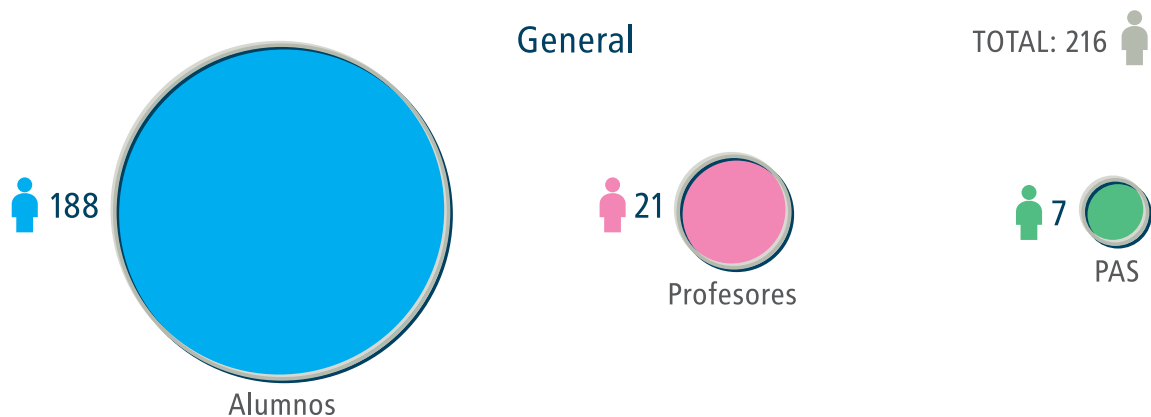
CONSULTAS 2005/2006



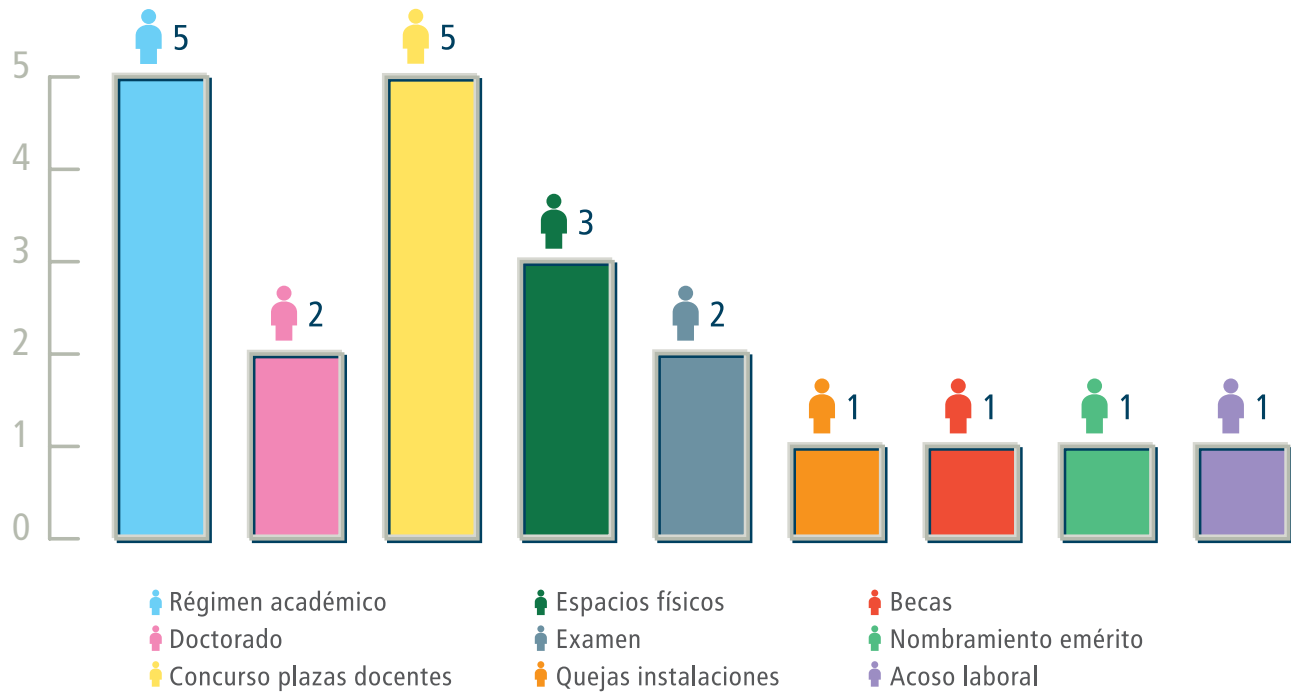
Por temas académicos 2005/2006



INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2005/2006



Profesores



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2005/2006

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	6	1	21	9	2	39
Secretaría de alumnos	3	3	18	5	6	35
Convalidaciones y adaptaciones	2	-	13	3	2	20
Becas	1	3	9	3	-	16
Régimen académico	-	-	-	1	2	3
Doctorado y títulos propios	1	1	11	4	-	17
Problemas académicos con profesores	-	-	5	1	-	6
Tribunal de Compensación	3	1	7	2	1	14
Queja funcionamiento de los servicios	-	1	1	1	-	3
CAP	-	-	-	-	34	34
Otros	-	-	1	-	-	1
	16	10	86	29	47	188

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES

Como viene siendo habitual, no voy a hacer un desglose caso por caso de los asuntos tratados por la Oficina de la Defensora Universitaria, sino que me referiré a cuestiones concretas o problemas detectados que merecen ser analizados y reflexionados por toda la Comunidad Universitaria.

Como han podido apreciar, son los problemas relacionados con las secretarías de alumnos los que destacan en el número de las quejas presentadas. No quiere ello decir que el trabajo de éstas sea deficiente, sino que la amplitud de sus tareas las hace más susceptibles de que aparezcan quejas. Aquí nos encontramos además con los problemas más importantes para el alumnado, matrículas, cambios de grupos, elección de asignaturas, etc.

Los **mecanismos de evaluación de los conocimientos de los estudiantes** merecen que seamos bastante críticos sobre el modo en que se están desarrollando. Sigue siendo demasiado habitual que incumplamos la obligación de publicar los criterios de evaluación, pieza indispensable para que los estudiantes conozcan las «reglas del juego»; no acabamos de comprender debidamente cuál es el papel de los tribunales de