

UNIVERSIDAD DE GRANADA

Defensor Universitario

Informe Anual

Año 2009

Índice

PRESENTACIÓN	2
EL DEFENSOR UNIVERSITARIO COMO PACIFICADOR	4
La labor pacificadora del Defensor Universitario	
<i>Defensa de la convivencia</i>	
<i>Defensa de la conciliación</i>	
<i>Defensa de la mediación</i>	
EI DEFENSOR UNIVERSITARIO COMO GARANTE DE DERECHOS Y LIBERTADES	13
El Defensor Universitario y la garantía de Derechos y Libertades	
<i>Defensa de los derechos</i>	
<i>Defensa de la parte más débil</i>	
<i>Defensa de los que tienen dificultades</i>	
<i>Defensa de las minorías</i>	
<i>Defensa y garantía de la confidencialidad</i>	
EL DEFENSOR COMO IMPULSOR DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA	20
El Defensor Universitario y la labor impulsora de la Calidad	
<i>Defensa de la verdad</i>	
<i>Defensa del quejoso, no del quejumbroso</i>	
<i>Defensa de la seguridad jurídica</i>	
<i>Defensa de la responsabilidad</i>	
<i>Defensa de su propia independencia</i>	
<i>Defensa de los Estatutos como norma fundamental</i>	
<i>Defensa de la colaboración de toda la comunidad universitaria</i>	
<i>Defensa de la cooperación con otras instituciones de defensa de derechos</i>	
<i>Defensa de la calidad docente e investigadora</i>	
ÚLTIMA CONSIDERACIÓN DEL DEFENSOR	35
<i>Defensa de la Institución</i>	
ANEXO I	
DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS Y RESUMEN GRÁFICO DE DATOS	36
<i>Distribución de quejas según la fecha de su presentación</i>	
<i>Distribución de quejas por sectores</i>	
<i>Distribución de quejas según su origen</i>	
<i>Distribución de quejas por su destino</i>	
<i>Distribución de quejas según su naturaleza</i>	
<i>Distribución de quejas por razón de género</i>	
<i>Consultas con gestión: distribución según sus características</i>	
ANEXO II	
RELACIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS	43
<i>Quejas presentadas por los Alumnos</i>	
<i>Quejas presentadas por el Personal Docente e Investigador</i>	
<i>Quejas presentadas por el Personal de Administración y Servicios</i>	
ANEXO III	
DIECISIETE SUGERENCIAS GENERALES	xx

ANEXO IV

*Resumen gráfico de datos estadísticos correspondientes al periodo
01/01/2008-30/09/2008*

XX

LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

XX

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el artículo 162.3 de los Estatutos de nuestra Universidad y el artículo 2 c) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, comparezco ante este Claustro para presentar el Informe anual correspondiente al año 2009.

La lectura del Informe de un Defensor Universitario es el acto donde se cruzan a la vez todas las horas vividas a lo largo del año en su Oficina. Viene a ser también como una pequeña ventana por donde la Universidad se mira a sí misma para comprobar el estado en que se encuentran los derechos y libertades de todos, un acto que el Defensor aprovecha para rendir cuentas ante el órgano que lo eligió. Por eso lo primero que quiero hacer es agradecer al Claustro la confianza que depositó en mí hace algo más de un año.

Quiero expresar también mi agradecimiento al Excmo. Sr. Rector Magnífico y a su equipo de gobierno, a los decanos y directores de centro, a los directores de departamento y a todos los responsables universitarios por la ayuda que me han brindado durante este tiempo.

Asimismo, deseo tener un recuerdo especial para mi antecesora en el cargo, la profesora Purificación Fenoll Hach-Alí, nuestra querida Puri, por la huella que nos ha dejado su paso, una huella que siempre llevará estampado, como ella nos pidió, el escudo de nuestra Universidad.

Nos hemos dedicado durante un año a tratar de arreglar problemas y también a prevenirlos. Hemos estado al lado de la parte más débil en los conflictos y, sobre todo, de aquellos miembros de la comunidad universitaria que nos parecían más vulnerables. Hemos trabajado duro, incluso en vacaciones, y hemos llevado a todos los centros la institución del Defensor, comenzando por los que estaban más lejos, Ceuta y Melilla, porque queríamos llegar antes adonde más se tarda en llegar, pues sabíamos que la lejanía era otra forma de vulnerabilidad.

Es seguro que me habré equivocado en ocasiones al interpretar los casos, y también que con mis requerimientos habré incomodado a algunos compañeros más de lo que yo mismo hubiera deseado, pero

siempre actué guiado por mi compromiso con nuestra Universidad, con la persona que consideraba que llevaba la razón en cada queja que he tramitado y con los valores universitarios que comparto con todos Vds.

Un Informe como el que les presento es también un escaparate donde se muestran conjuntamente los problemas del año saliente y las propuestas para el año entrante. No se limita este Informe a rescatar del pasado unos hechos, sino que intenta intuir lo que nos puede ocurrir sobre la base de lo que ya nos está sucediendo. Cada uno de los problemas que aquí se plantean debe ser entendido como la primera parte de su solución.

Los objetivos de este Informe no son muchos, ni quiere este Defensor que sean muchos. Por una parte, explicar al Claustro y al resto de la comunidad universitaria el estado de nuestra Universidad desde el punto de vista de la convivencia, de la garantía de nuestros derechos y de la calidad universitaria; en segundo lugar, tratar de hacer comprender a todos en qué consiste la función de un Defensor Universitario. Esto último me parece de una enorme importancia, porque sólo quien comprende los fundamentos de una institución colabora lealmente, es decir, realmente con ella.

Este Informe está vertebrado sobre tres grandes ejes, que coinciden con las tres líneas de actuación del Defensor que les acabo de exponer. Incluye también unos Anexos donde se relacionan, divididas por sectores, las quejas presentadas a lo largo del año en la Oficina, con el correspondiente resumen gráfico de datos, así como una referencia escueta sobre las demás actuaciones realizadas en nuestra oficina: atención de consultas, información y orientación de actuaciones, y asesoramiento, entre otras. El que figure la relación de quejas en el Anexo es un símbolo de lo que pretende ser este Informe. El discurso universitario debe estar construido, en la medida de lo posible, en positivo. No se trataba tanto de subrayar lo que se hizo mal en la Universidad durante el año sino tratar de comprender por qué se hizo así. Para este Defensor, no existen las quejas, sino las soluciones. *En la Universidad no existe más caída que la del que no quiere levantarse.*

Durante el año 2009 hemos tramitado en nuestra oficina un total de 625 expedientes, de los que 350 se realizaron por correo electrónico, 64 lo fueron como consultas presenciales con gestión, 9 fueron clasificados como pre-quejas de solución directa, 204 quejas convencionales ya resueltas o en vías de resolución y 5 expedientes de mediación, así como infinidad de consultas telefónicas que no requirieron gestiones posteriores. Esta Oficina también ha emitido Informes propios y en colaboración con otras instituciones y ha celebrado actos de conciliación de diferente trascendencia. Hemos

trabajado a fondo, en definitiva, en una Oficina tan sobrecargada de trabajo como dignificada por él.

No quiero concluir este apartado sin expresar mi más profundo agradecimiento a nuestro Defensor Adjunto, el profesor Ricardo Martín Morales, hoy ya mi buen amigo y colaborador imprescindible que, en poco tiempo, ha sabido ganarse mi estima y admiración por una labor bien hecha y llena de lealtad, así como por su total entrega a los valores universitarios y a los principios que deben regir nuestra actuación: ¡Gracias Ricardo!, ha sido para mi mucho más enriquecedor tu talante que tu experiencia, que es mucha. Y tampoco quiero olvidar a los funcionarios Concepción Granados Triviño y Rafael López Ríos, con quienes comparto el día a día de esta ilusionante tarea que Vds. me han encomendado.

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO COMO PACIFICADOR

La labor pacificadora del Defensor Universitario

Defensa de la convivencia

¿De dónde surgen los conflictos en la Universidad? La forma de vida en la Universidad no tiene parangón, todo lo relacionado con ella está llamado a ser gratificante y equilibrado. Desarrollamos nuestra vida laboral en un entorno privilegiado, quizá el más privilegiado. La docencia y la investigación son los dos grandes pilares de la Universidad. La primera nos permite ayudar a los más jóvenes, a la vez que nos impide envejecer; la investigación nos despierta y nos eleva. Vista la Universidad por trabajadores que soportan sobre sus espaldas complicadísimas situaciones laborales, trabajamos la mayoría de nosotros en un entorno inmejorable ¿De dónde surge entonces esa aflicción y esos problemas de convivencia que desfilan a lo largo del año por la Oficina del Defensor Universitario? ¿Por qué no terminamos de convivir bien?

Es obvio que se trata de una cuestión de respeto y educación, pero debe haber algo más. Porque el grado de respeto que existe entre nosotros es, por lo general, elevado, yo diría que muy elevado. Somos personas educadas que, salvo rarísimas excepciones, cuidamos sobremanera las formas y conocemos y cumplimos los códigos de comportamiento con regularidad, somos personas respetables. Pero entonces ¿de dónde vienen esos problemas de convivencia?

Es inevitable que surjan conflictos, y nos estaríamos engañando a nosotros mismos si entendiésemos que puede conseguirse una Universidad exenta de problemas de este tipo, aparte de que estaríamos perdiendo el necesario cuidado crítico que tanto nos

caracteriza como universitarios. A estas alturas nadie puede pensar que la convivencia venga dada, que surja espontáneamente del hecho físico de estar juntos en el departamento, en la facultad, etc. Pero ¿por qué hay tantos conflictos en la Universidad y en todas las administraciones públicas? ¿Por qué si la Administración está poblada de personas educadas y cultivadas es zarandeada por constantes problemas de convivencia? Debe estar relacionado con una cierta forma de comprender las cosas.

Aunque la existencia de conflictos no se pueda evitar totalmente, sí podemos y debemos trabajar a partir de esa circunstancia.

1. Podemos, en primer lugar, intentar prevenirlos, identificando las situaciones que con el paso del tiempo vamos comprobando que más inciden en el deterioro de la convivencia.

“El procedimiento de elección de grupos por parte de los profesores dentro de cada departamento constituye un tipo de queja muy recurrente en el sector del profesorado. Se trata, en muchos casos, de pequeños conflictos entre compañeros que terminan desencadenando problemas de convivencia de mayor alcance.

De la lectura de los pronunciamientos judiciales que han abordado esta cuestión es difícil deducir unos criterios nítidos que establezcan qué sistema u orden debe seguirse a la hora de elegir grupos de docencia por parte de los profesores dentro de cada departamento, y menos aún sobre la forma en que deben combinarse los posibles criterios cuando resulta insuficiente la aplicación de uno solo.

No obstante, en un intento de encontrar un sistema que refleje en la medida de lo posible los distintos criterios judiciales a los que hemos tenido acceso y que encaje bien en la estructura y normativa de nuestra Universidad, SUGIERO a este Consejo de Gobierno la adopción de un Acuerdo en virtud del cual, cuando el Reglamento de un Departamento no establezca nada al respecto, y cuando tampoco sea posible obtener un consenso entre todos los docentes, se aplique el siguiente criterio combinado:

1. En primer lugar, la categoría profesional, es decir, el cuerpo de pertenencia. Sería conveniente que el propio Consejo de Gobierno precisase el orden de preferencia entre categorías.

2. En caso de igualdad dentro de cada categoría, el criterio de la antigüedad, debiendo precisarse también por parte del Consejo de Gobierno de qué clase de antigüedad se trata (en la categoría, en la Universidad, u otra).

3. Si la igualdad persistiera, se aplicarían otros criterios como la experiencia o perfil docente o la línea de investigación, o incluso el establecimiento de criterios rotatorios, a decidir por el Consejo de Gobierno.

4. También sería conveniente que el Consejo de Gobierno se pronunciase sobre el orden de preferencia que deben ocupar los profesores que se encuentran en situaciones particulares (comisión de servicios, etc.).

5 Como se deduce de lo anterior, los Departamentos no vendrían obligados a seguir estos criterios en sus respectivos Reglamentos de régimen interno, sin perjuicio de la necesaria sujeción de éstos a los posibles reparos de legalidad provenientes de instancias administrativas superiores con sujeción a la ley y al Derecho (...)

Solicitando al Consejo de Gobierno que me mantenga informado sobre la tramitación de esta Sugerencia, reciba un cordial saludo”. (SUGERENCIA *del Defensor Universitario al Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, con relación a los criterios a seguir dentro de cada departamento para la distribución de la carga docente, 13 de octubre de 2009*)

2. En segundo lugar, podemos hacer todo lo posible para comprender la naturaleza de los conflictos que se plantean entre nosotros, para mirar a sus raíces, a sus causas más profundas, para acceder al centro del conflicto trascendiendo lo que tenga de episódico, y todo ello, además, intentando no caer en automatismos. Si no alcanzamos esa comprensión, los conflictos nos parecerán imperecederos: después de solucionado un conflicto, seguirá estando ahí.

“(…) en el transcurso de la misma este Defensor, una vez oída la otra parte, le invitaría (…) a que le presentase sus disculpas y a Vd., de considerarlas suficientes, a aceptarlas, *aprovechando los contactos que pudiésemos mantener para intentar sentar las bases de una mejor convivencia entre todos los miembros del departamento de cara al futuro*” (Comunicación del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, con relación al expediente 110/2009)

3. Podemos, en tercer lugar, intentar evitar que el conflicto se consolide, que se vaya revistiendo de más y más capas, que se produzca un efecto “bola de nieve”. De todas formas, no se trata de buscar muchos momentos para dialogar, sino de encontrar el mejor momento para ello.

4. En cuarto lugar, es importante que todos los miembros de la comunidad universitaria sepamos lo que nos puede y no nos puede pedir la Universidad en materia de convivencia, porque a nadie se le puede exigir que renuncie a su forma de ser. Nuestro propio carácter forma parte del derecho a nuestra identidad, al libre desarrollo de nuestra personalidad, a nuestra propia dignidad incluso. La Universidad no nos pide, faltaría más, que renunciemos a ningún derecho, sino que tengamos lo que yo llamo *una actitud*, con eso es suficiente. Para algunos será una cuestión de simple educación, otros preferirán hablar de una actitud de comprensión hacia los demás, o de respeto hacia el que es o piensa diferente a nosotros. Habrá quien fundamente esa actitud en valores más formalizados como el pluralismo, o más elementales como la tolerancia, o quien parta del perdón como virtud, del saber perdonar llegado el caso. Habrá quien entienda que se trata del simple ejercicio de nuestra responsabilidad como empleados públicos, una apuesta por lo público, o bien del cumplimiento de un compromiso universitario libremente asumido. Incluso puede que alguien se plantee el reto de convivir como una simple forma de disfrutar de lo que le ofrece la vida, o como un gesto de coraje. Este Defensor entiende que todos estos caminos antes o después confluyen, menos uno: *el de aquellos que han decidido que no es necesario mantener ninguna actitud*.

5. También puede ayudarnos a convivir el reflexionar entre todos acerca de la verdadera naturaleza de la convivencia como valor universitario.

Aprender a convivir no consiste en adquirir conocimientos, aplicar técnicas o seguir planes de calidad, como si de un aprendizaje académico se tratara. La convivencia no se basa en un conjunto de conocimientos que se puedan transmitir a los demás. La cuestión de la convivencia no tiene esa cualidad, esa naturaleza. La convivencia no se enseña, se aprende; es un arte: el arte de convivir. Convivir consiste en alcanzar esa comprensión, no es ni fácil ni difícil, se trata simplemente de alcanzar esa comprensión.

A convivir *no se enseña* en la Universidad del conocimiento, se *aprende* en la Universidad de la sabiduría. La convivencia exige de cada persona "algo" que este Defensor no sabría bien definir, pero que todos sin exclusión llevamos guardado en algún sitio. La convivencia tampoco tiene nada que ver con hacer esfuerzos. Es algo que cada uno decide poner en valor o no, ahí se acaba la cuestión. Convivir no es un razonamiento, es *una actitud* basada en esa comprensión.

Desde el primer día de carrera se nos inculca la idea de que todo se puede enseñar y eso no es cierto. En la Universidad nos cuesta comprender que haya cosas, como la convivencia, que no se puedan enseñar. Y quizá por ello nos esté resultando un poco más difícil que a otros aprender a convivir con cierta normalidad.

Nadie va a venir a enseñarnos a convivir, porque nadie puede enseñarnos a convivir: ni un Defensor Universitario, ni un Gabinete de Mediación, ni un Vicerrector de calidad, ni un psicólogo, ni el propio Rector. Pensar que alguien pueda venir a enseñarnos a convivir es una ingenuidad. Hay personas que conviven mejor que otras, pero todos nos encontramos más o menos con los mismos problemas en nuestra convivencia con los demás, y quien se enfrenta a los mismos problemas es porque dispone de parecidas soluciones. Lo que sí hará siempre un Defensor es dejar muy claro a las partes enfrentadas en un conflicto que él está ahí, y que en todo momento va a seguir ahí, expectante, confiado en que cada cual terminará aportando lo mejor de sí para encontrar entre todos una solución. El Defensor espera.

- "(...) Esta Oficina desea dejar abierta cualquier posibilidad de mediación en el futuro" (*Pronunciamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada en relación con los exps. acum. 49, 77, 78/08 y 51/09*)

6. Y por último, en materia de convivencia lo único indiscutible quizá sea lo siguiente: entre formas inadecuadas y mala educación jamás podremos convivir. Quien quiera ver respetados sus argumentos debe empezar por cuidar la forma de exponerlos. Quien no cuida sus formas, deja sus razones por el camino.

- "(...) considero, por último, que la petición del profesor (...) de inhibirse a favor del Tribunal del artículo 37 se encuentra absolutamente justificada, habida cuenta de las formas tan peculiares que ha utilizado el citado alumno para dirigirse a su profesor, rayanas a mi entender en lo irrespetuoso, llegando a originar en el profesor (...) la sensación de que se duda de su honestidad en todos los sentidos. Estas inapropiadas formas son utilizadas, incluso, (...) para referirse a los becarios o jefes de prácticas, de lo que también quiero dejar constancia expresa en este escrito, y que también será objeto del RECORDATORIO correspondiente por parte de este Defensor hacia el citado alumno. *(Recomendación del Defensor Universitario con relación al exp. 56/2009, sobre la realización de unas prácticas de incidencia)*

"(...) He recibido su correo electrónico y, al respecto, le comunico dos cosas:
1º) Me he puesto en contacto con el Servicio de (...) de esta Universidad donde, al parecer, Vd. también se ha dirigido y he solicitado toda la información relacionada con su queja. Una vez la reciba y analice me pondré en contacto con Vd. 2º) En cualquier caso, me veo en la obligación de sugerirle que analice el tono de su correo electrónico (...) Se puede entender una situación de malestar, pero hasta el extremo de hablar de (...) "personajes de chiste", "cachondeo"... entiendo que ni es propio de un universitario, (...) investigaré su asunto minuciosamente, es lo usual en esta Oficina, y veré la forma de ayudarle en la resolución de su problema, que también es lo usual aquí, pero, entiéndame, me veo en la obligación de llamarle la atención por sus formas" *(Comunicación del Defensor Universitario a un alumno de la Universidad de Granada, en contestación a un correo electrónico recibido en la Oficina)*

Defensa de la conciliación

La Oficina de un Defensor Universitario es un sitio *diferente* dentro de la Universidad. Al entrar a ella cualquiera debería notar que se encuentra en un ámbito distinto, en un espacio de conciliación.

"Convencido de que esta comunicación será interpretada en el espíritu de concordia y buen hacer con el que ha sido concebida, recibe un cordial saludo de tu compañero y ahora Defensor Universitario" *(Recordatorio del Defensor Universitario sobre la necesidad de cumplir los criterios de evaluación de las asignaturas, con relación al exp. 25/09).*

El éxito de una conciliación no tiene tanto que ver con los procedimientos a seguir, como con una capacidad del Defensor, a la que antes me refería, la de *ver* lo mejor que hay en cada una de las personas enfrentadas y ponerlo sobre la mesa. Si el Defensor es capaz de ver eso, las partes también lo terminarán descubriendo. Y en cuanto lo hagan, lo aportarán, porque no se trata de algo que traiga alguien, sino de algo que ya se encontraba en ellas; no vino del Defensor.

La solución sólo debe venir de las partes. De hecho, cuando las dos partes se ponen de acuerdo para pedir al Defensor Universitario la celebración de un acto de conciliación, la conciliación ya ha terminado en la inmensa mayoría de los casos, paradójicamente antes de empezar.

El Defensor más que aportar, *contrasta*. Hace ver a las partes la diferencia que existe entre un comportamiento, el que se ha producido, y otro que también podría ser posible. Si las cosas van bien, las distancias entre las partes enfrentadas pronto pasan a convertirse en simples relieves.

