

**INFORME ANUAL DEL DEFENSOR
AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO
AÑO 2009**



DIEGO JOSÉ ALCARAZ LORENTE
CARTAGENA, 8 DE MARZO DE 2010

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	15
3.1. Atención de consultas	16
3.2. Tramitación de reclamaciones y quejas	21
3.3. Otras actuaciones	23
3.4. Balance	27
3.5. Difusión de la figura del Defensor	29
3.6. Relaciones con órganos de gobierno y de representación de la UPCT	29
3.7. Relaciones con otros Defensores	30
3.8. Relaciones de los Defensores con Asociaciones de Representantes de Estudiantes	31
3.9. Gestión y ejecución del presupuesto	31
PARTE IV: RECOMENDACIONES	33
PARTE V: PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	36
ANEXO I: NORMATIVA	38
ANEXO II: FONDOS DOCUMENTALES EN LA OFICINA DEL DEFENSOR	44
ANEXO III: CONCLUSIONES I ENCUENTRO ESTATAL DEFENSORES- REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES	46

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 2010.
- Anexo I: Normativa.

- Anexo II: Fondos documentales en la Oficina del Defensor.
- Anexo III: Conclusiones I Encuentro Estatal Defensores-Representantes de Estudiantes.

Esta memoria, comparada con la anterior presentada por este Defensor, contiene como aspectos más novedosos las partes dedicadas a “Recomendaciones” y “Propuestas de actuaciones para 2010”. Por el contrario, determinados apartados de la parte “Información General” reproducen o actualizan los contenidos incluidos en el Informe Anual previo. La parte III, “Actividades del Defensor”, constituye el núcleo de la memoria ya que pone de manifiesto los problemas y conflictos que motivan las actuaciones del Defensor. Asimismo, permite detectar a qué parcelas de la actividad universitaria afectan.

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.

Finalmente, y tal y como se recogía en el primer Informe Anual, indicar que para que el trabajo del Defensor sea útil y eficaz, es imprescindible 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 quiero aprovechar esta ocasión para agradecerlo de nuevo.

II: INFORMACIÓN GENERAL

El Defensor es una figura de reciente creación en la UPCT, 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.

En el Anexo I de este Informe Anual se recopilan los artículos de las leyes anteriores y de los Estatutos de la UPCT que realizan alguna mención sobre el Defensor.

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, este Defensor ha llevado a cabo diversas 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 el Consejo de Gobierno, en su sesión de 12 de diciembre de 2008, aprobó la creación de una plaza de PAS funcionario adscrita a la Oficina del Defensor y con dedicación exclusiva a ésta. Las características de esta plaza (nivel,

modo de provisión,...) eran comunes a las de las Secretarías de los Vicerrectorados de nuestra Universidad.

Posteriormente a la decisión del Consejo de Gobierno, el Defensor acordó con Gerencia mantener la situación de apoyo administrativo que recibía la Oficina, por parte de la Secretaría del Consejo Social, hasta que se convocara el correspondiente concurso para proveer la plaza vacante. Sin embargo, de manera sorpresiva y a pesar de las gestiones efectuadas por el Defensor ante Gerencia y el Rectorado, la plaza de PAS funcionario adscrita a la Oficina del Defensor no fue incluida en la Resolución Rectoral por la que se convocaron, para su provisión mediante el procedimiento de libre designación, plazas similares en los distintos Vicerrectorados (excepto el de Nuevas Tecnologías), Consejo Social, Gerencia, Secretaría General y Rectorado. La Resolución Rectoral, de 2 de julio de 2009, fue publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el día 21 de julio de 2009. Las razones argüidas para justificar la no provisión de la plaza fueron, fundamentalmente, de naturaleza económica y de racionalización administrativa, argumentos que este Defensor no comparte.

En consecuencia, la situación a efectos de personal es básicamente la misma, si bien se ha producido un aumento de la dedicación prestada a la Oficina por parte de D^a Carmen López Urrea, adscrita a la Secretaría del Consejo Social. Aunque este Defensor valora muy positivamente la labor realizada por D^a Carmen López y la mejora que ha supuesto una mayor dedicación, se seguirá reclamando ante las instancias oportunas que se provea la plaza de Secretaría Administrativa adscrita a la Oficina del Defensor y con dedicación exclusiva a ésta.

En cuanto a espacios la ubicación del despacho del Defensor ha cambiado a la primera planta del edificio del Rectorado. El equipamiento de la Oficina se ha mejorado destacando, en particular, la adquisición de bibliografía. La relación de publicaciones adquiridas se recoge en el Anexo II de este Informe Anual.

