

**INFORME ANUAL DEL DEFENSOR
AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO
AÑO 2010**



DIEGO JOSÉ ALCARAZ LORENTE
CARTAGENA, 20 DE MAYO DE 2011

ÍNDICE

PARTE I: PRESENTACIÓN	3
PARTE II: INFORMACIÓN GENERAL	6
2.1. Normativa de Aplicación	7
2.2. Funciones del Defensor	8
2.3. Actuaciones del Defensor	9
2.4. Comunicación con el Defensor	10
2.5. Comisión de Asesoramiento y Ayuda al Defensor	11
2.6. La Oficina y el Presupuesto del Defensor Universitario	11
2.7. Relaciones con otros Defensores	13
PARTE III: ACTIVIDADES DEL DEFENSOR	14
3.1. Atención de consultas	15
3.2. Tramitación de reclamaciones y quejas	19
3.3. Otras actuaciones	24
3.4. Balance	31
3.5. Relaciones con órganos de gobierno y de representación de la UPCT	33
3.6. Relaciones con otros Defensores	34
3.7. Gestión y ejecución del presupuesto	35
PARTE IV: RECOMENDACIONES	36
PARTE V: PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	39
ANEXO I: NORMATIVA	41
ANEXO II: FONDOS DOCUMENTALES EN LA OFICINA DEL DEFENSOR	49

I: PRESENTACIÓN

El artículo 78.5 de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) dispone que “*El Defensor de la Comunidad Universitaria presentará un informe anual al Claustro en el que dará cuenta de sus actividades, e incorporará las propuestas de mejora que estime oportunas*”. Las características de este informe se precisan en el artículo 13 del Estatuto del Defensor Universitario.

De acuerdo con el Estatuto del Defensor, el informe anual contendrá los siguientes datos:

- a) El número y tipo de las solicitudes de actuación formuladas y de los expedientes iniciados de oficio.
- b) Las reclamaciones rechazadas, las que estén en tramitación y las ya investigadas con el resultado obtenido, así como las causas que las motivaron.
- c) Las actuaciones de mediación en las que haya intervenido y el resultado de las mismas.
- d) Las propuestas que considere oportunas.

En el informe anual no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en los procesos investigados. Sin embargo, la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación por parte de cualquier órgano, servicio, dependencia o persona de la Comunidad universitaria, podrá ser objeto de un informe especial o de su constancia expresa en el informe anual.

Tras la presentación del informe, el Presidente del Claustro Universitario abrirá un turno de ruegos y preguntas dirigidas al Defensor Universitario.

Para dar cumplimiento a los preceptos anteriores, se ha elaborado esta memoria que se estructura en las siguientes cinco partes y tres anexos:

- Parte I: Presentación.
- Parte II: Información general.
- Parte III: Actividades del Defensor.
- Parte IV: Recomendaciones.
- Parte V: Propuesta de actuaciones para 2011.

- Anexo I: Normativa.
- Anexo II: Fondos documentales en la Oficina del Defensor.

La memoria posee una estructura similar a la correspondiente al año 2009. De esta manera, los apartados de la parte “Información General” reproducen o actualizan los contenidos incluidos en el Informe Anual previo. La parte III, “Actividades del Defensor”, sigue constituyendo el núcleo de la memoria ya que muestra los problemas y conflictos que motivan las actuaciones del Defensor. También, permite detectar a qué parcelas de la actividad universitaria afectan. En la parte IV se integran aquellas recomendaciones que el Defensor considera necesario realizar a los órganos competentes o a la propia Comunidad Universitaria. Las recomendaciones son, en gran medida, el resultado de la actividad diaria del Defensor. Finalmente, la Parte V expone una propuesta de actuaciones con la finalidad de mejorar el servicio prestado por la Oficina del Defensor.

El Informe Anual hace posible conocer disfunciones, excesos, omisiones o errores que tienen que ser corregidos y superados. El trabajo del Defensor debe facilitar la búsqueda de soluciones aceptables y llegar, cuando sea necesario, a la propuesta de mejoras y cambios. La realización de consultas y sugerencias, la presentación de reclamaciones y quejas, son actividades características en una sociedad democrática que pueden contribuir al progreso de las instituciones. También, son propias de los Defensores las tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, así como la promoción de la convivencia, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

Finalmente, y tal y como se recogía en los dos Informes Anuales anteriores presentados por este Defensor, indicar que para que su trabajo sea útil y eficaz, es fundamental la colaboración y el apoyo de las personas que integran la Comunidad Universitaria y de sus órganos de gobierno, administración y representación. Con esta colaboración y apoyo sigo contando y aprovecho esta ocasión para agradecerlo nuevamente.

II: INFORMACIÓN GENERAL

El Defensor es una figura derivada de la Ley Orgánica de Universidades. Con diferentes denominaciones, pero con similares funciones, esta figura se encuentra implantada en la mayoría de las Universidades españolas.

De acuerdo con el artículo 78.1 de los Estatutos de la UPCT, el Defensor es el comisionado del Claustro Universitario para la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria (Estudiantes, Personal de Administración y Servicios, y Personal Docente e Investigador).

Las actuaciones del Defensor, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vienen regidas por los principios de independencia y autonomía.

El Claustro Universitario elige una Comisión para el asesoramiento y ayuda al Defensor.

El profesor Diego José Alcaraz Lorente, del Departamento de Ingeniería de Materiales y Fabricación, es el actual Defensor. Fue elegido por el Claustro Universitario en sesión celebrada el día 27 de septiembre de 2007, y nombrado por el Rector con fecha 1 de octubre de 2007. La duración de su mandato es de cuatro años.

2.1. NORMATIVA DE APLICACIÓN.

La figura del Defensor Universitario viene regulada fundamentalmente por la siguiente normativa:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (LOU-LOMLOU).
- Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia (LURM).
- Estatutos de la UPCT (Decreto 111/2005, de 30 de septiembre, de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia).
- Estatuto del Defensor Universitario de la UPCT.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de Diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

El reciente Estatuto del Estudiante Universitario contiene un artículo dedicado en exclusiva al Defensor Universitario. Dicho artículo introduce como función de los Defensores la de asesorar *“a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos”*.

En el Anexo I de este Informe Anual se recopilan los artículos de las leyes y Estatutos antes mencionados.

2.2. FUNCIONES DEL DEFENSOR.

De acuerdo con su Estatuto, son funciones del Defensor Universitario las siguientes:

- a) La promoción de actuaciones e iniciativas tendentes a la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.
- b) La atención y tramitación de reclamaciones sobre el funcionamiento de la institución.
- c) La mediación ante conflictos entre integrantes del colectivo universitario.
- d) La formulación de recomendaciones a los órganos de gobierno y administración universitarios.

Con respeto a las leyes y a los Estatutos de la UPCT, el Defensor está facultado para realizar todas aquellas actuaciones que considere necesarias en orden al adecuado desarrollo de sus funciones. En particular, está facultado para:

1. Recabar información de los diversos órganos universitarios a los que les afecten las observaciones y las reclamaciones anteriormente citadas.
2. Acceder a los archivos y expedientes administrativos.
3. Solicitar la comparecencia de los responsables de cualquier órgano o servicio universitario siempre que sea indispensable para el desarrollo de sus funciones.
4. Requerir su asistencia, sin voz y sin voto, a las reuniones de los órganos colegiados universitarios.

Todos los órganos de gobierno, representación y administración, y los miembros de la Comunidad universitaria, están obligados a auxiliar en sus demandas y requerimientos al Defensor universitario en el ejercicio de sus funciones, sobre cuestiones que sean de la respectiva responsabilidad de aquéllos.

Los incumplimientos del deber de colaboración por parte de los órganos y miembros de la Comunidad universitaria, podrán ser puestos en conocimiento del superior jerárquico correspondiente y del Rector.

El Defensor universitario garantizará la confidencialidad de los datos e informaciones personales o reservadas obtenidas en el desempeño de sus funciones.

