



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

Oficina del Defensor Universitario

Libreros, 19, 3; 37008 Salamanca
Teléfono: 923 294500, Ext. 1215
E-mail: defensor@usal.es

Memoria del Curso Académico 2009-2010

Defensor del Universitario

SUMARIO

I. Presentación

II. Actividad realizada

III. Casos significativos (Ejemplos)

IV. Conclusiones y Recomendaciones

I. PRESENTACION

El Defensor del Universitario es el órgano encargado de la garantía y defensa de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Debe atender las quejas y reclamaciones de quienes se consideren perjudicados en sus derechos y velar por la calidad de los servicios universitarios.

El artículo 177 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca establece en su tercer apartado que "El Defensor del Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, la cual podrá contar, en su caso, con la exposición de aquellos supuestos más problemáticos, incluyendo la mención de los servicios y personal afectado".

El carácter y contenido de esta Memoria se explican en los artículos 43 a 45 del reglamento del Defensor, aprobado por el Claustro universitario. Así, se dice que la Memoria Anual se elaborará por cursos académicos, y contendrá una relación de las quejas y consultas presentadas, de las rechazadas y sus causas y de las tramitadas por el Defensor, clasificadas, en sentido general, según su naturaleza. No debe contener una exposición detallada del contenido de los asuntos tramitados, sino sólo una sinopsis de los mismos (gestiones realizadas, conclusiones y recomendación emitida). En ningún caso constarán datos personales que permitan la identificación de los interesados.

El Defensor del Universitario podrá además incorporar a su Memoria Anual un estudio monográfico y pormenorizado de aquellos problemas que haya detectado en el desempeño de sus funciones, considerándolos de interés y repercusión general para la Comunidad universitaria. Se contempla, pues, como un resumen significativo de la actividad desarrollada por la oficina del Defensor, por un lado, y al tiempo como lugar para la exposición de las conclusiones de mejora a las que se ha llegado tras conocer de cerca algunos problemas relevantes para la Universidad de Salamanca.

La interpretación y exposición de esta Memoria, como el funcionamiento de la oficina del Defensor, se ajusta a su marco normativo, que es el que ha sido dado por el Claustro. No obstante, expondrá también la forma de interpretación del Reglamento que esta oficina realiza, por un principio de transparencia y de rendición de cuentas. Y porque quizás pueda servir para, en un medio plazo, y tras las reformas estatutarias y desarrollos normativos procedentes, aprovechar la experiencia de funcionamiento de la oficina para mejorar la redacción de alguna de las normas reguladoras de la figura.

El objeto principal de esta Memoria Anual, en fin, es reflejar el grado de cumplimiento de las funciones de la oficina del Defensor del Universitario a lo largo de un año académico, lo que tendrá que ser valorado preceptivamente por el Claustro. Así mismo, parece necesario exponer a la Comunidad universitaria, representada en el Claustro, la utilidad de la actividad realizada por el Defensor.

II. ACTIVIDAD REALIZADA

Citando los preceptos mencionados del reglamento del Defensor Universitario, la Memoria ha de contener una relación de las quejas y consultas presentadas, de las rechazadas y sus causas y de las tramitadas por la oficina del Defensor, clasificadas, en sentido general, según su naturaleza. No debe contener una exposición detallada del contenido de los asuntos tramitados, sino sólo una sinopsis de los mismos (gestiones realizadas, conclusiones y recomendación emitida). En ningún caso constarán datos personales que permitan la identificación de los interesados.

Quejas y Consultas:

Número total y tiempo de dedicación

El volumen de quejas y consultas recibidas por la oficina del Defensor del Universitario se mantiene constante respecto a los años anteriores. Aproximadamente una queja y/o consulta por día, número que requiere un tiempo de dedicación considerable a este Defensor.

La experiencia adquirida en la tramitación de los asuntos y el mejor conocimiento del funcionamiento de la Universidad simplifican en parte el trabajo a realizar, no pudiendo decirse que éste crezca exponencialmente. En general, no se aprecian picos en la demanda de intervenciones del Defensor.

Este es un dato positivo teniendo en cuenta la opción sostenida de no reforzar la oficina del Defensor en la Universidad de Salamanca, considerando esta figura sólo una más de las muchas protagonistas en la defensa de los derechos e intereses, tanto en los centros como en los órganos de representación.