- "Asimismo, y refiriéndome al informe por ti remitido, te comunico que la alteración producida en el escrito (...) fue fruto de la petición personal de los mismos de que se tacharan algunas frases, lo cual se interpretó por esta Defensoría como un acto de arrepentimiento en relación con comentarios que pudieran ser ofensivos y, por ello, como un indicio de buena voluntad hacia la resolución del conflicto. (*Recordatorio del Defensor Universitario en relación con el exp. 25/09, referente a la normativa sobre cumplimiento de los criterios de evaluación*).

"(...) me veo obligado a sugerirle que pida disculpas a su alumna por escrito para que, en el caso de que ella las acepte, a lo que yo la invitaría, quede zanjado este asunto. De no ser así, me vería obligado a terminar mi intervención en este caso y dar cuenta, como me exige la normativa, a la Inspección de Servicios, donde se decidirá si se incoa el correspondiente expediente (...) (*Sugerencia del Defensor Universitario con relación al exp. 40/2009*).

- "Dando el debido trámite a la petición de gestión que se ha formulado en esta Oficina por parte de (...) y en el uso de las atribuciones de conciliación que me confiere el artículo 2 a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, se convoca el presente acto con la finalidad de (...) Los comparecientes, en pleno uso de sus facultades, y ante D. Enrique Hita Villaverde, Defensor Universitario de la Universidad de Granada, que actúa como conciliador por petición expresa de las dos partes, DECLARAN (...)" (*Extracto del Acta de comparecencia de una conciliación que tuvo lugar en el marco de una petición de gestión*).

Defensa de la mediación

El Defensor Universitario es un mediador, incluso puede que no sea otra cosa. La mediación del Defensor se basa, como toda su actuación, en su *auctoritas*, único arma de quien no tiene *potestas*, poder ejecutivo. En esa situación, *defender* se encuentra muy cerca de *mediar*, si no en el mismo sitio. Así, las Sugerencias, Recomendaciones y Recordatorios del Defensor se convierten en meras proyecciones, genuinas y más incisivas, de la mediación.

El Defensor es el primer defensor del procedimiento. Esta defensa parte de una profunda convicción: el procedimiento, tanto el administrativo como el judicial, constituye el hábitat donde viven las garantías de nuestros derechos. Sin procedimiento no hay garantías, y sin garantías no hay derechos.

La actuación del Defensor puede desarrollarse, o no, dentro de unos cauces estandarizados. Es lo que se conoce como procedimiento formal de mediación. Pero las actuaciones de un Defensor Universitario no pueden estar encerradas en un procedimiento estándar prefijado de antemano, porque se resentiría la vitalidad de la Institución. Cada caso es distinto y cada persona reacciona ante el

Defensor de manera diferente, por lo que el Defensor debe disponer de espacio suficiente para realizar su valoración en cada supuesto. A veces el Defensor optará por tramitar un caso de manera formalizada; otras veces, sin embargo, se limitará a levantar el teléfono, con la finalidad de no encender demasiado los ánimos y hacerlo todo con más naturalidad; en otras ocasiones irá mezclando ambas pautas, o puede que piense que debe interpretar bien los tiempos, para que se tranquilicen los ánimos, o quiera dar una oportunidad a las partes para que éstas arreglen sus controversias a solas, o valerse de un tercero, o incluso dejar que el problema se arregle solo, porque hay problemas que se arreglan solos. En otras ocasiones, lo que tiene delante el Defensor no es un problema nuevo, sino la nueva cara de un problema antiguo que no se cerró en su momento, por lo que tiene que hacer otro tipo de planteamientos. El Defensor Universitario es una institución "antiformalista", no cabe otra cosa. Las únicas formas a consolidar son las estrictamente necesarias para que queden preservadas las garantías de los ciudadanos que se dirigen a una Oficina pública de defensa de derechos.

Este "antiformalismo" se extiende incluso a los pequeños detalles, si es que en el trabajo de un Defensor lo pequeño no es grande. Por ejemplo, a veces un Defensor utiliza como fórmula de contacto *el Vd.*, pero en otras ocasiones esa forma de proceder puede ser interpretada de manera extraña, e incluso a la defensiva, por compañeros a los que el Defensor no se dirige así en otros contextos.

El Defensor no tiene más causa en la mediación que la que le conceden las partes. El Defensor intenta limitarse a convivir con ellas en medio del conflicto, a compartir el problema aportando la frescura de quien llega nuevo. Ese "estar junto a las partes" es lo que después, sin ayuda de nada, terminará haciendo todo. Por no intervenir, un mediador no debería, ni limpiar heridas. No es que el éxito de la mediación sea de las partes, es que *sólo* es de las partes.

- "(...) Le recuerdo que mi intervención en este caso se limita a invitar a las partes a un acercamiento y a facilitar que el buen fondo y buena predisposición que yo he podido constatar personalmente en ellas se convierta en un Acuerdo beneficioso para todos (...) En el convencimiento de que en esa reunión volverá a salir a relucir lo mejor de cada uno, reciba un sincero y afectuoso saludo" (*Citación del Defensor Universitario a una reunión dentro del marco de un proceso de mediación*).

- "(...) no creo que mi intervención en este caso deba consistir en un pronunciamiento, dadas las distintas versiones sobre los hechos que mantienen las partes, sino más bien en propiciar el acercamiento entre todos, convencido, como estoy, de que al final saldrá a relucir en ese momento lo mejor de cada uno. Pero lo principal es que, antes de nada, estén totalmente convencidos de querer esta mediación, e ilusionados por llevarla a cabo lealmente y de buena fe, porque, sin esto, nada de lo anterior será posible. (...) Dispongan de todo mi tiempo, que es de Vds. (...) "

Otras veces la situación requiere que el Defensor se comporte de forma menos contenida, a petición siempre de los interesados. En todo caso, lo más importante es que las partes no vean en el mediador a un táctico, y la mejor manera de que no lo vean es que no lo sea. Lo táctico, en los altos niveles de tensión en los que se desenvuelve un proceso de mediación, subraya lo falso y esconde lo verdadero. Y nadie se enriquece en momentos de conflicto en contacto con lo falso. Algo habrá siempre en ese proceso que no terminará de ir bien si existe la sensación general de que todo estaba ajustado a guión. La mediación, en el fondo, no se nutre más que de la sinceridad de las partes, de la espontaneidad, que es un reflejo de aquélla, y de la colaboración entre todos y con el Defensor.

“Los comparecientes (...) DECLARAN:

D. (...) reconoce haber tenido un comportamiento inadecuado con D. (...), por lo que, en presencia del Defensor Universitario, le piden públicamente disculpas.

2. (...) muestran especial interés en comunicar a D. (...) que se han adoptado todas las medidas necesarias para que las circunstancias que dieron lugar a los hechos no vuelvan a repetirse en el futuro.

3. Por su parte, D. (...) manifiesta que con esta disculpa se da por satisfecho del agravio que entiende haber sufrido, manifestando igualmente que quizá él también podría haber actuado de otra forma.

4. Ambas partes declaran que dan por terminado el asunto y renuncian con este Acuerdo (...)

5. El Defensor Universitario quiere dejar constancia, por último, del exquisito talante que las dos partes han mostrado durante todo este proceso de mediación y les agradece que hayan sido capaces de dejar atrás el pasado, en beneficio, en última instancia, de la Universidad de Granada”. *(Extracto de un Acta levantada dentro del marco de un procedimiento de mediación abierto por el Defensor Universitario)*

En la mediación el Defensor no se ve obligado a ceñir su actuación a los conflictos suscitados en las relaciones verticales, como ocurre con las quejas.

-“Mis competencias como Defensor Universitario se limitan a la tramitación de las quejas presentadas por los miembros de la comunidad universitaria “frente a las actuaciones de los órganos y servicios universitarios”.

Para que un Defensor Universitario pueda tramitar una queja debe existir una relación de verticalidad (Administración-administrado). Quedan por tanto fuera de mis competencias, como reiteradamente se ha explicado por mis antecesores en el cargo en sus Memorias anuales (*vid.*, por todas, pág. 57 de la Memoria Anual de 2007), los conflictos “horizontales” entre alumnos, entre profesores o entre el personal de administración y servicios (...)

Lo anterior ha de entenderse sin perjuicio de la posibilidad de acudir a otras instancias universitarias. (...) A pesar de no poder tramitar su solicitud como una queja, le ofrezco otra posibilidad que me brinda mi Reglamento y que consistiría en iniciar un proceso de mediación (...).”

-“Una vez mantenida una primera ronda de contactos con las partes para diseñar posibles borradores de trabajo, y habiéndose ya formalizado por escrito en mi Oficina las correspondientes solicitudes de mediación, me dirijo a Vd. para citarle a una reunión en la que, sobre la base de las conversaciones mantenidas, invitaré a las partes a llegar a un Acuerdo que a

todos convenga (...) Esta reunión tendrá lugar (...)” *(Citación del Defensor Universitario con relación a un proceso de mediación. Expediente 110/09).*

En una mediación las partes conocen desde el principio la normativa por la que ésta se rige:

“(…) me pongo en contacto con Vds. para recordarles algunos puntos relacionados con la normativa y el procedimiento que me dispongo a seguir:
1. Las normas que regulan en el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada las actuaciones de mediación se encuentran esencialmente recogidas en los artículos 18 y 19, dentro del capítulo III. *(Comunicación del Defensor Universitario comunicando a las partes la normativa por la que se rige un procedimiento de mediación, con relación al exp. 83/08)*

Hay mediaciones llamadas a pacificar conflictos que están demasiado enraizados. En la Universidad de Granada, como comunico al Claustro en otra parte de este Informe, tenemos varios conflictos de este tipo que deberíamos ser capaces de someter a una mediación sosegada en el próximo año. Algunos, a día de hoy, responden a la típica “bola de nieve” que ya nadie recuerda cuándo comenzó a rodar, ni a veces por qué.

Existe también ese otro conflicto que está comenzando a arder. En este caso, los tradicionales aliados del Defensor, el tiempo y la paciencia, serán ahora sus enemigos.

“Dando el debido tramite a la petición de mediación que, por invitación del Defensor Universitario, han formulado (...) y en el uso de las atribuciones que me confiere el artículo 2 a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, se convoca a las partes a una reunión a fin de encontrar una solución amistosa a los hechos que acontecieron el día (...) 1. Don (...) reconoce haber interpretado mal la situación que se produjo el día (...), sobre las (...) horas, en el (...), a raíz de la cual se planteó el conflicto. 2. Por su parte, Don (...) manifiesta que con esta disculpa se da por satisfecho del agravio que entiende haber sufrido (...)” *(Extracto de Acta de comparecencia levantada en el marco de un procedimiento de mediación, con relación al exp. 111/2009)*

Puede ocurrir que un mismo conflicto llegue a la Oficina del Defensor en forma de queja y finalice en una mediación. También puede suceder que un expediente dé lugar a que el Defensor Universitario dicte un pronunciamiento parcial y, colateralmente, abra una mediación. Ello es posible porque en un mismo conflicto pueden presentarse actos mediables y actos no mediables.

“En relación con la queja presentada en esta Oficina (...), les RECUERDO la obligación de todo órgano administrativo de (...) A un tiempo, y de acuerdo con el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, les recuerdo también la necesidad de que en la posible MEDIACIÓN que se ofrece por esta Oficina, estén de acuerdo en aceptarla todas las partes implicadas en el conflicto”. *(RECORDATORIO del Defensor Universitario a un órgano administrativo con relación a un incumplimiento de obligaciones por parte de éste, el cual incluía una Comunicación sobre los requisitos de la petición de mediación solicitada, todo ello con relación al exp. XXXX (Pedro))*

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO COMO GARANTE DE DERECHOS Y LIBERTADES

El Defensor Universitario y la garantía de derechos y libertades

Defensa de los derechos

La imagen de la Oficina de un Defensor como “el sitio donde se presentan las quejas” no es la más reveladora de su función. Si algo es, ante todo, la Oficina de un Defensor Universitario es un ámbito de defensa de derechos. Quejas también se plantean ante otras instancias universitarias, como los decanatos, direcciones de centros, direcciones de departamentos, Inspección de Servicios y en general cualquier órgano con responsabilidades administrativas, incluso el propio Rector.

¿Qué es, entonces, un Defensor Universitario? Ante todo y sobre todo el Defensor Universitario es un garante de derechos que actúa bajo el principio de protección de la parte más débil.

“No olvide que no ha planteado su queja ante los órganos de gobierno que tienen competencia ejecutiva, sino ante una institución que se dedica exclusivamente, y con la máxima confidencialidad, a la defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, en este caso de los suyos” (*Contestación del Defensor Universitario a un correo electrónico recibido en la Oficina*).

¿Es también el Defensor Universitario una institución defensa de intereses?

“(…) considero que la institución del Defensor Universitario debe seguir configurándose como una institución de defensa de *derechos y libertades*, y no como una institución de defensa de *intereses*, que se corresponde más bien con instituciones u organizaciones de otra naturaleza, como puede ser un sindicato, una asociación de estudiantes o el mismo Consejo o Delegación de estudiantes. Además, debería partirse de la función asignada a esta institución por las normas de rango superior, porque la norma que analizamos tiene rango de Real Decreto, se refiere al Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Estudiante de las Universidades Españolas, es decir, rango inferior a la Ley:

- “para velar por el respeto a los *derechos y las libertades* de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios” (Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades)
- “En los términos establecidos por el ordenamiento jurídico, los estudiantes tendrán derecho a: h) La garantía de sus *derechos* mediante procedimientos adecuados y la actuación del Defensor Universitario” (Artículo 46 de la Ley Orgánica de Universidades)
- “Con el objeto de velar por el respeto a *los derechos y las libertades* de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios” (disposición adicional sexta de la Ley Andaluza de Universidades)

Debe ponderarse, asimismo, que al Defensor Universitario también incumbe la función de defender a los restantes miembros de la comunidad universitaria, con los que pueden entrar en colisión los intereses de los estudiantes, lo que le dejaría en una situación bastante extraña si el parámetro elegido es el de la defensa de *intereses*. Esto no quiere decir que el Defensor Universitario no pueda defender intereses que no estén configurados a su vez como derechos subjetivos, siempre que esa defensa de intereses no menoscabe ni perjudique los derechos e intereses de los demás, pero parece conveniente - imprescindible diría yo- mantener en el artículo 46 el parámetro que mejor se ajusta a la función de un Defensor Universitario, con idea, sobre todo, de evitar en el futuro posibles interpretaciones que pudiesen terminar rompiendo el equilibrio que actualmente existe entre los distintos sectores de la comunidad universitaria en sus relaciones con el Defensor Universitario.

Además, para que la actuación del Defensor Universitario no aparezca demasiado constreñida a la salvaguarda de derechos específicos, esto es, excesivamente encorsetada en el Derecho, ya ha establecido la LOU otro parámetro como es la "mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos", que es un criterio que parece más acertado y que, además, es el que está previsto en la norma de rango superior: "Sus actuaciones, siempre dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos" (Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades)" (Informe emitido por el Defensor Universitario de la Universidad de Granada a petición del Excmo. Sr. Rector de esta Universidad, con relación al artículo 46 del borrador del Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Estudiante de las Universidades Españolas)

No sólo protege el Defensor universitario los derechos que reconocen los Estatutos de la Universidad de Granada, sino que vela por la salvaguarda de todos los derechos y libertades de los que goza cualquier persona cuando se relaciona con la Administración, ya estén proclamados en la Constitución, en la ley, en los Estatutos de la Universidad o en otra cualquier otra norma.

"Los Estatutos de la Universidad de Granada establecen cuáles son los derechos y las obligaciones de todos los miembros de nuestra comunidad universitaria, a los que hay que añadir los derechos y libertades de los que goza cualquier persona cuando se relaciona con la Administración (...) Como no hay derecho sin garantía, los Estatutos no se quedan ahí, sino que encomiendan al Defensor Universitario, como "comisionado del Claustro", la defensa de tales derechos "ante las actuaciones de los órganos y servicios universitarios". Esto quiere decir que el Defensor no defiende a la Administración, sino a los ciudadanos frente a la Administración" (Colaboración del Defensor Universitario en el Periódico AULA MAGNA: "El Defensor Universitario ¿Qué es? ¿Qué hace?")

Ni que decir tiene que el Defensor Universitario asume dos compromisos específicos muy especiales: un compromiso con los derechos fundamentales y otro con los que podríamos denominar *derechos típicos universitarios*, como son la libertad de cátedra, los derechos de autor frente al plagio, la libertad de expresión, etc.:

-Cada vez es mayor la preocupación existente en nuestra comunidad universitaria ante las situaciones de plagio entre compañeros que al parecer se están produciendo, preocupación que comparto absolutamente, y cuya creciente incidencia también constato en esta Oficina. No es de extrañar, por ello, que un grupo de investigadores, compañeros nuestros, hayan constituido en el seno de nuestra universidad una plataforma contra el plagio, a la que entiendo que deberíamos todos apoyar, partiendo del

principio elemental de solidaridad con aquellas personas que sufren una lesión de su derecho a la propiedad intelectual.

Te pido por tanto que, en tu calidad de director de departamento, des cuenta inmediata a la Inspección de Servicios de todos aquellos casos de plagio de los que tengas noticia" (*Recomendación del Defensor Universitario a los directores de departamento sobre la necesidad de mantener una actitud vigilante contra el plagio*)

- "En relación con la queja presentada en esta Oficina por (...), les RECUERDO la obligación de todo órgano administrativo de (...) preservar los datos particulares de todas aquellas personas que se relacionen con el mismo, sin poder exhibir públicamente en ningún momento documento alguno que contenga datos personales de los administrados" (*RECORDATORIO del Defensor Universitario con relación a la salvaguarda del derecho a la protección de datos*).

-"De la información recibida del centro y de la Secretaría General de la Universidad, se desprende que el tablón a que hace mención en su queja es un tablón de información genérica del que no se hace (...) responsable el centro u organismo, y en donde la libertad de expresión está permitida siempre que se lleve a cabo dentro de las normas de civismo y no agresión verbal, o se utilice para menoscabar la libertad ideológica (...), o contenga apología delictiva, etc. (...) En cualquier caso, y aunque no es jurídicamente obligatorio, he sugerido al director del Servicio la posibilidad de hacer constancia expresa en el tablón de que la administración no puede hacerse responsable del contenido de lo anunciado en este tipo de tabloneros" (*Comunicación del Defensor Universitario, con relación al contenido aparecido en un tablón de anuncios*)

Por otra parte, la defensa de derechos por parte del Defensor va normalmente acompañada de un seguimiento posterior.

"(...) Sepa que haré un riguroso seguimiento de la respuesta administrativa a la lesión de derechos que se ha producido y al consiguiente proceso de exigencia de responsabilidades" (Comunicación del Defensor Universitario con relación al Expediente 152/2009)

Defensa de la parte más débil

Nunca es más fuerte el ser humano que cuando se arma de su debilidad. Se trata de una verdad que los Defensores Universitarios, y muchas más personas en la sociedad, intentamos día a día transformar también en realidad.

La institución del Defensor Universitario está pensada con un enfoque muy específico: la protección de la parte más débil de la relación jurídica donde se ha producido el conflicto. Este reequilibrio de fuerzas entre la Administración y el administrado no debe hacerse al margen de la razón y del Derecho, pero es absolutamente imprescindible que siempre esté ahí, porque es uno de los grandes fundamentos de la institución del Defensor Universitario: *una institución pensada desde el poder para el reequilibrio del poder*.

No obstante, este planteamiento no está exento de posibles perversiones o, al menos, de utilizaciones oportunistas de aquellas personas que, utilizando este principio de actuación por parte de las

instituciones, persiguen un trato de favor al margen de la realidad. Por eso la debilidad que protege el Defensor Universitario es únicamente aquella que se ve asistida de la razón y del Derecho, porque la sinrazón nunca es débil, sino todo lo contrario, es un instrumento de opresión y el oprimido siempre es el débil.

Los que se encuentran en el flanco más débil de la relación jurídica Administración/administrado son habitualmente los alumnos, pero ello no quiere decir que éstos sean los más problemáticos de la comunidad universitaria, más bien al revés. Si a la Oficina de un Defensor Universitario se dirigen más alumnos es porque se trata del sector más indefenso, aparte del más numeroso. Y ésta es la razón por la que aún se habla en muchos sitios del Defensor Universitario como "Defensor del estudiante", cuando es bien sabido que el Defensor lo es de toda la comunidad universitaria: alumnos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios.

Todas las garantías relacionadas con el Defensor Universitario participan de este principio de protección del más débil: la confidencialidad en la tramitación de las quejas, la independencia del Defensor con relación a los órganos de gobierno, etc. Asimismo, todos los procedimientos que utilice el Defensor deben estar atravesados por este principio. La propia indagación del Defensor acerca de la verdad de los hechos también se encuentra conducida por este principio. Así por ejemplo, si para contrastar la versión del alumno con la versión de su profesor, bastase con la mera solicitud a éste de un informe, no debe someterse al alumno, al menos como primera medida, a indagaciones de mayor carga emotiva (careos, etc.), lo que no quiere decir que, llegado el caso, pueda hacerse.

