

# **DEFENSOR UNIVERSITARIO**

## **MEMORIA**

**Curso 2004-2005**

**UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**

En cumplimiento del artículo 223.4 de los Estatutos de la Universidad de Córdoba se presenta ante el Claustro la Memoria anual de las actividades del Defensor Universitario, sobre la gestión realizada entre el 1 de septiembre de 2004 y el 1 de septiembre de 2005.

**Artículo 223. Funciones.**

.....

*4. El Defensor del Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades en la que se recojan, además de los asuntos en los que haya intervenido, las recomendaciones y sugerencias que considere necesarias en el ámbito de sus competencias.*

# ÍNDICE

<b>1.- PRESENTACION</b>	<b>3</b>
<b>2.- NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES</b>	<b>5</b>
<b>3.- ACTUACIONES REALIZADAS</b>	<b>7</b>
<b>3.1.- CONSULTAS E INTERVENCIONES</b>	<b>7</b>
<b>3.2.- EXPEDIENTES DE QUEJA Y/O RECLAMACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>3.3.- EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>3.4.- ACTUACIONES DE OFICIO E INFORMES</b>	<b>19</b>
<b>4.- RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS</b>	<b>20</b>
<b>5.- OTRAS ACTUACIONES</b>	<b>21</b>
<b>6.- CONCLUSIONES</b>	<b>22</b>
<b>7.- ANEXO (Referencias estadísticas)</b>	<b>23</b>

# 1.- PRESENTACION

Presento ante el Claustro de nuestra Universidad la Memoria anual de las actividades llevadas a cabo por la institución del Defensor universitario correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2004 y 1 de septiembre de 2005, a tenor del mandato recogido en los Estatutos de la Universidad de Córdoba en su artículo 223.4.

Dado que mi nombramiento como Defensor Universitario se realizó por Claustro universitario celebrado el 20 de diciembre de 2004, en esta memoria se recogen las actividades llevadas a cabo por mi predecesora, la profesora María Dolores Adam Muñoz, entre las fechas de 1 de septiembre de 2004 y la de mi nombramiento e incorporación.

Todas las actuaciones del Defensor universitario, como no puede ser de otro modo, se han atendido a los principios recogidos en la LOU. Disposición adicional cuarta. Del Defensor Universitario. *“Para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”.*

Así mismo, he de señalar que en los casos expuestos en la presente Memoria, no se especifican los nombres de las personas con el fin de respetar la confidencialidad de los mismos, pero no así el de las instituciones y organismos en relación con los que se producen las quejas y reclamaciones, siempre y cuando la referencia a éstos no haga posible la identificación de las personas implicadas.

El contenido del informe aparece sustancialmente estructurado de manera similar a informes análogos anteriores: Presentación, Naturaleza de las actuaciones, un núcleo principal referido a las “Actuaciones realizadas”, que a su vez se divide en tres apartados: Consultas e intervenciones, quejas y reclamaciones y mediaciones y conciliación. A continuación se reflejan las “Relaciones con otros Defensores Universitarios”, “Otras actuaciones” y un breve apartado de conclusiones. Terminamos con un anexo en donde se recogen estadísticas y gráficos.

Considero que es importante para el éxito de la gestión del Defensor Universitario, la colaboración de todos los órganos colegiados y unipersonales de la universidad, a este respecto he de decir que la gran mayoría de las veces he tenido la colaboración e información que he solicitado.

Por último, deseo expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas, que han colaborado de manera diligente, lo que ha hecho que muchos casos se

resolvieran en menos de 48 horas. Todos colaboramos por una Universidad de calidad, en la que el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios queden salvaguardados.

## 2.- NATURALEZA DE LAS ACTUACIONES.

Las formas de actuación más importantes practicadas en la Oficina del Defensor son las siguientes:

**La consulta diaria.**- Se trata de la actuación más frecuente y ágil. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria. En algunos casos, se ha orientado a otras personas ajenas a la misma sobre las quejas y problemas relacionadas con otras actividades de la vida universitaria.