La modesta posición del Defensor del Universitario en la Universidad de Salamanca impide sin embargo el cumplimiento de algunas de las tareas proactivas encomendadas a esta figura en el Reglamento aprobado por el Claustro, razón por la cual debiera replantearse el contenido de esta norma, de difícil realización en las actuales circunstancias.

Clasificación por sectores y materias

Proporcionalmente, el mayor número de quejas y consultas recibidas por esta oficina provienen de personas del sector de alumnos. Cuantitativamente resultan, sin lugar a dudas, la cifra más alta. Desde un punto de vista cualitativo, sin embargo, los asuntos de este colectivo no engrosan el mayor número de los cualitativamente complejos, aunque algunos sí se ubican en esa categoría. Han sido alrededor del 60% de los casos, y en torno al 55% del trabajo.

Casi tanto trabajo como los asuntos de estudiantes produce el colectivo de PDI, tanto funcionario como contratado. En este curso académico, en torno al 40% de los casos, equiparable un 40% del trabajo.

Desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, el menor número de asuntos corresponde al personal de administración y servicios, alrededor de un 5% de los casos, hasta el momento, con una carga del trabajo equivalente a este número.

III. CASOS SIGNIFICATIVOS (Ejemplos)

Las normas reguladoras de esta Memoria establecen que podrá contar, en su caso, con la exposición detallada de aquellos supuestos que, a juicio del Defensor, deban ser conocidos por la Comunidad Universitaria, si bien siempre procurando mantener la oportuna y preceptiva confidencialidad. Ofrecemos en este apartado una muestra significativa:

Caso 1. Evaluación de profesorado realizada sin las garantías suficientes, con un resultado absolutamente disonante en la trayectoria académica y las evaluaciones de la docente afectada, que requiere su revocación. Análisis jurídico y práctico del caso. Entrevista con el Vicerrector competente. Recomendación en el sentido de rectificar la evaluación, que es atendida satisfactoriamente.

Caso 2. Queja sobre calificaciones de una profesora. Puesta en conocimiento de la queja a la afectada. Reconducción a la Comisión de Docencia del Centro. Información a la solicitante sobre los procedimientos a seguir, en aplicación del principio de subsidiariedad de la figura del Defensor.

Caso 3. Profesor que solicita información sobre derechos y procedimientos en el curso de un proceso de promoción. Información al profesor y reuniones con el profesor y con el Vicerrector de Profesorado. Intento de mediación en curso para resolver el conflicto sin recurrir a los tribunales del orden contencioso-administrativo.

Caso 4. Alumno de Doctorado con problemas de comunicación con su Director de tesis. Reunión con el alumno para explicarle su estatuto, recomendándole resuelva en términos científicos el desencuentro con el Director, sin emplear medios contraproducentes desde el punto de vista académico para la restauración de la confianza entre ambos.

Caso 5. Alumno al que primero se le convalidan créditos y luego se le retira dicha convalidación. Conversación con responsable de centro y con el Vicerrector competente. Ausencia de normativa habilitante para la convalidación. Transmisión del marco normativo y sus omisiones al afectado.

Caso 6. Alumna que se queja por la falta de información sobre un nuevo Master. Se le recomienda solicite información a los responsables del Master primero, intentando despejar malentendidos antes de activar reclamaciones formales.

Caso 7. Alumno que no puede acceder a una beca Séneca por no tenerse en cuenta sus calificaciones en el plazo de la solicitud. Conversaciones con la unidad de becas para resolver el problema.

Caso 8. Profesor que considera recibe un trato inadecuado en su Departamento. Conversaciones con el Director del Departamento. Recordatorio de los derechos y obligaciones de los miembros de los órganos colegiados, tras un intento (frustrado) de mediación

Caso 9. Conflicto suscitado con motivo de la gestión en un Master oficial. Intervención recordatoria de la lealtad institucional y la debida colaboración entre las distintas instancias de la Universidad.

Caso 10. Miembro del personal de administración y servicios con funciones asignadas no correspondientes con su puesto de trabajo en la rpt. Conversaciones con los responsables de los servicios para regularizar su situación. Seguimiento de las recomendaciones formuladas y estimadas en sentido positivo.

Caso 11. Consulta de una profesora que se presenta a una plaza de de la Universidad, y tiene dudas sobre la interpretación de los criterios y las posibles consecuencias jurídicas de sus decisiones, de cara a su futura carrera docente.

Caso 12. Persona del PAS que pide amparo por la situación que vive en su puesto de trabajo. Conversación con el responsable del centro tras contestar a la reclamante. Apertura de otros procedimientos que impiden la actuación del Defensor.