2.3. ACTUACIONES DEL DEFENSOR.

Las actuaciones del Defensor vienen reguladas en el capítulo III, artículos 10 a 12, de su Estatuto. Estas actuaciones se pueden clasificar en tres tipos: consultas, actuaciones a instancia de parte y actuaciones de oficio.

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria puede realizar consultas ante la Oficina del Defensor. En general, la Oficina intenta resolver cuantas dudas se le plantean, orienta en la solución de problemas y proporciona aquella información que pueda ser útil. En otros casos, se dirige a los interesados a aquellas instancias universitarias que tienen competencia en las cuestiones planteadas.

Además de atender las consultas personalmente en la Oficina, por correo electrónico o telefónicamente, se pueden remitir también por escrito mediante carta o fax. Como ayuda para redactar el texto de una consulta se ha elaborado un formulario modelo que está disponible en la Oficina y en la página web del Defensor.

El Defensor realiza actuaciones a instancia de parte ante cualquier reclamación, queja o solicitud de mediación formulada por uno o varios miembros de la Comunidad Universitaria.

El Defensor rechazará las reclamaciones anónimas, las formuladas con mala fe, con fundamento insuficiente o inexistencia de pretensión concreta, así como todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones 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. En ningún caso, las reclamaciones interpuestas ante el Defensor producirán la suspensión de los plazos señalados para presentar recursos.

Las decisiones, informes y recomendaciones del Defensor no tienen carácter vinculante, ni son susceptibles de recurso alguno. El Defensor es una figura sin competencias ejecutivas, sólo de persuasión.

La influencia de las actuaciones del Defensor radica en la publicidad de las mismas, ya que está obligado a presentar, anualmente, al Claustro un informe de las actividades desarrolladas.

2.4. COMUNICACIÓN CON EL DEFENSOR.

Actualmente, para dirigirse al Defensor Universitario se pueden utilizar las siguientes vías:

- Personalmente, acudiendo a la Oficina del Defensor Universitario situada en la planta primera del edificio del Rectorado.
- Correo ordinario a la dirección postal:
Defensor Universitario
Universidad Politécnica de Cartagena
Edificio “La Milagrosa”
Pza. Cronista Isidoro Valverde, s/n
30202 CARTAGENA
- Teléfono: 968 338949
- Fax: 968 325796
- Correo-e: defensor@upct.es
- Sitio web: www.upct.es/defensor

El horario de atención a la Comunidad Universitaria en la Oficina del Defensor es el que se indica a continuación:

- Períodos lectivos: Lunes, Martes, Jueves y Viernes de 9 a 14 hrs., y Miércoles de 16 a 20 hrs.
- Con antelación suficiente se informará de los horarios de atención en los períodos no lectivos.

Actualmente, el sitio web del Defensor está integrado por diez páginas con fácil navegación entre ellas. Estas páginas tienen las denominaciones siguientes:

- Presentación.
- Funciones.
- Actuaciones.
- Informes anuales.
- Comisión Asesora.
- Normativa.
- ¿Cómo dirigirse al Defensor?
- Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.
- Enlaces.
- Buzón de sugerencias.

2.5. COMISIÓN DE ASESORAMIENTO Y AYUDA AL DEFENSOR.

La regulación de esta Comisión viene recogida en el artículo 14 del Estatuto del Defensor Universitario. La Comisión es elegida por el Claustro Universitario de entre sus miembros. Está compuesta por dos claustrales del grupo A, un claustral del grupo B, un claustral del grupo C y un claustral del grupo D.

La Comisión se reúne, al menos, dos veces en el curso académico y recibe información de los asuntos tramitados, así como de la política general seguida por el Defensor. Las reuniones de la Comisión sirven de referencia para que el Defensor fije su política de actuación, aunque no está condicionado ni vinculado necesariamente por las opiniones y sugerencias expresadas en ellas.

La actual Comisión fue elegida por el Claustro en sesión celebrada el día 3 de abril de 2008. Está integrada por los siguientes claustrales:

- D. Antonio Guillamón Frutos (Grupo A).
- D. José Ignacio Manteca Martínez (Grupo A). Suplente: D. José Conde del Teso.
- D. Rafael Eduardo Vilar Hernández (Grupo B). Suplente: D. José Alejandro López Alcantud.
- D. Diego Ortega Madrid (Grupo C). Suplente: D. Pablo Gómez Martínez.
- D. José Mariano Jiménez Tárraga (Grupo D). Suplente: D. Isidro Jesús Ibarra Berrocal.

2.6. LA OFICINA Y EL PRESUPUESTO DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

Esta Oficina viene contemplada en el artículo 15 del Estatuto del Defensor. Así, en el primer apartado de este artículo se establece que *“La Universidad Politécnica de Cartagena pondrá a disposición del Defensor universitario una oficina dotada de los medios materiales y personales adecuados para el desempeño de sus funciones con independencia y autonomía”*. El segundo apartado del artículo dispone que *“La Oficina del Defensor universitario contará con una partida presupuestaria propia en el presupuesto de la Universidad Politécnica de Cartagena que garantice el desempeño de sus funciones. De la ejecución de dicha partida se dará cuenta al Claustro en el Informe anual”*.

Desde el inicio de sus tareas, el Defensor ha llevado a cabo distintas gestiones y actuaciones, ante las instancias oportunas, para la creación de la Oficina y dotarla del personal y los medios necesarios para su adecuado funcionamiento.

Respecto al personal, la situación sigue siendo la misma que en 2009. Aunque este Defensor continúa valorando muy positivamente la labor realizada por parte de D^a Carmen López Urrea y la mejora que ha supuesto una mayor dedicación, se

seguirá reclamando que se provea la plaza de Secretaría Administrativa adscrita a la Oficina del Defensor y con dedicación exclusiva a ésta.

El equipamiento de la Oficina se ha mejorado destacando, como en 2009, la adquisición de bibliografía. La relación de publicaciones adquiridas se recoge en el Anexo II de este Informe Anual.

Durante el año 2010 la Oficina del Defensor ha dispuesto de un presupuesto cercano a los 6300 euros. Aplicando criterios de ahorro y de racionalidad en los gastos, se han podido satisfacer las necesidades de funcionamiento de la Oficina con una cantidad sensiblemente menor, situada en torno a los 5100 euros y que supone una disminución de los gastos previstos próxima al 20 %. Todo ello, a pesar del incremento de costes que supone la participación del Defensor en la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU). Los detalles de la ejecución del presupuesto 2010 se encuentran en la parte III (“Actividades del Defensor”) de este Informe Anual.

Continuando con la línea de ahorro y racionalidad en los gastos, para el año 2011 la petición de presupuesto correspondiente a la Oficina del Defensor se ha situado en 5400 euros. Con relación a 2010, y con excepción de la dedicada a “Cursos de formación”, se han disminuido las cantidades asignadas a los conceptos “Material de Oficina”, “Gastos diversos”, “Dietas o Concepto Equivalente” y “Locomoción”.

Dado que en el período 2009-2010 se ha hecho un esfuerzo continuado para proporcionar a la Oficina del Defensor de medios documentales, durante el año 2011 la adquisición de bibliografía se realizará de manera puntual y se abordará solicitando la correspondiente modificación presupuestaria. Por ello, en principio no se ha incluido el concepto 625 en la petición presupuestaria. Tampoco hay previsiones de gastos en mobiliario (concepto 623). Por último, y como novedad respecto a 2010, se ha incluido una asignación para “Gastos de publicaciones propias”.

Esta propuesta de dotación económica para 2011, tras los trámites oportunos, fue aprobada por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social. La distribución del presupuesto 2011 en distintos conceptos será, inicialmente, la indicada en la tabla 1:

Tabla 1

Concepto	Descripción	Previsión (en euros)
220	Material de oficina	400
226	Gastos diversos	1.400
229	Cursos de formación	300
230	Dietas o Concep. Equiv.	1.800
231	Locomoción	700
241	Gastos de publicaciones propias	800
TOTAL		5.400

2.7. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES.

