



UNIVERSIDAD DE CORDOBA

Intervención Claustro – Memoria de actividades

Defensora Universitaria

Curso académico 2014-2015

Claustro Universitario 19 de enero de 2016.

Carmen Jiménez Salcedo

Defensora Universitaria

Memoria curso académico 2014-2015

Excmo. Sr. Rector Magnífico, Mesa del Claustro, señoras y señores claustales

Como ya saben, la ley Orgánica de Universidades en su disposición adicional décimocuarta atribuye a la defensora universitaria la función de “velar por el respeto de los derechos y las libertades de los Profesores, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios”. Añade el texto legal que “sus actuaciones siempre estarán dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”.

Con la presentación de esta memoria pretendo, no solo dar cumplimiento al deber legal de informar de mi gestión al Claustro Universitario, sino poner de manifiesto que nuestras actuaciones sólo pueden ser eficaces en la medida en que sean conocidas y asumidas por todos. Como es sabido, la institución que represento carece de la naturaleza ejecutiva propia de los demás órganos de la Administración universitaria por lo que la claridad en la exposición y la publicidad de los resultados de la gestión realizada son la clave para que todos los que formamos parte de la Universidad tomemos conciencia de los asuntos tratados.

Considero importante aprovechar este momento para hacerles saber que durante estos seis años de ejercicio, he podido comprobar que existe cierta confusión respecto a las funciones y a la naturaleza de la institución. Muchas personas piensan que la Defensora es una juez que, a través de sus sentencias, decide cuál de las partes es inocente o culpable, quien tiene razón y quien no. Otras, creen que soy una abogada de oficio para atenderles en exclusividad sea cual sea su caso. También ha habido quien ha pensado que la Oficina de la Defensora Universitaria es una Gestoría dedicada a cuidar de todos sus asuntos o que la Defensora tiene entre sus funciones la potestad sancionadora. En definitiva, son muchas las situaciones en las que hemos tenido que invertir tiempo y poner en marcha todos nuestros mecanismos de persuasión para convencer a estas personas

de cual es realmente nuestra función. Por todo ello, quisiera repetir una vez más y públicamente que la función fundamental de la Defensora Universitaria es supervisar, comprobar e inspeccionar el funcionamiento de la administración universitaria, persiguiendo que se cumpla la normativa y se respeten los derechos y los intereses legítimos de las personas.

Creo preciso dejar claro también que no somos una instancia inquisitorial, persecutoria e incordiante de los órganos de gobierno. Nuestro único objetivo es solucionar problemas, gestionar conflictos, garantizar el respeto a las normas, proponer mejoras; y de esta manera, contribuir al buen funcionamiento del servicio público fundamental que es la Educación Superior. En definitiva, nuestra labor se lleva a cabo escuchando, mediando con diplomacia, suministrando y recibiendo información, abriendo opciones, enviando soluciones y propuestas a las personas y órganos afectados. Una aportación caracterizada, además, por la accesibilidad e inmediatez, por la agilidad y rapidez, transparencia, imparcialidad y confidencialidad. Siendo fundamental el respeto y la delicadeza en el trato pero sin renunciar tampoco a la firmeza y determinación. Se trata ante todo de una labor en último término de incitación a que cada uno se comporte como debe o, incluso, mejor de lo que debe.

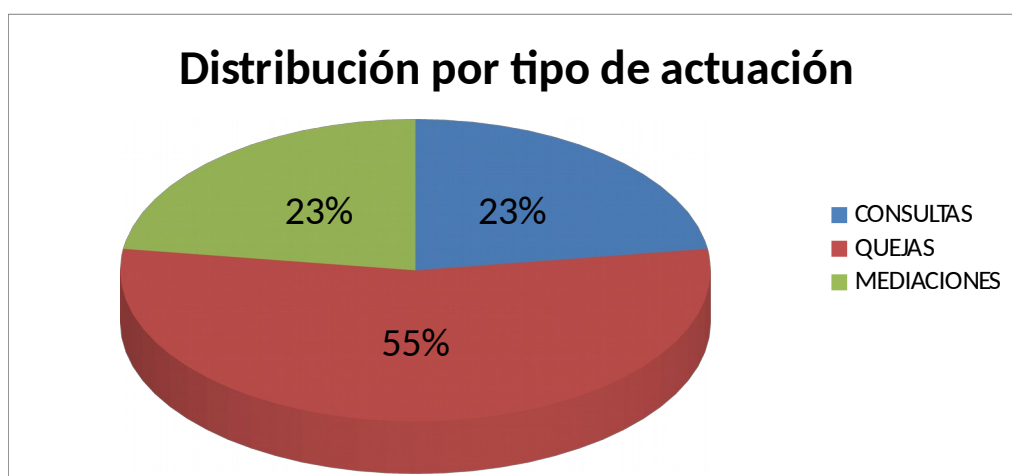
Sin más, paso a referirme al contenido del informe, advirtiéndole que en el mismo seguimos sin contabilizar muchas de las actuaciones en las que a diario ejercemos una labor de asesoramiento e información, ni aquellas en las que las personas se ponen en contacto con la Oficina bien por teléfono, bien por correo electrónico o de forma personal directa pero que no conllevan una intervención posterior, es decir que no se tramitan como expediente. Como ya dije en mi anterior informe se trata de casos en los que las personas solo quieren dejar constancia de su problema pero se niegan a que realice ninguna gestión o incidencias cuya solución no les resulta propicia. Sin embargo, en este último caso es necesaria y suficiente una explicación para que se vayan de la Oficina convencidas de cual es su situación, de que nadie ha vulnerado sus derechos y de que por tanto la Universidad ha actuado correctamente evitándose posibles procedimientos de reclamación. Siempre digo que es mucho el tiempo que nos dedicamos a

escuchar y a dar explicaciones, pero lo doy por bien empleado si con ello contribuimos a que las personas se sientan comprendidas.