Algunas de estas consultas se hacen a través del correo electrónico. Este medio ofrece la posibilidad de responder de manera rápida a cuestiones de puro trámite y para poder concertar cita con el fin de conocer con más detalle la cuestión. No nos parece adecuado cuando se han de realizar trámites e investigaciones posteriores. En estos casos se solicita la cumplimentación de la solicitud debidamente firmada y con los datos necesarios para posteriores contactos.

**Las intervenciones.**- Corresponden a las actuaciones que se hacen necesarias como consecuencia de la naturaleza del problema que se plantea en la consulta correspondiente o por las características del mismo. Se realizan mediante gestiones personales, o por otros medios, ante los responsables de los órganos universitarios que pueden dar una solución rápida a tales problemas o que proporcionen la información necesaria. Estas actuaciones, así como la consulta diaria, permiten resolver quejas sin ningún tipo de actuación por escrito y no requieren burocracia, quedando, en todo caso, constancia interna por escrito en la Oficina del Defensor de las gestiones realizadas, así como el resultado de las mismas.

**Las quejas.**- En aquellos casos en que se presente queja por escrito ante el Defensor, resulta obligado realizar actuaciones conforme a las Normas reguladoras de las competencias y funciones del Defensor universitario. Para utilizar este procedimiento de queja es necesario que, quien se considere perjudicado haya agotado alguno de los mecanismos de reclamación de que dispone la administración universitaria y que están descritos en los Estatutos y Reglamentos de la Universidad, así como en la restante normativa legal vigente. En este sentido, la mayoría de las quejas que se tramitan por escrito han pasado, previamente, por actuaciones de consulta que, por una u otra razón, no han permitido dar una solución a la queja tratada.

**Las recomendaciones y sugerencias.**- Corresponden a las resoluciones que debe realizar el Defensor tras la tramitación de las actuaciones derivadas de las quejas presentadas. Se remite copia tanto al interesado como al afectado por la queja y/o a la autoridad académica responsable para que, en su caso, revise su actuación. En ocasiones, si se tiene el convencimiento que el cumplimiento

riguroso de una norma puede provocar alguna situación injusta o perjudicial para la comunidad se **recomienda** la modificación de la misma, utilizando las **sugerencias** para solicitar un cambio en las actuaciones ya realizadas.

**Las mediaciones y conciliaciones.-** Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo, así como por alguna autoridad académica. Este procedimiento de actuación del Defensor de la Comunidad Universitaria como **Mediador** es deseable que sea asumido, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria.

**Las actuaciones de oficio.-** Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa del propio Defensor ante la manifiesta existencia de actos y resoluciones de la Universidad, que supongan un claro menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. La actuación de oficio siempre conlleva actuaciones por escrito y no se realizan con frecuencia.

Finalmente, en relación con el catálogo de actuaciones enumeradas, cabe añadir que la experiencia cotidiana en la Oficina del Defensor aconseja potenciar las actuaciones más ágiles de *consulta, intervención y mediación*, de suyo más afines a la filosofía conciliadora de la institución del Defensor, frente a las más lentas y burocratizadas que constituyen las *quejas*, a menudo consecuencia de actuaciones inicialmente de *consulta* que resultan insuficientes para abordar la complejidad revelada paulatinamente por determinados procesos de conflicto.

Como en anteriores Memorias, las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor durante el período 2004-2005 se recogen en el epígrafe siguiente articuladas en cuatro apartados correspondientes a la naturaleza de dichas actuaciones.

### **3.- ACTUACIONES REALIZADAS.**

#### **3.1.- CONSULTAS E INTERVENCIONES.**

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2004 hasta el 1 de septiembre de 2005 el total de consultas realizadas asciende a **18**.

Dichas consultas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- ***Acceso a la Universidad.***

**Exp. 8.** Una alumna de otra universidad desea asesoramiento jurídico para recurrir en alzada la denegación del traslado de expediente a la Escuela Universitaria de Enfermería de la Universidad de Córdoba. Días después de la entrevista con la Defensora comunica por teléfono que le han dicho que es muy posible que pueda entrar en 2ª vuelta ya que han quedado plazas libres en la primera.