Las relaciones de colaboración con los Defensores de otras Universidades se plasman de diferentes maneras destacando, en particular, la celebración de Encuentros Estatales de Defensores con una periodicidad anual. Como se comentaba en anteriores Informes Anuales, la realización de estos Encuentros resulta muy útil, de gran interés y enriquecedora, ya que permite el intercambio de información, buenas prácticas, experiencias y materiales, contribuyendo a mejorar la formación y las actuaciones de los Defensores.

El decimotercer Encuentro Estatal, correspondiente al año 2010, se desarrolló en la Universidad de Barcelona durante los días 28 y 29 de octubre. Aprovechando la realización del Encuentro, se realizó también la III Asamblea General Ordinaria de la CEDU.

La CEDU mantiene relaciones de cooperación, entre otras, con la ENOHE (European Network for Ombudsmen in Higher Education) y con la REDDU (Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, México).

Además de los Encuentros, los Defensores disponen de sitios web y de listas de correo a través de los que pueden contactar e intercambiar información. Los sitios web son los siguientes:

- Conferencia Estatal de Defensores (CEDU): <http://www.cedu.es>.
- Sitio virtual de la CEDU: <http://defensores.es/sede>.
- Web de los Defensores de Universidades Españolas: <http://www.defensores.es>.

Entre las listas de correo se encuentran: miembros@cedu.es, defensores@cedu.es, ce@cedu.es, y asesores@cedu.es.

En la parte III (“Actividades del Defensor”) de este Informe Anual se ofrece información adicional sobre el XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

III: ACTIVIDADES DEL DEFENSOR

En esta tercera parte del Informe Anual se relacionan, de manera resumida, las distintas actividades efectuadas por el Defensor durante el año 2010. No se ha llevado a cabo ninguna actuación de oficio, ni se han recibido solicitudes de mediación.

En este Informe Anual, las actividades realizadas por el Defensor se clasifican en las siguientes categorías:

- Atención de consultas.
- Tramitación de reclamaciones y quejas.
- Otras actuaciones en las que se solicita su intervención.
- Relaciones con órganos de gobierno y de representación de la UPCT.
- Relaciones con otros Defensores.
- Gestión y ejecución del presupuesto.

A continuación, se resumen las actividades incluidas en las tres primeras categorías que constituyen el núcleo fundamental de las actuaciones del Defensor, y se hace un balance de las mismas. Posteriormente, se exponen de manera breve las actividades en las restantes categorías.

3.1. ATENCIÓN DE CONSULTAS.

Las consultas recibidas por el Defensor se identifican con la letra “C” seguida de cuatro dígitos separados, dos a dos, por una barra inclinada. Los dos primeros dígitos señalan el número de orden de la consulta en la Oficina del Defensor, y los dos últimos expresan el año en el que se realiza. En este resumen se indica para cada consulta: el colectivo al que pertenece el solicitante, el asunto planteado, las actuaciones efectuadas por el Defensor y el estado de la misma (abierta, si el proceso de consulta no ha concluido; cerrada, si el proceso ha finalizado).

Durante el año 2010 se han atendido las consultas que, a continuación, se relacionan:

- Consulta C01/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Anulación total de matrícula.

Actuaciones del Defensor: El estudiante expone que está tramitando la anulación total de matrícula al tener que trasladarse a otra ciudad por motivos de trabajo. La solicitud es estimada por la Dirección del Centro que le informa de la obligatoriedad de abonar los precios públicos correspondientes al 50% de los servicios académicos y 100% de los servicios administrativos, extremo con el que el interesado muestra su disconformidad. El Defensor le informa que esto es lo establecido por la normativa de aplicación: Normas Académicas de la UPCT e Instrucciones de Matrícula para el curso 2009-2010. No obstante, se le indica que tiene la posibilidad de interponer recurso de alzada ante el Rector.

Estado: Cerrada.

- Consulta C02/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Denegación de beca del Ministerio de Educación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado del procedimiento a seguir en estos casos.

Estado: Cerrada.

- Consulta C03/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Becas propias de la UPCT.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado sobre las características y requisitos de este tipo de becas, así como de los procedimientos de reclamación en su caso.

Estado: Cerrada.

- Consulta C04/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Problemas en la docencia de una asignatura.

Actuaciones del Defensor: Se informa al alumno sobre las distintas posibilidades de abordar el asunto planteado.

Estado: Abierta.

- Consulta C05/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Reconocimiento de curso como créditos de libre configuración.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado de la normativa de aplicación.

Estado: Cerrada.

- Consulta C06/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Forma de presentar una reclamación en relación con el comportamiento de un profesor en un examen.

Actuaciones del Defensor: Después de conocer el caso, se informa al interesado sobre el procedimiento de presentación de quejas y se le plantea la posibilidad de que realice una reclamación formal ante el Defensor. Finalmente, el estudiante decide no llevar a cabo tal reclamación.

Estado: Cerrada.

- Consulta C07/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Cambio de hora en un examen sin consultar a los alumnos. Realización de trabajos obligatorios para poder presentarse al examen.

Actuaciones del Defensor: El interesado plantea si un profesor puede cambiar la hora de un examen, sin consultar a los alumnos y publicando dicho cambio, únicamente, en el tablón de anuncios de su despacho. Asimismo, pregunta si puede obligarles a hacer trabajos para tener la opción de presentarse al examen. Según expresa, tales trabajos tienen su propia calificación y ésta sólo se tiene en cuenta en la convocatoria siguiente a la de realización de los trabajos. El Defensor informa al estudiante de la regulación que tienen los aspectos antes comentados en la Normativa de Evaluación y le plantea la posibilidad de presentar una queja formal. Finalmente, el alumno decide no presentar reclamación ante el Defensor.

Estado: Cerrada.

- Consulta C08/10:

Solicitante: PDI.

Asunto: Regulación de exámenes orales.

Actuaciones del Defensor: El Defensor proporciona al interesado información sobre la regulación de tales exámenes en la Normativa de Evaluación.

Estado: Cerrada.

- Consulta C09/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Reconocimiento de asignaturas cursadas durante estancia Erasmus.

Actuaciones del Defensor: Después de conocer el caso, se recomienda al interesado que dirija escrito al Director de Departamento donde está adscrita la asignatura con dificultades de equiparación a la correspondiente Erasmus. Esta recomendación es seguida por el estudiante. Asimismo, el Defensor comunica la situación tanto al Director del Departamento como al Director del Centro.

Estado: Cerrada.

- Consulta C10/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: No reconocimiento de asignatura cursada dentro del programa SICUE-SENECA.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del problema, el Defensor informa al interesado sobre el procedimiento a seguir para efectuar una reclamación ante el Director del Centro. Paralelamente, el Defensor contacta tanto con éste como con el Director del Departamento implicado en el reconocimiento de la asignatura cursada por el estudiante. Posteriormente, el Defensor ha tenido conocimiento de la resolución favorable del caso.

Estado: Cerrada.

- Consulta C11/10:

Solicitante: Persona no perteneciente a la Comunidad Universitaria.

Asunto: Información solicitada por ciudadano de la Unión Europea residente en la Región sobre estudios ofertados por la UPCT, requisitos de matriculación, becas y cursos de español.

Actuaciones del Defensor: Se proporciona al interesado la información solicitada.

Estado: Cerrada.

- Consulta C12/10:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Denegación de convalidación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado de la normativa aplicable y se le recomienda la presentación de recurso ante el Rectorado.

Estado: Cerrada.

No hay procesos de consultas pendientes del año anterior.

3.2. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.

Las reclamaciones y quejas presentadas al Defensor se identifican con la letra “Q” seguida de cuatro dígitos separados, dos a dos, por una barra inclinada. Los dos primeros dígitos señalan el número de orden de la reclamación, o queja, en la Oficina del Defensor, y los dos últimos expresan el año en el que se presenta. En este resumen se indica para cada expediente: el colectivo al que pertenece el reclamante, el asunto planteado, la decisión del Defensor sobre la admisión a trámite o rechazo de la reclamación, las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor y el estado de la tramitación (abierta, si el procedimiento no ha finalizado; cerrada, si el procedimiento ha concluido).

