

DEFENSOR
DEL UNIVERSITARIO

MEMORIA

CURSO ACADÉMICO 2000 / 2001

DEFENSOR
DEL UNIVERSITARIO

MEMORIA

CURSO ACADÉMICO 2000 / 2001

INDICE

A. - PRESENTACION DE LA MEMORIA

B.- PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL
UNIVERSITARIO.

C.- MODO DE ACTUACIÓN .

D.- RELACION CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

E.- RESUMEN GRAFICO DE ACTUACIONES

F.- CONCLUSIONES

A. - PRESENTACION DE LA MEMORIA

El artículo 20 del Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por este Claustro en su sesión de fecha 27 de junio de 2001 y publicado en el BOCM nº 185 el lunes 6 de agosto de 2001, establece que el Defensor Universitario presentará ante el Claustro una Memoria anual en la que se reflejará la actuación realizada a lo largo del año, y en la que se hará constar, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, y el de las que se aceptan o rechazan, con indicación en este último caso de las razones.

En cumplimiento de este precepto presento esta Memoria que he estructurado conforme a los estándares de otras de similares características como son las que otros Defensores Universitarios han venido presentando ante el Claustro o el Consejo Social de sus respectivas Universidades, y que quisiera fuera considerada como un informe sobre nuestra Universidad para nuestra Universidad. Aunque podría pensarse que esta Memoria es sólo el balance de la labor realizada, entiendo que el mismo implica un cierto dibujo del estado de la comunidad universitaria: de su funcionamiento, de sus inercias, sus problemas y sus contradicciones, y de la percepción que sus integrantes tienen de ella y de su funcionamiento.

No me parece aventurado afirmar que uno de los objetivos más ampliamente compartidos por todos nosotros es la consecución de una universidad de calidad. Y en este sentido creo que la institución del Defensor del Universitario, que no es un simple fiscalizador de la función universitaria, puede resultar de gran utilidad no sólo porque ayuda a resolver problemáticas concretas sino porque contribuye a difundir una cultura de responsabilidad escrupulosa entre los que ejercen cargos, y de confianza entre los miembros de la comunidad potencialmente afectados y porque al señalar la realidad que se manifiesta a través de la casuística de lo cotidiano facilita a los órganos de gobierno la reflexión, y la posible adopción de medidas sobre determinados aspectos y funcionamientos que provocan quejas reiteradas. A veces habrá que revisar, reajustar o completar las normativas, y en otros casos arbitrar

soluciones que permitan que se cumplan las actuales, tanto en la letra como en el espíritu que las motivó.

Por tanto la labor del Defensor debe orientarse en esta doble perspectiva: Por una parte actuar en la corrección de las posibles irregularidades, demoras o silencios, y de todo indicio de arbitrariedad o desviación de los organismos administrativos y docentes, y por otra cooperar con los órganos de gobierno de la Universidad en la búsqueda de soluciones justas a los problemas planteados mediante la aportación de sugerencias y recomendaciones debidamente razonadas. Y en este punto es de justicia señalar que a lo largo de este año no he recibido sino facilidades para el ejercicio de mi labor tanto por parte del Rector y su equipo de gobierno como por parte de los Decanos y Directores de los Centros de nuestra Universidad y de otros responsables universitarios. Sin esta colaboración la labor del Defensor hubiera resultado prácticamente imposible.

Parece razonable esperar que la actividad del Defensor del Universitario pueda generar, en ciertos casos, incomodidades en algunas instancias de la comunidad universitaria porque a pesar de coincidir en la finalidad compartida de actuar para conseguir una Universidad de calidad, no siempre será posible poner de acuerdo a las partes enfrentadas. Mucho más en un mundo como el universitario caracterizado por la variedad de opiniones y juicios, por visiones plurales y frecuentemente contradictorias. En cualquier caso el Defensor, manteniendo siempre la independencia de criterio, debe actuar guiado sólo por ese “compromiso en la búsqueda de la verdad” que señalaba el Informe Dearing como el primer valor de la calidad universitaria. El resumen de todo este año está aquí, en esta Memoria de actividades que espero sea de su interés no sólo como fuente de información sino como ayuda en el trabajo constante de construcción de una Universidad mejor cada día.

B.- PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

Tras mi toma de posesión como Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid dos fueron las cuestiones prioritarias que me planteé: la redacción y aprobación de un Reglamento y la puesta en funcionamiento de la Oficina del Defensor.

Respecto al Reglamento este fue aprobado por el Claustro en su reunión de 27 de junio de 2001, procediéndose a su publicación en el BOCM nº 185, el lunes 6 de agosto de 2001.

En cuanto a la puesta en funcionamiento de la Oficina del Defensor del Universitario y tras superar algunas dificultades de ubicación y un cierto periodo de provisionalidad, ha quedado instalada en la primera planta del Pabellón de Gobierno y dotada de los medios humanos y materiales necesarios en este momento para su funcionamiento. En la actualidad la Oficina cuenta con un Jefe de la Unidad de Gestión, una Secretaria de Dirección y dos Administrativos. No puedo dejar de incluir en esta presentación mi agradecimiento a todos ellos por el entusiasmo y dedicación que han mostrado y sin los cuales la puesta en marcha de esta Institución hubiera resultado mucho más difícil. De gran ayuda resultó también la colaboración de M^a Jesús Serrano que a lo largo de muchos meses, como expresidenta de la Delegación de Estudiantes nos aportó su conocimiento de infinidad de cuestiones y problemas en relación con los estudiantes

C.- MODO DE ACTUACIÓN .