reclamaciones, que se circunscribe a determinar si la corrección llevada a cabo por el profesor se ajusta, precisamente, a los criterios evaluadores previamente dados a conocer a los alumnos. En este sentido merece destacarse que en esta Oficina de la Defensora Universitaria se plantean todavía consultas

sobre el funcionamiento de estos tribunales, lo que tal vez debiera llevarnos a pensar en reformar su regulación para hacerla más clara, funcional y resolutive.

A la vista de estos problemas, parece que empieza a resultar inexcusable que nos dotemos de un reglamento de exámenes. Este acto administrativo, esencial en el papel asignado a las Universidades de ser los encargados de comprobar el nivel de conocimiento exigido a nuestros titulados, para que éstos ejerzan una profesión en nuestra sociedad, debe llevarse a cabo con las máximas garantías de respeto a los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria participantes en el mismo. La responsabilidad que tenemos en este aspecto es indudable. Es cierto que el Espacio Europeo de Educación Superior nos coloca ante un reto —una evaluación continua, con diversos sistemas de valoración de conocimientos—, por eso es imprescindible encontrar el modo de garantizar convenientemente este control.

Someter nuestra actividad a la ley, además de ser nuestra obligación como Universidad pública, ofrece seguridad y certeza a los que se ven afectados por nuestros actuaciones. La tentación de incumplir los procedimientos es grande, sobre todo cuando somos conscientes de que los mismos pueden alargar la consecución del resultado deseado. En esas ocasiones, parece que pudiéramos preferir celeridad frente a seguridad. Sí pudiera ser comprensible, aunque nunca admisible, esta huída del derecho en pos de la solución rápida del problema, la misma carece de toda justificación cuando, no obstante, el procedimiento se alarga de modo gratuito.