Siguiendo el esquema de mis anteriores informes, en primer lugar voy a dar cuenta de todas las actuaciones realizadas que se dividen en 4 apartados como consta en el resumen de la memoria que les he adelantado: Consultas, quejas y/o reclamaciones, mediaciones/conciliaciones y otras actuaciones de diversa naturaleza. Del listado de expedientes atendidos con referencia al asunto sobre el que versan también disponen ustedes en la documentación enviada.

Me voy a referir también a las “Relaciones con otros Defensores Universitarios” y a otras actividades realizadas para terminar con un breve apartado de Conclusiones.

El informe recoge un total de 110 intervenciones de las cuales tal como aparece en el gráfico, un 23% corresponde a consultas, un 55 % a quejas y un 23 % a mediaciones. Es decir, hemos tramitado un total de 25 consultas, 60 quejas y 25 expedientes de mediación.



	CONSULTAS	QUEJAS	MEDIACIONES	TOTAL
Estudiantes	17	46	14	77
PDI	7	11	5	23
PAS	1	3	6	10
TOTAL	25	60	25	110

Recordamos brevemente que las **Consultas** son las actuaciones más frecuentes y que permiten cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. Normalmente mi intervención en este caso se realiza mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionan la información necesaria.

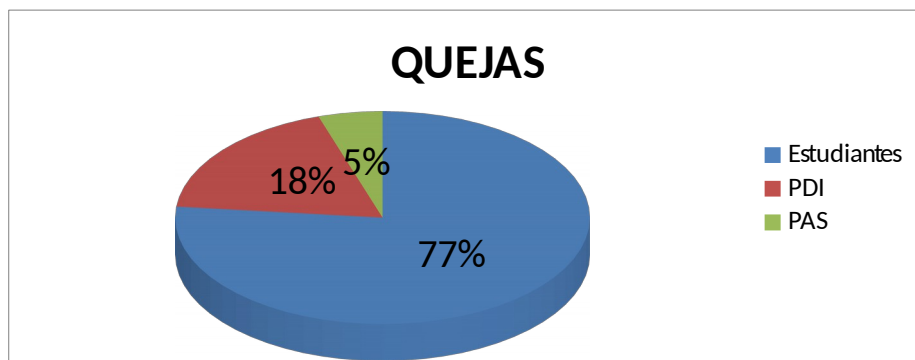
De todas las consultas, un 68% son formuladas por los estudiantes, un 28% por el PDI y un 4% por el PAS.



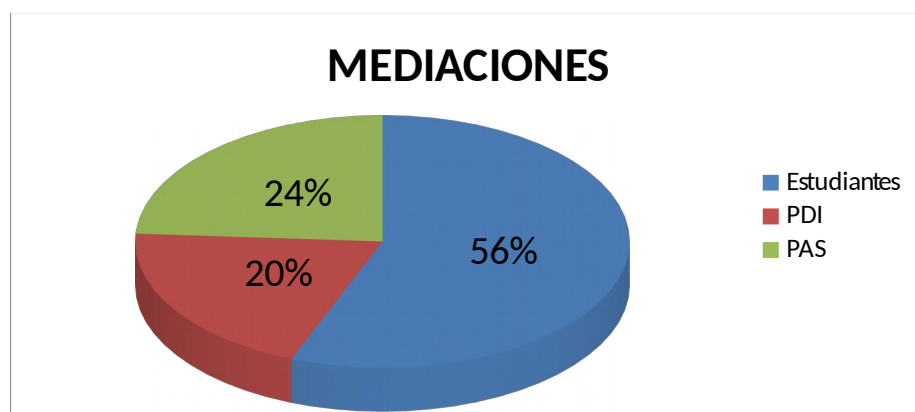
En cuanto a las quejas o reclamaciones recordamos que estas pueden ser individuales o colectivas y se presentan cuando el reclamante considera que sus derechos han sido conculcados por la actuación de otra persona u órgano colegiado. Se deben formular por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y la firma de los interesados y se acompaña de la documentación que se estime oportuna.

En todo caso, los datos de la persona que presenta una queja se mantienen rigurosamente secretos, excepto para aquellas situaciones en que resulte imprescindible indicarlos para poder realizar el trámite y siempre previa autorización.

La distribución porcentual es la siguiente: 77 % corresponde a los estudiantes, el 18 % al PDI y 5 % al PAS



Nos referimos ahora a los expedientes de mediación y conciliación. Se trata de actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro o colectivo de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto entre partes. Por otro lado, también han llegado a la Oficina personas para denunciar una situación que consideran injusta o lesiva de sus derechos. En estos casos, tras realizar las investigaciones pertinentes y al amparo del Reglamento, he intentado reconvertir el proceso de queja en un procedimiento de mediación consiguiendo casi siempre resolver con éxito la situación de conflicto. El 56% de estas actuaciones se han llevado a cabo a instancia de los estudiantes, el 20% del PDI y el 24% restante del PAS.