Durante el año 2009 la Oficina del Defensor ha dispuesto de un presupuesto de 6400 euros. Con esta asignación económica se ha podido cubrir el funcionamiento administrativo de la Oficina en el aspecto de medios materiales de naturaleza fungible, la divulgación de la figura del Defensor y de su Oficina entre la Comunidad Universitaria, y el mantenimiento de relaciones de colaboración y coordinación con los Defensores de otras Universidades. Los detalles de la ejecución del presupuesto 2009 se encuentran en la parte III (“Actividades del Defensor”) de este Informe Anual.

Para el año 2010 la petición de presupuesto para la Oficina del Defensor se ha incrementado hasta 6500 euros. Con relación a 2009, se han aumentado las cantidades asignadas a los conceptos 230 (“Dietas o Concepto Equivalente”) y 231 (“Locomoción”) en detrimento de las previstas para otros conceptos. El incremento en los conceptos anteriores obedece a la necesidad de cubrir los gastos derivados de la participación del Defensor en las distintas reuniones que celebre la Comisión Ejecutiva de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios). Como se comenta con más detalle en los apartados [2.7] y [3.7] de este Informe Anual, el Defensor de la UPCT forma parte, por elección y desde el 27 de octubre de 2009, de la citada

Comisión Ejecutiva. Finalmente, se ha elevado a 500 euros la previsión de gasto para adquisición de bibliografía (concepto 625).

Esta propuesta de dotación económica para 2010, tras los trámites oportunos, fue aprobada por el Consejo de Gobierno y el Consejo Social. La distribución del presupuesto 2010 en distintos conceptos será, inicialmente, la indicada en la tabla 1:

Tabla 1

Concepto	Descripción	Previsión (en euros)
220	Material de oficina	700
226	Gastos diversos	1.650
229	Cursos de formación	300
230	Dietas o Concep. Equiv.	2.000
231	Locomoción	950
623	Mobiliario y enseres	400
625	Inversiones bibliográficas y audiovisuales	500
TOTAL		6.500

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 el anterior Informe Anual, 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 duodécimo Encuentro Estatal, correspondiente al año 2009, se desarrolló en la Universidad de Zaragoza durante los días 27 a 30 de octubre. Aprovechando la realización del Encuentro, se realizaron también las Asambleas Extraordinaria y Ordinaria de la CEDU. En la primera de ellas se aprobó la modificación de los Estatutos de la Conferencia. En la segunda Asamblea se procedió, entre otros asuntos, a la elección de la nueva Comisión Ejecutiva de la CEDU, siendo elegido como integrante de la misma, por un período de dos años, el Defensor de la UPCT.

La CEDU mantiene relaciones de cooperación, entre otras, con la ENOHE (European Network for Ombudsmen in Higher Education) y con la REDDU (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 XII 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 2009. 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.
- Difusión de la figura del Defensor.
- Relaciones con órganos de gobierno y de representación de la UPCT.
- Relaciones con otros Defensores.
- Relaciones de los Defensores con Asociaciones de Representantes de Estudiantes.
- 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 2009 se han atendido las consultas que, a continuación, se relacionan:

- Consulta C01/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Denegación de convalidación de asignatura entre estudios conducentes a distintos títulos oficiales.

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

Estado: Cerrada.

- Consulta C02/09:

Solicitante: PDI.

Asunto: Falta de información y desacuerdo en relación con la concesión de Premio Extraordinario de Doctorado (curso académico 2007/2008).

Actuaciones del Defensor: El interesado expone su caso incidiendo, en particular, en la falta de información sobre los resultados de la baremación de los distintos candidatos al Premio, así como sobre la fecha y lugar de publicación de tales resultados. Tras la exposición del caso, el Defensor recaba información del Vicerrectorado de Ordenación Académica. Se traslada dicha información al interesado, se le envía el vigente Reglamento de Estudios de Máster y Doctorado de la UPCT y se le recomienda que, si lo considera oportuno, presente un recurso ante la Comisión de Doctorado.

Estado: Cerrada.

- Consulta C03/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Disconformidad con la calificación y el resultado de la revisión del examen ante los profesores de la asignatura.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado sobre los procedimientos de reclamación contra el resultado de la revisión de los exámenes.

Estado: Cerrada.

- Consulta C04/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Anulación de matrícula en asignatura optativa y permuta de la misma por otra optativa.

Actuaciones del Defensor: Se recomienda al estudiante la presentación de un escrito, dirigido al Rector, donde exponga la situación y solicite la permuta de una asignatura por otra. La solicitud del interesado es atendida.

Estado: Cerrada.