Son los principios de indispensabilidad y proporcionalidad los que sostienen el principio de protección del más débil, evitando que la persona que ocupa una posición claramente subordinada a otra desista de buscar amparo en el Defensor Universitario para no tener que someterse, tras sufrir una lesión de sus derechos, a formas y procedimientos que desmotiven a los universitarios a la hora de buscar amparo en el Defensor Universitario.

"(...) tras solicitarle, hasta tres veces, su versión de los hechos o, si quiere, su opinión sobre el contenido de la mencionada queja, no he recibido de Vd. otra cosa que evasivas o declaraciones sobre procedimientos o situaciones, sin que en ningún momento me haya remitido la información sobre el fondo del asunto que le he solicitado (...) Es cierto que Vd. me pide un "careo" con la alumna implicada, pero la decisión sobre si procede dicho careo, o cualquier otra decisión acerca de la tramitación de este expediente, debe ser tomada por este Defensor a la vista precisamente de su informe, así como del resto de circunstancias concurrentes en el caso (*Recordatorio del Defensor Universitario en relación con el exp. 40/2009*)

Defensa de los que tienen dificultades

La atención a los miembros de la comunidad universitaria que tienen dificultades adicionales constituye otra de las prioridades de esta Oficina. Hablamos de personas enfermas o con dolencias, de extracomunitarios en situaciones difíciles, de estudiantes de edad avanzada, de personas que se sienten acosadas, de miembros de la comunidad universitaria que acaban de sufrir algún tipo de delito o falta en su persona o en sus bienes por parte de extraños, etc. No suelen ser problemas fáciles de solucionar y las posibilidades de actuación del Defensor a veces son muy limitadas, pero el Defensor siempre va a estar cerca de ellos.

Cerca de los que padecen enfermedades

- "Me dirijo a Vd. para SUGERIRLE que valore positivamente la solicitud de devolución de precios públicos recientemente presentada por (...), alumno de nuestra Universidad.

Dicha solicitud está fundamentada en la grave enfermedad y el proceso quirúrgico padecido por el citado alumno desde principio de curso, circunstancia que desgraciadamente he tenido oportunidad de contrastar en mi Oficina.

La solicitud fue inicialmente presentada en su centro, aunque finalmente rechazada por falta de competencia para apreciar, o no, la causa de fuerza mayor que invoca el interesado.

En este caso concurre, bajo mi criterio, el requisito necesario para poder aplicar la cláusula excepcional del párrafo sexto del artículo 10.1 de la Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 20 de junio de 2008, por la que se dictan normas para la formalización de la matrícula correspondiente al curso académico 2008-2009, que dice lo siguiente: "En aquellos casos en que concurren causas de fuerza mayor, (...) se podrá acordar la devolución total o parcial de los Precios Públicos efectivamente ingresados".

Le SUGIERO, en definitiva, que valore la grave situación médica por la que está atravesando este alumno, así como la objetividad y fiabilidad de las pruebas que constan en su expediente y la conveniencia de que la Universidad se encuentre a su lado, en un asunto que me parece justo, en estos momentos". (*Sugerencia del Defensor Universitario con relación al exp. 71/2009, sobre una petición de devolución de precios públicos por parte de un alumno a quien sobreviene durante el curso una enfermedad grave*)

- "Estudiado el expediente al que se hace referencia y mantenidas diferentes entrevistas con la Dirección del Colegio Mayor (...), con la interesada, con VE., así como con la dirección del Colegio Mayor (...) y teniendo en cuenta las circunstancias en que se encuentra la cocina y el comedor (sobre todo en el almuerzo) del Colegio Mayor (...), así como la predisposición de la dirección del mismo para responsabilizarse del almacenamiento y tratamiento de los alimentos que se requieren en esta dieta, dado que, al parecer, no se exigen conocimientos especiales previos para esta manipulación (...) le sugiero que la mencionada alumna realice el almuerzo en el Colegio Mayor (...) y que la cena y el desayuno los haga, provisionalmente al menos, en el Colegio Mayor (...), muy próximo al anterior. En cualquier caso, esta sugerencia ha de entenderse como algo provisional, pues dada la frecuencia con que se puede presentar esta situación en el futuro sugiero que se inicie el proceso para poner en práctica todas las medidas necesarias a fin de que estas situaciones queden adecuadamente atendidas (...) Se entiende igualmente que, dado que la alumna ha contraído esta limitación después de ser colegiala (...), y que el pago de su estancia en el Colegio Mayor incluye la manutención, no parece lógico cargar los costes adicionales derivados de esta situación a la

mencionada alumna". (*Sugerencia del Defensor Universitario en relación con el expediente 147/2009*)

Cerca de los que han sufrido algún delito

"Tras la interposición de su queja cité en mi Oficina al Jefe de Seguridad de la Universidad, pidiéndole que me aportase todos los datos posibles sobre el robo de su bicicleta. En esa reunión me comentó dicha persona que esas imágenes fueron puestas a disposición de la policía, pero que, según las noticias que él tenía, no habían podido ser reconocidos los ladrones, porque iban, parece ser, con las caras tapadas. (...) parece ser que el robo en su centro no fue el único que le consta a la policía que estos tipos cometieron ese día por la zona (...)" (*Correo electrónico remitido por el Defensor Universitario, con relación al exp. 68/08*)

Cerca de los estudiantes extracomunitarios

"He detectado en mi Oficina un problema que afecta a los estudiantes extracomunitarios de su centro y que, a diferencia de lo que ocurre en otros centros, carecen de la posibilidad de disfrutar de una beca de libre intercambio, única a la que pueden acceder al tener vetada su participación en el programa Erasmus.

Conozco perfectamente, porque tanto el Subdirector de (...) como Vd. me lo han explicado, que el verdadero problema que subyace bajo esta situación es la falta de medios personales de que dispone su Oficina (...) para poder afrontar la implementación de otros programas que no sean el Erasmus.

No obstante, dado el agravio comparativo que se produce con relación a los estudiantes extracomunitarios de otros centros de nuestra misma Universidad, me veo en la obligación de RECOMENDARLE que, dentro de sus posibilidades de gestión, se permita cierta accesibilidad a las becas de libre intercambio a los alumnos de su centro, repartiendo los recursos personales disponibles. De lo que se trata es de no vetar a un tipo de alumnos el acceso a la movilidad.

Por mi parte, como Defensor Universitario, ya he trasladado a los órganos generales de gobierno de la Universidad este problema de insuficiencia de medios personales con que cuenta su Oficina" (*Recomendación del Defensor Universitario, con relación al exp. 88/08*)

Cerca de las personas de edad avanzada

"Reciba (...) mi deseo personal de que no decaiga en su empeño de seguir adelante para finalizar sus estudios, pues resulta refrescante comprobar su perseverancia en sus circunstancias. A un tiempo, decirle abiertamente que contactar con Vd., aunque haya sido debido a un incidente, ha constituido todo un placer, ya que me ha permitido comprobar que existen alumnos como Vd. para los que la edad o las circunstancias no suponen una barrera en su ilusión por continuar en la maravillosa tarea de aprender, constituyendo un ejemplo para todos" (*Comunicación del Defensor Universitario, de 23 de octubre de 2009*)

Defensa de las minorías

La democracia implica dos cosas: el gobierno de la mayoría y el respeto de las minorías. Si quieres ser democrático debes medirte en tu forma de respetar a las minorías. Hoy día, en las democracias consolidadas, se da por descontado lo primero. El Defensor Universitario se considera el primer concernido en la protección de las minorías.

"(...) Como verás, en la composición de los equipos docentes de la titulación sólo se exige la presencia de aquellos departamentos que impartan al menos un 5% de los créditos que se cursan, otra cosa sería la "deferencia" de invitar a todos los que tengan docencia.

En cualquier caso, puestos al habla con el Director (...), me indica que todas las sugerencias recibidas serían tenidas en cuenta y que, en concreto, la vuestra será de las de mayor peso (...) en el Vicerrectorado (...) se abrirá un plazo para presentación de alegaciones (...), que vendría a ser el momento oportuno de volver a incidir (...) si es que todavía no ha sido tenida en cuenta" (*Comunicación del Defensor Universitario, 16 de Febrero de 2009*)

Defensa y garantía de la confidencialidad

La confidencialidad es una garantía que tiene una doble proyección. Por una parte es una garantía que protege a todo el que se acerca al Defensor y, a la vez, es una garantía de funcionamiento de la propia institución. Sin confidencialidad la persona que presenta la queja queda expuesta, indefensa, y sin confidencialidad un *Defensor* realmente no *defiende*.

No obstante, con relación a la confidencialidad deben aclararse algunos equívocos. En primer lugar, no debe confundirse confidencialidad con anonimato.

- "El artículo 17.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada impone al Defensor Universitario la obligación de no admitir quejas anónimas. En ese sentido, el escrito de queja que se presentó contra Vd. en esta Oficina el pasado (...) no era anónimo (registro de entrada nº) No debe Vd. confundir anonimato y confidencialidad (...) Los actos de un Defensor Universitario vienen "siempre regidos por los principios de reserva y confidencialidad" (artículo 3.2 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada)". (*Expediente 40/09*)

- "(...) le animo a que presente en esta Oficina la correspondiente queja formal, como hacen todos sus compañeros, sabedores de que nuestras gestiones son absolutamente confidenciales y de que los derechos y la identidad de todos quedan salvaguardados (...) Entienda también que lo que no puede hacer un Defensor Universitario (...) es abrir procesos inquisitoriales por el mero hecho de que se reciba una queja de alguien que ni siquiera acredita su condición de miembro de la comunidad universitaria (...) y de la que no podemos tener la certeza de quién la ha enviado realmente". (*Extracto de la contestación del Defensor Universitario a un correo electrónico recibido en la Oficina*)

La confidencialidad debe ser interpretada, llegado el caso, hasta sus últimas consecuencias

"La confidencialidad no sólo debe preservarse frente al órgano administrativo al que se dirige una queja, sino también, en la medida de lo posible, frente a posibles terceros que puedan tener acceso, en caso de extravío del escrito o de otra circunstancia, a la identidad de la persona que la presentó. La prudencia aconsejaba en este caso, dadas las circunstancias a las que enseguida me referiré [*se había alegado que los escritos depositados por los alumnos en el buzón del profesor ubicado dentro del departamento no llegaban a su destino*], ser lo menos explícito posible a la hora de transcribir el nombre de quien presentaba la queja (...) Consideró este Defensor que, con la sola lectura de los hechos, Vd. identificaría al instante a su alumna, siempre y cuando, por supuesto, que los hechos hubiesen tenido lugar. Y

que, de no haber sido así, le bastaría con negar su presencia en una conversación de tales características". (*RECORDATORIO del Defensor Universitario, con relación al expediente 40/2009*)

Otra cosa que debe saberse es que, en casos ciertamente excepcionales, no hay forma, salvo que se renuncie a salvaguardar el derecho, de garantizar la confidencialidad hasta el punto que el Defensor querría:

"Es verdad que hay supuestos en que la queja, por su naturaleza, no permite preservar la confidencialidad; por ejemplo, cuando el objeto de la misma está relacionado con un examen del que lógicamente hay que conocer a su autor". (*RECORDATORIO del Defensor Universitario, con relación al expediente 40/2009*)

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO COMO IMPULSOR DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD

El Defensor Universitario y la labor impulsora de la Calidad

Defensa de la verdad

El mejor Defensor es una queja justa. La idea del Defensor como defensor de lo justo se manifiesta también a través de las ideas del Defensor de la verdad y del Defensor de lo razonable.

Se dice que la verdad tiene muchas caras. La falsedad también. Las medias verdades, los silencios y medios silencios, las imputaciones vagas con propósito de dañar a otros y la mentira al natural también han oído hablar de las oficinas de los defensores y se han aprendido el camino.

- "(...) Al no figurar ese requisito expresamente consignado en el programa, consideré que no debía recaer sobre Vd. la carga de demostrar la presencia, de existir, de ese criterio de evaluación, por lo que recabé dicha información de la profesora y del departamento afectados (...) A la vista del informe que me ha sido remitido, este Defensor Universitario entiende que ha quedado suficientemente acreditado que la profesora (...) explicó ampliamente a principio de curso los criterios de evaluación que aparecen en el programa, así como la forma de examen que se realizaría, informando reiteradamente a sus alumnos desde ese momento de la obligación de obtener un 5 o más sobre 10 en la nota de teoría para que pudiese ser tenida en cuenta la nota de prácticas. Acompañan al informe del Departamento una relación nada menos que de quince alumnos debidamente acreditados, compañeros de Vd., que lo atestiguan con sus respectivas firmas. Considero, por tanto, que la profesora (...) facilitó esa información a sus alumnos de una forma reiterada, por lo que considero, a partir de este momento, que esa circunstancia debe ser considerada como un hecho notorio y además probado a juicio de este Defensor. (*Recordatorio y Advertencia del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, con relación al exp. 47/2009*)

- "(...) Que una vez recibida la queja, se abrió un periodo de averiguación en el que se pudo comprobar que no se trataba propiamente de una negativa a examinar a este alumno, sino de la simple aplicación por parte del profesor de un criterio de evaluación de carácter obligatorio, previamente hecho público por escrito, que el propio alumno reconoció no haber cumplido (...)" (*Información expedida a petición del interesado por parte del Defensor Universitario, con relación al expediente 11/2009*)

- "Una vez analizada toda la documentación aportada, esta Oficina entiende que resulta difícil sostener la realidad de las acusaciones (...) En efecto, las respuestas obtenidas del informe presentado por (...), así como las aportaciones hechas en los demás documentos y comunicaciones y, sobre todo, las manifestaciones por escrito (documento adjunto) que la mayor parte de los alumnos del master han certificado con su firma en relación con el comportamiento de (...), no parecen dejar dudas al respecto y, es más, me obligan a advertirles de la necesidad de fundamentar acusaciones de la gravedad de las vertidas (...) Ante todo ello he decidido, si no se aportan nuevos datos o informes, cerrar este caso archivándolo (...)" (Advertencia del Defensor Universitario con relación al exp. 67/2009)

La defensa de lo justo comienza con la defensa de lo razonable.

- "El artículo 12.3 del Reglamento General sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, dice lo siguiente: "No serán convalidables aquellos estudios que formen parte de los exigidos para el acceso al Plan de Estudios al que se pretenden aplicar"

Entiendo que esta norma, muy cuestionada por los alumnos de nuestra Universidad desde hace bastante tiempo, entra en contradicción con el propio fundamento de la convalidación.

No parece que tenga mucho sentido que la Universidad obligue a una persona a examinarse de los mismos contenidos que ya ha superado, a veces incluso recientemente y con nota alta.

A fuerza de aplicar el artículo 12.3 nos hemos ido acostumbrando a considerar normal lo que no lo es, es decir, a volver a examinar a un alumno de conocimientos que ya conoce y que ya ha acreditado conocer. El artículo 12.3 niega de plano la posibilidad siquiera de estudiar si se convalidan o no esos conocimientos, independientemente de que luego la convalidación proceda o no.

El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía ha dicho sobre este tema lo siguiente:

"Convalidar no es otra cosa que dar validez, corroborar, confirmar en definitiva que los conocimientos que se certifican como superados y por tanto adquiridos son aplicables a las mismas materias de otra asignatura o incluso a otras materias de contenidos idénticos o similares (...) Por tanto, lo supuestamente ya conocido es aplicable reiteradamente a cualquier campo del saber donde se exija ese conocimiento, precisamente por entenderse superada esa materia. Lo contrario llevaría al absurdo de entender que conocida y superada una materia sólo es aplicable en una ocasión, como si el hecho que provocara la convalidación (el propio conocimiento) desapareciera por el refrendo de esa circunstancia" (Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía 32/1998, de 19 de enero (recurso número 2978/95)

Cuestión más discutible es si, tras la convalidación, se debería completar con otras asignaturas el número de créditos exigido en cada titulación, o si, por el contrario, se pueden computar los propios créditos convalidados para alcanzar esa cifra. Lo primero parece en principio más razonable, pero se trata de una cuestión que debería estudiar la Comisión de Reglamentos.

Entiendo, por último, que la derogación del precepto cuestionado no supone ninguna quiebra del principio de igualdad con relación a los demás estudiantes, que sólo se produciría cuando a unos se les permitiese la doble convalidación y a otros no.

En conclusión, con base en todo lo precedidamente argumentado, RECOMIENDO al Consejo de Gobierno la derogación del artículo 12.2 del Reglamento General sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de créditos". (Recomendación del Defensor Universitario al Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada, con relación al artículo 12.3 del Reglamento General sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de créditos)

"(...) En definitiva, lo que os estoy pidiendo es un esfuerzo razonable para atender a aquellos alumnos que (...) de ningún modo estoy llamando la atención al centro (...), sino que sólo os estoy pidiendo un esfuerzo más dentro de lo razonable. Simplemente os SUGIERO que, si se puede ayudar a unos alumnos (...), valoréis seriamente la posibilidad de hacerlo". (*Sugerencia del Defensor Universitario al director de un centro, diciembre de 2009*)

El uso del correo electrónico, que acerca tanto al Defensor a la comunidad universitaria, es un arma de doble filo en esa relación entre el Defensor Universitario y la verdad:

"Entienda también que lo que no puede hacer un Defensor Universitario (...) es abrir procesos inquisitoriales por el mero hecho de que se reciba una queja de alguien que ni siquiera acredita su condición de miembro de la comunidad universitaria, plagada además de faltas de ortografía, no dirigida concretamente contra nadie y de la que no podemos tener la certeza de quién la ha enviado realmente. Seguro que debajo de lo que Vd. dice existen razones, ésa es por lo menos mi intuición, pero procure no dejarlas perdidas por el camino (...) Si brindásemos el correo electrónico del Defensor Universitario para cualquier cosa, estaríamos poniéndolo al servicio de quienes, sin escrúpulos, lo utilicen para calumniar, o simplemente para desahogarse de sus problemas académicos o de otro tipo. Estaríamos ofreciendo esta Oficina para que se vulnerasen los derechos fundamentales de los demás, justo lo contrario de aquello a lo que yo sirvo y en lo que yo creo". (*Extracto del contenido de un correo electrónico recibido en la Oficina y contestado personalmente por el Defensor Universitario*)

Defensa del quejoso, no del quejumbroso

Hay algunas personas que piensan que la Oficina de un Defensor Universitario es, más que un lugar para la defensa de sus derechos, un foro para el desahogo de sus frustraciones de la más diversa índole. Como en la vida siempre hay razones para quejarse, estas personas encuentran una a cada paso que dan. Son personas a las que ya no les queda nadie con fuerza para oírlas y echan ahora su red sobre el Defensor. No es posible encontrar en sus argumentaciones ni un solo argumento, sólo una retahíla de ensimismamientos. Todo lo malo que pasa en la Universidad les coge a ellos en el centro, por supuesto sin ninguna responsabilidad de su parte. Llevan tanto tiempo reforzando ese carácter que ya han conseguido verlo todo muy claro. Algunos son viejos conocidos de esta Oficina. La vida en la Universidad de estas personas es un puro lamento y crean a su alrededor un malestar que termina arrastrando a sus compañeros, empezando por los que se acercan a ayudarles.

La solución nunca puede pasar por desatenderlos, al menos en una Oficina como ésta. El lugar donde menos *automatismos* se puede

permitir la Universidad es precisamente en la Oficina del Defensor Universitario, pero lo cierto es que nada ayudan. La única noticia buena que nos traen es que son muy pocos.

Defensa de la seguridad jurídica

La seguridad jurídica es el más importante indicador de que dispone una Universidad para medir la calidad de los derechos que en ella se disfrutan y de los servicios que presta, y, en mi opinión, *seguridad jurídica no significa otra cosa que previsibilidad*, es decir, que la actuación de la Administración sea previsible.

Existe inseguridad jurídica cuando las reglas por las que nos regimos son contradictorias, o cuando no se cumplen, o cuando todo queda supeditado a lo que se vaya decidiendo, ahora esto y ahora lo otro, o cuando son desconocidas o semidesconocidas, no están publicadas o no son accesibles.

Se suele hablar de la relación entre el Defensor Universitario y la seguridad jurídica como si la defensa de la seguridad jurídica proyectase sobre el Defensor un aspecto de dureza e inflexibilidad, cuando es precisamente al contrario. *No hay nada más duro que soportar una situación de inseguridad jurídica.*

Las situaciones de inseguridad jurídica producen un gran desconcierto académico en nuestros alumnos.