- ***Becas y ayudas.***

**Exp. 20.** A través del correo electrónico una alumna de la Facultad de Medicina solicita información sobre los fondos y ayudas para estudios. Mediante el mismo medio se contesta indicándole a donde ha de dirigirse para informarse de las ayudas y becas que le interesan.

- ***Colegios Mayores.***

No ha habido consultas relacionadas con los Colegios mayores.

- ***Convalidaciones.***

**Exp. 9.** A una alumna de Medicina se le ha denegado la convalidación de créditos de libre configuración de un curso que realizó en el Hospital Ramón y Cajal de Madrid, por ello solicita asesoramiento para reclamar ante el Rector. Se le concedió la convalidación en Comisión de Ordenación Académica de fecha 16-11-04 y posterior ratificación en Consejo de Gobierno.

- ***Docencia e Investigación.***

**s/Exp.-** Un profesor comenta el caso de un cambio de horario de una asignatura una vez iniciado el curso, por el hecho de haber contratado a un profesor asociado de nueva incorporación. En dicho cambio se han visto perjudicados los alumnos al hacer incompatible el nuevo horario con la asistencia a clase de otra asignatura.

Indica que el caso se ha resuelto, pero se considera que el cambio de horario no se debe realizar a no ser que se llegue a un acuerdo con los alumnos implicados y modificando el acuerdo de Junta de Centro.

- **Exámenes.**

**Exp. 3.** Se solicita información por parte de una alumna de la Facultad de Ciencias sobre la posibilidad de que se acepte una reclamación, sin que los alumnos o alumnas den sus datos personales, en relación con la alta tasa de suspensos que tienen en una asignatura. Se le contesta por correo electrónico en el sentido de que facilite un número de teléfono de contacto para poder hablar, ya que dada la complejidad y amplitud del problema este no se puede tratar a través de correo electrónico. No se ha vuelo a poner en contacto con la oficina.

**Exp. 1.** Varios alumnos que han terminado la licenciatura en Filología inglesa se matriculan en Ciencias de la Educación con la intención de hacer los tres cursos en solamente uno, pero al pensar que no podrían conseguirlo anulan la matrícula de la asignatura PRACTICUM III. Solicitaron que se les permitiera examinarse en la convocatoria de enero lo que les ha sido denegado. Solicitan de la Defensora que interceda a su favor. Realizadas las oportunas gestiones y consultas de la normativa, se les informa por escrito que su solicitud no puede ser atendida.

**Exp. 20.** Una alumna de Medicina solicita información por correo electrónico sobre la manera de conseguir que se le adelante el examen de una asignatura de la convocatoria de septiembre a otra fecha más conveniente para ella. Mediante correo electrónico se le contesta indicándole la imposibilidad de adelantar un examen en convocatoria oficial, aprobado en Junta de Centro, y por lo que supondría de agravia comparativo con el resto de los compañeros.

**Exp. 27.** Con el fin de solicitar la 6ª convocatoria de examen de una asignatura, una alumna de Medicina desea información sobre la manera de proceder para tal fin, y sobre la posibilidad del aprobado por compensación.

Se le informa indicando lo que establece el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad de Córdoba respecto a la solicitud de sexta y séptima convocatoria y al nombramiento de tribunales. Asimismo se le comunica que la normativa de la UCO no contempla la posibilidad de aprobado por compensación.

**Exp. 47.** La interesada en esta consulta, alumna de Filosofía y Letras, solicita asesoramiento sobre los trámites a seguir para pedir la revisión del examen de una asignatura, que es la última que le queda para acabar la carrera. Se le informa de lo que ha de hacer según la normativa académica.