RESULTA ESPECIALMENTE INTERESANTE VER EL GRÁFICO DISTRIBUIDO POR TIPO DE ACTUACIÓN Y ÁMBITO.



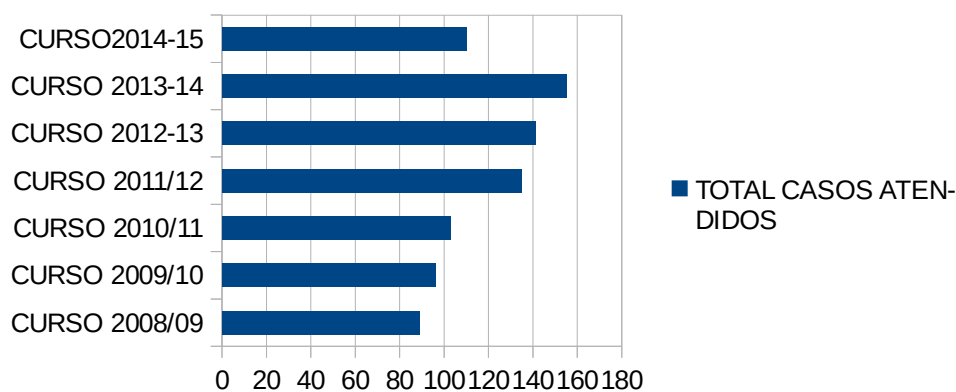
Así pueden ustedes ver que durante este curso académico las intervenciones relacionadas becas siguen teniendo mayor número en lo que se refiere a quejas, seguidas de las derivadas de conflictos entre docentes y, entre docentes y estudiantes por cuestiones casi siempre relacionadas con incumplimiento de las guías, exámenes y evaluación. Este año como pueden ver en el gráfico se incluyen dos apartados nuevos respecto al año pasado “Copia de Exámenes” y “Presunto Plagio” .He considerado sustraerlos de la problemática global relacionada con el desarrollo de la docencia, otorgándoles un enunciado propio por el llamativo aumento de quejas recibidas. En efecto, aunque en relación con el total de alumnos matriculados, el porcentaje casi es inapreciable, lo cierto es que se han producido quejas de docentes preocupados por la indefensión que les produce desconocer las medidas que pueden adoptar ante los casos de estudiantes que copian en los exámenes , así como ante las evidencias más que claras de plagio en los trabajos, siendo éste un tema que preocupa también a los propios estudiantes. En efecto, también han presentado queja al advertir que sus trabajos podrían haber sido copiados por compañeros o compañeras. En el apartado de conclusiones me referiré más detalladamente a este tema.

La gestión de matrículas y expedientes continúa siendo otro asunto a tener en cuenta, si bien las incidencias se han resuelto siempre con éxito y por último, sigue siendo motivo de queja la tardanza en la tramitación y resolución de procedimientos e incluso la ausencia de respuesta . Respecto a este punto debo decir que los órganos de la Universidad mantienen por regla un comportamiento intachable, resolviendo en plazo tanto los expedientes que se inician de oficio como los que lo hacen a instancia de los interesados. Aun así, debe extremarse el celo sobre este particular con el fin de evitar el silencio administrativo que aparte de infringir el deber de resolver que, en todo caso, incumbe a la Administración, no constituye, desde luego, un modo normal de terminación de los procedimientos administrativos y puede dar lugar, en los supuestos de silencio positivo, a la consolidación de situaciones que pudieran resultar lesivas para el interés público. A este apartado, le siguen en número, las quejas sobre

problemática laboral del PAS derivadas fundamentalmente de conflictos y tensiones de convivencia y conciliación de la vida familiar y laboral.

Precisamente y en relación ya con el apartado de consultas, pueden ver que las que se refieren a temas laborales se han incrementado respecto al año anterior y por último, las dudas sobre normativa también han elevado su número, sobre todo en lo que se refiere a Tribunales de Compensación y TFG. Desde aquí hago saber que a pesar del afán que tanto los órganos de gobierno, representantes de estudiantes y secretarías de los centros ponen en que esta normativa sea conocida, incluso organizando jornadas de información sobre todas estas cuestiones, los estudiantes siguen teniendo un gran desconocimiento incluso sobre cuestiones básicas y cotidianas como la evaluación o el régimen de permanencia. Por lo que se requiere un esfuerzo aún mayor por parte de todos y aportar ideas para conseguir el objetivo de que ningún estudiante vea recortados sus derechos por desconocimiento de la norma.

Llegados a este punto me gustaría hacer mención a la evaluación que ha tenido estos últimos años la labor de la Oficina. Como pueden ver, desde que tome posesión en el curso académico 2008/2009, el número de casos atendidos ha ido aumentando así de 89 subieron a 155 el año pasado. Sin embargo, este último curso 2014/2015 ha descendido a 110 expedientes. Al analizar los datos constatamos que el número de expedientes de PAS y PDI se mantiene, siendo en el colectivo de los estudiantes donde se acusa el descenso, en mi opinión porque la consolidación de los grados ya es un hecho consumado y en consecuencia, los problemas derivados de la extinción de los antiguos planes han desaparecido prácticamente.