- Consulta C05/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Evaluación por compensación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado de los requisitos para solicitar esta modalidad de evaluación. En este caso, el interesado no reúne los requisitos.

Estado: Cerrada.

- Consulta C06/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Reconocimiento como créditos de libre configuración de enseñanzas de Formación Profesional de Grado Superior.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado de la normativa de aplicación y de los trámites que debe realizar.

Estado: Cerrada.

- Consulta C07/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Corrección de calificación en acta.

Actuaciones del Defensor: Se contacta con el estudiante para realizar una entrevista. El interesado le informa que, tras hablar con el profesor, el problema se ha solucionado.

Estado: Cerrada.

- Consulta C08/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Ampliación de matrícula para última asignatura de una titulación.

Actuaciones del Defensor: Tras contactar con la Unidad de Gestión Académica, se informa al interesado que su solicitud de ampliación de matrícula ha sido resuelta favorablemente, resolución que le será comunicada en breve.

Estado: Cerrada.

- Consulta C09/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Información sobre Normativa de Evaluación y otras normas académicas.

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

Estado: Cerrada.

- Consulta C10/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: No renovación de tarjeta de residencia y matriculación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado que, al haber estado matriculado en la UPCT en cursos anteriores, la tarjeta de residencia no está entre los documentos que hay que aportar para efectuar la nueva matrícula.

Estado: Cerrada.

- Consulta C11/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Adaptación al proceso de Bolonia de determinadas titulaciones.

Actuaciones del Defensor: Se proporciona al interesado la información disponible y se le dirige a la Dirección del Centro que tiene adscritas esas titulaciones.

Estado: Cerrada.

- Consulta C12/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Retraso en la presentación al acto de adjudicación de plazas en titulación con límite de admisión.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado de la normativa aplicable y que, en función de ella, ha decaído su derecho a la plaza. No obstante, se le informa que puede presentar reclamación contra la denegación de la admisión ante el Rectorado de la Universidad.

Estado: Cerrada.

- Consulta C13/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Posibilidad de una convocatoria extraordinaria de examen cuando queda una asignatura para finalizar los estudios.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado sobre el régimen de convocatorias y la posibilidad de evaluación por compensación regulados por la Normativa de Evaluación de la UPCT.

Estado: Cerrada.

- Consulta C14/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Denegación de convalidación.

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

Estado: Cerrada.

- Consulta C15/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Posible denegación de beca del Ministerio de Educación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado del procedimiento a seguir para reclamar en caso de denegación de la beca.

Estado: Cerrada.

- Consulta C16/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Obtención de justificante para excusar asistencia a prácticas obligatorias de una asignatura por coincidencia con el examen de otra asignatura.

Actuaciones del Defensor: Aunque algunos Centros proporcionan modelos de justificantes de este tipo (vía sitio web o Secretaría de Gestión Académica), en este caso el interesado no podía conseguirlo. Se ayuda a redactar dicho modelo de justificante para que sea firmado por el profesor que le realizó el examen.

Estado: Cerrada.

- Consulta C17/09:

Solicitante: Estudiante.

Asunto: Denegación de beca del Ministerio de Educación.

Actuaciones del Defensor: Se informa al interesado del procedimiento de reclamación y se le recomienda que presente escrito de alegaciones.

Estado: Cerrada.

Los dos procesos de consulta pendientes del año anterior, con identificaciones C04/08 y C05/08, se han cerrado.

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 2009 se han tramitado las reclamaciones y quejas que, seguidamente, se relacionan:

- Queja Q01/09:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Expulsión de un examen y anulación del resultado del mismo por considerar el profesor que el estudiante ha utilizado material no permitido. El interesado se queja también de incumplimientos, por parte del profesor, de ciertos aspectos de la Normativa de Evaluación y de los horarios de tutorías.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Comunicación de la reclamación y solicitud de informe al profesor responsable de la asignatura y al Director del Departamento. Posteriormente, y para intentar aclarar los hechos, el Defensor realiza entrevistas a los alumnos asistentes al examen. Por último, se remiten informes y recomendaciones al reclamante, al profesor y al Director del Departamento. Se envía también informe al Rector. Entre las recomendaciones formuladas por el Defensor figura que el reclamante pueda ser evaluado por un Tribunal Extraordinario y que la calificación que obtenga mediante este procedimiento figure como calificación en el acta correspondiente al examen anulado. Esta recomendación es aceptada.

Estado: Cerrada.

- Queja Q02/09:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Denegación de convalidación de una asignatura entre estudios conducentes a distintos títulos oficiales.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Comunicación de la reclamación y solicitud de informe al Director del Departamento y al Director del Centro.