- **Gestión de Matrículas y Expedientes.**

**Exp. 6.** En el momento de realizar la matrícula del programa de doctorado, una alumna pensaba que estaba exenta del pago de 20 créditos al haber obtenido 6 matrículas de honor en el último año de la licenciatura en el curso 1997/1998, comunicándole que había perdido el derecho a esta exención. Solicita mi intervención con el fin de que se investigue si es ello es cierto.

Se le informa indicando lo que contempla la normativa al respecto.

- **Infraestructuras y Obras.**

No ha habido consultas relacionadas con infraestructuras y obras

- **Normativas.**

**Exp. 15.** Un alumno de la Facultad de Ciencias solicita que se le informe sobre el derecho que asiste a los alumnos a solicitar una fotocopia de sus exámenes para examinarla en presencia del profesor e incluso para llevársela a casa. Se contesta a su solicitud informándole de los artículos del Reglamento Académico de la UCO en el que se regula dicha situación.

**s/Exp.** Un miembro del PDI consulta sobre el posible problema que puede haber por examinar y firmar un acta en el que esté incluido un familiar directo.

Realizadas consultas por el Defensor, se le responde que el caso ha de contemplarse según la Ley de procedimiento administrativo.

- **Planes de Estudio y Títulos Propios.**

**Exp. 2.** La interesada en la presente consulta, alumna de la Facultad de Medicina, solicita asesoramiento sobre como debe proceder, ya que le quedan 5 asignaturas para acabar la carrera y ha de adaptarse a un nuevo plan, lo que le supone matricularse de más asignaturas de las que le quedan según el Plan antiguo. La Defensora le recomienda que mire si en otras universidades puede continuar estudios sin adaptarse a un nuevo plan. Realizadas gestiones con las Universidades de Sevilla, Málaga y Granada sobre el posible traslado, comunican que en todas ellas se ha terminado el plazo de solicitud de traslado de expediente.

Se le recomienda que o bien se adapte al nuevo plan en Córdoba o espere al nuevo curso para solicitar traslado de expediente a una de las otras universidades.

- **Servicios a la Comunidad.**

**Exp. 41.** Un alumno de doctorado extranjero acude al Defensor ya que tiene problemas con el alojamiento que ha encontrado y desea asesoramiento de cómo conseguir otro alojamiento. Estando realizando gestiones sobre las diferentes modalidades de alojamiento para estudiantes universitarios nos comunica que ya ha resuelto el problema.

- **Temas Laborales.**

**Exp. 16.** Un miembro del colectivo Personal Docente e Investigador, desea información sobre la base jurídica que le asiste para presentar una reclamación sobre un concurso de contratación de una plaza de profesor asociado.

Se le informa de la normativa jurídica al respecto.

- **Otros.**

Se incluyen en este apartado aquellas consultas que no se pueden incluir en los anteriores.

**Exp. 19.** Un miembro del colectivo Personal de Administración y Servicios sufrió un accidente cuando iba al trabajo al Campus Universitario de Rabanales. Durante el periodo de baja laboral fue asistido por la Mutua de la Universidad, pero la aseguradora del camión que le atropelló no le ha dado aún la indemnización que le corresponde. Pide al Defensor que intervenga. Se realizan gestiones en el Servicio de Personal comunicando que se ha remitido el expediente a Asesoría Jurídica para que lo informe. Por otra parte, la reclamación se encuentra en vía judicial por lo que el Defensor no interviene.

**Exp. 24.** Se solicita información, mediante correo electrónico, sobre la manera de homologar el Título de Ingeniero Agrónomo por una Universidad extranjera. Realizada la gestión en el Colegio de Abogados y en la Secretaría de Gestión de alumnos, se le envía un correo electrónico con la información solicitada.

**Exp. 43.** Un grupo de representantes de los alumnos de la Escuela de Ingenieros Agrónomos y Montes solicitan la intervención del Defensor en la controversia surgida por el traslado al Campus de Rabanales, solicitando la asistencia a la asamblea que tuvo lugar en el Centro el día 14 de junio de 2005. El Defensor emite un informe que remite al Rector.

Todas las consultas de este periodo se encuentran cerradas, habiéndose resuelto la mayor parte de todas ellas de modo inmediato.