“(…) Considero asimismo importante tener en cuenta, con relación a este caso, las siguientes circunstancias:

- a) La fecha de la Guía del Alumnado es posterior a la del Acuerdo por el que se elevó a cuatro el número de convocatorias exigidas.
- b) En ningún lugar de la Guía del Alumnado hemos encontrado la cláusula, que sí figura en otras Guías, indicativa de que sus contenidos no adquieren más valor que el de simple información, aunque tampoco esto sería, a mi manera de ver, totalmente determinante.
- c) Leyendo el apartado seis antes transcrito no hay nada que induzca a pensar al lector de la Guía que la información ofrecida en ella puede ser un error (…)
- d) La información incorrecta no sólo figura en la versión impresa de la Guía del Alumnado. También se ha colgado esa Guía, con la información errónea dentro, en la propia página Web de la Facultad” (*Sugerencia del Defensor Universitario sobre un problema de publicidad confusa de una norma, con relación al exp. 29/09*)

Los criterios de evaluación son un instrumento básico de la seguridad jurídica en la docencia.

“En este sentido te RECUERDO que la Normativa de Planificación Docente y Organización de Exámenes de la Universidad de Granada (adjunto copia), en su Capítulo III, establece las pautas a seguir para verificar los conocimientos de los alumnos, fijando los Departamentos correspondientes los sistemas de evaluación (…). Yo comprendo el esfuerzo que a veces hay que realizar (…)

para la evaluación de las asignaturas, pero creo que lo más conveniente, para evitar situaciones como las que se han producido, es cumplir rigurosamente con los criterios ya establecidos y hechos públicos, de esa

forma se garantiza, sin lugar a posibles confusiones, los principios de igualdad a los que haces mención en tu informe (...) el asunto no debe centrarse en si pueden existir distintas formas de evaluación en relación con el criterio de asistencia a clase, lo cual es posible en función de la normativa antes citada, sino en que tal aspecto no aparece para nada en los criterios de evaluación de vuestro Departamento"(...) Estoy convencido de que en el futuro, con tal predisposición y cumplimiento de los criterios de evaluación que establezcáis basados en nuestra normativa, desaparecerán estas situaciones que nadie desea" (*Recordatorio del Defensor Universitario sobre la obligación de respetar los criterios de evaluación de las asignaturas, con relación al exp. 25/09*)

Y la simplificación de los criterios de evaluación puede llegar a ser a veces el camino.

"le SUGIERO que, con independencia del RECORDATORIO oral que se le hizo en su día, y que ahora se ratifica, sobre el cumplimiento de las obligaciones que la normativa vigente en nuestra Universidad sobre docencia contempla, se realice una revisión de los criterios de evaluación y seguimiento de la asignatura mencionada, con el fin de que, en la medida de lo posible, se simplifiquen con la idea de evitar posibles situaciones confusas o complejas en los mencionados procesos y que podrían ser el origen de algunos de los problemas que se han venido detectando. Todo ello, claro está, sin que en ningún momento se menoscabe ni el nivel ni el contenido de la docencia a impartir tanto en la parte práctica como en la teórica de la asignatura, lo que entiendo que es posible" (*Sugerencia del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, en relación con los expedientes 93, 94, 95 y 136/09*)

Se dificulta también la seguridad jurídica cuando la publicación de las normas, plazos, criterios, etc., es contradictoria, o se encuentra en lugares poco accesibles, o sorprende en el tiempo de su aparición, etc.

"Creo que los plazos deben proteger a la Universidad frente a la dejadez y la irresponsabilidad, porque éstas pueden conducir al caos organizativo, pero no frente a los pequeños descuidos o faltas de atención, *siempre que concurren otras circunstancias* como las que a continuación os indicaré y siempre y cuando, claro está también, que no se trate de un plazo indisponible para la Administración, como aquellos plazos en que su enervación supone una lesión de los derechos subjetivos de terceros, que no es el caso (...) No ha sido un solo alumno el que ha tenido problemas con este plazo, sino que (...) ha sorprendido a más de quince, lo que nos debe invitar a pensar si hemos podido hacer algo más, y si es así, si estamos aún a tiempo de hacerlo (...) No se publicó el plazo de presentación de solicitudes en la página Web hasta (...), una vez que ya habían pasado casi veinte días desde su terminación (...) Al no tratarse de un plazo unificado para toda la Universidad de Granada, los alumnos que residen fuera de Granada (piénsese que estamos hablando de alumnos a los que sólo les queda una asignatura) han podido verse confundidos, al creer que se trataba de un plazo unificado y leer las fechas que sí aparecían publicadas en la Web de otras facultades o escuelas de nuestra Universidad (...) Si no se les da una nueva oportunidad a estos alumnos, se van a encontrar con casi un curso perdido (...) Al parecer, éste es el primer año en que se ha sido inflexible con este plazo por parte del centro, sin duda porque existirán precedentes fundados para tomar esta decisión, pero esta situación ha podido provocar en el alumnado la confianza de que este año sucedería igual. Lo que os estoy pidiendo es que valoréis también si podemos o no estar ante un posible caso de aplicación del llamado "principio de confianza legítima" (...) De cara a los próximos años, he SUGERIDO al Vicerrector de Ordenación Académica la unificación de este plazo en todos los centros, mediante su aprobación por el Consejo de Gobierno (...) Pudiera haber

ocurrido que algún alumno no se haya conducido educadamente con la Administradora de vuestra Escuela en relación con este tema. He decidido recabar la información correspondiente para, si se confirma, hacer una ADVERTENCIA formal a este alumno, porque en modo alguno voy a permitir ni el más mínimo gesto de mala educación en nuestra Universidad. Quien no emplea formas adecuadas, deja sus razones por el camino (...) En definitiva, lo que os estoy pidiendo es un esfuerzo razonable para atender a aquellos alumnos que hubiesen presentado sus solicitudes antes del 17 de noviembre, día en que se colgó esa información en la Web. Tengo especial interés en que se comprenda que de ningún modo estoy llamando la atención al centro por no anunciar una convocatoria, porque se hizo y sería absolutamente injusto por mi parte, sino que sólo os estoy pidiendo un esfuerzo más dentro de lo razonable (...) SUGIERO que, si se puede ayudar a unos alumnos a no tirar casi un año de sus vidas profesionales por la borda, valoréis seriamente la posibilidad de hacerlo (...) Confiado en que os plantearéis esa posibilidad, recibe un afectuoso saludo" (*Sugerencia del Defensor Universitario de la Universidad de Granada a un centro, en relación con la publicación de la convocatoria de diciembre*)

Cada vez es más compleja la normativa académica, y cuando los ordenamientos se vuelven complejos, es el turno de la seguridad jurídica.

Defensa de la responsabilidad

No nos convertimos en universitarios cuando rellenamos un sobre de matrícula, ni cuando llevamos un tiempo en la universidad, ni siquiera cuando estamos a un paso de finalizar la carrera, ni incluso cuando llegamos a impartir clases o trabajar para la Universidad. Una cosa es tener la condición administrativa de miembro de la comunidad universitaria y otra ser un universitario, a mí me gusta decir que *no se trata de haber pasado por la Universidad, sino de que la Universidad haya pasado por nosotros*. Comenzamos a ser universitarios cuando somos capaces de cargar con toda la responsabilidad de nuestros actos dentro y fuera de la Universidad.

Como Defensor Universitario he tenido que apelar en ocasiones a la responsabilidad.

(...) He de manifestarle que lamentaría enormemente tener que tomar esta última decisión, pero que lo haré, no lo dude, porque tengo la responsabilidad de atender todas las quejas que se me plantean y de velar por el cumplimiento de los derechos en nuestra comunidad universitaria (*Advertencia del Defensor Universitario a un profesor sobre el deber de colaboración con esta institución, con relación al exp. 40/2009*)

"(...) No alcanzo a comprender cómo Vd., que según sus declaraciones asistía regularmente a clase, desconocía esta circunstancia (...) Lamentablemente se ha detectado que sus declaraciones verbales en esta Oficina estaban salpicadas de medias verdades y de información sesgada, confusa y parcial, presuntamente realizadas con ánimo revanchista y para hacer daño a una profesional intachable como es su profesora, aprovechándose de manera repudiable de la obligación que tiene todo Defensor Universitario de preservar en todo caso las garantías de procedimiento, incluso en casos como el suyo. Le ADVIERTO que, de tener constancia este Defensor de que se reproduce un comportamiento similar en el futuro ante cualquier instancia universitaria, lo pondré inmediatamente en conocimiento del Sr. Inspector de Servicios (...) Le RECUERDO, por último, que la Oficina de un Defensor Universitario no es un lugar al que acudir cada vez que Vd.

obtenga una calificación que no le guste. Cuando no estudie lo suficiente piense que es Vd. la única responsable de sus fracasos académicos. Reconoció Vd. misma a la profesora que no se sabía bien el examen, o que no le había salido bien, o que no había podido estudiar lo suficiente, y, de hecho, su nota ni siquiera llegó al 4 sobre 10. No hay nada que esté causando más daño a nuestra sociedad, y a la Universidad en particular, que el hacer responsables a los demás de que no terminemos alcanzando las expectativas y proyecciones que nos hacemos de nosotros mismos. (*Recordatorio y Advertencia del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, con relación al exp. 47/2009*)

Defensa de su propia independencia

La característica principal de un Defensor Universitario es su independencia. El Defensor actúa con autonomía funcional y según criterio propio, no pudiendo recibir instrucción o mandato alguno de ningún órgano o autoridad de gobierno. Sin independencia un Defensor universitario no sería nada, o lo que es peor, sería otra cosa. Pero, hemos de tener cuidado, independencia no debe significar aislamiento o desconexión. El defensor Universitario debe propiciar el entendimiento, debe favorecer la comunicación, debe tener un profundo conocimiento de las situaciones en que se desarrollan los conflictos y eso requiere una fuerte actividad de relación y conexión con el entorno en el que ha de desarrollar su actividad.

Defensa de los Estatutos como norma fundamental

Para que su *auctoritas* no se vea mermada, el Defensor debe ser el primero en respetar el orden de competencias establecido en los Estatutos.

- "(...) ni debo interferir en las funciones de los órganos universitarios que tienen estatutariamente atribuida esa competencia (...) Porque la función de un Defensor Universitario no es la de dirección de la política universitaria, sino la de salvaguarda de los derechos de los administrados (...) no tengo más remedio que comprender también las razones que me da el órgano administrativo implicado, que tienen que ver, en gran medida, con la propia capacidad de la Universidad de Granada para asumir responsablemente, al menos en este momento, todas las consecuencias derivadas de una mayor flexibilización (...)" (*Comunicación del Defensor Universitario de la Universidad de Granada con relación al expediente 4/2009*).

- "Durante todo este tiempo mi actuación se ha visto extraordinariamente condicionada, por no decir imposibilitada, dada la concurrente interposición por parte de (...) de diferentes recursos administrativos y judiciales, que han impedido que este Defensor se haya podido pronunciar sobre este caso (artículo 16.7 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada). Sí que he tenido la oportunidad de informar en todo momento (...) sobre el contenido y alcance de sus derechos, de llevar a cabo un seguimiento minucioso de su situación y de intentar que se mantuviese un clima que no cercenara cualquier posibilidad futura de mediación al respecto (...) En la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo (...) el Sr. Magistrado dejaba claro que no se había producido lesión alguna de los derechos fundamentales (...) la Sentencia del Juzgado de lo Contencioso Administrativo (...) ha dejado cerradas las posibilidades de actuación por mi parte, habida cuenta de que las conclusiones

a las que llega la Sra. Magistrada, y a las que obviamente este Defensor debe someterse, son concluyentes” (*Pronunciamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada en relación con los exps. acum. 49, 77, 78/08 y 51/09*)

- “(...) como quiera que estos alumnos también han presentado recurso ante el Rector, una vez recibida su información, yo no me pronunciaré sobre este caso en tanto no recaiga la correspondiente resolución (*Extracto de una solicitud de información emitida por el Defensor Universitario, con relación al exp. 19/09*)

- “Se da la circunstancia de que en estos organismos están representados los estamentos, instituciones y organizaciones que deben velar por los intereses de PDI, PAS y alumnos de nuestra universidad, entre ellos los sindicatos, los cuales, según todos mis informes orales, plantearon (...) la propuesta (después aprobada en Consejo de Gobierno) de pasar de una normativa a otra con la idea de simplificar los criterios de reducción de este apartado, garantizando (...)”. (*Comunicación del Defensor Universitario, con relación al exp. 59/2009*)

Entonces, ¿debe esperar el Defensor Universitario para intervenir a que se hayan agotado todas las anteriores instancias de reclamación administrativa? Se trata de un imperativo lógico y legal. Lógico porque parece razonable, en principio, que el Defensor Universitario no intervenga hasta que la Universidad haya tomado una decisión definitiva sobre un caso. Legal porque la mayoría de los Reglamentos que regulan la actuación de los Defensores Universitarios lo tienen previsto, incluido el Reglamento por el que nos regimos en la Universidad de Granada, aunque el nuestro intenta suavizar un poco este principio.

“Cuando se reciba una queja con relación a un asunto que se esté tramitando y no se hayan agotado todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos, el Defensor Universitario podrá investigar los problemas planteados en conexión con la queja y solicitar la información que necesite, pero no podrá pronunciarse sobre el fondo de la misma ni utilizar los pronunciamientos formales a que se refiere el artículo 21.1 de éste reglamento” (art. 16.7 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Granada)

También el artículo 46 del “Borrador de Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Estudiante de las universidades españolas” restringe la actuación del Defensor al momento en que “se hayan agotado las anteriores instancias de reclamación”.

“Si el Defensor espera a que el Rector ya haya resuelto un recurso de alzada, las cosas se pondrán muy mal para el interesado. Y si no puede hacer nada hasta la resolución del recurso de alzada, con más razón deberá esperar a la resolución del recurso contencioso-administrativo, si éste se interpone. Por otro lado, una interpretación nada forzada del artículo 46 también obligaría a considerar que el recurso contencioso-administrativo es una de esas “anteriores instancias de reclamación” que hay que “agotar”. La consecuencia es perversa, pues hasta que el Defensor Universitario encuentre el terreno despejado para poder intervenir es posible que hayan transcurrido años, incluso que el alumno ya haya acabado o abandonado la carrera. Además, ¿para qué iba intervenir ahora que ya se ha pronunciado un Juez?

El respeto del requisito establecido por el artículo 46 obligaría al Defensor Universitario a intervenir exclusivamente, en coordinación con el interesado, dentro de los dos meses de que éste dispone para interponer un recurso contencioso-administrativo, y para entonces ya será, en la mayoría de las ocasiones, demasiado tarde. Si el Rector, después de haber resuelto el recurso de alzada, entendiéndose que debe atender la Sugerencia del Defensor Universitario, habría que proceder a una lenta y complicadísima revisión (...).

La cosa no se quedaría ahí. El artículo 46.1 está olvidando dos de las tres funciones esenciales de un Defensor Universitario. Estas tres funciones clásicas son: 1) informar a todos los miembros de la comunidad universitaria sobre el contenido y el alcance de sus derechos; 2) tramitar las quejas que éstos presenten en su Oficina y 3) sustanciar los procedimientos de conciliación y mediación para los que sea requerido. Por tanto, "los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario" con relación a una de estas tres funciones, y para llevar a cabo la tercera (también la primera de las enunciadas, obviamente) no puede esperar un Defensor Universitario a "que se hayan agotado las anteriores instancias de reclamación". Porque si se ha iniciado un procedimiento de mediación es precisamente para evitar que la victoria de una de las partes deje marca en la otra, para que no haya vencedores ni vencidos.

En definitiva, como se trata de un problema de gran calado, quizá lo mejor sea que el Estatuto del Estudiante no entre en esta cuestión, de manera que este debate se abra a propósito de la aprobación de los Estatutos de cada Universidad, o mejor incluso en el momento de aprobar los Reglamentos que regulan en cada Universidad las funciones del Defensor Universitario. *(Informe emitido por el Defensor Universitario de la Universidad de Granada a petición del Excmo. Sr. Rector de esta Universidad, con relación al artículo 46 del Borrador del Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Estudiante de las universidades españolas)*

Hay situaciones, en otro orden de cosas, en que la delimitación de competencias entre las distintas instituciones y órganos universitarios genera problemas de interpretación, o no es demasiado nítida, por lo que debe imponerse la cooperación. Es lo que ocurre, por ejemplo, con la ya tradicional interacción entre el Defensor Universitario y el Inspector de Servicios. Porque no es del todo correcto relacionar, sin más, al Defensor con la salvaguarda de derechos y al Inspector con el cumplimiento de obligaciones, ya que enfrente de una obligación normalmente hay un derecho. Más bien la diferencia entre ambas instituciones reside en sus respectivos vínculos de dependencia: el Inspector sigue las instrucciones del Rector y el Defensor rinde cuentas al Claustro.

Defensa de la colaboración de toda la comunidad universitaria

El verdadero Defensor es toda la comunidad universitaria. Quien defiende es el Defensor, pero lo hace con la fuerza que recibe del Claustro y de toda la comunidad universitaria que tiene detrás. En esa corresponsabilidad reside la legitimación de la institución que

represento y el fundamento del deber de colaboración al que me refiero.

- "Permítame RECORDARLE una vez más, y por última vez, el contenido del artículo 162.2 de los Estatutos de la Universidad de Granada: "Todos los miembros de la Comunidad Universitaria y los órganos de gobierno de la Universidad están obligados a auxiliar con carácter preferente y urgente, al Defensor Universitario" (*Recordatorio del Defensor Universitario sobre el deber de colaboración, con relación al Exp. 40/2009*)

- "Después de tres meses y medio, lo único que he recibido de Vd. son respuestas evasivas (...) Considero, por otra parte, que estas evasivas constituyen, por su contenido, una falta de respeto hacia la institución que represento (...) Le ADVIERTO pues que, de no recibir en el plazo de diez días el informe por escrito que, *sobre el fondo del asunto*, vuelvo a reclamarle ahora, pondré este caso en conocimiento de la Inspección de Servicios y daré cuenta al Claustro. (*Advertencia del Defensor Universitario con relación al exp. 40/2009*)

En líneas generales, el nivel de colaboración que ha dispensado la comunidad universitaria a este Defensor durante el curso 2009 ha sido muy satisfactorio.

"Debo hacer constar asimismo que (...) ha sido (...) ejemplar la colaboración que ha dispensado a este Defensor en el esclarecimiento de los hechos" (*Recomendación del Defensor Universitario sobre la realización de unas prácticas de incidencia, en relación con el exp. 56/2009*)

Por otra parte, la colaboración que recaba el Defensor puede ser individual o institucional, a su criterio. Por ejemplo, puede recabar la colaboración del Jefe de un servicio, o considerar más apropiada para ese caso la colaboración individual de uno de sus miembros; o puede actuar, como con frecuencia hace, en colaboración con una delegación de estudiantes, o bien recabar la colaboración individualizada de uno o varios estudiantes relacionados con un determinado problema.

Defensa de la cooperación con otras instituciones de defensa de derechos

El Defensor Universitario defiende los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria. Pero no se encuentra solo en esta lucha. Quien libra una batalla de este tipo nunca se encuentra solo. Las instituciones de garantía de derechos se arropan unas a otras y sus relaciones están siempre presididas por el principio de cooperación.

Han sido frecuentes las relaciones de cooperación que he mantenido a lo largo del año 2009 con otras instituciones de defensa de derechos, sobre todo cuando estaban en peligro, directa o

indirectamente, los derechos de los miembros de nuestra comunidad universitaria.