Estado: Abierta (Pendiente la remisión de informes y de recomendaciones).

- Queja Q03/09:

Reclamante: PDI.

Asunto: El interesado presenta reclamación contra el resultado de la baremación para una bolsa de Personal Docente de Sustitución. Tres meses después no ha obtenido respuesta a su reclamación.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Tras diversas gestiones del Defensor, el interesado obtiene contestación a su reclamación en un plazo breve.

Estado: Cerrada.

- Queja Q04/09:

Reclamante: Dos estudiantes.

Asunto: Beca Erasmus en país no integrante de la Unión Europea.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Se ha recabado información y se han realizado gestiones ante el Servicio de Relaciones Internacionales y el Vicerrectorado de Planificación y Coordinación. Como resultado de estas gestiones, se espera la resolución de este caso en breve.

Estado: Abierta.

- Queja Q05/09:

Reclamante: PDI.

Asunto: Diversas quejas respecto a otro profesor del mismo Centro.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Obtención de información adicional y primeras gestiones.

Estado: Abierta.

- Queja Q06/09:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Diferentes quejas relacionadas con el examen de una asignatura y con los profesores responsables de la misma.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Comunicación de la reclamación y solicitud de informe a los profesores de la asignatura.

Estado: Abierta.

- Queja Q07/09:

Reclamante: Estudiante.

Asunto: Diversas quejas respecto al profesor de una asignatura.

Decisión del Defensor: Admisión de la reclamación.

Actuaciones del Defensor: Comunicación de la reclamación y solicitud de informe al profesor.

Estado: Abierta.

- Queja Q08/09:

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: Obtención de información adicional y primeras gestiones.

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: Q2/08, Q04/08, Q05/08.
- Investigación finalizada, pendiente la remisión de informes y recomendaciones: Q01/Q07, Q02/07, Q01/08, Q06/08.
- Con respecto a la queja con identificación Q03/08 se va a intentar la realización de una mediación.

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 A01/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Asignatura en la que cada grupo es impartido por un profesor diferente. El estudiante realiza el examen en el aula correspondiente al otro grupo y el profesor, por este motivo, no le recoge el examen. El interesado añade que el encabezado del examen no contenía ninguna indicación respecto al grupo de alumnos que debía realizarlo. Tampoco por parte del profesor se hizo ninguna advertencia en este sentido.

Actuaciones del Defensor: Tras dialogar con los profesores y el estudiante afectados, se llega al acuerdo de repetir el examen en una fecha comúnmente acordada. La calificación que resulte figurará en el acta de la convocatoria a la que correspondía el examen no recogido por el profesor.

Estado: Cerrada.

- Actuación A02/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Denegación de beca del Ministerio de Educación.

Actuaciones del Defensor: El interesado ha presentado dos escritos de alegaciones contra la denegación de la beca que son desestimados. La causa de desestimación es el incumplimiento de los requisitos académicos previstos en la Resolución de 2 de junio de 2008, de la Secretaría de Estado de Educación y Formación, por la que se convocan estas ayudas. Sin embargo, el Defensor opina que sería necesario tener en cuenta también lo dispuesto en el artículo 35.2 de la misma Resolución, en virtud de las circunstancias que concurren en el estudiante. Por tal razón, se eleva informe al Rector y al Vicerrector de Ordenación Académica con la recomendación de que la situación del interesado sea tratada de nuevo por el Jurado de Selección de Becarios para estimar si procediera la concesión de la beca. La recomendación del Defensor es considerada y, finalmente, se concede la beca al estudiante.

Estado: Cerrada.

- Actuación A03/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Información sobre una asignatura y aplicación de la Normativa de Evaluación.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del caso por el interesado y contactar con el profesor, se comprueban básicamente deficiencias en la información sobre la asignatura facilitada a los alumnos y en la aplicación de determinados aspectos recogidos en la Normativa de Evaluación. Se recomienda al profesor la subsanación de las deficiencias observadas.

Estado: Cerrada.

- Actuación A04/09:

Peticionarios: Varios estudiantes.

Asunto: Funcionamiento de la Secretaría de Gestión Académica de Ingeniería Agronómica, Civil y Naval.

Actuaciones del Defensor: Distintos estudiantes se dirigen al Defensor manifestándole su descontento sobre el funcionamiento de la mencionada Secretaría. Se comunica esta situación a la propia Secretaría, a la Unidad de Gestión Académica, a Gerencia y al Vicerrector de Ordenación Académica, solicitándoles que adoptan las medidas oportunas para corregir las deficiencias observadas y evitar que vuelvan a ocurrir en el futuro.

Estado: Cerrada.

- Actuación A05/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Retraso excesivo en la obtención del Carné Inteligente.