El colectivo que ha realizado mayor número de consultas ha sido el de los estudiantes con un 72 % del total.

El carácter de la consulta ha sido orientativo en un 61%, siendo necesario la realización de alguna gestión en un 49 % de los casos.

### **3.2.- EXPEDIENTES DE QUEJA Y RECLAMACIÓN.**

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2004 hasta el 1 de septiembre de 2005 el total de quejas realizadas asciende a **19**.

Dichas quejas se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.**

**Exp. 44.** Un alumno, matriculado en el presente curso en un centro adscrito de la Universidad de Córdoba, no pudo cursar estudios en la Escuela de Enfermería de la Universidad de Huelva, ya que no consigue nota suficiente en el proceso de acceso por selectividad. Comprueba en la página web del Ministerio de Educación y Ciencia que la nota de corte de dicha titulación es inferior a la que el tenía. Solicita la intervención para la investigación del caso.

Puesto al habla con el servicio de gestión de Estudiantes de la Universidad de Córdoba, informan que consultada la oficina de la Comisión del Distrito Único Andaluz, se debe a un error y que la nota de corte fue la que le comunicaron al alumno en su día.

Se indica al alumno que se dirija al Presidente de la Comisión de Distrito Único pidiendo aclaraciones e interponga ante esta Comisión recurso si lo considera oportuno.

- **Becas y ayudas.**

**Exp. 14.** Se presenta reclamación, por parte de unas alumnas de la Facultad de Ciencias que solicitaron “Becas de inicio a la Investigación de la UCO”, para el curso 2004-05. Aunque inicialmente se les había concedido, en fase de revisión por reclamaciones se les denegó. El motivo fue la aplicación de coeficiente reductor según establece el baremo para su caso. No están de acuerdo con ello y solicitan la intervención del Defensor.

Realizadas las gestiones ante Investigación se comprueba la correcta aplicación de los baremos, no obstante se hace una recomendación para que los baremos aplicados se revisen de manera que no creen confusión ni que la procedencia de diferentes estudios sea causa de coeficientes reductores.

**Exp. 26.** Se presenta una queja por parte de un alumno de la Escuela Politécnica Superior, en la que expresa su malestar por la tardanza en la publicación de la beca para el mantenimiento de la página web de la Escuela, considera que ha habido irregularidades al no haberse publicado la resolución en el tablón de anuncios el día 31 de enero, dice que se le ha adjudicado al mismo alumno que anteriormente la había obtenido. Pregunta si la beca se puede dar dos veces seguidas a la misma persona. Estudiada la convocatoria se comprueba que no hay nada que lo impida. Por otra parte se indaga sobre la publicidad de la resolución y parece ser que fue debidamente expuesta en el tablón de anuncios y publicado en la web de la Escuela. Lo que se le comunica al alumno que desiste de plantear una reclamación.

- **Colegios Mayores.**

No ha habido quejas relacionadas con los Colegios Mayores.

- **Convalidaciones.**

**Exp. 42.** Se ha presentado un recurso de reposición ante el Rector contra una resolución sobre convalidación de asignaturas. A la fecha de la presentación de la

queja, transcurrido cerca de un año de la interposición del recurso, no ha recibido contestación al mismo, por lo que solicita la intervención del Defensor.

Se hacen las gestiones oportunas para que se conteste en el sentido que proceda, lo cual se hace en el Servicio correspondiente

- ***Docencia e Investigación.***

**Exp. 25.** Mediante correo electrónico, una alumna de la Facultad de Veterinaria presenta una queja sobre la docencia de las prácticas de uno de los grupos de una asignatura. Considera que no se reciben el número de horas expresadas en el programa y que la calidad de las prácticas que se reciben, no es buena. Se le contesta a través de correo electrónico sugiriéndole que se ponga en contacto telefónico con la oficina del Defensor universitario para concertar una cita y dar los detalles necesarios, pero no ha vuelto a ponerse en contacto.