Cooperación con el Defensor del Ciudadano

“Me dirijo a Vd., en su calidad de Defensor del Ciudadano, para hacerle llegar la petición de un importante colectivo universitario, que afecta directa o indirectamente a órganos de gestión municipal (...) desde mediados de junio y hasta mitad de septiembre, el servicio de autobús del Campus de Cartuja se minimiza, llegando a ser prácticamente inexistente. (...) en estas fechas el número de estudiantes que acceden al *campus* es muy reducido. No obstante, esa reducción no se produce en el caso de los trabajadores de la Universidad, al menos en el horario de principio y fin de jornada laboral, por lo que éstos quedan desatendidos” (*Comunicación del Defensor Universitario de la Universidad de Granada al Defensor del Ciudadano de esta ciudad, con relación al itinerario de los autobuses de la empresa Rober en el Campus universitario de Cartuja y sus inmediaciones*)

Cooperación con el Defensor del Pueblo Español

“Mi dirijo a Vd., en mi condición de Defensor Universitario de la Universidad de Granada, para poner en su conocimiento una queja presentada en mi Oficina con relación a la cual solicito su ayuda, pues carezco de competencia para dirigirme directamente al Ministerio. (...) El problema que le planteo no reside en esa denegación de beca correspondiente al curso 2007/08, que fue correcta, a pesar de que se trataba de la simple sustitución de una casa por otra, sino en el hecho de que, en el presente curso 2008/09, se le ha vuelto a denegar, en este caso por no haber sido becario el año anterior. (...) ha terminado sin beca dos cursos consecutivos: en el curso 2007/08 por incumplimiento de los requisitos económicos, y en el curso 2008/09 porque, aunque ahora sí los cumpla, el curso anterior no los cumplió, así como suena. Y todo ello, porque su familia ha cambiado de casa. Esta segunda denegación ha tenido lugar en estricta aplicación del artículo 26.5 de la *Resolución de 2 de junio de 2008 de la Secretaría de Estado de Educación y Formación, por la que se convocan Becas de carácter general y de movilidad, para el curso académico 2008-2009, para alumnado universitario y de otros estudios superiores* (BOE de 24 de junio), que textualmente dice: “Para obtener beca para la realización del proyecto de fin de carrera será preciso haber superado todos los créditos del plan de estudios, habiendo disfrutado en el curso 2007-08 de la condición de becario/a de la convocatoria general o de movilidad del Ministerio de Educación y Ciencia”

El problema no se encuentra, pues, en el acto de aplicación de esta norma, sino en la norma misma, por lo que pasa a tener carácter general y hace todavía más apropiada, en mi opinión, la intervención en este asunto del Defensor del Pueblo Español, que es lo que desde esta instancia le solicito (...) Es en concreto el inciso final del precepto transcrito el que traslado a su consideración, porque es ahí donde entiendo que se produce una quiebra del principio de igualdad consagrado en el artículo 14 de nuestra Constitución. El término de comparación quedaría establecido entre este alumno (o cualquier otro que se encuentre en la misma situación), por un lado, y por otro por el resto de estudiantes que han solicitado beca para la realización de sus proyectos fin de carrera en el presente curso académico, porque de lo que estamos hablando no es del principio de igualdad *en la aplicación* de la norma, sino del principio de igualdad *en la propia norma*. (...) Es, pues, la licitud de una norma de aplicación general y con vocación de permanencia en el ordenamiento jurídico lo que traslado a su consideración, más que un caso concreto” (*Escrito dirigido al Excmo. Sr. D. Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo Español, en relación con el expediente 38/2009, de los tramitados ante este Defensor Universitario*)

Cooperación con el Defensor del Pueblo Andaluz

La Institución de defensa de derechos con la que más coopera esta Oficina desde hace años es el Defensor del Pueblo Andaluz. Como acto más destacado, debo reseñar que en 2009 los Defensores Universitarios andaluces hemos tenido la oportunidad de acompañar al Defensor del Pueblo Andaluz en la presentación ante el Parlamento de Andalucía del "Informe especial sobre protección de discapacitados en las universidades andaluzas", en cuya elaboración había tenido una importante participación la Universidad de Granada por medio de mi antecesora en el cargo la profesora Purificación Fenoll Hach-Alí.

Cooperación con el resto de defensores universitarios

La cooperación entre defensores es prácticamente cotidiana. Como evento más destacado en este capítulo, destaco nuestra participación en el Encuentro Nacional de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad de Zaragoza en octubre de 2009. En ese Congreso tuve el honor de ser elegido miembro de la Comisión Ejecutiva Nacional de Defensores Universitarios, lo que nos permitirá mayores posibilidades de cooperación en el futuro.

Cooperación con el Ministerio de Educación

También he colaborado con otros entes u órganos administrativos.

"El precepto sometido a la consideración de este Defensor Universitario es el artículo 46 del Borrador del Estatuto del Estudiante Universitario, que dice:

"Artículo 46. Sobre el Defensor del universitario.

1. En los términos previstos por los Estatutos de las Universidades, los estudiantes podrán acudir al Defensor del universitario cuando sientan lesionados sus intereses individuales o colectivos y se hayan agotado las anteriores instancias de reclamación.
2. Los estudiantes colaborarán, en los términos y cauces que establezcan las universidades, con los gabinetes del Defensor del universitario, a través de sus consejos de estudiantes u órganos de representación".

Este artículo merece, en mi opinión, las consideraciones que a continuación se exponen, que trasladaré a la autoridad requirente de este informe, el Rector de mi Universidad y, por indicación de éste, a la Secretaría de Estado de Universidades del Ministerio de Educación (...) Sobre la base de las consideraciones que acabo de exponer, considero que una posible redacción alternativa del precepto analizado podría ser ésta:

"Artículo 46. El Defensor Universitario como garante de derechos.

1. En los términos previstos en la ley y en los estatutos de cada universidad, los estudiantes podrán acudir al Defensor universitario cuando entiendan que han sido vulnerados sus derechos y libertades por las actuaciones de los órganos y servicios universitarios.
2. Los gabinetes de los defensores universitarios mantendrán relaciones de colaboración permanente con los consejos y órganos de representación de los estudiantes, a través de los cauces que establezcan las propias universidades".

(Informe emitido por el Defensor Universitario de la Universidad de Granada a petición del Excmo. Sr. Rector de esta Universidad, con relación al artículo 46 del borrador del

Defensa de la calidad docente e investigadora

Con la investigación crece la Universidad verticalmente. Con la docencia lo hace horizontalmente y de forma exponencial. El profesor universitario que no investiga se convierte en un mero transmisor de información, actividad que puede ser mejor o peor realizada, pero que no tiene nada que ver con esa docencia concebida para *proyectar lo que se descubre y enseñar a descubrir descubriendo*.

La docencia viene a ser como una gran pantalla donde se proyectan los conocimientos adquiridos en la investigación. Sea fundamental o aplicada, la investigación es esencial para cualquier sociedad que pretenda desarrollarse y la universidad es ese lugar donde se forman nuestros investigadores. La obligación del Defensor Universitario es garantizar que esta tarea cuente con los medios adecuados y discurra por los procedimientos más convenientes.

Si el nivel de investigación de un profesor universitario suele marcar el cenit de su éxito profesional, su nivel de docencia casi siempre marca su plena realización personal, una realización que le permitirá incluso conseguir el posible privilegio de llegar a ser llamado "maestro". Esa capacidad para formar profesionales cualificados constituye el mejor signo de madurez institucional de una universidad.

Para realizar una docencia de calidad son necesarios, hoy en día al menos, unos medios técnicos adecuados y actualizados. Es cierto que el buen docente no necesita demasiado para transmitir, pero unos mínimos sí que son imprescindibles para facilitar esa maravillosa tarea.

"Este Defensor cita a los profesores implicados en el despacho del profesor (...), donde se mantiene una larga reunión con los mismos abordando dos aspectos del problema: en primer lugar, el análisis del proceso seguido para subsanar las anomalías surgidas en la convocatoria de junio y en la finalización de las clases (...) y, en segundo lugar, en la evaluación de las prácticas (...) Por otro lado, el Defensor Universitario aborda el tema de fondo sobre el cumplimiento de obligaciones docentes de los profesores afectados, haciendo una revisión de las mismas según la normativa vigente, aludiendo al cumplimiento de las tutorías, asistencia a clases, cumplimiento de programas, existencia y publicidad de los criterios de evaluación, coordinación de enseñanzas, etc., realizando un RECORDATORIO ORAL de todos estos aspectos (...)" (Comunicación del Defensor Universitario de la Universidad de Granada, en relación con los expedientes 93, 94, 95 y 136/09)

"Como resultado de la reunión que acabo de mantener (...), y teniendo en cuenta (...) la predisposición a corregir errores (...) le comunico la decisión de

darle un último margen de confianza en la esperanza de que cumpla con todas y cada una sus obligaciones docentes con el nivel de calidad exigible, sin tomar, por ahora, ninguna otra medida. No obstante, le ADVIERTO de que si se produce en el futuro un solo incumplimiento más de cualquiera de estas obligaciones, me veré obligado a trasladar inmediatamente el caso a la Inspección de Servicios para la tramitación del correspondiente expediente disciplinario". (*Advertencia del Defensor Universitario, en relación con los exps. 93, 94, 95 y 136/2009*)

ÚLTIMA CONSIDERACIÓN DEL DEFENSOR ***Defensa de la Institución***

En la Universidad no se producen más conflictos que en las familias, en la política, en las asociaciones de vecinos, en las calles, en los sindicatos, en los Ayuntamientos, en las entidades financieras, en los centros de trabajo, en el deporte, en las cofradías, en las iglesias, etc. Pero no conozco a ninguna otra entidad que sea capaz de poner sobre el mostrador todos sus problemas varias veces al año, como hace la Universidad a través de informes como éste, reconociendo y hasta enumerando una a una todas sus heridas. Si otra entidad o empresa lo hiciera, quizá tendría sus días contados. Sin embargo, nosotros seguimos aquí, cinco siglos después. Puede que sea suerte, pero también puede ser que hayamos descubierto que cuando abrimos las ventanas se airean nuestras aulas. Ese aire fresco que va entrando tiene mucho que ver con ese compromiso que todos nosotros hemos contraído con la sociedad a la que nos debemos.

Cuando el Defensor detecta un fondo de razón en una queja debe pasar inmediatamente a resolverla, empezando por recabar toda la información posible. A lo largo de todo el año he tenido que recurrir, una y otra vez, a solicitar esa información a los órganos administrativos y a los responsables universitarios que estaban afectados por las quejas, y he de decir -lo hago con satisfacción y orgullo- que casi siempre he encontrado una respuesta digna de todo elogio y admiración, ya que, en la mayor parte de los casos, han sabido anteponer los intereses universitarios a los personales, haciéndose gala además de un talante exquisito y de una comprensión muy de agradecer.

Esta complicidad la valoro especialmente porque entiendo que no siempre es fácil abstraerse de esas sensaciones que cualquiera puede experimentar cuando recibe la llamada del Defensor porque algo ha podido fallar.

Cuando la respuesta del órgano administrativo no ha estado a la altura de las circunstancias, mis Recordatorios y Advertencias han sido normalmente suficientes para reconducir la situación, aunque a veces se ha tenido que acudir a otras instancias. El simple esclarecimiento de la verdad ya funciona como "castigo" para el

agresor y como satisfacción para el agredido. Por eso, el Defensor Universitario siempre afronta los casos desde la perspectiva de la más noble de las defensas: la de la verdad, porque defender la verdad es defender a la Universidad como institución.

En la actuación del Defensor se dan cita la legalidad, la verdad, la convivencia, la responsabilidad, la generosidad, el trabajo digno, la elegancia, el talante y la proyección social que se espera de todos nosotros, los universitarios. En este contexto el Defensor siempre estará al lado de la parte más débil, y aunque el Defensor ni es un abogado ni tampoco es un juez, cierto es que quizá algo tiene de "juez de paz".

ANEXO I:

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS Y RESUMEN GRÁFICO DE DATOS

Los datos y gráficos que aparecen en esta sección están basados en las **doscientas cuatro quejas** formalmente presentadas en la Oficina del Defensor Universitario durante el año 2009. La estructura que se ha seguido responde a los siguientes criterios:

1. Distribución de las quejas a lo largo del año, atendiendo al mes de su formulación.

2. Porcentaje de quejas presentadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria: alumnos, de grado y postgrado, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS).

3. Distribución de las quejas según los centros de origen. El concepto *origen* se refiere al centro, servicio, etc. al que pertenece la persona que presenta la queja.

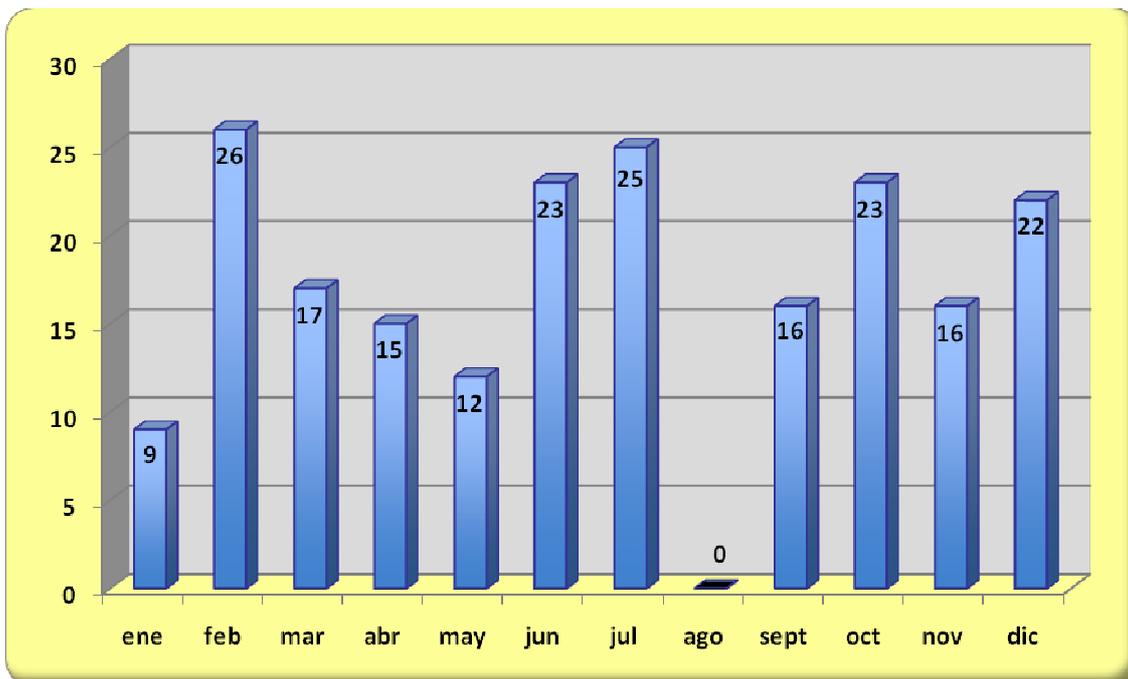
4. Distribución de las quejas según su destino. El *destino* hace alusión a la persona u órgano contra el que la queja se dirige. Se observa que el destino final de las quejas suele estar relacionado con el propio centro de origen (profesores, departamentos, servicios y órganos de gobierno de los centros) y que parte de ellas van dirigidas hacia los servicios y órganos generales de gobierno de la Universidad.

5. Distribución de las quejas según su naturaleza u objeto.

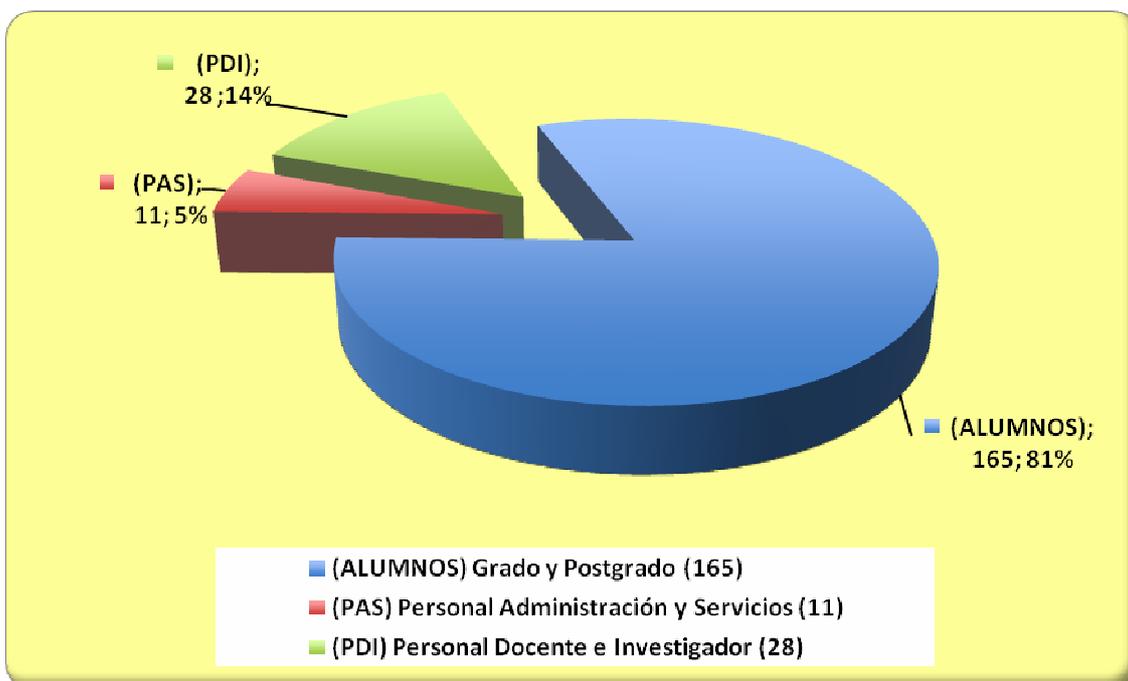
6. Clasificación de las quejas por razón de género.

7. Clasificación de consultas con gestión y correos electrónicos atendidos.

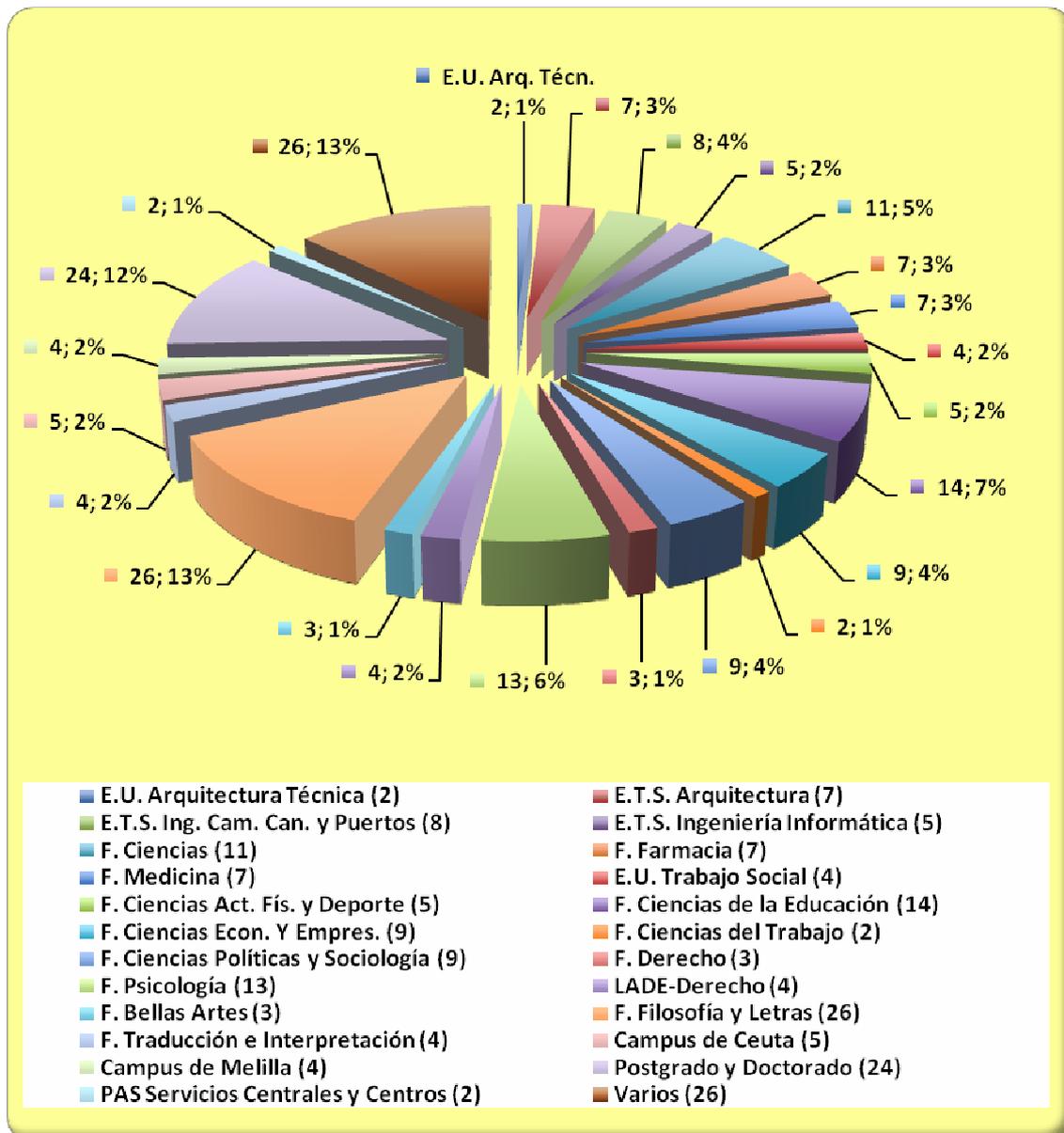
1) distribución de quejas según su fecha de presentación