Por otro lado, es preciso hacer alusión a nuestro protocolo de actuación. En este sentido, consideramos que para dar un buen servicio, es muy importante que seamos ágiles en las actuaciones y resolución. Por ello establecimos a nivel interno unos plazos máximos, independientes del plazo de tres meses que prevé el Reglamento de la Institución para resolver un expediente. Fruto de este compromiso personal, puedo decir que el 75% de las actuaciones se resuelven en plazos no superiores a una semana y sólo un 25% se han excedido en el tiempo por razones de complejidad aunque nunca más de un mes. Salvo procesos de mediación que requieren más tiempo hasta adquirir la confianza y voluntad de las partes para firmar el acta de conciliación definitiva. Todo ello sin contar las actuaciones que no registramos ya mencionadas que suelen resolverse en el mismo día, dos a lo sumo. Estos datos ponen de manifiesto la extraordinaria colaboración y preocupación de toda la comunidad, por nuestro trabajo. También hay que señalar que seguimos recibiendo a cualquier miembro de la comunidad universitaria sin cita previa, salvo cuando la agenda no lo permite.

RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

Respecto mi relación con otros defensores universitarios debo decir que sigue en la misma línea ascendente, Las preguntas y dudas planteadas entre nosotros son muy numerosas. Especialmente estamos en permanente contacto los defensores andaluces. Todos formamos un buen equipo en el que es habitual el intercambio de información, las consultas sobre la manera de enfocar determinadas cuestiones que afectan a las normativas específicas, o simplemente los comentarios sobre los distintos puntos de vista lo que sin duda enriquece y ayuda a orientar las cuestiones. El trabajo que desempeñamos es muy solitario de manera que cuando alguien me plantea un problema o una situación de conflicto, a veces me siento en la necesidad de investigar si tiene más lecturas que las que a priori yo pueda darle. Consultando con los compañeros de otras universidades siempre en el marco de la confidencialidad, me siento más tranquila a la hora de adoptar una decisión o emitir un informe.

De las CONSULTAS REALIZADAS POR OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS, destaco las siguientes:

N°	FECHA	TEMA
1	01/10/14	Consulta sobre quejas por el RD 412/2014 en relación a la reserva de plazas para los alumnos con discapacidad para la segunda fase de preinscripción.
2	09/10/14	Consulta sobre si es obligatorio para los profesores en nuestra universidad dar clases por videoconferencia.
3	03/11/14	Consulta sobre como se procede en nuestra universidad un caso de solicitud de mención internacional en el título de Doctor.
4	30/10/11	Consulta sobre la existencia en nuestra universidad de un reglamento propio sobre régimen disciplinario.
5	12/11/14	Consulta sobre como dar respuesta a las diversas demandas de un colectivo de trabajadores del PAS que fueron despedidos y después readmitidos por considerar los tribunales que el despido fue improcedente, pero que en la actualidad no tienen cabida en la nueva RPT que fue aprobada con posterioridad a su despido.
6	12/12/14	Consulta sobre como se realiza la devolución de lo abonado en concepto de matrícula para los alumnos de grado y postgrado.
7	13/12/14	Consulta sobre un problema generado en un examen en el que se entregó a los alumnos tres plantillas distintas tipo test y en una de ellas se resaltaba mas el color de las respuestas correctas

por un error informático.

- 8 09/12/14 **Consulta sobre el número de alumnos de nuevo ingreso en la F. de Veterinaria.**
- 9 08/01/15 **Consulta sobre cobertura de seguros de accidentes en itinere para profesores que deben dar clases en dos campus distintos de la misma universidad.**
- 10 27/01/15 **Consulta sobre número de quejas derivadas de la dificultad de obtener la expedición del suplemento Europeo al Título de Educación Superior.**
- 11 29/01/15 **Consulta sobre si tenemos acceso a los expedientes académicos de los alumnos y de los miembros de la comunidad universitaria.**
- 12 04/02/15 **Consulta sobre calendarios electorales de elecciones a rector.**
- 13 11/02/15 **Consulta sobre si en nuestra universidad disponemos de protocolos de actuación ante situaciones de acoso.**
- 14 12/02/15 **Consulta sobre la validez de la fecha de presentación de una solicitud en correos mediante correo certificado, en lo concerniente a plazos.**
- 15 25/02/15 **Consulta sobre si en nuestra universidad se siguen celebrando convocatorias de tribunales de defensa de Diploma de Estudios Avanzados.**
- 16 07/03/15 **Consulta sobre como tratar el tema planteado por un alumno que reclama que en la selectividad antes no se tenían en cuenta los puntos obtenidos en las asignaturas de especialidad y afirma que eso es una discriminación negativa con respecto a los alumnos actuales.**

- 17 10/03/15 **Consulta sobre si en nuestra universidad se han tomado medidas para flexibilizar la dedicación docente que refleja el RD 14/2012 para los titulares con 4 sexenios.**
- 18 18/02/15 **Una universidad con sede en dos ciudades distintas que tiene una titulación que se imparte la mitad de años en una de dichas ciudades y el resto en la otra, esto ocasiona problemas con las becas de los alumnos que la cursan. Preguntan que solución podríamos aportar.**
- 19 31/03/15 **Consulta sobre la posibilidad de que alumnos de doctorado puedan realizar prácticas en empresa y disfrutar al mismo tiempo de becas de colaboración.**
- 20 14/04/15 **Consulta de otro Defensor sobre si nosotros atendemos consultas que llegan por medio de la plataforma “Change.org” con sede en Estados Unidos.**
- 21 30/04/15 **Consulta sobre las personas que pueden utilizar el sello oficial de un Departamento.**
- 22 20/04/15 **Consulta sobre como se atienden aquí las reclamaciones de concursos de profesorado ayudante doctor.**
- 23 27/04/15 **Consulta sobre si un recurso presentado ante una evaluación negativa de sexenios debe suspender el proceso de reparto de carga docente hasta que se resuelva.**
- 24 20/05/15 **Consulta sobre criterios que se siguen para el reparto de la carga docente.**
- 25 16/06/15 **Consulta sobre si es legal vincular el concepto**

retributivo productividad al del puesto de trabajo.