**Exp. 39.** Un alumno reclama sobre la calidad de enseñanza recibida en una asignatura en la que se encuentra matriculado como de libre configuración, así como del clima académico que dice ha dificultado el aprendizaje. Solicita que se intervenga para aclarar las especiales circunstancias en las que se ha desarrollado la docencia de dicha asignatura.

Puesto en contacto con el Departamento y con el profesor correspondiente, se documenta suficientemente que el desarrollo de la docencia ha sido correcto y el seguimiento del aprendizaje del alumno por parte del profesor, constante. Así se le comunica al alumno, instándole a que sea más concreto en su reclamación.

- ***Exámenes.***

**Exp. 4.** Un alumno de ETSIAM pone en conocimiento de la Defensora que no está de acuerdo con el proceder de su Centro que ha eliminado el 2º llamamiento en las convocatorias de exámenes y pide la intervención. Se le contesta en el sentido que establece el artículo 12 del Reglamento de Régimen Académico, que indica que la Junta de Centro puede establecer un único llamamiento en la celebración de exámenes. Y le indica como posible solución que en caso de coincidencia de fechas se lo haga saber a los profesores correspondientes

**Exp. 45.** Se presenta una queja por un alumno de la Escuela Politécnica Superior, el cual tiene problemas con el profesor de una asignatura. Quiere pedir que se le convoque un tribunal ya que no desea examinarse más con el mismo profesor, pues entiende que no es objetivo con él en la calificación y que además recibe un trato incorrecto. Pide asesoramiento sobre como encauzar el problema. Se le informa los trámites que ha de seguir ante el Departamento para el tema de la calificación y que, si lo desea, formule queja por escrito del trato recibido por el profesor con el fin de investigar lo sucedido.

**Exp. 46.** El Consejo de Estudiantes de la Facultad de Ciencias envía un correo electrónico en el que transmite la queja de unos alumnos de una asignatura de la licenciatura de Química. Plantean problemas sobre los criterios de evaluación y

procedimiento de revisión de exámenes del profesor, además de manifestar otros problemas de entendimiento del profesor. Se les asesora sobre la forma de encauzar el problema a través de los mecanismos recogidos en la normativa.

- ***Gestión de Matrículas y Expedientes.***

No ha habido quejas relacionadas con gestión de matrículas y expedientes.

- ***Infraestructuras y Obras.***

**Exp. 13.** Una alumna de la Facultad de Veterinaria se queja de que el aula en la que recibe las clases de 4º curso, en su opinión, no se encuentra en las condiciones adecuadas. Solicita que intervenga para que se les cambie de aula.

Tras diversas intervenciones y consultas, el Decano comunica que tras las negociaciones necesarias se llevará el tema a Junta de Facultad en donde se tomará una decisión.

**Exp. 18.** Un profesor que imparte docencia en dos Centros solicita la intervención del Defensor ante la demanda que tiene planteado en uno de ellos, al que se encuentra adscrito en el presente curso, acerca de la carencia de despacho propio, ya que en la actualidad lo comparte con un becario asignado a otro profesor.

Hechas las oportunas gestiones, se recomienda al centro y al departamento, que dentro de las dificultades propias de la carencia de espacio en uno, se distribuyan en función de responsabilidades y cargas lectivas y que en el otro Centro se le respete el despacho que había tenido en cursos anteriores en tanto no se solucione el problema de manera definitiva.

- ***Normativas.***

No ha habido quejas relacionadas con normativas.

- ***Planes de Estudio y Títulos Propios.***

**Exp. 34.** Un grupo de alumnos pide la intervención del Defensor en el conflicto surgido con la Dirección de un Master, ya que al ir a recoger el certificado de haber superado éste se les indica que se había paralizado la tramitación del mismo, sin aclararles por qué causa.

Se interviene ante distintas instancias, solicitando informes. Se observan irregularidades tanto por parte de la dirección del master como por parte de los alumnos, y así se pone de manifiesto ante los órganos pertinentes. Tras diversas negociaciones e intervenciones se da una solución aceptada por todos que corrige las irregularidades que habían surgido.