2) Distribución de quejas por sectores



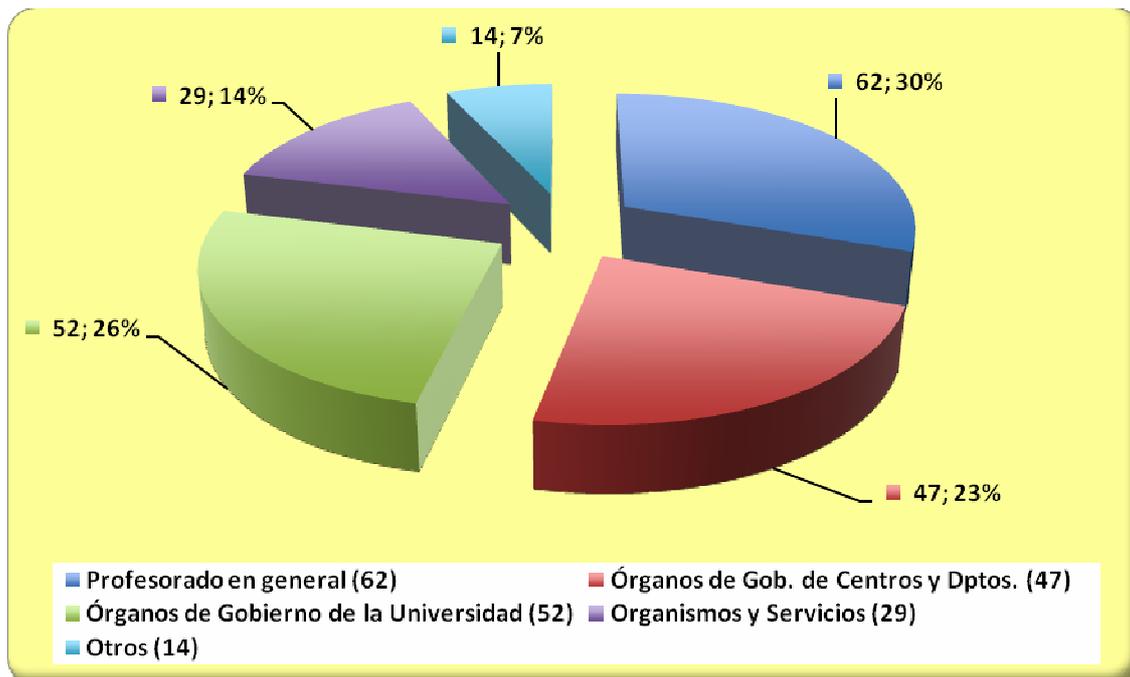
3) Distribución de quejas según su origen



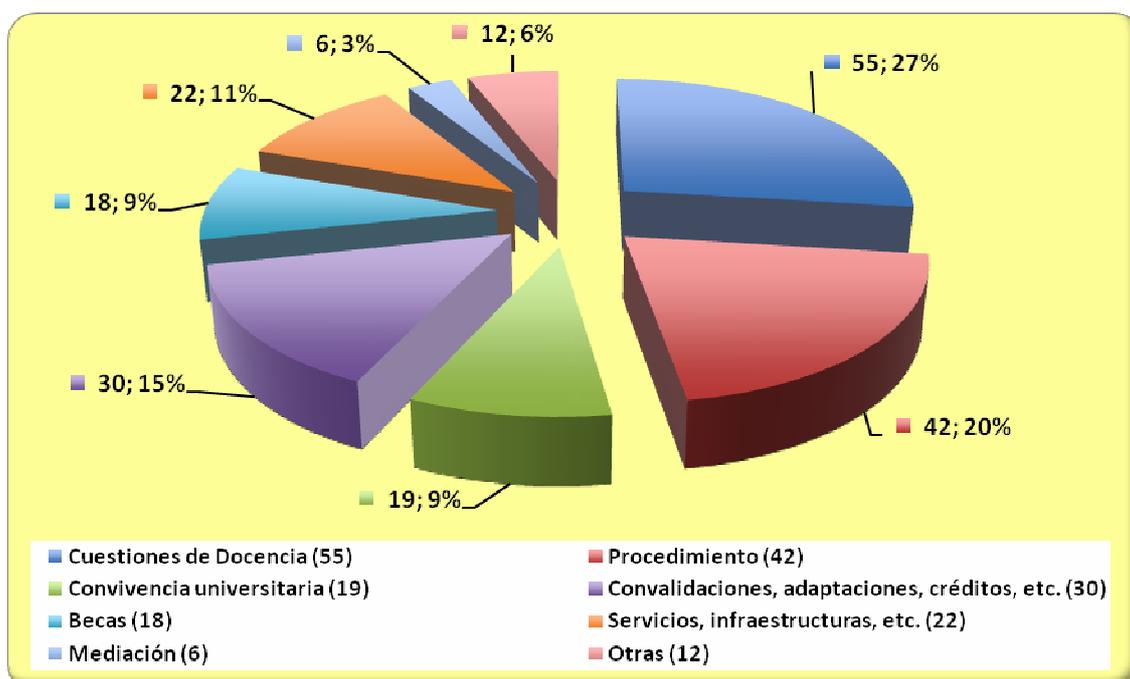
(*) No se debe confundir el origen con el destino de las quejas.

(**) El valor del % es aproximado por haberse redondeado los decimales.

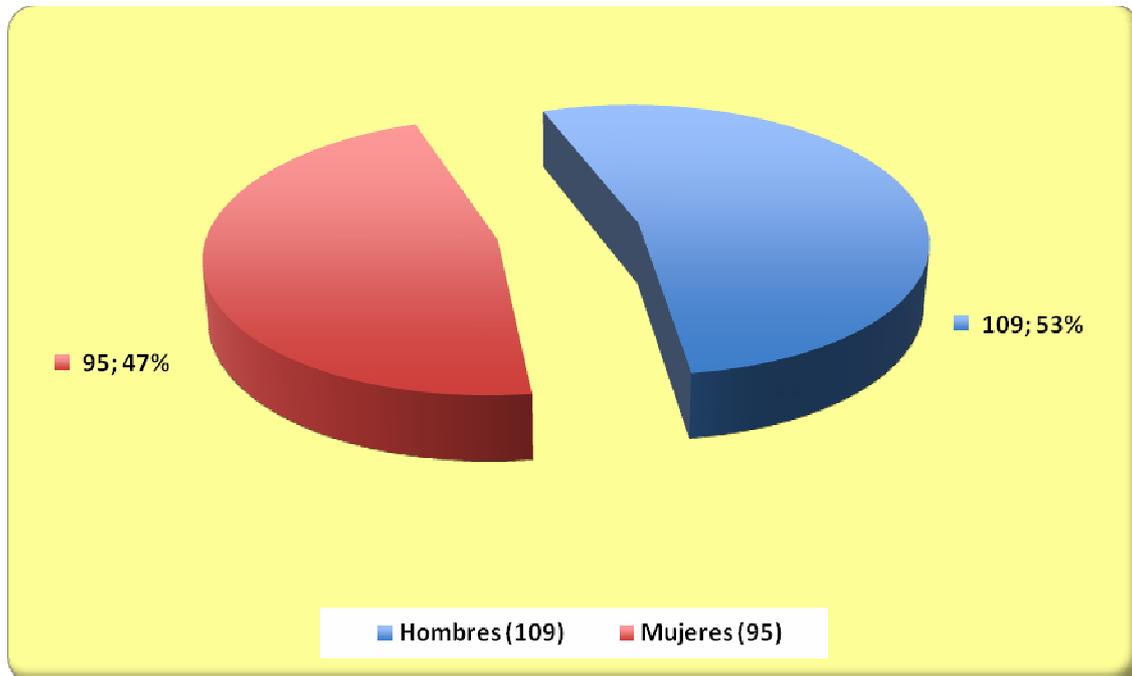
4) Distribución de quejas según su destino



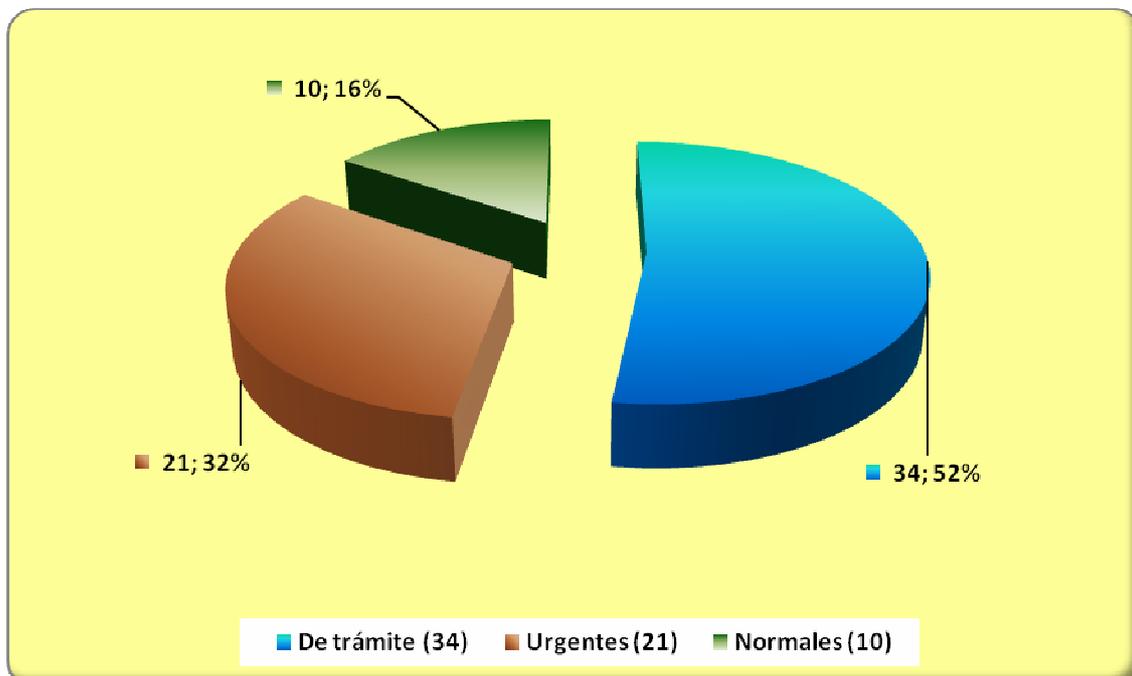
5) Distribución de quejas según su naturaleza



6) Distribución de quejas por razón de género



7) Consultas con gestión: distribución según sus características (Número total 421)



						licenciatura de Administración y Dirección de Empresas. El alumno académico solicita otra beca Erasmus que ha sido denegada. Asimismo solicita beca para el curso de Granada. En esta última solicitud se aplican los mismos criterios en la selección.
13/09						Una alumna de master que entregó su solicitud de beca en mano al profesor de la otra Universidad, quiere saber por qué no le ha concedido la beca de que está matriculada en el segundo curso.
14/09						Un alumno solicita la valoración de su expediente en Málaga, como expedido en la Universidad de Granada. Los cursos fueron realizados en función de un acuerdo adoptado como consecuencia de no haber sido adoptado. Asimismo solicita poder acceder por la vía de la titulación.
15/09						A una estudiante le ha sido denegada la beca por sus condiciones económicas que no comprende el motivo por el cual.
16/09						Un alumno se queja de que no le ha sido concedida la beca por su evaluación en varias asignaturas.
17/09						Un estudiante aprueba las asignaturas teóricas pero no las prácticas. Alega que por no haber hecho las prácticas para las que no estaba pre-matriculada para la convocatoria extraordinaria de septiembre al C.A.P.
18/09						Un alumno que ha suspendido una asignatura solicita una descoordinación interna de la Universidad por varias circunstancias, entre ellas la baja de matrícula que había ocasionado que no se impartiera la asignatura.
19/09						Unos alumnos que habían solicitado una beca al Ministerio de Educación como estudiantes de intercambio lo han hecho dentro de plazo y formalmente. La Universidad para reclamar y se les ha denegado la beca. Habían sido tramitadas debido a un error administrativo.
20/09						Una alumna denuncia una presunta copia de una biblioteca de la Universidad.
21/09						Un alumno que se matricula en una asignatura comprueba que no puede matricularse por no cumplir los requisitos. Cuando procede a su ampliación de plazo de solicitud de devolución de plaza ya que el error es de la administración de la asignatura.
22/09						Al ir a inscribirse en el Programa de Intercambio comprobó que ya figuraba inscrita. Solicita que nadie pueda inscribirse en nombre de ella.
24/09						Una alumna denuncia que se le ha devuelto los libros correspondientes a las dos matrículas.
25/09						Unos estudiantes se quejan de trato de discriminación.
26/09						Anexo al expediente 13 de 2009
27/09						Se queja una alumna de falta de información.

28/09						Un estudiante que se encuentra en el Defensor que se le permita formarse en un curso determinado.
29/09						Una alumna que había solicitado evaluación de una denuncia que le había sido denegada porque existía un defecto de información que se le había comunicado. Estudiante del curso 2008/09 como en el curso anterior.
30/09						Expediente archivado y remitido a los servicios de atención al estudiante.
31/09						Un alumno solicita que se le reconozca el curso de libre configuración, acogiéndose al convenio de la Universidad de Granada y un colegio de la provincia de Granada.
32/09						Una estudiante que se matriculó en un curso de libre configuración posteriormente, y por motivos personales no pudo cursarlo. En el año 2009 desea retomar sus estudios pero los cursos han dejado de impartirse. Solicita que se le devuelva el importe de la matrícula.
33/09						Un alumno que en la convocatoria de admisión de listas provisionales de admitidos con beca no aparece en las listas definitivas no aparece con beca. Se le ha valorado la competencia lingüística y se le ha valorado la competencia lingüística.
34/09						Una alumna que había agotado todas las convocatorias de "gracia" solicita una convocatoria de "gracia" informada adecuadamente de la inexistencia de becas que le impidió planificar adecuadamente su carrera.
36/09						Se solicita la posibilidad de un curso de prácticas (Practicum).
38/09						Se reclama ante el Defensor Universitario por la existencia de determinadas becas. Al interesado le fue denegada la beca de Fin de Carrera por el simple hecho de no haberla solicitado. Denegado.
39/09						A un alumno que solicitó ampliación de matrícula le comunican que, al día siguiente, se le comunicará el informe favorable del centro.
40/09						Una alumna denuncia el comportamiento de un profesor que asistió en su despacho a la revisión de su expediente.
41/09						Una estudiante se queja de que le han denegado el curso extraordinario para abonar el segundo curso de matrícula de una asignatura.
43/09						Un alumno, que el pasado mes de julio se presentó a selectividad y titulado, alega que, en las listas de titulados.
42/09						Un estudiante considera que los cursos de matrícula en un practicum no fueron los adecuados.
44/09						A través de un escrito expuesto en el Defensor se comunica a unas alumnas que les han denegado la beca. Puestas en contacto con el coordinador de becas se les realiza realizar ningún trámite más. Posteriormente se les denegada la beca debido a no haber realizado el trámite.
46/09						Una alumna se queja de que se le ha denegado la beca.

						académica que había presentado en pretendía que figurase una determinación
47/09						Una estudiante solicita que se le aplique el Planificación Docente y Exámenes cómputo de una evaluación.
48/09						Se solicita poder realizar el C.A.P. e que empiecen a funcionar las nuevas
49/09						Varios alumnos de una titulación de Facultad.
52/09						Debido a la denegación de convalidación solicita orientación e información para
53/09						Varios alumnos solicitan que se mantenga atendiendo la videoteca de una Facultad
54/09						Un alumno solicita beca de estancia en Valparaíso (Chile), para el verano de provisionales se le concede la plaza. listas definitivas se le ratifica la publicación, unos días después, reciben informarle de que han recibido una deberá esperar a otra adjudicación.
55/09						Unos alumnos que realizaron un reconocimiento de 3 créditos de libre su expediente solamente aparece el m
56/09						Tras una enfermedad, un alumno solicita obligatorias de una asignatura. D desencuentros con su profesor, el alu Universitario.
57/09						Una alumna solicita información al D una beca.
58/09						Un alumno que hace siete meses solicita en el departamento correspondiente n
60/09						A una estudiante le fue concedida adjudicación, al proceder a realizar u adjudicación no se contempla tal pos Con posterioridad le comunican que s Solicita volver a acceder a la plaza qu
61/09						Se queja de que los criterios de anunciados un mes después de la real
62/09						Se solicita la intervención del Defe correctamente el derecho a la convalidación
63/09						Se solicita la intervención del Defe correctamente el derecho a la convalidación
64/09						Se solicita la intervención del Defe correctamente el derecho a la convalidación
67/09						Varios alumnos solicitan la intervención se repare la discriminación a que Master y que ello no les afecte a su ev
68/09						Un alumno denuncia plagio en un

						asignatura, así como un uso indebidamente de la Universidad.
69/09						Un estudiante solicita la intervención del Defensor Universitario. En los meses de septiembre solicitó una beca de matrícula y al día de la fecha no había recibido respuesta.
70/09						Se solicita la intervención del Defensor Universitario para que reconozcan como créditos de libre elección los cursos que se cursaron en el Centro de Lenguas Modernas.
71/09						Debido a una intervención quirúrgica un alumno no ha podido asistir a clases y solicita que se le devuelva su matrícula como la devolución de un curso.
72/09						Una alumna que ha realizado unas prácticas en el extranjero en la Universidad durante un periodo de seis meses solicita que se le devuelva el importe de las cantidades ingresadas no coincidentes con el importe de las becas.
73/09						A una alumna se le comunica que debe pagar el importe de las becas M.E.C. correspondiente a los cursos que solicita que se le conceda la posibilidad de pagar en plazos, así como se le adjudiquen las becas que se le denegadas por disfrutar las becas del M.E.C.
74/09						Un alumno que ya tiene cursada una titulación solicita que se le devuelva el importe de la titulación que actualmente cursa de la que se le denegada, por lo que solicita la intervención del Defensor Universitario.
75/09						A una alumna se le notifica, tras comprobar que no ha devuelto el importe de la beca del M.E.C. que se le informa que no procede.
76/09						Se siente incorrectamente tratada durante el curso de la titulación por el Defensor Universitario para poder acceder a los efectos pide que se aplique el importe de las becas que, si es posible, se le devuelvan las tasas.
77/09						Un grupo de alumnos se queja de que un profesor y su posterior incorporación no se han aplicado los criterios de evaluación. Asimismo, se queja de la profesora que ha sustituido al profesor.
78/09						A una alumna matriculada en unas J. de la titulación no le han tramitado el certificado de inscripción. Transcurrido un mes, aún no ha recibido el certificado.
79/09						Se denuncian presuntas irregularidades en la gestión del centro del Campus.
80/09						Una alumna a la que se le adjudica una beca solicita que se le notifique de la Universidad rechazada.
82/09						Un alumno solicita que se le aplique el importe de las becas del Consejo de Gobierno sobre los planes de estudio.
83/09						Un alumno solicita que se le aplique el importe de las becas del Consejo de Gobierno referente a los planes de estudio.
84/09						Un alumno que solicita que se le aplique el importe de las becas del Consejo de Gobierno referente a los planes de estudio.
85/09						Alumno que solicita se le aplique el importe de las becas del Consejo de Gobierno referente a los planes de estudio.
86/09						Alumno que solicita se le aplique el importe de las becas del Consejo de Gobierno referente a los planes de estudio.