- 26 17/06/15 Consulta sobre como se procede en nuestra universidad cuando un alumno no paga toda la matrícula.**
- 27 15/07/15 Consulta sobre reserva de plazas en postgrado para personas con discapacidad.**

OTRAS ACTIVIDADES

Entre otras actividades llevadas a cabo por la Defensora Universitaria, cabe señalar las siguientes :

He publicado un trabajo elaborado junto a la defensora de la Universidad de las Islas Baleares y Defensora de la Universidad Europea de Madrid sobre “Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes” en el primer número de la revista **Revista Universidad, ética y derechos “Rued@”, editada por la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios).** Aprovecho para decir que si bien esta revista nace con la idea de publicar ponencias, contribuciones de los Defensores/as y conclusiones de nuestros encuentros nacionales sobre temas siempre relacionados con las Defensorías sobre todo en los que se refiere a la actualidad que preocupa a la comunidad universitaria (planes de estudio, mediación, becas, , acoso laboral, etc., tiene sus puertas abiertas a todos y a todas aquellas que puedan animarse a ponerse sobre el papel y trasladar sus preocupaciones, inquietudes y en definitiva cualquier opinión sobre política universitaria que pudieran aportar. Para ello, tengo pensado enviar una carta a todos los miembros de la comunidad universitaria y formalizar así esta invitación. Pueden acceder a la Revista Rueda a través de la página de la CEDU.

Destaco también mi participación en diferentes encuentros y reuniones, así, con fecha

FECHA

FORO PARTICIPACIÓN

Día 18 de marzo de 2015 Reunión de trabajo entre el Defensor del Pueblo Andaluz y las Defensorías Universitarias de Andalucía celebrada en Sevilla para debatir sobre los siguientes temas:

-Enseñanzas lingüísticas: inclusión en curriculum y pago de tasas. Especial referencia a la lengua de signos.

- Normas de transparencia.

- Nuevos grados 3+2.

- Permanencia.

- Precios públicos de títulos propios.

- Carencias e insuficiencia de medios materiales y personales.

Día 17 de abril de 2015 Jornada de estudio sobre cambios legislativos previstos por el Ministerio de Educación, convocada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en la Universidad Politécnica de Madrid, en el que se analizaron los proyectos normativos sobre:

- Nueva Estructura de Titulaciones: El esquema “3+2”.

- Reforma del Decreto de Acreditación Nacional para el acceso a los Cuerpos Docentes Universitarios.

- Proyecto del Real Decreto de Creación, Reconocimiento y Acreditación de Universidades y Centros Universitarios.

Día 28 de abril de 2015 Participación en Jornada de Igualdad, organizada por la Unidad de Igualdad de la Universidad de Córdoba.

Se constituyeron 4 mesas que tenían como objetivos principales debatir, analizar y consensuar acciones concretas dirigidas a reducir las diferencias entre hombres y mujeres en el seno de la institución académica y avanzar en la Conciliación de la Comunidad Universitaria: Sensibilización y formación, Docencia, Investigación y Conciliación.

Con mi participación activa en la mesa sobre conciliación.

Día 28 de mayo de 2015 Jornada de trabajo entre los Defensores Universitarios andaluces, celebrada en Sevilla para estudiar y realizar propuestas sobre:

- Solicitud conjunta de todas las defensorías presentada ante la Junta de Andalucía de incluir en el Decreto de precios públicos la consideración de anulación de matrícula por causas graves sobrevenidas y tener así las Universidades un respaldo normativo.

- Aumento de la carga docente de los PSI en algunas Universidades de Andalucía (En Córdoba no).

Día 23 de septiembre de 2015 Reunión de trabajo de diversos Defensores Universitarios, celebrada en Madrid para abordar temas relacionados con: movilidad alumnado, TFG, estado actual del proceso de extinción de las titulaciones LRU y matrícula.

La documentación relativa a todas estas reuniones y encuentros, la podrán uds. consultar en la página web de la conferencia estatal de Defensores Universitarios cuyo acceso es público y en la nuestra propia.

Recientemente he sido elegida miembro de la ejecutiva de la CEDU que como he venido refiriendo en anteriores informes presta soporte y asistencia a las necesidades comunes de las defensorías universitarias. Contribuye de manera muy importante a la mejora de la calidad universitaria en tanto que en su seno se intercambia información, se promueve el debate y la cooperación entre las universidades e instituciones análogas tanto de ámbito nacional e internacional, con el fin último de emitir informes y recomendaciones que redunden en el mejor funcionamiento y eficacia de la administración universitaria.