En otras ocasiones, nos empeñamos en interpretar de modo rígido la norma, sin buscar su dimensión de equidad, que la tiene. Al contrario de lo que algunos opinan, las leyes son, esencialmente, flexibles. Y si no lo son, no son buenas leyes. Intentar abarcar todas las situaciones susceptibles de producirse es imposible, además de inútil, porque la realidad nos obligaría a cambiar la norma a cada paso para evitar que quede obsoleta, con lo que la misma pierde su eficacia. Es por ello que debemos ser especialmente cuidadosos a la hora de su aplicación. No toda excepción supone arbitrariedad ni vulneración del principio de igualdad, sino que supone el ejercicio de una potestad discrecional en aquellos casos en los que

el ordenamiento lo permite y con la amplitud que en las normas se recoge. La igualdad exige que se trate de manera desigual situaciones desiguales y ello no quiebra ningún principio legal, cuando el mismo es igualmente legítimo. Lo importante es motivar adecuadamente las resoluciones, porque ahí es donde encontramos la diferencia entre discrecionalidad bien ejercida y arbitrariedad. Y ni que decir tiene que si no se motivasen entraríamos de lleno en la ilegalidad.

Regulamos prolijamente los distintos procedimientos y establecemos diversas instancias para su resolución: el profesor, el departamento, el responsable del centro, el Rector... No obstante, si cada una de estas instancias se limita a confirmar lo dictado en la precedente, sólo conseguimos alargar el proceso, haciendo perder el tiempo a los interesados y destinando recursos públicos a unas tareas que, por lo mismo, devienen en inútiles.

El **Espacio Europeo de Educación Superior** va a suponer, supone ya, un gran reto para las Universidades españolas. La nueva regulación de los estudios universitarios va a afectar a distintos niveles de nuestra actividad cotidiana y se hace preciso que todos los miembros de la comunidad universitaria seamos conscientes de ello.

Nos encontramos ante una indefinición legislativa sobre el esquema de los títulos a impartir, que se nos va dando gota a gota, Real Decreto a Real Decreto. No obstante, deberíamos esforzarnos por evitar que esto suponga una indefensión para los miembros de la comunidad universitaria. El desconocimiento y, consecuentemente, la desconfianza hacia las nuevas figuras a las que tenemos que enfrentarnos exige que seamos especialmente cuidadosos y absolutamente generosos con la información que damos. Qué son los Programas Oficiales de Postgrado, cómo afectan a los antiguos Programas de Doctorado aún vigentes, qué es el Grado, cómo afectará la nueva estructura a docentes, estudiantes y personal de administración y servicios. Es cierto que se realizan grandes esfuerzos en ese sentido, pero es imprescindible que éstos sean mayores. La incertidumbre provoca miedos y no podemos permitirnoslo. El desafío es grande, pero tenemos una comunidad universitaria acostumbrada al cambio y a los retos.

Pero, tal vez, la apuesta más importante que debemos asumir ante el Espacio Europeo de Educación Superior sea la de **modificar conductas y mentalidades**. La clase magistral dejará de ser nuestro modo de trabajo habitual, lo que va a requerir una adaptación por parte de todos a nuevas metodologías. En el último encuentro de Defensores estatal, celebrado en Santander, participé en la mesa de trabajo que analizó la necesidad de que las Universidades realicen un control de la calidad de la docencia. Nuestra labor docente nos obliga a ser críticos y qué mejor que empezar por nosotros mismos, por nuestro trabajo. Situaciones como un alto nivel de fracaso entre nuestros alumnos deben llevarnos a una reflexión profunda, en la que no excluyamos nuestra parte de responsabilidad. Porque no debemos olvidar que estamos en centros de saberes y la sabiduría es el resultado de esforzarse por conocer.

OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO

Como se señala al principio, el artículo 37 del Reglamento del Defensor Universitario exige que la Memoria anual contenga «los objetivos para el curso próximo». Las circunstancias especiales en las que se encuentra el cargo de Defensor hacen que no parezca muy adecuado su desarrollo.