Durante el año 2010 se han tramitado las reclamaciones y quejas que, seguidamente, se relacionan:

- Queja Q01/10:

Reclamante: Persona no perteneciente a la Comunidad Universitaria.

Asunto: Acceso a las aulas, o salas, de estudio de estudiante de una universidad privada.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se comunica la queja al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria. Se solicitará un informe a dicho Vicerrectorado.

Estado: Abierta.

- Queja Q02/10:

Reclamante: Persona no perteneciente a la Comunidad Universitaria.

Asunto: No impartición de Máster.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se comunica la presentación de la reclamación al Coordinador del Máster y al Vicerrectorado de Ordenación Académica. Se solicitarán informes tanto al Coordinador como al Vicerrectorado.

Estado: Abierta.

- Queja Q03/10:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Queja en relación con la no concesión de Matrícula de Honor en Proyecto Fin de Carrera.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se informa de la queja a la Dirección del Centro y se solicita a ésta la remisión de un informe. Queda pendiente la remisión de informe y recomendaciones, si procede, por parte del Defensor.

Estado: Abierta.

- Queja Q04/10:

Reclamante: Dos PDI.

Asunto: Quejas relacionadas con el procedimiento de tramitación y elaboración de la propuesta de adjudicación de 15 Becas-Colaboración del MEC para el curso 2009-10.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se traslada la queja y se piden informes al Secretario del Consejo Social y al Jefe de Negociado de Becas. La tramitación de esta reclamación está pendiente de la remisión de informe y recomendaciones, en su caso, por parte del Defensor.

Estado: Abierta.

- Queja Q05/10:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Proyecto Fin de Carrera en titulación extinguida en la UPCT.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se comunica la reclamación a la Unidad de Gestión Académica y al Vicerrectorado de Ordenación Académica para intentar encontrar una solución al problema. Se pedirá un informe al Vicerrectorado.

Estado: Abierta.

- Queja Q06/10:

Reclamante: PAS.

Asunto: Diversas quejas en relación con la baja por enfermedad en períodos vacacionales, la información sobre los efectos retributivos de las medidas de reducción del déficit público, y los días de asuntos propios por deber inexcusable.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se trasladan las quejas a Gerencia. Se pedirá a ésta la remisión de un informe sobre el asunto.

Estado: Abierta.

- Queja Q07/10:
Reclamante: Estudiante.
Asunto: No reconocimiento académico de curso por no completar el número de horas requeridas.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Tras conocer el caso, el Defensor contacta con el profesor responsable del curso para intentar encontrar una solución al problema. Se solicitará un informe al profesor.
Estado: Abierta.
- Queja Q08/10:
Reclamante: Estudiante.
Asunto: Sustracción de dos bicicletas dentro del recinto universitario.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Se comunica la reclamación al Vicerrectorado de Infraestructuras. Se pedirá un informe sobre el asunto al Coordinador General de Infraestructuras.
Estado: Abierta.
- Queja Q09/10:
Reclamante: PAS.
Asunto: Traslado de puesto de trabajo.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Se traslada la queja a Gerencia. Se pedirá a ésta la remisión de un informe sobre la reclamación.
Estado: Abierta.
- Queja Q10/10:
Reclamante: PDI.
Asunto: Constancia de la docencia impartida por el profesor en el POD del Departamento.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Tras las primeras gestiones, se solicitarán informes a la Dirección del Departamento y al Vicerrectorado de Profesorado.
Estado: Abierta.

- Queja Q11/10:
Reclamante: PDI.
Asunto: Disconformidad con el Departamento en relación con el número de créditos a impartir por el profesor.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Después de las primeras gestiones, se pedirán informes a la Dirección del Departamento y al Vicerrectorado de Profesorado.
Estado: Abierta.
- Queja Q12/10:
Reclamante: PDI.
Asunto: Criterios para la asignación de docencia en el Departamento.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Tras las primeras gestiones, se solicitarán informes a la Dirección del Departamento y al Vicerrectorado de Profesorado.
Estado: Abierta.
- Queja Q13/10:
Reclamante: PAS.
Asunto: Adjudicación de una plaza en comisión de servicios.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Se informa de la reclamación a Gerencia. Se pedirá a ésta la remisión de un informe sobre el asunto.
Estado: Abierta.
- Queja Q14/10:
Reclamante: Varios PAS.
Asunto: Distintas quejas de Auxiliares de Servicio relacionadas básicamente con la organización y las condiciones de su trabajo.
Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
Actuaciones del Defensor: Se comunican las diferentes quejas a Gerencia. Se solicitará a ésta la remisión de un informe sobre la reclamación presentada.
Estado: Abierta.

- Queja Q15/10:
 Reclamante: Estudiante.
 Asunto: Diferentes quejas con respecto a la pasarela de una titulación.
 Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
 Actuaciones del Defensor: Se realizan gestiones con la Dirección del Centro y el Vicerrectorado de Ordenación Académica para resolver algunas de las quejas planteadas. Se pedirán informes tanto a la Dirección del Centro como al Vicerrectorado de Ordenación Académica.
 Estado: Abierta.

- Queja Q16/10:
 Reclamante: PAS.
 Asunto: Queja en relación con el comportamiento de un profesor.
 Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
 Actuaciones del Defensor: Se efectúan las primeras gestiones. El interesado comunica al Defensor que retira la reclamación.
 Estado: Abierta.

- Queja Q17/10:
 Reclamante: PAS.
 Asunto: Cambio de turno de trabajo.
 Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
 Actuaciones del Defensor: Se informa de la reclamación a Gerencia. Se pedirá a ésta la remisión de un informe sobre la queja planteada.
 Estado: Abierta.

- Queja Q18/10:
 Reclamante: Estudiante.
 Asunto: Convalidación de asignaturas.
 Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.
 Actuaciones del Defensor: Se comunica la reclamación al Director del Centro y a la Unidad de Gestión Académica. Se solicita informe al Director del Centro. Queda pendiente la remisión de informe y recomendaciones, si procede, por parte del Defensor.
 Estado: Abierta.

En cuanto al estado en que se encuentra la tramitación de las reclamaciones y quejas contenidas en el anterior Informe Anual, la situación es la siguiente:

- Tramitación de la reclamación acabada: Q06/09, Q07/09.
- Investigación finalizada, pendiente la remisión de informes y recomendaciones: Q08/09.
- Se espera una resolución en breve de la reclamación Q04/09.
- Se van a solicitar informes para la reclamación Q05/09.

3.3. OTRAS ACTUACIONES.

En este apartado se resumen otras actuaciones del Defensor que no pueden ser encuadradas dentro de las categorías de atención de consultas o de tramitación de quejas y reclamaciones. Los interesados piden la intervención del Defensor para resolver un determinado asunto sin necesidad de abrir un procedimiento de tramitación de quejas o de conciliación.

En algunos casos el diálogo entre las partes implicadas, con la ayuda y mediación del Defensor, es suficiente para superar el conflicto. En otros casos, es precisa la realización de gestiones adicionales, por parte del Defensor, para encontrar una solución satisfactoria a los problemas planteados.

Aunque este Defensor ha llevado a cabo diferentes gestiones de naturaleza informal a petición de integrantes de los tres colectivos, éstas no se incluyen en este Informe Anual. Aquí solo se relacionan, de manera breve, las actuaciones de carácter formal.

Las actuaciones de esta categoría se identifican con la letra “A” seguida de cuatro dígitos separados, dos a dos, por una barra inclinada. Los dos primeros dígitos señalan el número de orden de la petición en la Oficina del Defensor, y los dos últimos expresan el año en el que se realiza la misma. En este resumen se indica para cada intervención del Defensor: el colectivo al que pertenece el peticionario, el asunto planteado, las actuaciones efectuadas por el Defensor y el estado en que se encuentra la petición (abierta, si el proceso no ha finalizado; cerrada, si el proceso ha concluido).