Concluyo ya con el apartado de conclusiones:

El perfil de solicitudes realizadas por el sector de los estudiantes no se ha modificado sustancialmente respecto al anterior informe. Las temáticas de sus consultas y quejas aparecen vinculadas fundamentalmente a convalidaciones, adaptaciones, reconocimiento de créditos, acceso a la Universidad, traslado de expediente y sobre todo siguen siendo numerosas las quejas sobre la aplicación de los criterios de evaluación, calificación y revisión de exámenes. Por eso, insisto una vez más en el cumplimiento de la obligación por parte de los profesores de reflejar en las guías docentes de forma clara y concreta todos los términos que recoge la normativa académica. De esta forma se garantiza una evaluación transparente y eficaz que va a permitir a los estudiantes utilizar las estrategias de aprendizaje adecuadas para obtener los mejores rendimientos académicos. Con todo, destacaría que la respuesta del profesorado y su disposición para modificar sus criterios y adaptarlos a lo establecido inicialmente en las guías, salvo muy rara excepción es positiva, lo que sin duda constituye un indicador de su calidad profesional.

Otro tema que se nos ha planteado por algunos estudiantes y en este caso también por docentes está en relación a los TFG. Se está dando la situación, de alumnos a los que les queda una sola asignatura y el TFG para terminar sus estudios que una vez matriculados no aprueban los créditos pendientes por lo que no pueden defender el TFG en ese curso académico. En consecuencia, les corren las convocatorias debiendo matricularse en el curso siguiente en 2ª matrícula sin haber tenido la oportunidad de defenderlo. En mi opinión, son supuestos una vez más de la ya referida desinformación de los estudiantes y que me preocupa especialmente, ya que no existe un periodo de matrícula para los TFG sino que conforme al Reglamento de Régimen Académico, pueden matricularse en cualquier momento, por lo que mi recomendación en estos casos está siendo que no se precipiten en formalizar la matrícula sin asegurarse la superación de todos los créditos de la titulación exigida para su defensa. A su vez, se han dado casos de desavenencias entre estudiantes y tutores, dudas de los docentes sobre si están obligados a ofertar TFG y quejas en cuanto al cómputo de la carga docente. Esto es, la carga docente del TFG se tiene en cuenta una vez que se ha defendido y para el curso académico siguiente. Pues bien, ha habido profesores que han dirigido TFG durante un curso con la dedicación que conlleva y luego el estudiante no lo ha defendido porque ha solicitado cambio de tutor. Es más, aunque en la normativa se recoge expresamente que los docentes encargados de dirigir TFG deben tener carácter preferentemente estable, lo cierto es que existen profesoras y profesores asociados que asumen esta tarea y que por el carácter temporal de sus contratos, no saben si les va a computar o no en el futuro. En mi opinión, el problema esencial es que el profesorado no tiene incentivos para asumir la dirección de TFG y en consecuencia, los Departamentos no ofertan líneas de trabajo dejándose en la mayoría de los casos a la voluntariedad y generosidad de los docentes y en mi opinión no se puede montar la estructura de los TFG, sobre esta base. Los TFG son considerados por un lado como una asignatura más pero no tienen el mismo tratamiento. En definitiva, creo que aunque la existencia de reglamentos de TFG para las distintos títulos está justificada por las diferencias entre las titulaciones, sería conveniente que se elaborase una normativa común mínima sobre todos estos aspectos que inciden de igual manera en todos los centros.

Un tema recurrente en este contexto de crisis que seguimos padeciendo es el referente a los aspectos económicos que afectan a las familias. De hecho no han disminuido las consultas sobre la posibilidad de solicitar la devolución de precios públicos o sobre pagos aplazados, solicitudes de ayudas económicas y reclamaciones ante la denegación de una beca o de un traslado de expediente alegando dificultades económicas familiares. En este sentido, quisiera destacar la labor del Vicerrectorado de Estudiantes muy sensible a estas situaciones y en especial, el trabajo que realizan en el Servicio de información al estudiante, especialmente al personal que se encarga de la tramitación de las becas por su inmediata respuesta y su predisposición a solucionar lo que de ellos pudiera depender.

Como ya he adelantado al comienzo de mi intervención, destaca este año la presencia de quejas de docentes respecto al comportamiento en las aulas. Muy especialmente respecto a la falta de honestidad que supone copiar en los exámenes o en los trabajos, siendo este último aspecto motivo de preocupación también para los propios estudiantes que han acudido a la Defensora con el fin de saber qué pueden hacer al advertir que sus trabajos están siendo objeto de plagio por otros compañeros o compañeras. He recibido también a profesores preocupados por la falta de disciplina y respeto en las aulas, fenómeno que insisto afecta por igual a todos, estudiantes y docentes en tanto el desarrollo normal de la docencia se ve alterado por grupos siempre reducidos que muestran su falta de atención y de respeto haciendo uso injustificado de utensilios electrónicos –móviles, tablets, ordenadores— entreteniéndose en agitadas conversaciones o incluso descuidando y haciendo un mal uso del material de prácticas e instalaciones mostrando así el poco aprecio que otorgan al valor de los medios de los que disponen. Además de las solicitudes recibidas en forma de queja y consulta, finalmente admití a trámite dos quejas de estudiantes que decían estar padeciendo una posible situación de lo que se ha dado en llamar con el anglicismo Bullying. El concepto como ustedes saben viene referido al acoso escolar y a toda forma de maltrato físico, verbal o psicológico que se produce entre escolares, de forma reiterada y a lo largo del tiempo. Evidentemente, y una vez investigados los hechos, advertí que dichas situaciones no se podían tipificar como tales y finalmente las he

gestionado a través de mediación entre la parte afectada y el grupo en discordia.