87/09					Solicita la intervención del Defensor, presentado varias quejas en el deca, criterios de evaluación de una asignatura la profesora.
88/09					Alumna que debido a varios cambios becas "Erasmus" se siente perjudicada. Universitario intervenga para que se resuelva en Urbino.
89/09					Se quejan del procedimiento utilizado por la comisión de reforma de los estatutos.
90/09					Se denuncia la utilización indebida de un recurso que legalmente está disuelta.
91/09					Unos alumnos que durante el curso de ERASMUS no han recibido la ayuda acordada el 06/07. Denuncian que en ningún momento se debía ser becario para optar a la ayuda.
92/09					Una alumna se queja de que un profesor aplica criterios de corrección y de que también quiere eliminar materia.
93/09 94/09 95/09					Un grupo de alumnos denuncia el alto coste de la matrícula que consideran está relacionado con la calidad de la enseñanza.
98/09					Un grupo de alumnos solicita la intervención del Defensor para que le convaliden el master que están cursando, aseguró, en el momento de formalizar la matrícula la calidad de la que ahora parece carecer.
100/09					Un alumno se queja de determinados aspectos del arrendamiento de un piso que tiene alquilado.
101/09					Una alumna solicita la revisión de un curso, teniendo en cuenta los criterios de evaluación.
102/09					Un grupo de alumnos se queja de la calidad del programa de la asignatura.
103/09					Una alumna solicita la intervención del Defensor para que sea concedida una permuta en el destino de un curso.
104/09					Un estudiante delegado de curso se queja de la aplicación de los artículos 21 y 22 del reglamento general.
105/09					Se denuncia el incumplimiento por parte del profesor de las clases, del programa de la asignatura.
106/09					Se pide la intervención del Defensor para que se convalidadas, como créditos de libre elección, las asignaturas de una empresa.
107/09					Se impugna el examen de una asignatura, alegando que se realizó durante todo el cuatrimestre.
108/09					Un estudiante de una doble titulación solicita la intervención del Vicedecano en relación con una situación de conflicto en el marco de un preacuerdo Erasmus. El Defensor efectivamente interpretación jurídica de la situación en el centro, y aduce también la existencia de un Defensor le ofrece recomendar al

					solicitud, sobre la base de la informa le había facilitado y convoca una re para determinar el régimen aplicable.
109/0 9					Se queja de que el departamento no que, según su Secretario, había agotado
111/0 9					Un alumno se queja de trato irrespetu
112/0 9					Solicita la intervención del Defensor calificación otorgada a su Tesis Docto
113/0 9					Se queja del procedimiento utilizado
118/0 9					Se solicita la intervención del Defensor los alumnos a comprar el libro editado además plagado de errores gramatical
121/0 9					Se denuncian problemas en el desar revisión de exámenes en el centro y Universitario.
122/0 9					Se queja de la forma de evaluación revisión de los mismos, así como de t
123/0 9					Un estudiante se queja de haber s formulación del examen.
124/0 9					Denuncia incumplimiento por parte actas.
125/0 9					Un alumno que había solicitado una hecho público el baremo aplicado a que formaban la comisión de selecció
127/0 9					Denuncian la tardanza, por parte de l solicitud de convalidación de estudios
128/0 9					Se queja de la tramitación y de la com sido deficientes, en particular del des administración.
129/0 9					Se solicita incluir en su expediente u beca Erasmus, la cual está convalidada asignatura había sido excluida de "Erasmus" los realizó con la licenci plan de estudios.
130/0 9					Después de dos años matriculado en recibido el carnet universitario. Lo h ocasiones en la Secretaría de su Facul
131/0 9					Un alumno de prácticas en una Unida de abril no ha cobrado. Se ha dirigid pero no ha recibido respuesta.
132/0 9					Le indican en la secretaría de su cent de primer curso, que no puede optar cubiertas, ya que éstas se adjudican p información referente a la adjudic completa y pública y se apliquen crite
133/0 9					Una alumna que se encuentra en Br con una beca Erasmus se queja de remuneración a cobrar a partir de

						semanas de la vuelta aún no se le habi
134/0 9						Un alumno denuncia ante el Defensor de la Asignatura le ha negado el derecho a e
136/0 9						(Expediente anexo a los 93, 94 y 95)
137/0 9						Se solicita la intervención del Defensor de la Asignatura para que revise correctamente los criterios de evaluación
138/0 9						Una alumno que no abonó el pago de matrícula y posteriormente, se queja de no haber sido admitido
139/0 9						Se denuncia que en la publicación de la lista de calificaciones no se tiene en cuenta la fecha de revisión.
140/0 9						Una alumna se queja de que, después de haberse matriculado, no se tienen en cuenta sus calificaciones de cursos anteriores admitidos en el orden de puntuación por el Defensor de la Asignatura
142/0 9						Se queja de que una de las profesoras no ha estado presente en la revisión del examen, y que los trabajos han sido entregados fuera de plazo.
143/0 9						Durante los dos primeros días de clase no se han dado las clases previstas.
145/0 9						Alumna de doctorado alega que, al revisar la matrícula aparece en la carta de pago la dicción "matrícula de curso" interesada comenta que desde el curso anterior no ha pagado y sin ningún éxito su tarjeta de estudio no le ha llegado un documento que no se ha emitido.
146/0 9						Un alumno que el día 28 de septiembre no ha pagado el plazo de la matrícula correspondiente y solicita que se le conceda un plazo extraordinario.
147/0 9						Una alumna celíaca solicita un menú adaptado para los Universitarios para ella y para todos los compañeros.
149/0 9						Se queja de que en la defensa de su tesis doctoral no se han dado de los miembros del tribunal vertía en su contra a una persona que con su trabajo.
150/0 9						Un alumno matriculado en una asignatura solicita que se le permita cambiar de asignatura, ya que considera que no puede cursarla.
153/0 9						Una alumna a la que le son guardadas las asignaturas pendientes, una asignatura, por haberlas aprobado en cursos anteriores, solicita eximia a su vez del pago correspondiente.
156/0 9						Una alumna se queja de que un profesor no ha estado presente en la revisión del examen.
157/0 9						Un alumno que realizó el examen de acceso a la universidad solicita que se le conceda al que debe poner la nota en el acta de calificación que interceda entre los profesores para que se le conceda el acta.
158/0 9						Un alumno se queja de que se le ha concedido un curso de libre configuración y como consecuencia de ello no puede acceder a Secundaria.

159/09						Un alumno denuncia que un profesor que otros compañeros sí pudieron asistir.
160/09						A un alumno que había sido admitido con fecha 20/10/09 que está excluido de optar a ninguna de las opciones que ofrece el curso académico.
161/09						Se denuncia defectuosa información en las actas.
162/09						Alumna que, habiéndose presentado a un examen, las actas como "No presentado", quiere que se corrija.
163/09						Se denuncia una permanente falta de información en su expediente.
164/09						Una alumna, que se presentó a un examen, que las notas aparecieron en acta autoevaluativa, las actas aparece como "no presentado", tras la revisión tiene un "5". Solicita que se corrija.
165/09						Se denuncia que, habiendo solicitado un Título para realizar un Master en la Universidad de la Secretaría de su Facultad.
166/09						Se queja de haber sido excluida del primer cupo de titulados, cuando en el momento de publicar en Internet no se advertía que no había cupo.
167/09						Habiendo agotado las seis convocatorias de compensación de créditos que le es de derecho.
168/09						Debido a la revisión de oficio de las actas académicas 2008/2009, se ha comprobado que los académicos, por lo que tiene que devolver la fracción de la cantidad para poder devolver el dinero.
169/09						Un alumno sale de la biblioteca con un libro prestado, y al pasar el arco salta la alarma, existiendo un mensaje interno que indica la existencia de un mensaje interno que indica que considera que vulnera sus derechos.
170/09						Pide que se constituya un tribunal para resolver el caso.
171/09						Se denuncia el robo de una bicicleta. Solicita la ayuda del Defensor y, en consecuencia, de la cámara de seguridad que hay en el departamento.
173/09						Denuncia las difíciles relaciones que se mantienen en la investigación en el que participa.
174/09						Alumna que, tras solicitar la corrección de un examen, el tribunal del departamento, se le notifica que el examen es válido por el Profesor.
175/09						Denuncia los problemas ocurridos con el examen, a estos problemas no ha podido matricularse.
177/09						Tras solicitar la revisión del examen, el Departamento, se le notifica que el examen es válido por el Profesor.
178/09						Se denuncia la oferta de un master que no es de dicha naturaleza.

179/09						Un alumno nos informa de que, a p anterior coordinador de un prog convalidación de las asignaturas cu actual coordinador se niega a convalid
180/09						Una vez abonados los derechos de ex a retirarlo de la secretaría de la Fac entregar el título ya que no ha correspondiente al último año de carr
184/09						Un alumno solicita poder acceder a un que en la actualidad no tiene acceso.
185/09						Se solicita aclaración sobre los plazos en lengua extranjera, así como la solici
186/09						Ha solicitado acceder a un curso de E ha reservado el porcentaje correspond la intervención del Defensor Univers matricularse.
187/09						Solicita realizar el examen de extraordinaria de diciembre, ya que mala información en los plazos de sol
188/09						Un grupo de alumnos denuncia las pe Escuela.
189/09						El Decano de una Facultad traslada presentada en la misma por una alum el examen de una asignatura.
190/09						Se denuncia el robo de una bicicleta e
191/09						Una alumna denuncia que no se asignatura que previamente le fue con
192/09						Una alumna que ha solicitado una b curso 2010/2011 y ha sido excluida según la resolución reúne los requ convocatoria.
193/09						Denuncia que se le ha denegado la b las plazas han sido adjudicadas a p exigidos en la convocatoria.
194/09						Se denuncia maltrato psicológico e facultad.
195/09						Antes de la matriculación le inform Específicos y de las asignaturas de lib
196/09						El Master en el que está matriculada financiada por la Universidad de Cooperación. Le ha sido adjudicada información sobre las fechas d incorporación a destinos, etc.
197/09						Una alumna denuncia que, realizando sintió humillada por la intervención d
198/09						El Master en el que está matriculada financiada por la Universidad de Cooperación. Le ha sido adjudicada información sobre las fechas d

						incorporación a destinos, etc.
199/09						Un alumno que, estando matriculado nivel 3A, equivalente al B1 del Marco Común Europeo (A2) para acreditarlo en su solicitud de plaza.
200/09						No le ha sido asignada ninguna plaza de inglés.
201/09						No le ha sido asignada ninguna plaza de inglés.
202/09						No le ha sido asignada ninguna plaza de inglés.
203/09						Habiendo sido aceptada en la Universidad de Sevilla en diciembre se entera, de forma no oficial, que no se le ha asignado plaza.
204/09						Se denuncia falta de información sobre el procedimiento que solicita responsabilidad patrimonial.

B) QUEJAS PRESENTADAS POR EL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

2009

EXP.						RESUMEN
04/09						Se solicita la homologación de una beca para la tesis doctoral. Esta beca era de plaza otorgada por el Ministerio de Asuntos Exteriores.
08/09						Durante el curso académico 2006/07 vuelve a solicitar para el curso académico 2007/08 para las categorías contractuales que le darían derecho a plaza.
10/09						Un Profesor, que ha sido codirector de tesis y ha publicado diferentes trabajos, denuncia que no aparece como coautor de la misma y solicita oportunos para que se reconozca su coautoría.
23/09						Se solicita el seguimiento del recurso de amparo de la Resolución de la convocatoria de un plaza de Doctor.
37/09						Se pide información sobre la normativa que regula el profesorado a la hora de la distribución de plazas.
45/09						Una profesora solicita la intervención del Rectorado para establecer una prelación en el envío a plaza al Rectorado en materia de plazas.

51/09					Acumulada a los expedientes 49, 77 y 7
59/09					Un profesor reclama la intervención de que le sea reconocida una reducción de
66/09					Pide la intervención del Defensor reconocida la reducción de seis créditos
96/09					A una profesora que en la actualidad sustitución, le comunican que el pro producirá su cese. Solicita del Defensor legalidad de este cese.
97/09					Pide al Defensor Universitario que se l su actividad.
99/09					Se reclama del Defensor Universitario convoquen dos plazas de profesor asoci ya habían sido solicitadas por el directo sea revisada la solicitud por el Consejo
110/09					Se exige apercibimiento a un pro departamento por considerar el intere Asimismo, solicita que se le notifique p apercibido.
116/09					Se solicita la intervención del Defe proceda a la publicación de su nombran
117/09					Se denuncia el posible acoso laboro responsable de un proyecto de investiga
119/09					Una persona que ha participado en un asociado denuncia que, pasado un tiemp personales en Internet y solicita que se que se proceda a la retirada de sus datos
120/09					Un profesor Sustituto Interino, tras o procederse a la liquidación de habero comprueba que no se ha realizado la parte proporcional de las vacaciones an en los servicios correspondientes, no h la intervención del Defensor Universita
126/09					Un profesor denuncia que el día 28 de del PAS en una unidad administrativa Asimismo denuncia que se negaron a e
129/09					Denuncia que el pasado día 28 de jul PAS en una unidad administrativa pa denuncia que se negaron a emitirle un c
148/09					Se queja de unos desajustes en las cotiz
151/09					Se solicita del Defensor Universitario requisito impuesto en materia de inscripción en congresos.
152/09					Un profesor que, invitado por el Com Científicas, solicitó una comisión d conferencia, denuncia que no ha re haberlo solicitado de todas las formas p
154/09					Un grupo de profesores solicita que descalificaciones realizadas por otr

						universitaria.
155/09						Se denuncia una situación de indefensión que está teniendo la Directora del Departamento docente de las asignaturas que imparte.
172/09						Nos traslada una petición realizada al I.D. tomen las medidas oportunas con el fin de evitar desmanes, comentarios e insultos realizados que coordina.
176/09						Un profesor pone en conocimiento una situación de extorsión que entiendo que afecta a una alumna.
181/09						Una profesora denuncia que a lo largo del curso el coordinador de la asignatura que imparte no ha conseguido consensuar la nota final de la asignatura. Se ha aprobado en actas finales a alumnos que no han aprobado previamente de la parte de la asignatura.
183/09						Solicita la intervención del Defensor del Consumidor para el reconocimiento del complemento autonómico por estar trabajando en una Universidad de Italia.

C) QUEJAS PRESENTADAS POR EL PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS

2009

EXP.						RESUMEN
01/09						Un Funcionario interino desde hace tiempo ha presentado oposiciones para cubrir las plazas vacantes pero no está en la última lista como interino porque no ha superado la oposición a pesar de no haber superado la oposición.
35/09						En una convocatoria de Bolsa de Limpieza sus padres padecen una minusvalía.
50/09						Se solicita que el Defensor Universitario intervenga disciplinario.
65/09						Denuncian no estar de acuerdo con la aplicación del Baremo del Concurso Libre para el ingreso con Categoría de Técnico Auxiliar de Laboratorio.
81/09						Se quejan de que, tras la realización de las pruebas selectivas para el ingreso en la Escala de Auxiliares de Laboratorio, la reclamación presentada ante el Rector ha sido decidida anular el tercer ejercicio. Se solicita que se les mantenga la nota del tercer ejercicio y que se les mantenga la nota del tercer ejercicio.
114/09						Denuncian las diferencias existentes entre el Baremo del Concurso Libre para el ingreso con Categoría de Técnico Auxiliar de Laboratorio y el Baremo del Concurso Libre para el ingreso con Categoría de Técnico Auxiliar de Laboratorio.

9						empleo público de limpieza desde el en el año 2008
115/09						Se denuncia que, en la próxima OPI ninguna bolsa con los aprobados sin de sustituciones. Se solicita que el para procurar que en la próxima oferta
135/09						Solicita la intervención del Defensor incoación de un expediente disciplinario
141/09						Expediente anulado a petición de la in
144/09						Se queja de las dificultades de acceso transporte tanto público como privado
182/09						Se solicita la intervención del Def para solucionar una situación en la que, realizando tareas de nivel superior promoción.

ANEXO III DIECISIETE SUGERENCIAS GENERALES

A lo largo del año 2009 se han podido detectar en esta Oficina algunos problemas que quizá podrían, si no solucionarse definitivamente, sí, al menos, minimizarse adoptando ciertas medidas no demasiado complicadas. Algunas de estas medidas ya se han hecho llegar a los órganos de gobierno de la Universidad, encontrándose en la actualidad en proceso de valoración o de ejecución, y pueden ser consultadas por los Sres. claustrales en las páginas interiores de este Informe. Añadimos ahora otras diecisiete sugerencias, recomendaciones o recordatorios adicionales:

1ª) Es evidente que seguimos teniendo un problema en el Claustro con la falta de asistencia y os animo a que juntos tomemos conciencia de este problema.

La imagen de un Claustro siempre nos enseña algo, también la de un Claustro vacío. El Claustro no sólo *nos representa*, sino que es *representativo*. Cumple estas dos funciones relacionadas con la representación universitaria. Aparte de constituirse en un órgano para el debate y votación de propuestas, el Claustro viene a ser también una especie de fotografía en pequeño de la pluralidad existente en la Universidad. Con unas competencias no demasiado numerosas, aunque sí importantes, es esta segunda función la que actualmente mejor lo define y fundamenta. Ninguna otra institución universitaria alcanza semejantes niveles de representatividad. Os invito, por tanto, a tomar conciencia de que el Claustro no sólo nos representa, sino que también nos manifiesta.

2ª) No debemos caer en la contradicción de gastar más energías enseñando a enseñar que aprendiendo, gestionando la investigación que investigando, promocionándonos laboralmente e implementando planes de calidad que trabajando.

Cada seis años, y sólo en concepto de nuestra propia promoción personal, cada profesor universitario tendrá que cumplimentar la tramitación correspondiente a un sexenio de investigación, un quinquenio de docencia, un tramo autonómico de investigación, un tramo autonómico de docencia, un tramo autonómico de gestión (la gestión de la gestión), aparte de las nuevas exigencias que va a establecer el Estatuto del Personal Docente e Investigador y de los procesos de acreditación a que, en su caso, cada profesor vaya presentándose. Y no incluyo la *gestión* relacionada directamente con la docencia (programación académica, formalización de notas, coordinaciones, reuniones, etc.), sino solamente la gestión que tiene que ver con la promoción, y ni siquiera con toda, sino sólo con su promoción estrictamente personal, porque luego este profesor deberá colaborar activamente en la promoción de su departamento, de los grupos de investigación de los que forme parte, del proyecto o proyectos de investigación en los que se haya integrado, etc.

Es evidente que corremos el riesgo de que las energías que dedicamos a gestionar la docencia y la investigación, o simplemente a promocionarnos personalmente, interfieran en la propia docencia e investigación. En este sentido, el Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza, en el discurso con el que se inauguró el Encuentro Nacional de Defensores Universitarios de 2009, se preguntaba, parafraseando a Purificación Fenoll Hach-Alí, "si estamos creando una Universidad volcada en la *promoción* y olvidada de la *vocación*".

3ª) Nos está causando problemas, prácticamente desde que se instauró, el sistema de compensación de créditos del artículo 18 de la Normativa de Planificación Docente y Organización de Exámenes de

la Universidad de Granada. Sugiero su urgente sustitución por otro sistema que cumpla las finalidades excepcionales para las que la compensación se concibió y que no incorpore los numerosos problemas y conflictos que ésta nos ha traído.

Precisamente porque no es un buen sistema, se ha reaccionado desordenadamente en los centros a la hora de desarrollar este artículo 18, de manera que se puede haber llegado en algún caso más allá de lo que es un mero desarrollo normativo y comprometido además el principio de igualdad por razón del centro de pertenencia, ya que en unos centros se está compensando, en otros sólo algún tipo de asignaturas y en otros, *de facto*, ni eso. Es difícil encontrar un caso más claro de inseguridad jurídica que éste.

4ª) Tenemos en algunos centros y servicios muy concretos sensibles problemas de accesibilidad telefónica, que se perpetúan ya en el tiempo.

5ª) Sugiero que se valore la conveniencia de establecer en toda la universidad el requisito de la firma del profesor previa a cada clase, no tanto como reacción frente a un problema que afortunadamente no se encuentra extendido en nuestra universidad, sino para subrayar una garantía que ya se encuentra implantada en algunos centros y que está dando buenos resultados.

6ª) En la Universidad de Granada nos quedan seis o siete conflictos entre compañeros que se han venido complicando con los años y que deberíamos ser capaces de someter a mediación en el próximo año.

7ª) Aunque se trata de un problema que esencialmente tiene que ver con el sentido de la responsabilidad y madurez de nuestros alumnos, nosotros como Administración debemos seguir esforzándonos en proporcionarles la mejor información posible acerca de los plazos relacionados con los procesos de preinscripción y matriculación, exámenes extraordinarios, etc. Es doloroso para un Defensor Universitario recibir, como ocurre todos los años, a alumnos que, tras haber superado la nota exigida para acceder a una titulación muy demandada, acaban perdiendo su plaza porque se les pasó el plazo, a veces un solo día. Las plazas vacantes deben ser cubiertas por otros compañeros, porque de lo contrario se estarían lesionando los derechos de éstos, y los avisos que se hacen desde la Universidad de Granada son muy considerables y diversificados (incluido SMS y correo electrónico). Aunque no va a resultar fácil mejorar mucho más el sistema, todo lo que hagamos en materia de información y difusión merecerá la pena.

8ª) Se han observado lagunas normativas en relación con el derecho a examen por Tribunal del artículo 37 de nuestra Normativa de

Planificación Docente y Organización de Exámenes, que se refieren tanto a su régimen de aplicación como a sus efectos (por ejemplo, cuando se aplica un sistema de evaluación continua sin exámenes finales). También se han observado lagunas en el procedimiento de revisión de exámenes por parte del citado Tribunal (por ejemplo, en relación con el *practicum* o con el proyecto fin de carrera).

9ª) Aunque se trata ciertamente de trámites y gestiones nada sencillos, en el sentido de que un simple detalle puede complicar todo el proceso, quizá sean demasiados los problemas que estamos teniendo con relación a los programas y acuerdos sobre movilidad estudiantil. Se sugiere el fortalecimiento de los sistemas de información general y la simplificación y claridad de la normativa aplicable a cada programa y cada aspecto de cada programa.

10ª) Debemos intentar reducir el tiempo de contestación de los recursos de alzada, que se dilata demasiado en el tiempo como consecuencia, en muchos casos, de la tardanza en que son emitidos los informes solicitados a los centros y departamentos afectados.

11ª) Se ha constatado una llamativa tendencia a la confirmación en alzada de las resoluciones administrativas dictadas por los órganos administrativos inferiores.