- Actuación A01/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Denegación de solicitud de cambio de grupo (turno).

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del caso, el Defensor aprecia la existencia de circunstancias que justifican el cambio de grupo. Por ello, realiza gestiones ante la Dirección del Centro que, finalmente, estima la solicitud del interesado.

Estado: Cerrada.

- Actuación A02/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Denegación de solicitud de cambio de grupo (turno)

Actuaciones del Defensor: Después de entrevistarse con el peticionario, el Defensor aprecia la existencia de circunstancias que justifican el cambio de grupo. Por ello, recomienda a la Dirección del Centro que estime la solicitud del interesado.

Estado: Cerrada.

- Actuación A03/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Disconformidad con destino finalmente asignado en Beca Erasmus 2010/2011.

Actuaciones del Defensor: El interesado se queja de que se publicó una primera lista donde se le asignaba un destino Erasmus, que era cambiado una semana después por otro diferente en una segunda lista. Tras recabar información del Servicio de Relaciones Internacionales y de la Coordinación Erasmus del Centro, se deduce que en la primera lista, provisional, no se había aplicado bien uno de los criterios de asignación de las becas, circunstancia que se corrigió en la segunda lista (definitiva). No obstante, al estudiante se le había propuesto finalmente un destino acorde con las preferencias indicadas en su solicitud. De estos detalles, la Coordinación Erasmus informó al estudiante por correo y personalmente. Este Defensor considera que, en este caso, la actuación por parte de la Universidad ha sido correcta, circunstancia de la que se informa al peticionario. No obstante, se recomienda a la Coordinación Erasmus del Centro que, para actuaciones futuras, se indique claramente el carácter provisional o definitivo de las listas que se publiquen.

Estado: Cerrada.

- Actuación A04/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Retraso excesivo e injustificado en resolución de convalidaciones.

Actuaciones del Defensor: Un estudiante se dirige al Defensor manifestándole su descontento por el retraso en la resolución de las convalidaciones que ha solicitado. El interesado expresa los distintos perjuicios producidos por esa situación, que atribuye a un inadecuado funcionamiento de la Secretaría de Centro. Se comunica este problema a la Unidad de Gestión Académica, a Gerencia y al Vicerrector de Ordenación Académica, solicitándoles que adopten las medidas oportunas para corregir las deficiencias observadas y evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro.

Estado: Cerrada.

- Actuación A05/10:

Peticionario: Dos estudiantes.

Asunto: Queja con el comportamiento de un profesor durante un examen y su revisión. Desacuerdo con la revisión del examen.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del problema por parte de los interesados, el Defensor se entrevista con el profesor. Éste da una versión diferente de lo sucedido durante el examen y su revisión. Dada la discrepancia, el Defensor informa a los estudiantes de las distintas posibilidades que les ofrece la Normativa de Evaluación de la UPCT para tramitar su reclamación. También les comenta que pueden presentar directamente una queja formal ante el Defensor.

Estado: Cerrada.

- Actuación A06/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Prácticas en empresas.

Actuaciones del Defensor: El interesado, alumno de último curso en una titulación, expone que está realizando prácticas en una empresa radicada fuera de la Región de Murcia. Por tales prácticas no recibe ninguna compensación económica. Al estar la empresa ubicada fuera de la Región, tampoco la UPCT puede remunerarle las prácticas. Se comunica esta situación al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria por si fuera factible alguna solución a este problema.

Estado: Cerrada.

- Actuación A07/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Escasez de puestos en las aulas de estudio del Campus Alfonso XIII durante periodos sin exámenes. Escasez de Aulas de Libre Acceso en fines de semana.

Actuaciones del Defensor: Se comunica esta situación al Vicerrector de Estudiantes y Extensión Universitaria para comprobar la queja manifestada por el estudiante y adoptar, en su caso, las medidas oportunas para solucionar el problema.

Estado: Cerrada.

- Actuación A8/10:

Peticionario: Varios estudiantes.

Asunto: Distintas quejas sobre un profesor.

Actuaciones del Defensor: Por parte de los estudiantes se exponen diversas quejas: Falta de asistencia del profesor a varias clases sin conocimiento del Departamento, incumplimientos del horario de tutorías, uso de horas de prácticas para impartir teoría... El Defensor traslada al profesor las quejas y, a continuación, plantea a ambas partes la realización de una reunión donde expongan sus opiniones ante el Defensor. Como resultado de la reunión el Defensor realiza una serie de recomendaciones al profesor. Hasta la fecha no se ha recibido ninguna nueva queja en relación con este caso.

Estado: Cerrada.

- Actuación A09/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Retraso en la corrección del número de cuenta corriente donde ingresar el importe de una beca.

Actuaciones del Defensor: Se informa al Negociado de Becas de la situación y el problema se soluciona en un plazo razonable de tiempo.

Estado: Cerrada.

- Actuación A10/10:

Peticionario: Persona no perteneciente a la Comunidad Universitaria.

Asunto: Retraso en la resolución de una reclamación en bolsa de trabajo de personal docente de sustitución.

Actuaciones del Defensor: Tras conocer el caso, el Defensor lo traslada al Vicerrectorado de Profesorado con la recomendación de que se agilice, en la medida de lo posible, la resolución del mismo.

Estado: Cerrada.

- Actuación A11/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Gestión de las aulas disponibles para el estudio en el mes de agosto.

Actuaciones del Defensor: El interesado expresa su malestar por el escaso número de salas, o aulas de estudio, abiertas en el citado mes y que no se preste servicio por las tardes. Se comunica esta situación al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria para comprobar la queja manifestada por el estudiante y adoptar, en su caso, las medidas necesarias para que la oferta de puestos de estudio se adecue a la demanda de los mismos.

Estado: Cerrada.

- Actuación A12/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Cierre durante las tardes de agosto de bibliotecas, salas de estudio y aulas de todos los recintos universitarios.

Actuaciones del Defensor: El interesado manifiesta su disconformidad respecto al cierre por las tardes de los espacios antes mencionados. Además, lo considera discriminatorio hacia los alumnos universitarios que no disponen de tiempo de estudio matinal. Se traslada este caso al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria para comprobar la queja expresada por el estudiante y adoptar, en su caso, las medidas oportunas para que la oferta de puestos de estudio se adecue a su demanda.

Estado: Cerrada.

- Actuación A13/10:

Peticionario: Iniciativa del Defensor.

Asunto: Incumplimiento de la Normativa de Evaluación en la convocatoria de un examen.

Actuaciones del Defensor: Llegan a conocimiento del Defensor ciertos hechos que pueden constituir un incumplimiento de la Normativa de Evaluación. Tales hechos son: No publicación de la convocatoria de un examen programado por el Centro en una fecha determinada, no comparecencia de los profesores en la fecha programada por el Centro para la realización del examen, cambio en la fecha del examen sin la intervención del Centro y la convocatoria con tal cambio fue publicada sin la debida antelación. Ante estos hechos, el Defensor procede a la apertura de una investigación de los mismos, solicitando informes a los profesores responsables de la asignatura, al Director de Departamento encargado de la docencia de dicha asignatura y al Director del Centro. Asimismo, realiza una serie de recomendaciones para causar el menor perjuicio posible a los alumnos afectados por esta situación.

Estado: Abierta.

- Actuación A14/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: No admisión en Residencia Universitaria.

Actuaciones del Defensor: El interesado expone que realizó, en plazo, la preinscripción para conseguir una plaza en la Residencia Universitaria y no resultó admitido en una primera lista. Seguidamente contactó con la Residencia y le informaron que lo único que podía hacer era esperar a la publicación de listas de admisión adicionales. El estudiante intentó obtener más información

enviando un correo electrónico que no obtuvo contestación. Por último, telefoneó a la Residencia y le comentaron que no había listas adicionales de admisión ni plazas a las que optar. Tras conocer esta situación, el Defensor la traslada al Director de la Residencia Universitaria para ver si es posible una solución al problema planteado. Finalmente, el estudiante resultó admitido.