En definitiva, se trata de comportamientos que afectan a la convivencia y a la cortesía académica y por lo que respecta a los supuestos de los que tenido conocimiento, se han solventado hablando y concienciando a las personas implicadas. Aún así, pienso que el problema es muy complejo y de difícil diagnóstico, pero debemos estudiarlo a fondo y procurar adoptar medidas para atajar estas prácticas inadmisibles en cualquier contexto educativo. En este sentido, no estaría de más que se habilitaran instrumentos normativos o de formación en valores disuasorios que pudieran poner coto, en sus momentos germinales, a todos estos comportamientos desestabilizadores de la grata y fructífera convivencia dentro de las aulas, así como de la tradicional urbanidad y corrección académica fuera de ellas.

Me consta que se está trabajando en un texto de futuro Reglamento de Convivencia que a mi juicio y como ya he hecho saber al equipo de gobierno sería primordial. Justo ayer se me informó de que su aprobación será inminente, invitándome a hacer las modificaciones a la propuesta de texto que estime oportunas. En este sentido y aunque al parecer estemos en el momento final del proceso de elaboración, sería fundamental que antes de su aprobación fuese escuchada toda la comunidad universitaria (estudiantes, docentes y PAS), teniendo en cuenta además que el Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, establece el conjunto de deberes que el alumnado ha de observar, asegurando la convivencia pacífica en el seno de la Universidad y en relación con todos los miembros de la comunidad universitaria. Del mismo modo en lo que atañe al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios en calidad de empleados públicos, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado público establece los deberes de actuación, los principios éticos y los principios de conducta que deben regir sus actos.

Por otro lado, el alumnado no debe por esto caer en la adopción de posturas acríicas o de resignación pasiva frente a los abusos o falta de interés de los profesores cuando los adviertan. Todo lo contrario, pero

usando las formas adecuadas y los cauces normativos previstos. En este sentido, los estudiantes siempre ocuparan un lugar preferente en nuestra agenda pues considero que constituyen la parte más indefensa, vulnerable y desinformada del conjunto de nuestra comunidad universitaria. No cabe la menor duda que son ellos y ellas los que más difícil tienen hacerse escuchar de forma individualizada siendo por otra parte, los que dan sentido y razón de ser a la institución universitaria.

Hay otro dato que merece la pena ser destacado: el aumento de consultas y de quejas en relación al procedimiento previsto en la normativa reguladora de los Tribunales de Compensación aprobada Yo misma he venido demandando la conveniencia de aprobar esta normativa para dar respuesta a aquéllos casos en los que los estudiantes se ven incapaces para terminar sus estudios por una asignatura que se les hace imposible superar. Advertía en mis recomendaciones al respecto que la Universidad debe asumir parte de responsabilidad en estos casos marcados por la singularidad y excepcionalidad de sus circunstancias. Sin embargo, vengo observando que el alumnado, supongo que por desconocimiento de la norma recurre a la compensación aunque no cumpla los requisitos exigidos, casi siempre motivado por el interés legítimo de terminar sus estudios cuanto antes y no “perder” el año con unos pocos créditos pendientes como suelen referirme. Esto tiene como consecuencia el inicio de procedimientos complicados de resoluciones negativas por parte de los tribunales de las titulaciones y recursos posteriores que pudiera evitarse con una modificación de la norma en la que se simplifique la tramitación de estas solicitudes. En este sentido, es mi intención presentar mis propuestas de modificación al equipo de gobierno para que las valore. Tanto el Vicerrector de Estudiantes como la Secretaria General, por propia experiencia en la Comisión, convienen conmigo en esa necesidad de cambio.

Respecto al profesorado debo informarles que su principal preocupación está relacionada con la disconformidad por la falta de equidad en el reparto de la docencia, con el procedimiento utilizado en las encuestas de evaluación docente, con el calendario académico y con la escasez de recursos y el exceso de burocracia. Hasta ahora he ido transmitiendo puntualmente al equipo de gobierno cada una de las quejas

intentando persuadirles para encontrar soluciones a cada caso concreto. Sin embargo, creo que a tenor de los temas que este colectivo plantea existe un clima de desánimo que me preocupa y que recojo de las quejas que no se tramitan como expediente pero que evidencian un sentimiento común. Podemos dirigir su causa a la situación de cambio (en lo académico) y a la crisis económica que cercena las expectativas de retribución, consolidación y promoción que vive la universidad con claras repercusiones en conflictos que se traducen en denuncia, y ante las que la Defensora no puede hacer otra cosa que esforzarse por facilitar el encuentro y el diálogo.

Lo cierto es que los docentes necesitan un cierto sosiego para la investigación y para preparar sus clases, tiempo para conseguir una docencia de calidad sobre todo en lo que se refiere a los Grados en los que existe un mayor número de estudiantes matriculados y en consecuencia una aulas más masificadas. En este sentido, y para evitar desequilibrios o desigualdades, sería conveniente replantear los criterios de reparto de la carga docente con el fin de reconocer el trabajo efectivo del profesorado. En efecto, no es lo mismo evaluar a 75 estudiantes que a 25, con los métodos y criterios de evaluación continua y seguimiento que conlleva Bolonia. Sin duda, los docentes que tienen que impartir a grupos tan numerosos aunque ejerzan en el límite de su capacidad docente, hacen un esfuerzo mayor.