- ***Servicios a la Comunidad.***

**Exp. 28.** En relación a la entrega de la tarjeta de estudiantes, un alumno de ETSIAM envía escrito por correo electrónico quejándose del retraso en la recepción de la misma con los consiguientes perjuicios. En el mismo escrito, hace consideraciones sobre la no funcionalidad de la página web de la Universidad y sobre el trato a que reciben los usuarios de un determinado servicio de la Escuela por parte de un funcionario destinado en el centro.

Se le contesta diciéndole que se ponga en contacto telefónico con la oficina del Defensor para concertar una entrevista y conocer con más detalle la casuística de las quejas que manifiesta. Contesta con otro correo electrónico diciendo que se encuentra fuera de Córdoba y no puede venir.

**Exp. 37.** Un alumno de la Facultad de Veterinaria informa que aún no ha recibido la tarjeta inteligente que solicitó hace ya más de tres meses, por lo que pide la intervención del Defensor. Puesto en contacto con la Secretaría de Gestión de alumnos, informan que ya conocen el problema y que están intentando solucionarlo de forma inmediata, cosa que se comunica al interesado.

▪ **Temas Laborales.**

**Exp. 10 y 11.** Dos funcionarias de la Universidad, pertenecientes al colectivo de administración y servicios, estando de baja por maternidad tienen conocimiento de la entrada en vigor del Decreto 347/03 de 9 de diciembre, en el que se conceden 4 semanas adicionales de permiso retribuido; una vez transcurridos varios meses desde su incorporación tienen conocimiento de que en circunstancias similares en otros casos se les había concedido este permiso adicional, por ello se solicita oficialmente, siéndole denegado por la Gerencia. Entienden que se está incurriendo en un agravio comparativo con respecto a las compañeras que sí han disfrutado de este permiso adicional, por ello solicitan la intervención de la Defensora. Se interviene en dicho sentido siendo la resolución favorable.

**Exp. 31.** Un funcionario informa que le ha sido denegado, por parte de la Gerencia, permiso retribuido que ha solicitado al amparo del Decreto 347/2003, respecto a la prórroga de 4 semanas del permiso de maternidad; así mismo, informa que va a presentar recurso de alzada ante el Rector, y solicita la intercesión del Defensor ante el mismo dado el antecedente habido. Se envía, por parte del Defensor, escrito al Rector.

▪ **Otros.**

Se incluyen en este apartado aquellas quejas y reclamaciones que no se pueden incluir en los anteriores.

**Exp. 5.** Un alumno de la Facultad de Ciencias solicita que la Defensora se ponga en contacto con las distintas Secretarías de los Centros universitarios para comunicar que la Tesina de Licenciatura no sirve para aumentar la nota media del

expediente académico, ya que considera que se les está informando mal a los alumnos, tal como le ocurrió al él mismo.

**Exp. 35.** En representación de un grupo de alumnos de la Facultad de Derecho, que presentaron una candidatura en las elecciones a Junta de Facultad celebradas en mayo, un alumno presenta una queja sobre el desarrollo de las elecciones. Exponen que, previo a la iniciación del acto electoral, se les denegó el acceso a los documentos que solicitaron, documentos que consideraban necesarios para conocer u acreditar la plena transparencia del voto por correo.

Solicitan la intervención del Defensor. Se les asesora indicándoles las vías de recursos y reclamaciones ante la Comisión electoral. El Defensor, por su parte, dirige escrito al Presidente de la Comisión electoral solicitando se le informe del desarrollo del proceso.

Recibida copia de la resolución adoptada, se le comunica al interesado indicando actuaciones a realizar en caso de no conformidad con la misma.

Los expedientes tramitados durante este periodo se encuentran cerrados, en todos ellos fue necesario la realización de diversas gestiones, emanando en algunos casos recomendaciones a los organismos correspondientes, tal como ha quedado referenciado en la breve descripción de los casos.

El colectivo que ha presentado mayor número de quejas y reclamaciones ha sido el de los estudiantes con un 79 % del total.