Estado: Cerrada.

- Actuación A15/10:

Peticionario: Varios estudiantes.

Asunto: Quejas sobre un Máster.

Actuaciones del Defensor: Tras conocer el caso y realizar las primeras gestiones, se solicitarán informes a la Coordinación del Máster y al Vicerrectorado de Doctorado y Calidad.

Estado: Abierta.

- Actuación A16/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Imposibilidad de proseguir los estudios debido a no cumplir los requisitos mínimos establecidos en las “Normas que regulan el progreso y la permanencia de los estudiantes en la UPCT”.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del caso, el Defensor aprecia que pueden presentarse alguna de las situaciones excepcionales previstas en las Normas citadas anteriormente. Por ello, informa al estudiante de los trámites que debe realizar y, además, pone el caso en conocimiento del Director del Centro. Posteriormente, se comprueba que el problema se ha solucionado.

Estado: Cerrada.

- Actuación A17/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Prórroga en el plazo de matriculación.

Actuaciones del Defensor: El interesado no puede efectuar la matriculación el día que ha sido citado, ya que reside fuera de la Región de Murcia y se encuentra convaleciente de una lesión grave que le dificulta considerablemente los desplazamientos. Tal situación se comunica a la Unidad de Gestión Académica. Se prorroga el plazo para que el estudiante efectúe la matriculación.

Estado: Cerrada.

- Actuación A18/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Problemas en la presentación del Proyecto Fin de Carrera.

Actuaciones del Defensor: En plazo, el interesado procedió al depósito de su proyecto fin de carrera pero, por estar mal informado, lo hizo en la Secretaría del Departamento en lugar de hacerlo en la del Centro, extremo que se ha podido verificar. Se informa de la situación al Director de Departamento, al Director de Centro y a la Unidad de Gestión Académica. Por parte del Defensor, se hace la recomendación a las distintas partes de que la fecha de entrega del proyecto en el Departamento sea válida como fecha de depósito en el Centro. Dicha recomendación es aceptada y se continúa con la tramitación del proyecto.

Estado: Cerrada.

- Actuación A19/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Quejas sobre la docencia de una asignatura y el funcionamiento de la Secretaría del Centro.

Actuaciones del Defensor: Tras escuchar las quejas del interesado, se han realizado las primeras gestiones para la resolución del caso.

Estado: Abierta.

- Actuación A20/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Queja sobre la organización de un acto de graduación.

Actuaciones del Defensor: Tras analizar el caso, el Defensor contacta con la Dirección del Centro y el Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria. Por parte de éstos se adoptan las medidas necesarias para la resolución de la queja planteada.

Estado: Cerrada.

- Actuación A21/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Queja sobre el retraso en la tramitación de un recurso contra la denegación de una beca MEC.

Actuaciones del Defensor: Después de analizar el caso, el Defensor contacta con el Negociado de Becas y el caso se soluciona en un plazo razonable.

Estado: Cerrada.

- Actuación A22/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Queja sobre el comportamiento de un profesor.

Actuaciones del Defensor: Se comunica al profesor la queja.

Estado: Abierta.

- Actuación A23/10:

Peticionario: Dos estudiantes.

Asunto: Retraso en cobro de Beca Erasmus.

Actuaciones del Defensor: Dos estudiantes de la UPCT, que realizan estancias Erasmus, se han dirigido al Defensor para expresar su malestar porque no han percibido aún cantidad alguna con cargo a su beca Erasmus. Según manifiestan los interesados, estudiantes Erasmus de otras Universidades españolas sí que han recibido algo de la ayuda económica prevista en estas becas. El Defensor informa de esta situación al Servicio de Relaciones Internacionales. Poco después, este Servicio se dirige a los alumnos Erasmus de la UPCT para informarles de las razones del retraso y de que recibirán, en breve plazo, el primer pago correspondiente a sus becas. No se ha recibido posteriormente ninguna queja relacionada con este asunto.

Estado: Cerrada.

- Actuación A24/10:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Queja sobre el funcionamiento de una Secretaría de Centro.

Actuaciones del Defensor: El interesado expone una serie de hechos relacionados con procedimientos de matriculación, convalidación y reconocimiento de créditos que, en su opinión, suponen un inadecuado funcionamiento de la Secretaría. Debido a este funcionamiento, el estudiante señala que ha sufrido una serie de perjuicios, limitándose sus posibilidades de acceder a distintos tipos de becas. Después de la exposición del caso, el Defensor informa a la Unidad de Gestión Académica y al Negociado de Becas. Se inician las gestiones para la resolución del caso.

Estado: Abierta.

3.4. BALANCE.

Las actividades incluidas en estas tres primeras categorías constituyen el núcleo fundamental de las actuaciones del Defensor. Se ha realizado un total de 54 de estas

actuaciones distribuidas de la forma que indica la tabla 2:

Tabla 2

Tipo de actuación	Número de actuaciones
Atención de consultas	12
Tramitación de reclamaciones y quejas	18
Otras actuaciones	24
TOTAL DE ACTUACIONES	54

De la tabla 2 se deduce que la mayoría de intervenciones demandadas al Defensor durante el año 2010 han sido las englobadas en la categoría de “Otras actuaciones”. En estas intervenciones, los interesados piden la actuación del Defensor en la resolución de un determinado asunto sin necesidad de abrir un procedimiento de tramitación de quejas o de conciliación.

En relación con los tipos de actuaciones requeridas en función del colectivo (PDI, PAS o estudiantes) al que pertenecen los solicitantes, la tabla 3 señala la situación existente.

Tabla 3

Tipo de actuación	PDI	PAS	Estudiantes	Otros
Atención de consultas	1	---	10	1
Tramitación de reclamaciones y quejas	4	6	6	2
Otras actuaciones	---	---	22	2
TOTAL ACTUACIONES	5	6	38	5

De la tabla 3 se pueden extraer algunas conclusiones que se relacionan a continuación:

- Al igual que ocurría en el anterior Informe Anual, el colectivo que más demanda la intervención del Defensor es el de estudiantes, especialmente en la categoría de “Otras actuaciones”.
- La tarea del Defensor más solicitada por el PDI sigue siendo la tramitación de reclamaciones y quejas.
- Por primera vez, se han requerido las actuaciones del Defensor por integrantes del PAS. Estas actuaciones se centran exclusivamente en la tramitación de reclamaciones y quejas.

Respecto a la naturaleza de los asuntos objeto de las intervenciones del Defensor, se sigue observando una casuística muy variada. En el colectivo de estudiantes los temas más habituales son los relacionados con exámenes y evaluación, matriculación, convalidación de asignaturas, becas, reconocimientos académicos de distintas actividades y docencia de asignaturas. En los otros dos colectivos, PDI y PAS, el número de actuaciones es aún demasiado escaso para obtener algún tipo de conclusión. No obstante, en el caso del PAS los casos más frecuentes están relacionados con la organización y las condiciones de su trabajo.

La figura 1 permite comparar las actuaciones efectuadas por el Defensor en 2009 con las llevadas a cabo el año anterior.

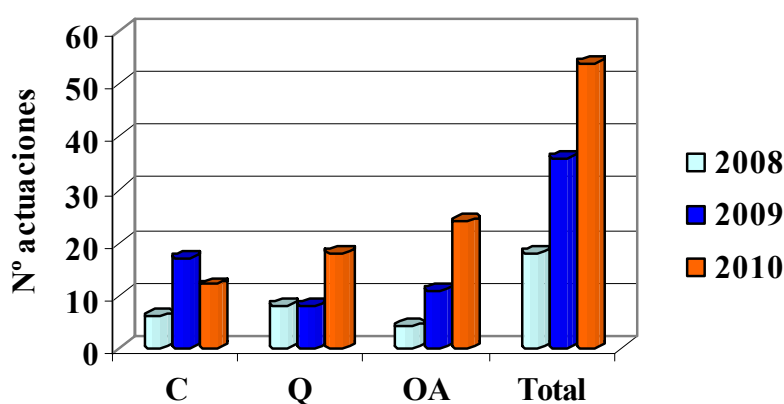


Figura 1: Actuaciones, por tipo, 2008-2009.