Por último, y respecto al personal de administración y servicios debo decir que si bien son el colectivo que menos ha requerido de la Defensora, los supuestos que me plantean son de mayor complejidad exigiendo por mi parte mucha dedicación, largas gestiones y entrevistas, requerimiento y estudio de información y colaboración con el comité de empresa y los sindicatos. Sus consultas vienen relacionadas fundamentalmente con retribuciones y conciliación de la vida familiar y laboral. El aumento de la conflictividad es absolutamente consustancial con/a los tiempos de crisis y la consiguiente pérdida de derechos, crispación e indefensión que sufre nuestra sociedad. En este sentido, me parece positivo y me satisface que cuenten con la Defensora para mostrar una actitud reivindicativa ante situaciones de injusticia, arbitrariedad o servidumbre que en algunos casos se denuncian como supuestos de presunto acoso laboral pero que

finalmente no se pueden calificar como tales y acaban solucionándose con la buena voluntad de las partes implicadas y propuestas de mediación.

Sustrayéndola del colectivo del PAS y ampliándola al colectivo de docentes y estudiantes, la mediación constituye una de las labores fundamentales y más difíciles pero más gratificantes de la Defensora Universitaria que trabaja y mucho cuando el conflicto es mediable y se pueden ofrecer soluciones a las partes para resolverlo. Desde la oficina se ha tratado de fomentar el respeto entre compañeros del mismo y de distintos órdenes jerárquicos e incluso entre docentes y estudiantes, tratando de buscar el equilibrio entre las partes, pero sin perder de vista el objetivo principal que debe presidir la actuación de todos los universitarios y que en mi opinión debe ser la búsqueda de actitudes a favor de la libertad y el respeto de los derechos. Para ello, es muy importante tener pleno conocimiento de la situación y pleno convencimiento de que la solución aportada es la apropiada no dejando nada a la improvisación.

Por último, quisiera destacar que nuestra Universidad es un referente en lo concerniente a la integración de alumnos con discapacidad. Así lo corrobora la información a la que he podido acceder de las demás universidades españolas. Debo decir que existen todavía algunos obstáculos por derribar pero en general y en lo concerniente a los estudiantes existe siempre voluntad por parte del profesorado para facilitar el acceso a sus asignaturas de las personas con algún tipo de dificultad. De hecho, todos los problemas al respecto se solucionan sin demora ni obstáculo, gracias también a los servicios que presta nuestra UANE (Unidad de atención a las necesidades específicas).

Por otro lado, este informe no quedaría completo sin hacer mención de la importante labor que desempeña el Gabinete de atención psicológica hasta hace muy poco dirigido de forma impecable por el Profesor Herruzo al que agradezco especialmente su ayuda cuando la he requerido que no ha sido poco, tanto para remitir a personas que a mi juicio lo necesitaban como para informarme y formarme sobre recursos psicológicos con el fin de profundizar en los temas con mejor criterio. No hay duda que sin su colaboración muchos de los casos no habrían tenido el mismo final feliz.

Antes de concluir, no puedo evitar hacer un ejercicio de autocrítica. Al tomar conciencia de que se han quedado asuntos sin resolver favorablemente a las personas afectadas, me pregunto que podría haber hecho y no hice. Supongo que es inevitable y por más empeño que pongas, no siempre orientas bien tus esfuerzos y por tanto, no siempre se resuelven los problemas cómo quisieras o cómo crees que deben solucionarse. Suele ocurrir cuando nos encontramos con la aplicación rígida del principio de legalidad frente a criterios de equidad. Como digo en el resumen que ustedes tienen, la institución que represento es más sensible a la justicia que al derecho y más humanista que burocrática. Por eso y porque como diría el jurista romano “Non omne quod licet honestum est” no todo lo lícito es honesto, insto a los órganos de gobierno a que sean más flexibles en la aplicación de la norma, entendiendo por flexibilidad una interpretación matizada de su texto en la que se tenga en cuenta las circunstancias de cada persona y de su caso.

De todo lo expuesto se evidencia que la labor de la Defensora Universitaria es una tarea colectiva que resultaría imposible llevar a cabo sin la colaboración de todos y todas. Por ello y una vez más, quiero expresar mi agradecimiento a cuantos me han facilitado el trabajo mostrándose receptivos y con ánimo para contribuir a la solución de los problemas:

En primer lugar al Sr. Rector y a todos los miembros del equipo de gobierno que siempre me han atendido amablemente incluso cuando me he presentado en sus despachos de forma inesperada.

A los equipos directivos y decanales, a los directores y directoras de Departamento, órganos de representación y cada uno de los estudiantes, profesores y miembros del Personal de Administración y Servicios, sin cuyo concurso no hubiéramos podido resolver las dudas y los casos que nos llegaron. Y especialmente a D^a Milagros Belmonte, la administrativa de la Oficina sin cuyo trabajo bien hecho sería imposible ejercer esta labor.

Y ya sí termino, animando a la comunidad universitaria a que siga acudiendo a nuestra Oficina desde el mismo momento en que se detecten

los problemas o existan dudas. Debemos continuar creando la confianza de que nuestra institución puede realizar una gran labor de servicio público, por eso también pido a los órganos de gobierno y sobre todo a los representantes de estudiantes tanto de la Universidad como de los Centros en particular que se animen a que mantengamos reuniones para conocer y que ellos conozcan los asuntos que nos interesan a todos y tomar medidas para contribuir a la mejora de la calidad generando así un mayor nivel de excelencia.

Nada más, muchas gracias.