Para el cumplimiento de sus funciones el Defensor del Universitario realiza actuaciones de diverso tipo, todas ellas buscando la mayor eficacia en la solución de los problemas planteados e intentando evitar la judicialización de

la vida universitaria. El tipo de actuaciones que se realizan podemos clasificarlas en:

Consultas: Básicamente consisten en labores de información y orientación. Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede realizar estas consultas acudiendo personalmente a la Oficina o bien a través del teléfono o del correo electrónico.

Intervenciones: Son actuaciones para casos que se resuelven sin necesidad de dictamen ni recomendación por escrito, mediante gestiones personales o telefónicas con las personas u órganos objeto de la queja. Constituyen la mayoría de nuestras actuaciones.

Expedientes: Actuaciones para la resolución de casos en los que es necesario actuar por escrito para pedir informes o solicitar dictámenes y que concluyen generalmente con una recomendación a través de las autoridades académicas.

Recomendaciones o sugerencias: Motivadas por la repetición de ciertas quejas o problemas que indican la necesidad de cambios en alguna norma e incluso introducción de algunas otras.

Mediación: Actuación solicitada por un colectivo o por la misma autoridad académica.

En el resumen estadístico que hemos confeccionado sólo hemos distinguido entre consultas y expedientes e intervenciones. En el caso de las consultas no se han contabilizado las realizadas por teléfono ya que en la mayoría de los casos no disponemos de datos personales ni de identificación clara. Tampoco hemos contabilizado como consultas aquellas que han derivado en intervenciones o expedientes para no duplicar el número de casos.

La razón de no haber diferenciado en el resumen estadístico entre intervenciones y expedientes es simplemente porque el hecho de tener que

actuar de un modo u otro no parece significativo a la hora de señalar la existencia de ciertos problemas.

En este resumen no aparece ningún caso de mediación porque aunque algunos miembros de la comunidad universitaria me han hecho llegar su petición de mediación, finalmente no se ha producido dadas las especiales condiciones en que tal actuación tiene lugar (aceptación de las dos partes y compromiso de aceptación de la solución propuesta por el mediador).

En cuanto a las recomendaciones o sugerencias las de mayor relevancia son las que se refieren a la creación del Tribunal de Compensación y las de atención y seguimiento de los alumnos con discapacidades.

La incorporación de Tribunales de Compensación a la normativa de nuestra Universidad vino motivada en un principio por la necesidad de dar solución a una serie de problemas planteados por alumnos de los planes estructurados por asignaturas y en proceso de extinción que, debido al sistema de adaptaciones a los planes estructurados en créditos, se encontraban en una muy desventajosa situación. En muchas ocasiones la no superación de una sola asignatura de su plan les obligaba a realizar entre 100 y 120 créditos, si querían adaptarse, y por tanto terminar sus estudios.

Además de este problema de adaptaciones existía el deseo de incorporar en nuestra Universidad, junto a los procedimientos clásicos de evaluación, el más moderno y plenamente aceptado en enseñanza secundaria de evaluación curricular como ya han hecho otras prestigiosas universidades españolas y europeas. Citando textualmente la normativa del Tribunal de Compensación aprobado por nuestra Junta de Gobierno “La evaluación curricular constituye el fundamento de los Tribunales de Compensación que intentan dar respuesta a ciertas situaciones académicas particulares que impiden a un estudiante obtener el título al que aspira, debido a la no superación de un pequeño porcentaje de créditos o de una asignatura. Su finalidad es enjuiciar la labor realizada por el alumno durante todos sus años de estancia en la Universidad permitiendo decidir si, en conjunto, está en posesión

de los suficientes conocimientos científicos y competencias profesionales para obtener el título académico al que opta, a pesar de no haber superado en las anteriores pruebas de evolución la totalidad de los créditos o asignaturas del plan de estudios correspondiente. “

La aprobación de esta normativa, que como observamos en el resumen estadístico, ha dado solución a los problemas de un numeroso grupo de alumnos, ha sido posible gracias al apoyo de los Decanos y Directores de Escuela y a la buena acogida que el Vicerrectorado de Estudios prestó a la propuesta.

Respecto al problema de atención a los estudiantes con alguna discapacidad el Vicerrectorado de Alumnos, que desde hace años viene demostrando un profundo interés por el tema al igual que muchos Decanos y Directores de Escuela, ha tomado la decisión de poner en marcha una unidad de seguimiento y control de las necesidades y problemas académicos que plantean los alumnos con discapacidades. Esta medida, que ya han establecido algunas universidades públicas españolas, en general a través de los Defensores Universitarios, intenta anticiparse a la formulación de peticiones concretas, estableciendo unas líneas de actuación coordinadas y homogéneas que hagan posible el funcionamiento de servicios y programas de apoyo a estos estudiantes y que evidentemente han de ir más allá de la mera eliminación de barreras arquitectónicas.