Actuaciones del Defensor: Se realizan las gestiones oportunas ante el Servicio de Informática y el Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria. El interesado recibe su carné.

Estado: Cerrada.

- Actuación A06/09:

Peticionario: PDI.

Asunto: Error en baremación de una bolsa para Personal Docente de Sustitución.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del caso, se informa al interesado de los procedimientos de reclamación previstos para este tipo de situaciones.

Estado: Cerrada.

- Actuación A07/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Preinscripción en pasarela de una titulación de Grado: Error en certificado académico aportado.

Actuaciones del Defensor: Entre la documentación presentada por el estudiante se encuentra un certificado académico con un error en la calificación de una asignatura, con lo que obtiene una nota media que le deja fuera del proceso de preinscripción. El Defensor informa al interesado sobre el procedimiento de reclamación y se le recomienda la presentación de un nuevo certificado académico sin errores. Cumplidos estos trámites por parte del estudiante, es admitido en el proceso de preinscripción.

Estado: Cerrada.

- Actuación A8/09:

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 puede 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 A09/09:

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 entrevistarse con el interesado, el Defensor estima que puede darse alguna de las situaciones excepcionales previstas en las Normas antes citadas. Por ello, informa al estudiante de los trámites a realizar y pone el caso en conocimiento del Director del Centro. Posteriormente, se comprueba que el problema se ha solucionado.

Estado: Cerrada.

- Actuación A10/09:

Peticionario: Estudiante.

Asunto: Extravío de un examen y calificación del alumno como no presentado.

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del problema por parte del interesado, el Defensor se entrevista con el profesor responsable de la asignatura. Dado que no hay ningún antecedente en nuestra Universidad de casos de este tipo, se ha realizado una ronda de consultas entre los Defensores de otras Universidades para ver qué solución han adoptado en estas situaciones. Se enviará un informe con recomendaciones al profesor de la asignatura, a los Directores de Departamento y Centro, y al Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Estado: Abierta.

- Actuación A11/09:

Peticionario: Estudiante.

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

Actuaciones del Defensor: Tras la exposición del caso, el Defensor aprecia que existen 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.

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 36 de estas actuaciones distribuidas de la forma que indica la tabla 2:

Tabla 2

Tipo de actuación	Número de actuaciones
Atención de consultas	17
Tramitación de reclamaciones y quejas	8
Otras actuaciones	11
TOTAL DE ACTUACIONES	36

De la tabla 2 se deduce que la clase mayoritaria de intervenciones demandadas al Defensor durante el año 2009 ha sido la atención de consultas.

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	---	16	---
Tramitación de reclamaciones y quejas	2	---	6	---
Otras actuaciones	1	---	10	---
TOTAL ACTUACIONES	4	---	32	---

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 atención de consultas.
- La tarea del Defensor más solicitada por el PDI sigue siendo la tramitación de reclamaciones y quejas.
- No se ha requerido ninguna actuación formal del Defensor por el PAS. No obstante, el Defensor ha realizado distintas gestiones de naturaleza informal a petición de integrantes de este colectivo.

Respecto a la naturaleza de los asuntos objeto de las intervenciones del Defensor, se observa una casuística muy variada. En el colectivo de estudiantes los temas más habituales son los relacionados con exámenes y evaluación, matriculación, convalidación de asignaturas y becas. En el caso del PDI el número de actuaciones es demasiado escaso para obtener algún tipo de conclusión.

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

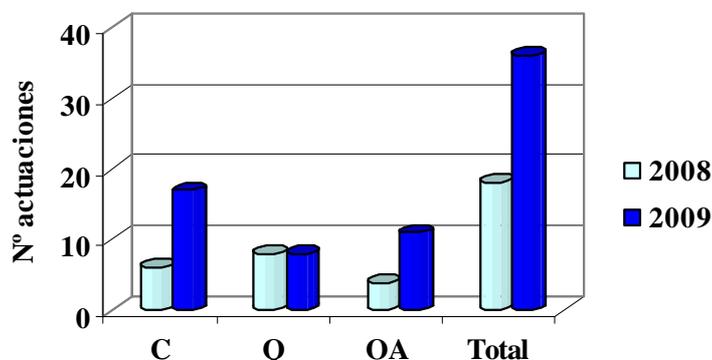


Figura 1: Actuaciones, por tipo, 2008-2009.

El número total de actuaciones se ha duplicado. Otra conclusión es que, mientras que las quejas y reclamaciones se han estabilizado, las dos otras actividades (consultas y otras actuaciones) han experimentado un crecimiento considerable.