12ª) También se han detectado márgenes de inseguridad jurídica en algunas asignaturas muy específicas, en lo que se refiere a la realización y evaluación de las prácticas correspondientes a la convocatoria de septiembre.

13ª) En materia de acceso a la Universidad de Granada por parte de estudiantes con estudios iniciados en otras Universidades, tanto españolas como extranjeras, debemos asegurarnos de que se cumplan todos los requisitos establecidos en nuestra normativa, particularmente los relativos a la baremación de expedientes cuando el número de plazas ofertadas es menor a la demanda, en orden todo ello a preservar el principio de igualdad entre aspirantes. Se *sugiere*, en cualquier caso, una revisión normativa de nuestro régimen de acceso en su conjunto, para darle más claridad, y se *Recuerda* que, de acuerdo con la Disposición Adicional Primera de nuestro Reglamento General sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de créditos, la convalidación de estudios iniciados en universidades extranjeras a que se refiere esta disposición adicional no es, como se dice expresamente en la misma, más que una convalidación condicionada que no debe surtir efectos hasta que se produzca la entrada en la Universidad por los procedimientos de acceso correspondientes.

14ª) Algo parecido puede decirse en relación con la adaptación o convalidación de estudios realizados en otros centros o universidades nacionales y que llevan implícita la aplicación de acuerdos o normas específicas dictadas al respecto por el Consejo de Universidades.

15ª) Tenemos alumnos que cursan titulaciones de una alta exigencia académica y que, aunque presentan en muchos casos buenos expedientes, acaban agotando las seis convocatorias de una asignatura y quedan a expensas de aprobarla para terminar toda su carrera. Suele tratarse de titulaciones en las que sus órganos de gobierno son también reacios a la compensación de créditos. Los daños académicos que van a soportar estos alumnos entiendo que son absolutamente desproporcionados, ya que ni siquiera podrán proseguir sus estudios en otra Universidad, por lo que deberán cumplir el castigo de no poder acabar nunca sus carreras. Todos los años se presentan casos así en la Oficina del Defensor. Como quiera que la solución debería ser dada a nivel nacional, aunque siempre cabe la posibilidad de encontrar soluciones locales, *sugiero* al Sr. Rector que traslade este problema a la Comisión Académica del Consejo de Universidades para que se regule de otra manera el requisito de la sexta convocatoria en estos casos excepcionales en que a un alumno le resta una sola asignatura para terminar sus estudios.

16ª) Por razones de confidencialidad, se recomienda la aprobación reglamentaria de un registro propio, no auxiliar, sino independiente del Registro General, para la recepción de las quejas dirigidas al Defensor Universitario.

17ª) Por último, me gustaría aprovechar estas propuestas para hacer un *recordatorio* general sobre la obligación de reservar en las convocatorias de plazas los cupos que legalmente estén establecidos para discapacitados.

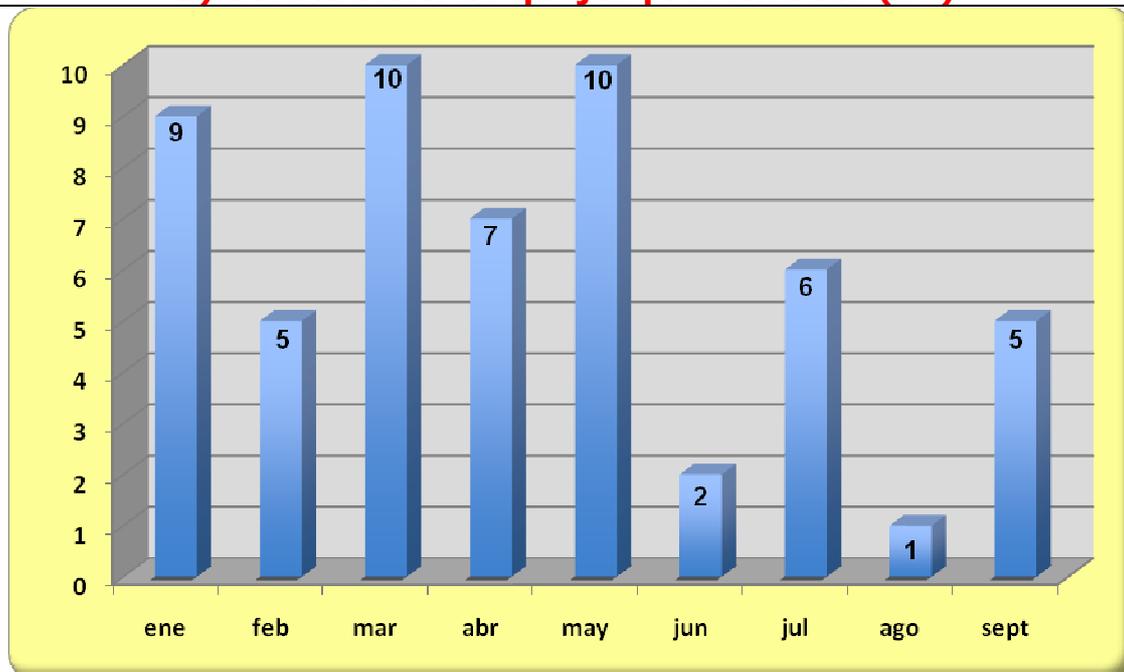
ANEXO IV

RESUMEN GRÁFICO DE DATOS ESTADÍSTICOS CORRESPONDIENTES AL PERIODO: 01/01/2008 - 30/09/2008

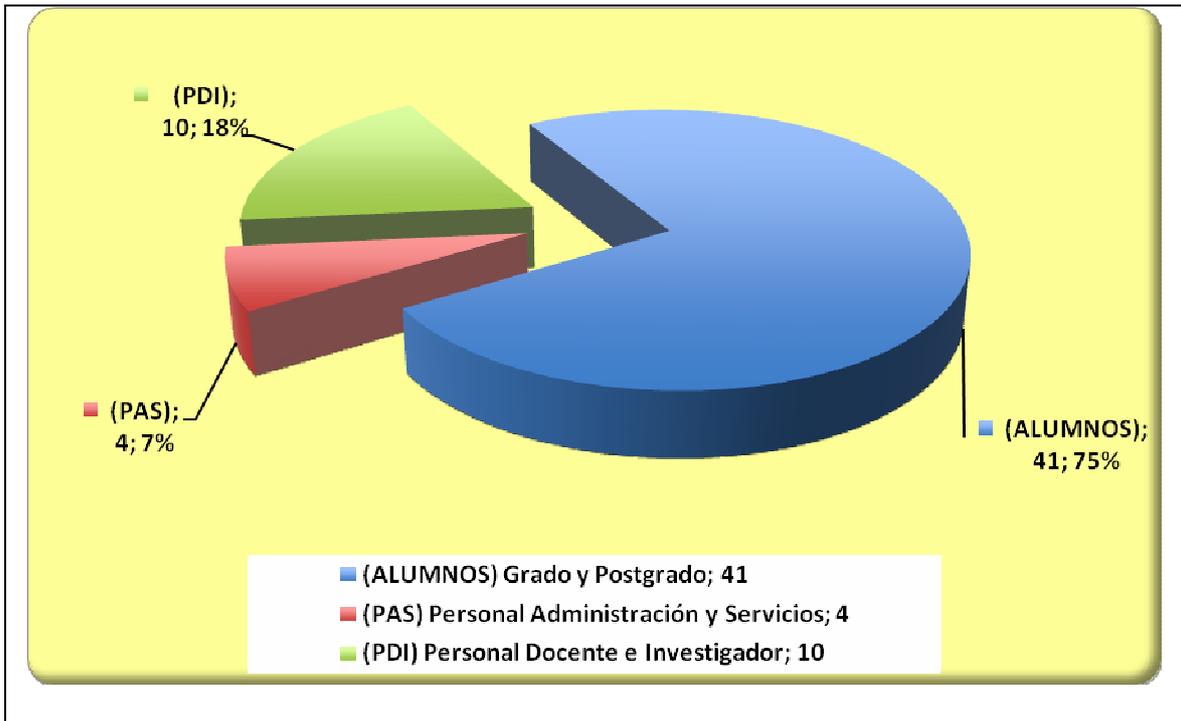
Los gráficos que aparecen en esta sección están basados en las cincuenta y cinco quejas formalmente presentadas en la Oficina del Defensor Universitario durante el año 2008 desde enero a

septiembre, siendo Defensora Universitaria Purificación Fenoll Hach-Alí.

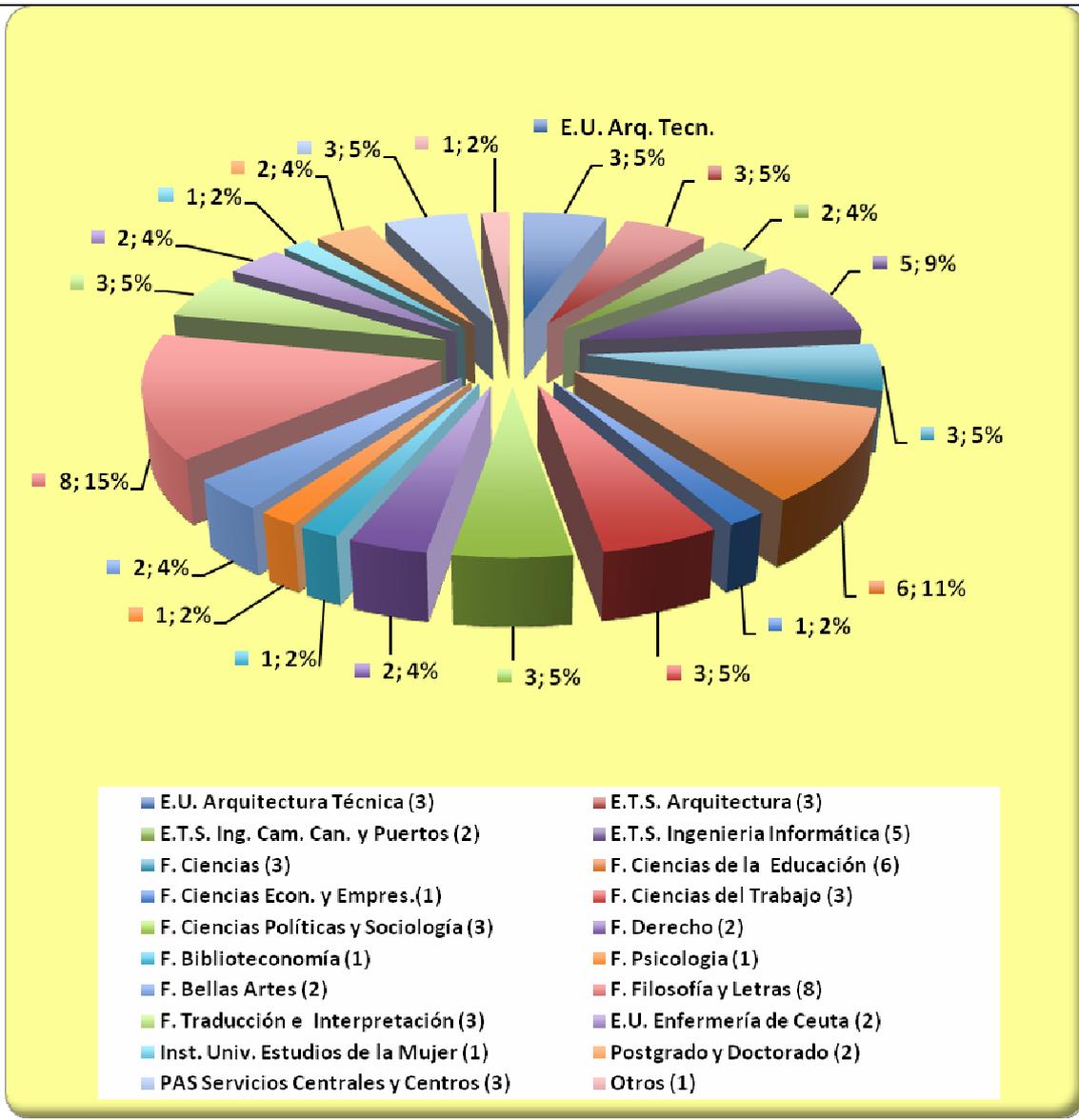
1) Distribución de quejas presentadas (55)



2) Distribución de quejas presentadas por sectores

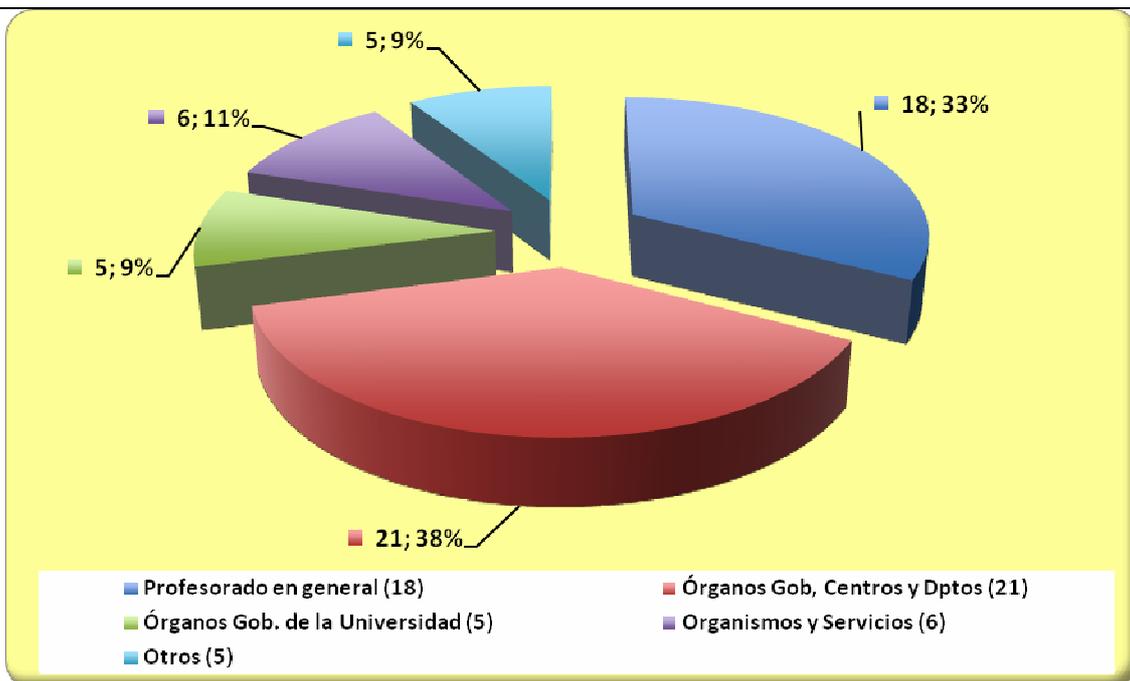


3) Quejas presentadas según origen (*) ()**

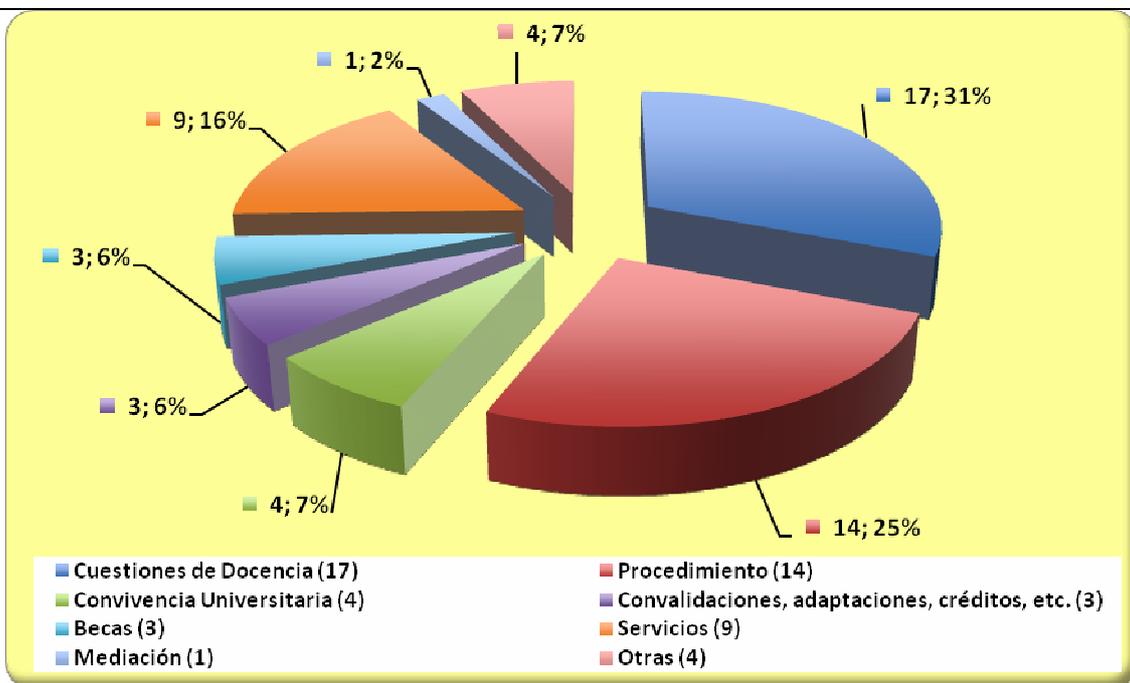


(*) No se debe confundir el origen con el destino de las quejas.
 (**) El valor del % es aproximado por haberse despreciado los decimales.

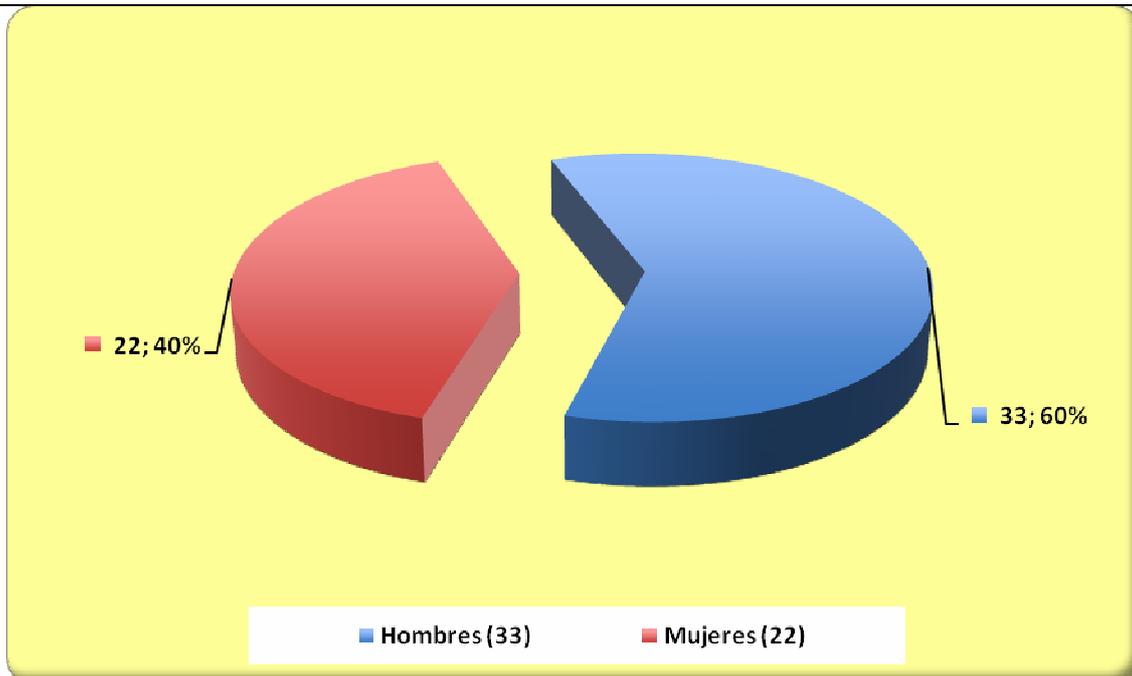
4) Quejas presentadas según destino



5) Quejas presentadas según naturaleza



6) Quejas presentadas según género



LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO (Ejercicio 2009)

Remanente 2008.....	1.586,99 €
Asignación 2009.....	4.000,00 €
Presupuesto total 5.586,99.....	5.586,99 €

Gastos

Material de oficina no inventariable	961,63 €
Dietas y Viajes: Sevilla (Jordanas sobre discapacidad; asistencia a la Comisión Permanente de Defensores Universitarios), Zaragoza (Encuentro Nacional Defensores Universitarios), Ceuta y Melilla (asistencia específica tramitación expedientes).....	1.729,01 €
Inscripciones Encuentro Nacional Defensores.....	500,00 €
Cuota Socio Conferencia Estatal Defensores Universitarios.	540,00 €
Mantenimiento/instalaciones.....	1.080,26 €
Otros gastos.....	85,61 €
Total.....	4.896,51 €
SALDO.....	689,49 €