D.- RELACION CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

Desde el momento en que se produjo mi elección como Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid me pareció imprescindible ponerme en contacto con las Universidades españolas que ya contaban con Defensores para recabar información y ayuda. La respuesta de todos ellos fue de absoluta generosidad y colaboración, poniendo a mi disposición su experiencia y documentación. Tuve ocasión de conocerles

personalmente con motivo de la celebración del IV Encuentro Nacional de Defensores Universitarios los días 6, 7 y 8 de octubre de 2000 en Santiago de Compostela. Uno de los acuerdos de este Encuentro fue el establecimiento de una Comisión Permanente de Defensores que viene reuniéndose cada dos meses aproximadamente y de la que formo parte desde entonces.

De los trabajos de esta Comisión Permanente y de los Encuentros anuales de Defensores (el último se celebró en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria en octubre del 2001) disponemos de Actas que están a disposición de aquellos que deseen consultarlas.

Consciente del desconocimiento que todavía tenemos de la figura del Defensor Universitario y de las posibilidades de difusión que ofrecen nuestros Cursos de Verano hemos celebrado los días 26 y 27 de Julio un Encuentro de Defensores Universitarios en el Escorial que contó con una participación importante y de la que han salido una serie de ponencias de gran interés que se refieren no sólo a las características de la figura sino a sus modos de actuación y a la resolución de problemas universitarios comunes a todas las Universidades españolas.

E.- RESUMEN GRAFICO DE ACTUACIONES

A la hora de redactar esta Memoria nos ha parecido conveniente sustituir la información caso por caso, por la que optan otros Defensores en sus informes, por la información gráfica. Creemos que a través de ella es fácil hacerse una idea del tipo de cuestiones que han llegado a la Oficina del Defensor y de su distribución por sectores y centros.

Los primeros gráficos (págs. 10) corresponden a las Consultas. Como hemos explicado antes, sólo se recogen aquellas con identificación (por tanto no figuran las telefónicas). Hemos agrupado estas consultas en 6 grupos todos

ellos fácilmente identificables con la excepción, tal vez, del grupo de Régimen académico que es el más numeroso porque engloba cuestiones un tanto diversas como las relacionadas con información y consultas de las secretarías de los centros, peticiones de anulación de convocatorias, tasas, etc. De las consultas de Profesores y PAS no se ha hecho gráfico por temas debido a su escaso número.

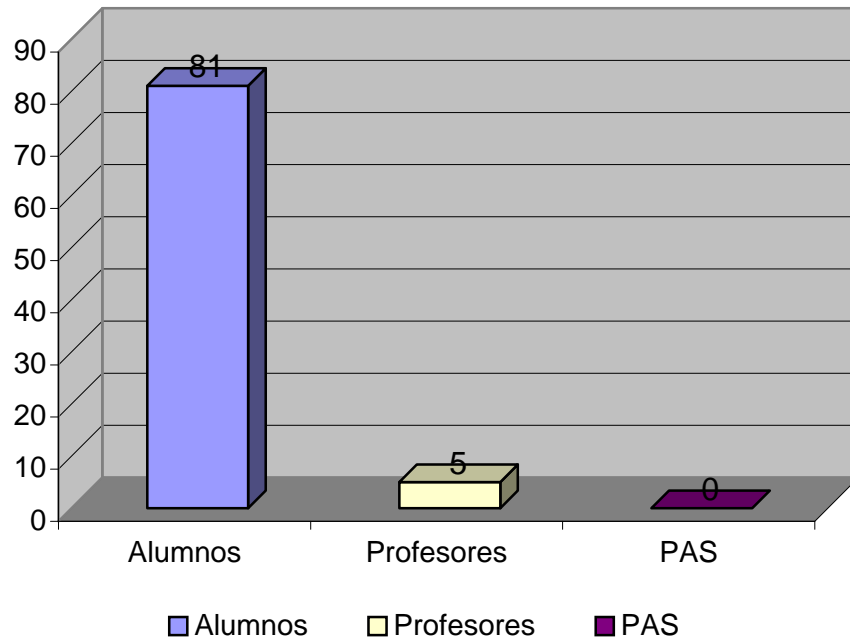
En cuanto a las intervenciones y expedientes (pág. 11) como la información es más compleja en el caso de los alumnos la hemos dividido en 10 aspectos, siendo de nuevo lo referido a régimen académico lo más numeroso.

Para PAS y Profesores se han utilizado un menor número de apartados: Dos para PAS y cuatro para el profesorado. Aquí el mayor número de intervenciones y expedientes se concentra en cuestiones de régimen académico.