El número total de actuaciones ha crecido en una proporción importante. Otra conclusión es que, mientras que las consultas han experimentado una disminución, las otras dos actividades (tramitación de quejas y reclamaciones, y otras actuaciones) han experimentado un crecimiento considerable.

3.5. RELACIONES CON ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DE REPRESENTACIÓN DE LA UPCT.

En este terreno, las actividades llevadas a cabo por el Defensor se pueden resumir en:

- Presentación del Informe Anual 2009 ante el Claustro el 8 de marzo de 2010.
- Durante el curso académico 2009/2010 la Comisión de Ayuda y Asesoramiento se ha reunido en dos ocasiones: 16 de diciembre de 2009 y 13 de septiembre de 2010. En la primera de estas reuniones se aprobó un proyecto de Reglamento de Régimen Interno de la Comisión, que será sometido a la consideración del Claustro Universitario.

- Invitación para asistir, con voz y sin voto, a las reuniones de la Comisión de Calidad del Claustro y de la Comisión de Convergencia y Calidad del Consejo de Gobierno.
- Presentación del Informe Anual 2009 ante el Consejo Social el 17 de marzo de 2010.
- Por Resolución R-175/10, de 8 de marzo de 2010, el Defensor forma parte de la Comisión de Igualdad de la Universidad Politécnica de Cartagena.

3.6. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES.

Como se comentó en el apartado [2.7] de este Informe Anual, durante el año 2010 el Defensor de la UPCT ha asistido al XIII Encuentro Estatal que se desarrolló en la Universidad de Barcelona durante los días 28 y 29 de octubre. A continuación, se dan más detalles acerca del mismo.

En esta ocasión, el Encuentro cambió de formato con respecto a los anteriores. Las sesiones de trabajo adoptaron la forma congresual y tuvieron un carácter plenario, participando todos los Defensores en el debate de las ponencias y en la elaboración de conclusiones. Los temas tratados en las tres sesiones de trabajo realizadas fueron los siguientes: “La defensoría: órgano y oficina”, “Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso”, y “Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: una necesidad”.

También se comentó anteriormente que durante el transcurso del XIII Encuentro se llevó a cabo la tercera Asamblea General Ordinaria de la CEDU. En ella se aprobó, a propuesta de este Defensor, la celebración del decimocuarto Encuentro Estatal en la Universidad Politécnica de Cartagena.

Asimismo, durante el año 2010 han tenido lugar tres reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, de la que el Defensor de la UPCT forma parte desde Octubre de 2009 y por un período de dos años. Las reuniones de la Comisión Ejecutiva se llevaron a cabo en los siguientes lugares y fechas:

- Universidad Europea de Madrid, 15 de marzo de 2010.
- Universidad Politécnica de Cartagena, 14 de mayo de 2010.
- Universidad de Barcelona, 15 de septiembre de 2010.

Finalmente, la existencia de listas de correo ha permitido intercambiar información y atender las consultas, de temática muy variada, formuladas por diferentes Defensores. Entre los temas consultados se encuentran los siguientes:

- Estatuto del Estudiante.
- Propiedad intelectual de los trabajos de los becarios.

- Requisitos de las becas MEC.
- Régimen disciplinario.
- Máster de Secundaria.
- Extravío de exámenes.
- Problemática de los celíacos.

3.7. GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO.

De acuerdo con la información disponible a fecha 16 de diciembre de 2010, el informe de saldo para la unidad de gasto “Defensor Universitario” (Código 301262) era el que indica en la tabla 4.

Tabla 4

Crédito total	6263,70
Saldo Reserva	0,00
Crédito disponible	1214,14
Retenido/Comprometido	5049,56
Obligaciones reconocidas	5049,56
Pagos Brutos	4966,96
Pagos Netos	4966,96
Pendiente Pago	82,60

Observaciones: Todas las cantidades en euros

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla anterior se observa que, gracias a la aplicación de criterios de ahorro y de racionalidad en los gastos, se ha conseguido una disminución de los gastos previstos cercana al 20 %.

IV: RECOMENDACIONES

El artículo 2 del Estatuto del Defensor Universitario establece entre las funciones del Defensor la de “Formular recomendaciones, con carácter no vinculante, a los órganos competentes sobre aquellos asuntos que hayan estado sometidos a su conocimiento”. Asimismo el artículo 10 de la misma norma señala entre las funciones del Defensor la de formular a las autoridades académicas y de administración y servicios las recomendaciones que estime oportunas.

Durante la presentación del Informe Anual 2009, este Defensor informó al Claustro de su intención de remitir recomendaciones a los órganos competentes en cada caso y a la propia Comunidad Universitaria sobre una serie de asuntos. Durante el año 2011, esa intención se va a materializar en forma de recomendaciones por escrito dirigidas a la instancia universitaria que sea oportuna.

A los asuntos expuestos en la presentación del pasado Informe Anual, se unen otros que, a juicio del Defensor, han originado problemas y conflictos en 2010. La relación de asuntos sobre los que se van a formular recomendaciones por escrito es la siguiente:

- 1. Prácticas de silencio administrativo.**
- 2. Normativa de Evaluación y Espacio Europeo de Educación Superior. Aplicación de la Normativa de Evaluación.** Continúan detectándose situaciones de incumplimiento de la Normativa que deben evitarse o corregirse.
- 3. Cumplimiento de los horarios de tutorías.** Siguen produciéndose casos de incumplimiento que se deben evitar o corregir.
- 4. Entrega de actas en plazo.** Continúan dándose algunas situaciones de retraso injustificado.
- 5. Mejora en los procesos de convalidación de asignaturas.** Es necesario que estos procesos no tengan una duración excesiva por los problemas y perjuicios que causan a los estudiantes.
- 6. Mejora en la regulación de la figura de alumno interno.**
- 7. Evaluación por compensación.**

- 8. Cursos de acceso a los Grados (Pasarelas).**
- 9. Mejora en el funcionamiento de la Secretaría de Gestión Académica de Ingeniería Agronómica, Civil y Naval.** En la Oficina del Defensor se han recibido algunas quejas más respecto al funcionamiento de esta Secretaría.

**V: PROPUESTA DE
ACTUACIONES 2011**

La propuesta de actuaciones incluida en esta Parte del Informe pretende mejorar el servicio que la Oficina del Defensor presta a la Comunidad Universitaria, contribuyendo, en su parcela, a un aumento de la calidad ofrecida por la institución.

A continuación, se relacionan las diferentes actuaciones previstas para el año 2011:

- Participación en la organización del XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que este año tendrá lugar en la UPCT.
- Realizar actividades de difusión de la figura, funciones y atribuciones del Defensor Universitario en Centros y para delegados de alumnos.
- Organización de un curso sobre un tema de interés para la Comunidad Universitaria.
- Mejora de la página web del Defensor.
- Adoptar medidas para disminuir la duración de las actuaciones del Defensor, especialmente en el caso de tramitación de reclamaciones y quejas.
- Una vez aprobado por el Claustro, aplicación del Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Asesoramiento y Ayuda al Defensor Universitario.
- Realización de estudios monográficos sobre temas de interés para la Comunidad Universitaria.
- Establecer relaciones de cooperación con el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia.
- Diseño de una encuesta que mida la satisfacción de los usuarios que utilicen la Oficina del Defensor.

**ANEXO I:
NORMATIVA**

**LEY ORGANICA 6/2001, DE 21 DE DICIEMBRE, DE UNIVERSIDADES,
MODIFICADA POR LA LEY ORGANICA 4/2007, DE 12 DE ABRIL**

TÍTULO VIII: DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 46: *Derechos y deberes de los estudiantes.*

...