3.5. DIFUSIÓN DE LA FIGURA DEL DEFENSOR.

Se han desarrollado actividades de difusión de la figura, funciones y atribuciones del Defensor tanto en la Universidad como fuera de ella.

Las actividades de difusión realizadas en la Comunidad Universitaria han sido las siguientes:

- Inclusión de información sobre el Defensor Universitario en la “Guía para la Admisión en la UPCT” y en la “Agenda Universitaria” para el curso 2009/10.
- Presentación del Defensor a los estudiantes de primer curso de la ETSIA dentro de la Jornada Informativa organizada por este centro.
- Presentación del Defensor a los estudiantes de las Residencias Universitarias.
- Presentación del Defensor a los estudiantes Erasmus 2009/10 dentro de la Jornada Informativa organizada por el Servicio de Relaciones Internacionales.
- Participación en módulos de formación de Alumnos Mentores (alumnos-tutores) dentro del Proyecto Quirón, 22 y 23 de septiembre de 2009.
- Inclusión de folletos informativos en sobres de matrícula para el curso 2009/10.
- Envío de información a listas de distribución de correo electrónico de la Universidad.

Fuera de la Universidad se ha atendido la petición de entrevista formulada por un periódico de ámbito local y regional.

3.6. 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 “Octubre 2007/Diciembre 2008” ante el Claustro el 9 de enero de 2009.
- Durante el año 2009 la Comisión de Ayuda y Asesoramiento se ha reunido en tres ocasiones: 8 de enero, 22 de julio y 16 de diciembre. En la última 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 “Octubre 2007/Diciembre 2008” ante el Consejo Social el 26 de marzo de 2009.
- Presentación del Defensor ante la nueva Junta de Personal de Administración y Servicios.

3.7. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES.

Como se comentó en el apartado [2.7] de este Informe Anual, durante el año 2009 el Defensor de la UPCT ha asistido al XII Encuentro Estatal que se desarrolló en la Universidad de Zaragoza durante los días 27 a 30 de octubre. A continuación, se dan más detalles acerca del mismo.

En el transcurso del Encuentro se impartieron tres conferencias con los siguientes títulos: “El estudiante y el profesor en el E.E.E.S.”; “Derecho y equidad en la verificación del conocimiento de los estudiantes”; y “La Universidad ante los retos de la sociedad”. Los ponentes de estas conferencias fueron respectivamente: D. Felipe Pétriz Calvo, Director General de Política Universitaria; D. Ignacio Jiménez Soto, Profesor de Derecho Administrativo de la Universidad de Granada; y D. Federico Gutiérrez-Solana Salcedo, Presidente de la CRUE. Las conferencias se completaron con la realización de una mesa redonda sobre “Universidades, Defensores, y Bolonia”, moderada por D^a María Dolores González Ayala, Defensora de la Universidad Carlos III de Madrid, y que contó con la participación de integrantes de cada uno de los colectivos universitarios y del profesor Josef Leidenfrost (Ministerio de Educación de Austria).

Asimismo, el Encuentro contó la realización de tres mesas-taller con las siguientes temáticas: “Conciliación de la vida académica, laboral y familiar”, “Discapacidad y adaptación curricular”, y “TIC'S. Plataformas e-learning y derechos universitarios”. El Defensor de la UPCT participó en los trabajos de la primera de estas mesas-taller.

Como se ha comentado con anterioridad, durante el transcurso del XII Encuentro se llevaron a cabo también las Asambleas Extraordinaria y Ordinaria de la CEDU. En la primera de ellas se abordó la modificación de los Estatutos de la Conferencia. En la segunda Asamblea se eligió a la nueva Comisión Ejecutiva de la CEDU, de la que forma parte el Defensor de la UPCT. Esta nueva Comisión Ejecutiva se reunió, por primera vez, en la Universidad Pablo de Olavide (Sevilla) el pasado día 27 de noviembre de 2009.

Finalmente, la existencia de listas de correo ha permitido intercambiar información y atender las consultas, de temática muy variada, formuladas por diferentes Defensores.

3.8. RELACIONES DE LOS DEFENSORES CON ASOCIACIONES DE REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES.

A iniciativa de la Oficina de la Defensora de la Comunidad Universitaria de León y de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Publicas (CREUP), se convocó el I Encuentro Estatal entre Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes.

El Encuentro tuvo lugar durante los días 14 a 16 de enero de 2009 en la Universidad de León y contó con la asistencia diez Defensores Universitarios, entre ellos el Defensor de la UPCT.