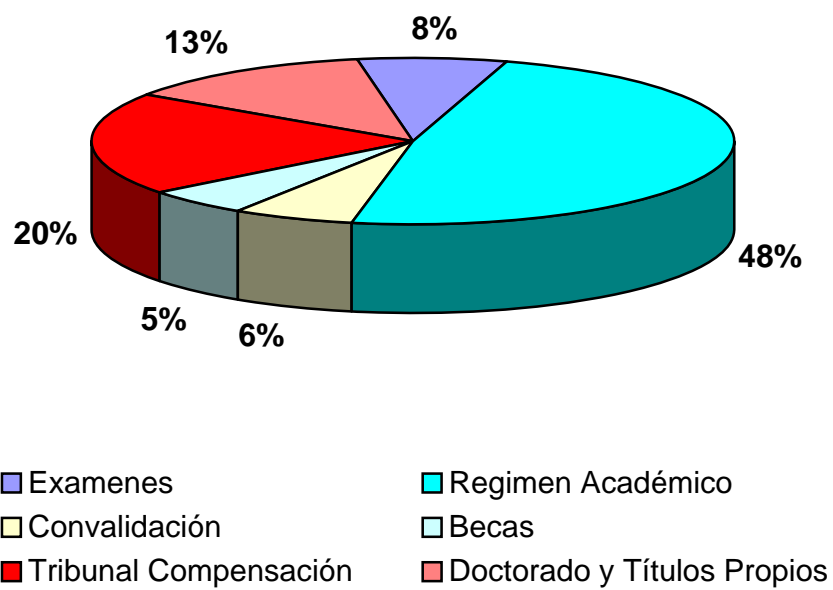
A continuación (pág. 13) se desglosa el número de intervenciones y expedientes, por campos de conocimiento y centros (Alumnos y Profesores).

Por último (pág 18) se incluye un gráfico de resultados del Tribunal de Compensación en el que se refleja, por Centros, el número de peticiones de compensación admitidos, y el número de alumnos compensados.