2. Los Estatutos y normas de organización y funcionamiento desarrollarán los derechos y los deberes de los estudiantes, así como los mecanismos para su garantía.

En los términos establecidos por el ordenamiento jurídico, los estudiantes tendrán derecho a:

...

h) La garantía de sus derechos, mediante procedimientos adecuados y, en su caso, la actuación del Defensor Universitario.

...

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional decimocuarta: *Del Defensor Universitario.*

Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

LEY 3/2005, DE 25 DE ABRIL, DE UNIVERSIDADES DE LA REGIÓN DE MURCIA

PREÁMBULO

...

El título IV tiene una importancia capital pues contiene los preceptos reguladores de la comunidad universitaria, especialmente de los alumnos, destinatarios directos de la acción formativa. En este sentido se contemplan medidas de apoyo a la movilidad del personal docente e investigador, de administración y servicios y de los estudiantes. Además se establece el régimen jurídico del personal docente e investigador y de administración y servicios de las universidades públicas y se regula la figura del Defensor Universitario, que deberá existir tanto en las universidades públicas como en las privadas.

...

TÍTULO III: DEL CONSEJO SOCIAL DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS

Capítulo I: De la naturaleza, fines, funciones y competencias del Consejo Social

Artículo 26: *Funciones y competencias.*

En desarrollo de lo establecido en el artículo 14 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, el Consejo Social de las Universidades públicas de la Región de Murcia, tendrá las siguientes funciones:

...

4. En relación con la gestión universitaria:

...

g) Conocer el informe anual del Defensor del Universitario sobre las reclamaciones y asuntos que este órgano haya tramitado y resuelto.

...

TÍTULO IV: DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Capítulo I: De los principios generales y del Defensor del Universitario

Artículo 39: *Defensor Universitario.*

1. De conformidad con lo previsto en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, las universidades de la Región de Murcia establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario que tendrá la misión de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos de gobierno y servicios universitarios.

2. El Defensor Universitario actuará con independencia y autonomía respecto de las diferentes instancias universitarias. Corresponderá a los estatutos en el caso de las Universidades públicas o a las normas de organización y funcionamiento de las Universidades privadas, establecer el procedimiento para su elección o designación, la duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

TÍTULO II: DEL GOBIERNO Y REPRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Capítulo III: Del Claustro Universitario

Artículo 27: *Naturaleza y funciones.*

...

2. Son funciones del Claustro Universitario:

...

5) Elegir y revocar al Defensor del Universitario y aprobar el Reglamento por el que se rige su actuación.

...

Artículo 28: *Composición.*

...

4. Cuando no hayan sido elegidos claustrales, podrán asistir a las sesiones del Claustro, con voz pero sin voto, el Defensor Universitario, los Vicerrectores, los Doctores Honoris Causa por la Universidad Politécnica de Cartagena y quienes hayan sido sus Rectores. Igualmente podrán asistir, con voz y sin voto, otras personas invitadas por la Mesa del Claustro para informar sobre materias o asuntos concretos.

...

TÍTULO III: DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Capítulo I: Disposiciones generales

Artículo 75: *Derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria.*

Son derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, en el marco de las previsiones contenidas en la legislación vigente:

...

h) Hacer llegar iniciativas, aspiraciones, opiniones y quejas a los órganos de gobierno y al Defensor de la Comunidad Universitaria.

...

Capítulo II: Del Defensor Universitario

Artículo 78: *El Defensor de la Comunidad Universitaria.*

1. El Defensor de la Comunidad Universitaria es el comisionado del Claustro Universitario para la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria. Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Para el desempeño de sus funciones dispondrá de los medios personales y materiales necesarios. Todos los órganos y miembros de la Comunidad Universitaria están obligados a auxiliar al Defensor en el ejercicio de sus funciones. En particular, el Defensor de la Comunidad Universitaria recibirá apoyo administrativo del Rectorado.

3. El Claustro Universitario aprobará un Estatuto del Defensor de la Comunidad Universitaria y procederá a su elección por mayoría absoluta para un mandato de cuatro años, pudiendo ser reelegido por una sola vez. El mandato del Defensor finalizará por llegar a su término, por dimisión, o por cese acordado por la mayoría absoluta de los miembros del Claustro Universitario.

4. El Claustro Universitario creará una comisión de asesoramiento y ayuda al Defensor con una composición que se recogerá en el mencionado Estatuto.

5. El Defensor de la Comunidad Universitaria presentará un informe anual al Claustro en el que dará cuenta de sus actividades, e incorporará las propuestas de mejora que estime oportunas.

6. El Defensor de la Comunidad Universitaria podrá instar y promover ante los órganos correspondientes actuaciones e iniciativas para mejorar la calidad, así como los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Capítulo IV: De los estudiantes

Artículo 119: *Reglamento disciplinario.*

El Consejo de Gobierno, oído el Consejo de Estudiantes y el Defensor Universitario, aprobará un Reglamento de Régimen Disciplinario de los Estudiantes.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Disposición Transitoria Quinta: Defensor Universitario

En el plazo de tres meses, una vez entren en vigor los presentes Estatutos, el Claustro elegirá al Defensor Universitario de acuerdo a lo dispuesto en estos Estatutos.

REAL DECRETO 1791/2010, DE 30 DE DICIEMBRE, POR EL QUE SE APRUEBA EL ESTATUTO DEL ESTUDIANTE UNIVERSITARIO.

CAPÍTULO II: DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTES

Artículo 12: *Efectividad de los derechos.*

Para la plena efectividad de los derechos recogidos en los artículos 7 al 11, las universidades:

...

c) Garantizarán su ejercicio mediante procedimientos adecuados y, en su caso, a través de la actuación del Defensor universitario.

CAPÍTULO X: DEL FOMENTO DE LA CONVIVENCIA ACTIVA Y CORRESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA

Artículo 46: *El Defensor universitario.*

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades.

CAPÍTULO XI: DEL CONSEJO DE ESTUDIANTES UNIVERSITARIO DEL ESTADO

Artículo 51: *Funciones.*

Son funciones del Consejo de Estudiantes Universitario del Estado:

...

f) Colaborar con los Defensores Universitarios, en garantía de los derechos de los estudiantes de las universidades españolas.

...

**ANEXO II: FONDOS DOCUMENTALES
EN LA OFICINA DEL DEFENSOR**

A) BIBLIOGRAFÍA ADQUIRIDA:

- AGÚNDEZ FERNÁNDEZ, A.: Las administraciones públicas y el procedimiento administrativo común. Ed. Comares, S.L. ISBN: 13: 978-84-9836-654-9.
- BOE: Legislación básica del empleado público. Ed. BOE. ISBN: 13: 978-84-340-1897-6.
- BUENO BUENO, A. *et al.*: Guía de buenas prácticas de apoyo a la discapacidad en la universidad. Ed. El autor. ISBN: 13: 978-84-613-7946-0.
- CIVITAS EDICIONES, S. L.: Función pública: normas básicas. Ed. Civitas Ediciones, S.L. ISBN: 13: 978-84-470-3504-5.
- GAMERO CASADO, E. y VALERO TORRIJOS, J.: La Ley de administración electrónica: comentario sistemático a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Ed. Aranzadi, S. A. ISBN: 13: 978-84-8355-938-3.
- GÓMEZ LUCAS, M. C.; GRAU COMPANY, S; *et. al.*: Evaluación de los aprendizajes en el Espacio Europeo de Educación Superior. Ed.: Marfil, S. A. ISBN: 13: 978-84-268-1523-1.
- SANZ ORO, R.: Tutoría y atención personal al estudiante en la universidad. Ed. Síntesis, S. A. ISBN: 13: 978-84-9756-650-6.

B) BIBLIOGRAFÍA PENDIENTE DE ADQUISICIÓN:

- LÓPEZ LÓPEZ, M. C.: Evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje en la universidad y su adaptación al espacio europeo de educación superior. Ed. Universidad de Granada. ISBN: 13: 978-84-338-4792-8.