Planteado con la idea de darle una continuidad temporal, el Encuentro tenía los siguientes objetivos:

- Estudiar diferentes mecanismos que puedan solucionar las distintas problemáticas con las que se encuentran a diario los Defensores Universitarios y los representantes de estudiantes.
- Analizar los cambios que se están produciendo y que se producirán en un futuro cercano con la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior.
- Establecer si fuera posible, estrategias de coordinación entre los Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes en aquellos aspectos en los que los estudiantes pueden salir beneficiados.
- Difundir al resto de la Comunidad Universitaria la relevancia de la figura del Defensor Universitario así como la del representante de estudiantes y la utilización del trabajo que ofrecen y desempeñan.
- Intercambiar experiencias, opiniones e informaciones entre los colectivos asistentes al encuentro.

Las actividades desarrolladas incluyeron conferencias, mesas redondas y mesas de trabajo. El Encuentro finalizó con la elaboración y presentación de las conclusiones que se recogen en el Anexo III de este Informe Anual.

3.9. GESTIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO.

De acuerdo con la información disponible a fecha 16 de diciembre de 2009, 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	6400,00
Saldo Reserva	293,37
Crédito disponible	6,85
Retenido/Comprometido	6099,78
Obligaciones reconocidas	6099,78
Pagos Brutos	2612,90
Pagos Netos	2612,90
Pendiente Pago	3486,88

Observaciones: Todas las cantidades en euros

De acuerdo con los datos mostrados en la tabla anterior, se observa un buen ajuste entre la previsión presupuestaria realizada y los gastos efectuados.

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.

En aplicación de los preceptos anteriores, este Defensor va a remitir recomendaciones a los órganos competentes en cada caso y a la propia Comunidad Universitaria en relación con una serie de asuntos.

Inicialmente, los asuntos sobre los que se emitirán recomendaciones serán los siguientes:

- 1. Prácticas de silencio administrativo.** Este modo de actuar puede dar lugar a situaciones de indefensión.
- 2. Normativa de Evaluación y Espacio Europeo de Educación Superior.**
- 3. Aplicación de la Normativa de Evaluación.** Aunque, en general, hay un seguimiento adecuado de esta Normativa, se han detectado situaciones de incumplimiento de la misma que se deben evitar o corregir.
- 4. Cumplimiento de los horarios de tutorías.** Al igual que en el caso anterior, se producen casos de incumplimiento que deben evitarse o corregirse.
- 5. Entrega de actas en plazo.** En general, se suele hacer de esta manera. No obstante, se están dando algunas situaciones de retraso injustificado que producen perjuicios a los estudiantes.
- 6. Mejora en los procesos de convalidación de asignaturas.** Se debe intentar que estos procesos no tengan una duración excesiva ya que pueden generar problemas y perjuicios innecesarios a los estudiantes.

- 7. Mejora en el funcionamiento de la Secretaría de Gestión Académica de Ingeniería Agronómica, Civil y Naval.** En la Oficina del Defensor se han recibido varias quejas respecto al funcionamiento de esta Secretaría. Se tienen que adoptar las medidas necesarias para que las situaciones que dieron origen a las quejas no se produzcan en el futuro.

- 8. Mejora en la regulación de la figura de alumno interno.**

**V: PROPUESTA DE
ACTUACIONES 2010**

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 2010:

- Continuar con las actividades de difusión de la figura, funciones y atribuciones del Defensor Universitario.
- Organizar un curso sobre Protección de Datos en la Universidad.
- Ir completando los fondos bibliográficos disponibles en la Oficina del Defensor.
- Habilitar la presentación de consultas, reclamaciones y solicitudes de mediación vía web con las garantías suficientes de confidencialidad y seguridad. En una segunda fase, desarrollar una aplicación que permita que los interesados conozcan en cada momento la situación en que se encuentra su solicitud.
- Adoptar medidas para disminuir la duración de las actuaciones del Defensor, especialmente en el caso de tramitación de reclamaciones y quejas.
- Incrementar la frecuencia de las reuniones 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.

**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.

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

A) BIBLIOGRAFÍA ADQUIRIDA:

- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID: Protección de datos personales para Universidades. Ed. Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. ISBN: 13: 978-84-935457-4-1.
- COBO OLVERA, T.: Regimen jurídico de las administraciones públicas: análisis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, reformada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (estudio normativo, doctrinal y jurisprudencial). Ed. El Consultor de los Ayuntamientos y Juzgados, S.A. ISBN: 13: 978-84-7052-334-2.
- GARBERÍ LLOBREGAT, J.; ALMODÓVAR IÑESTA, M.; y BARRIOS FLORES, L. F.: El procedimiento administrativo común (2 tomos). Ed. Librería Tirant lo Blanch, S. L. ISBN: ISBN 13: 978-84-8456-708-0.
- GURREA CASAMAYOR, F. y EMBID IRUJO, A.: Legislación universitaria: normativa general y autonómica. Ed. Tecnos. ISBN: 13: 978-84-309-4725-6.
- JIMÉNEZ SOTO, I.: Derechos y deberes en la comunidad universitaria. Ed. Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales, S. A. ISBN: ISBN 13: 978-84-9768-597-9.
- MOREU CARBONELL, E.: El examen en el nuevo sistema educativo español : régimen jurídico de los exámenes académicos. Ed. Comares, S. L. ISBN: 84-8444-692-1.
- PÉREZ PEÑA, J.; SÁNCHEZ-GIRALDA, T.; y VILA I BOIX, J.: Los defensores universitarios y el reto de la calidad. Ed. Dykinson, S. L. – Libros. ISBN: ISBN 13: 978-84-9772-387-9.

B) BIBLIOGRAFÍA PENDIENTE DE ADQUISICIÓN:

- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID: Guía de protección de datos para empleados públicos. Ed. Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid. ISBN: 13: 978-84-935457-2-7.
- ALCOVER DE LA HERA, C. M.: La figura el defensor universitario : garantía de derechos, libertades y calidad en las universidades. Ed. Universidad Internacional de Andalucía. ISBN: 13: 978-84-7993-051-6.
- FERNÁNDEZ SALMERÁN, M.: La protección de los datos personales en las Administraciones Públicas. Ed. Civitas Ediciones,S. L. ISBN: 13: 978-84-470-2105-5.
- JIMÉNEZ SOTO, I.: El defensor universitario, una institución singular en la universidad española. Ed. Universidad de Granada. ISBN: 13: 978-84-338-2491-2.

**ANEXO III: CONCLUSIONES I ENCUENTRO
ESTATAL DEFENSORES-REPRESENTANTES
DE ESTUDIANTES**

Conclusiones

I Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes

Se ha celebrado el **I Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes** en la Universidad de León, organizado por la Oficina de la Defensora de la Comunidad Universitaria durante los días **14 al 16 de enero de 2009**.

En él se han abordado cuestiones de interés común y se ha debatido sobre asuntos relacionados con los derechos de los estudiantes y la mejora de la calidad de las universidades. De manera especial, se han tratado las repercusiones que la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) va a tener para las universidades.

Como resultado de los debates, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. La conveniencia de intensificar las relaciones entre los Representantes de los Estudiantes y los Defensores Universitarios, buscando formas de colaboración para garantizar la defensa de los derechos y libertades de los estudiantes.
2. Tanto los Defensores Universitarios como los Representantes de los Estudiantes asistentes consideramos positiva la integración de las Universidades españolas en el EEES y estimamos necesario que las autoridades competentes doten a las universidades de los recursos que permitan hacer realidad la integración en dicho Espacio.
3. La Implantación del EEES va a suponer cambios relevantes (objetivos docentes, metodología, evaluación, etc.) en el sistema de formación de los estudiantes. Derivado de ello, entendemos que las universidades tienen que llevar a cabo las modificaciones de las actuales normas académicas y de evaluación sin merma en los derechos reconocidos a los estudiantes hoy en día.
4. Por el papel que desempeñan los Defensores Universitarios y los Representantes de los Estudiantes es importante que las Universidades hagan un esfuerzo para que estas figuras sean más conocidas y tomadas en consideración por la Comunidad Universitaria.
5. Además de las tareas de difusión de sus funciones y actividades, que ordinariamente realizan Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes dentro de la Comunidad Universitaria, se considera preciso hacer actuaciones especiales de difusión dirigidas a los alumnos de nuevo ingreso. En este tipo de actuaciones es imprescindible la colaboración y apoyo de las autoridades académicas.
6. Entendemos que este Encuentro ha resultado de gran utilidad para ambas partes, por lo que consideramos de gran interés su continuidad futura.
7. Finalmente se acuerda comunicar estas conclusiones a distintos Defensores Universitarios y Representantes de Estudiantes.

Relación de Universidades asistentes:

Defensores Universitarios

Universidad de Cádiz
Universidad Carlos III
Universidad de Cartagena
Universidad de Córdoba
Universidad de Girona
Universidad de León
Universidad Europea de Madrid
Universidad de Sevilla
Universidad de Vigo
Universidad de Zaragoza

Representantes de los Estudiantes

Universidad de Burgos
Universidad de Cádiz
Universidad Politécnica de Cartagena
Universidad de Córdoba
Universidad de León
Universidad Miguel Hernández
Universidad Politécnica de Valencia
Universidad de Salamanca

León, 16 de enero de 2009