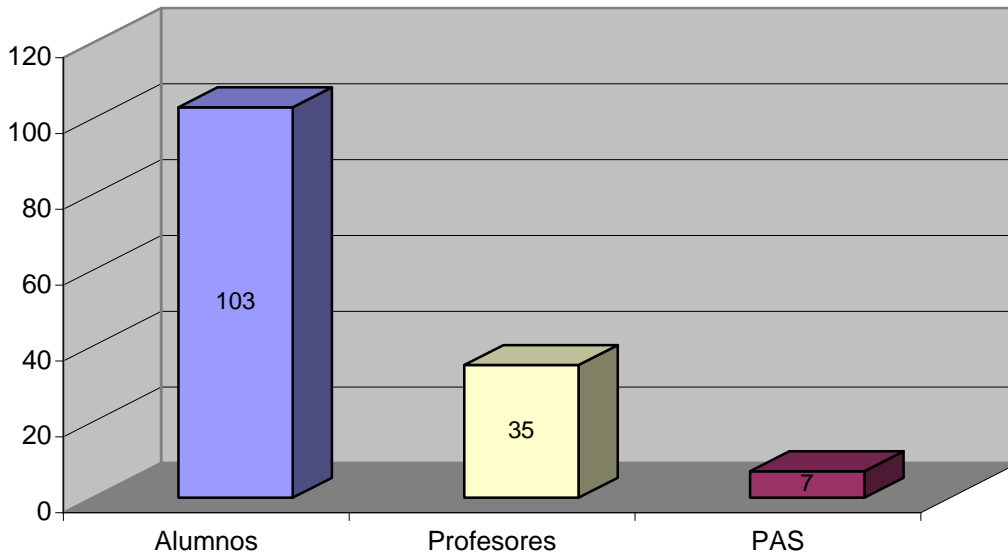
CONSULTAS



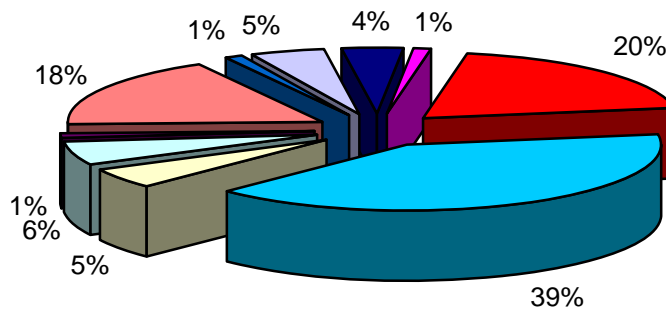
CONSULTAS ALUMNOS



INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES

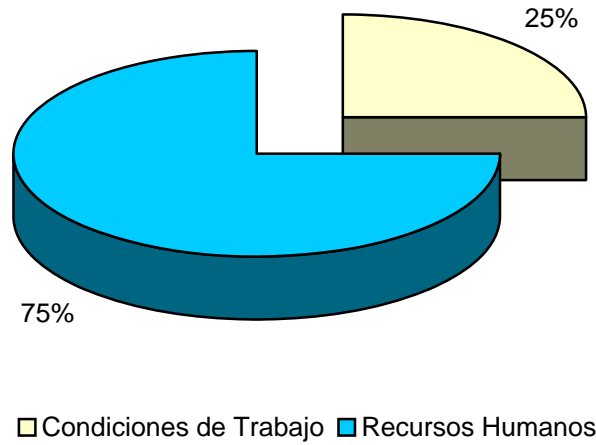


ALUMNOS Intervenciones y Expedientes

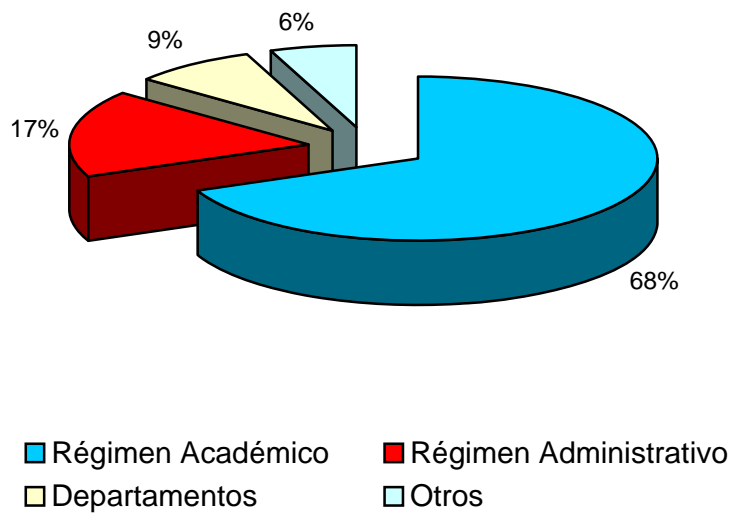


- Exámenes
- Régimen Académico
- Convalidaciones
- Becas
- Discapacitados
- Reclamaciones Tribunal Compensación
- Colegios Mayores
- Doctorado y Títulos Propios
- Internet
- Otros

PAS Intervenciones y Expedientes



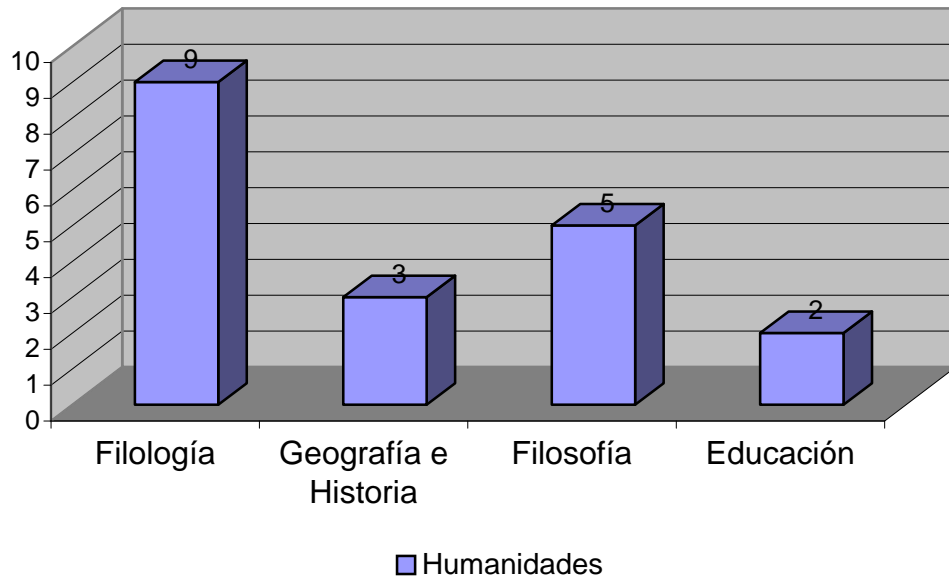
PROFESORES Intervenciones y Expedientes



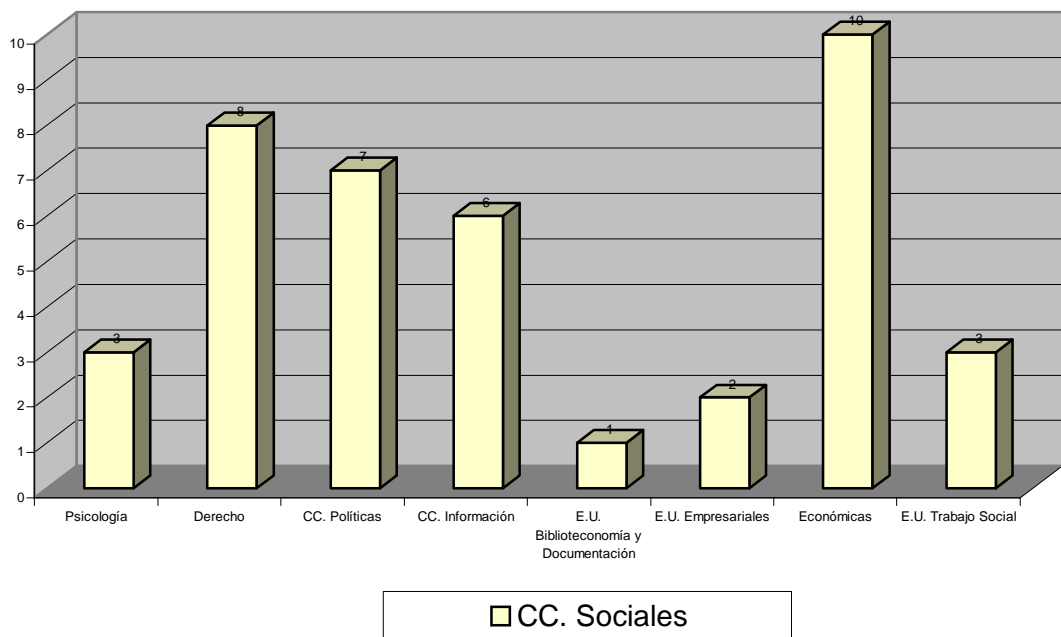
INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES

ALUMNOS

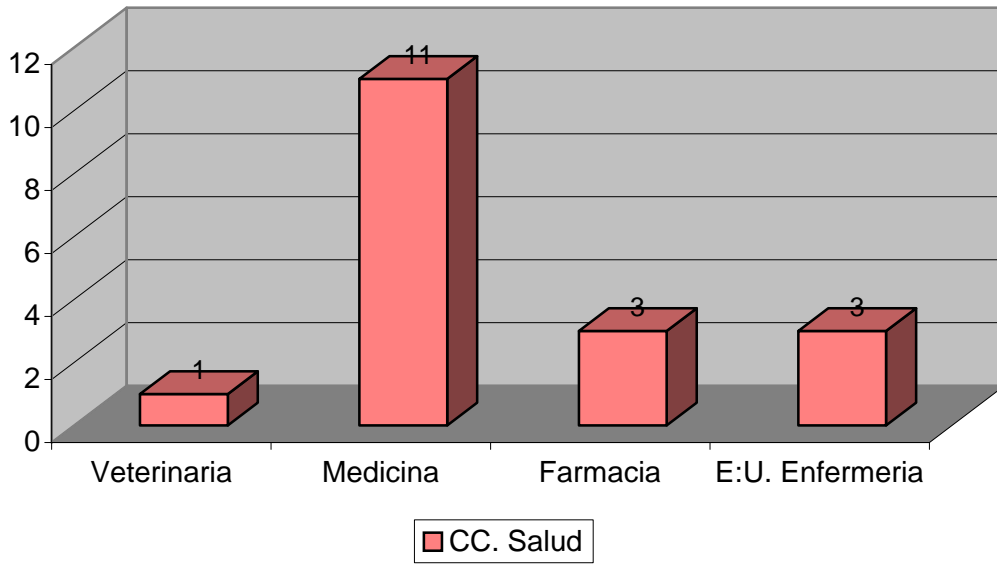
Humanidades



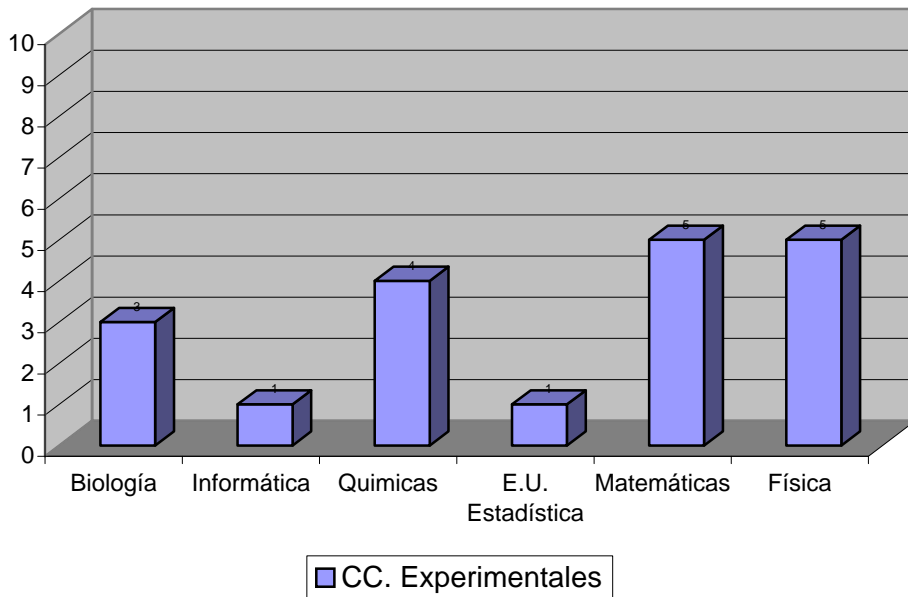
CC. Sociales

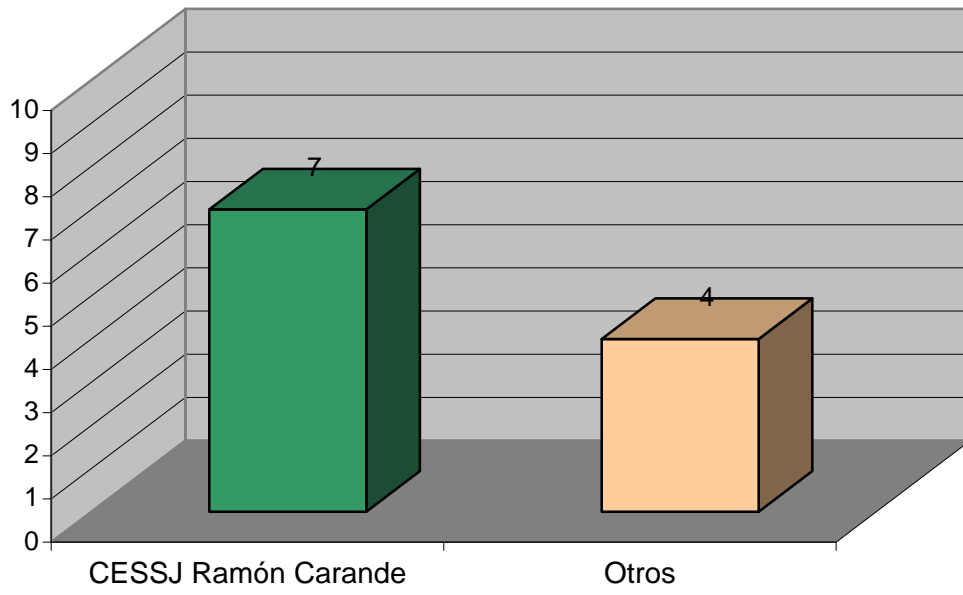


CC. Salud



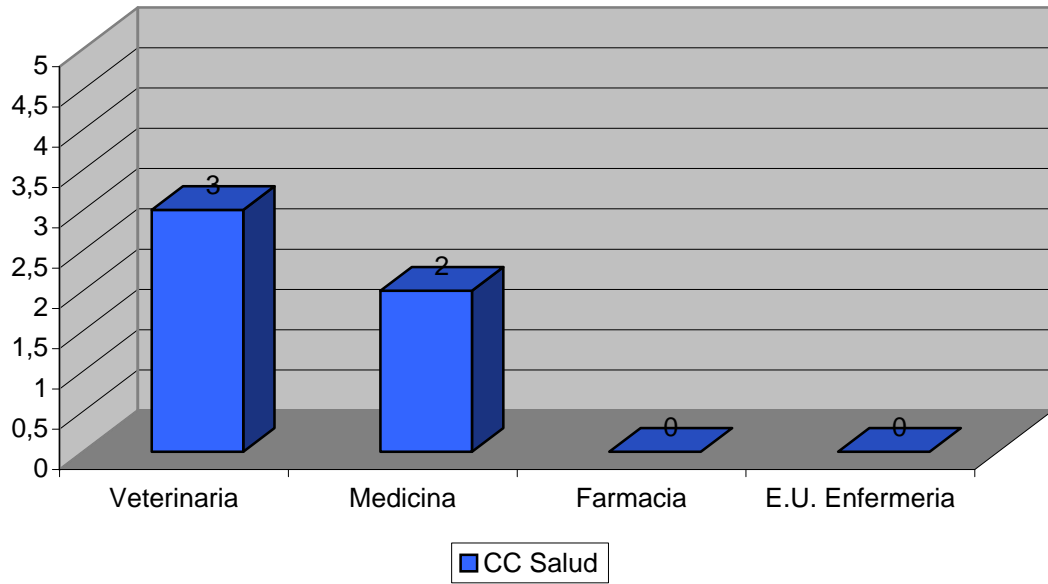
CC. Experimentales



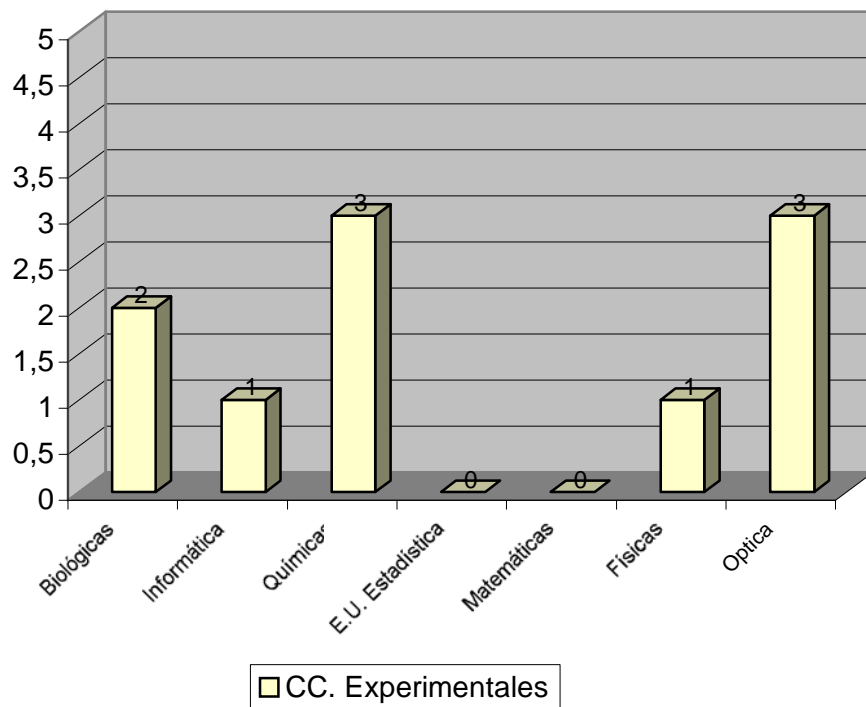


INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES PROFESORES

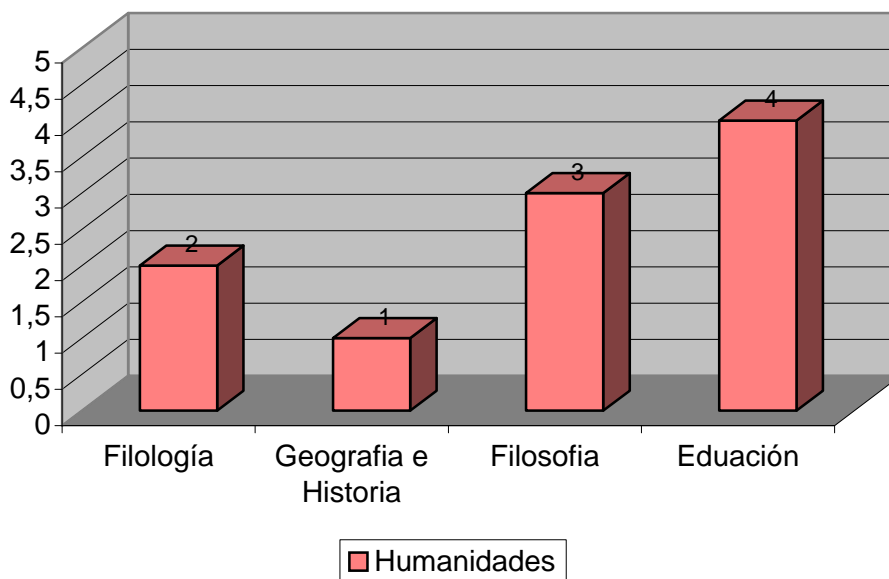
CC Salud



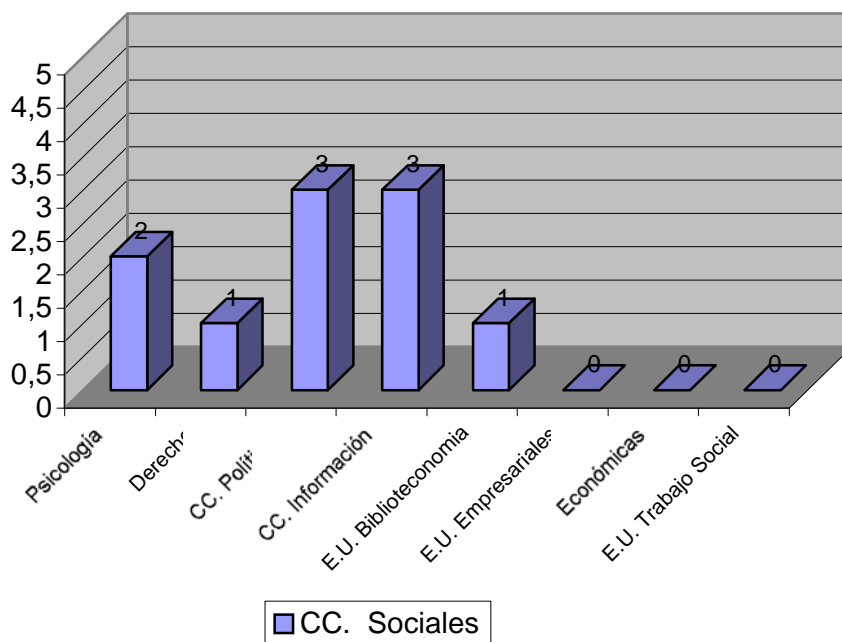
CC. Experimentales



Humanidades



CC. Sociales



F. - CONCLUSIONES

- La creación del Defensor Universitario ha sido en general muy bien acogida por las diversas autoridades académicas que a lo largo de este primer año de funcionamiento han mostrado siempre espíritu de colaboración.

- La figura del Defensor Universitario y de sus competencias y características es todavía muy desconocida tanto por los alumnos como por los profesores la mayoría de los cuales incluso cree que el Defensor sólo lo es de los estudiantes y no de toda la Comunidad Universitaria.