Caso 13. Grupo de alumnos que se dirigen al Defensor para quejarse por los problemas de cambio de grupo en un centro. Conversaciones con los responsables del centro y los servicios jurídicos. Información a los alumnos afectados.

Caso 14. Alumno de título propio que exige se respete su derecho a realizar las prácticas en su provincia. Conversaciones con los responsables del título propio, que muestran el cumplimiento de las condiciones de la oferta académica.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Como ya se ha expuesto, la Memoria ha de contener conclusiones y recomendaciones para la mejora de los servicios universitarios. A continuación se relacionan siete, algunas de ellas reiterando las formuladas en cursos anteriores, toda vez que permanecen los problemas o circunstancias que las motivaron.

Primera (sobre la transición al Espacio Europeo de Educación Superior): Ya en anteriores memorias he recomendado evitar los efectos colaterales de la transición a Bolonia, en casos particulares perjudiciales para quienes iniciaron sus estudios antes de este proceso. Tal recomendación sigue siendo pertinente, porque todavía llegan a la oficina algunos casos en los que se pone de manifiesto que este proceso, como cualquier otro de tal envergadura, produce problemas aplicativos y ciertos perjuicios.

Segunda (sobre la interpretación de las normas de procedimiento): Para evitar tales perjuicios, y para mostrar la vocación de la Universidad de Salamanca favorable a los derechos, se recomienda en todo caso una interpretación favorable a los interesados de las reglas de los procedimientos administrativos, regla que a menudo (pero no siempre) se observa. Siempre que no exista una norma clara de prohibición, actuar a favor de los derechos (sin perjuicio de tercero) es el principio.

Tercera (Sobre la agilización de los procedimientos de las comisiones de docencia): En ocasiones se observan ciertos retrasos en las respuestas a las reclamaciones por parte de las comisiones de docencia, no excesivos, pero sí relevantes por sus efectos sobre los derechos afectados. Los tiempos consumidos a menudo generan incertidumbres y determinan una respuesta puramente formal, que no material y efectiva, a las legítimas expectativas de los estudiantes. Por ello se recomienda agilizar en lo posible tales procedimientos.

Cuarta (Sobre la condición de interesados de los docentes en los procedimientos de reclamación): La anterior recomendación a favor del principio de celeridad no debiera menoscabar en ningún caso las necesarias

garantías en estos procedimientos, que han de extremarse. También en el sentido de reconocer la condición de interesados en los procedimientos administrativos de los profesores cuyas calificaciones se recurren. Resolver este tipo de expedientes sin dar audiencia a los docentes afectados puede vulnerar su posición procedimental y perjudicar la calidad y el acierto de las resoluciones adoptadas.

Quinta (Sobre la información a los estudiantes de las instancias de defensa de sus derechos): Muchas de las consultas recibidas en la dirección de correo electrónico del Defensor denotan una muy acusada desinformación de los estudiantes sobre los mecanismos de tutela de sus derechos en general. Por ello se recomienda un mayor esfuerzo divulgativo de las garantías y procedimientos para hacer valer los derechos, especialmente de los más próximos, localizados en los distintos centros.

Sexta (Sobre la necesaria reforma del Reglamento del Defensor): Teniendo en cuenta la experiencia acumulada tras tres cursos académicos desarrollando estas funciones, se recomienda una reforma del Reglamento del Defensor aprobado por el Claustro, reconsiderando algunas de las tareas asignadas a esta figura, imposibles de desarrollar con su actual estatuto, y replanteando también algunas limitaciones de intervención (como la que se refiere a los expedientes disciplinarios).

Séptima (Sobre la aprobación de normas de disciplina académica adaptadas a las circunstancias actuales): En este curso académico se han planteado al menos dos casos conflictivos relacionados con sospechas de fraude en exámenes, sospechas que han llevado a los responsables de las materias a suspender (de plano) a los alumnos sospechosos. Sin prejuzgar negativamente el fondo de los casos, se ponen de manifiesto una vez más las carencias de las normas de disciplina académica en la Universidad española (no sólo en la de Salamanca), y la falta de una respuesta satisfactoria a este problema por parte de los sucesivos responsables ministeriales. Los casos de sospechas o certezas de fraudes pueden multiplicarse exponencialmente, y el sencillo expediente de resolver estos casos con el suspenso, sin procedimiento y sin más (especialmente si sólo concurren sospechas), no parece el más adecuado.