- Construir una Universidad de calidad supone un permanente esfuerzo de mejora de nuestros servicios, organización, actitudes, etc. No podemos por tanto refugiarnos en la defensa de lo que ya hemos conseguido sino ponernos en ese camino de mejora constante, abriéndonos a soluciones, recursos y a métodos nuevos e imaginativos, capaces de enfrentar con garantías la consecución de una Universidad de calidad, europea y del siglo XXI.

- Alumnos, Profesores y PAS gozamos en esta Universidad de una serie de derechos en cuya defensa el Defensor no escatima esfuerzos pero los derechos tienen siempre como contrapartida los deberes. Los estudiantes tienen el deber de estudiar y de contribuir a su formación asumiendo sus responsabilidades en la consecución de los fines de la Universidad (Título III arts. 42 a 46 del Estatuto del Estudiante) pero los profesores y el personal de administración y servicios tenemos también muchas e importantes obligaciones que cumplir. Nuestro deber es proporcionar a los alumnos una educación de calidad y una formación adecuada al mundo en que les va a tocar vivir, conscientes de que nuestro compromiso y nuestra responsabilidad son también con la sociedad española, y que por ello no podremos nunca escudarnos en el puro cumplimiento de la letra de nuestras obligaciones.

- A partir de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, la figura del Defensor del Universitario deja de ser voluntaria y se incorpora como obligatoria para todas las Universidades (Art. 46 y disposición final decimocuarta). No basta, sin embargo, con tener un Defensor por simple exigencia legal. Para trabajar adecuadamente el Defensor Universitario necesita el convencimiento de toda la Comunidad Universitaria de que es preciso profundizar en el camino de la democratización y de que la solidaridad, el respeto y la tolerancia son valores con, y por, los que debemos trabajar.