### **3.3.- EXPEDIENTES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.**

En el periodo de tiempo transcurrido desde el día 1 de septiembre de 2004 hasta el 1 de septiembre de 2005 el total de consultas realizadas asciende a **14**.

Dichas expedientes se agrupan en la siguiente distribución temática:

- **Acceso a la Universidad.**
- **Becas y ayudas.**
- **Colegios Mayores.**
- **Convalidaciones.**

**Exp. 17.** Una alumna de ETSIAM ha realizado el trabajo fin de carrera en una universidad extranjera durante los meses de febrero a septiembre de 2004, gracias a una beca Erasmus, obteniendo una calificación de 8 sobre 10. El tribunal que ha de calificar en la Escuela ha desestimado dicho trabajo. Solicita la mediación para que su trabajo final realizado sea calificado. Tras diversas

gestiones ante la Dirección de la Escuela, se reúne nuevamente el tribunal y se califica el trabajo.

**Exp. 23.** Una alumna de la Facultad de Derecho solicita intervención en la tramitación de la solicitud de reconocimiento de créditos de libre configuración por estudios realizados en el Conservatorio Superior de Música y Danza. Tras la realización de diversas consultas con el Director del Secretariado de Estudios Propios se comunica a la alumna que presente la solicitud. En sesión posterior de Consejo de Gobierno le fue concedido.

▪ **Docencia e Investigación.**

**Exp. 38.** Un alumno de 5º curso de la Licenciatura de Historia, que al estar trabajando tiene problemas para realizar las prácticas de una asignatura durante el curso. Se comprueba, según el programa que estas están contempladas como tales y son necesarias para aprobar la asignatura. Tras la intervención del Defensor, el profesor le da la opción de realizarlas durante el verano.

**s/Exp.** Un alumno de la Facultad de Filosofía y Letras consulta sobre la obligatoriedad de realizar actividades prácticas que implique viajes. Consultado el programa de la asignatura, se constata que es necesario un mínimo de actividades prácticas que incluye, entre otras, viajes. Puesto en contacto con el profesor me comunica, y así se le hace llegar al alumno, que está abierto a posibles alternativas pero que hay que cumplir el mínimo exigido a todos los alumnos.

▪ **Exámenes.**

▪ **Gestión de Matrículas y Expedientes.**

**Exp. 12.** Un alumno realiza la matrícula en el pasado curso en la Escuela Universitaria de Belmez, pero por razones sobrevenidas no pudo comenzar las clases. No abona el precio de la matrícula considerando que esta queda anulada (dice que por indicación de un funcionario de Secretaría). Cuando este curso académico ha decidido volver a matricularse se ha encontrado con que no puede formalizarla, ya que el sistema informático da el aviso de pendiente de pago de la matrícula anterior. Solicita intervención para solucionar el problema.

Realizadas diversas consultas, se decide permitir la matriculación dado que no hay seguridad de que se le haya informada adecuadamente.

**Exp. 21.** Durante 5 cursos anteriores al actual, la alumna reclamante estuvo matriculada en cursos de italiano en UCODIOMAS. En el presente curso no se le ha permitido matricularse de 6º, argumentando que no hay número suficiente de alumnos para formar un grupo, circunstancia que ya ocurrió en otros cursos anteriores y sí se permitió. Pide intervención del Defensor con el fin de que se le permita realizar el último curso de italiano y conseguir la titulación. Analizada la normativa de UCODIOMAS y tras diversas conversaciones, no se consigue que la

alumna pueda matricularse en el presente curso, ofertándole que lo haga el próximo que es posible que haya número suficiente. El Defensor recomienda que al menos se garantice a los alumnos los ciclos en los que empiezan.

**Exp. 36.** Un alumno de la Escuela Politécnica Superior solicitó telefónicamente anulación de matrícula del curso 2003-2004, y en este curso se ha matriculado normalmente por internet. Al revisar la matrícula en la secretaría del Centro se le indica que aún debe el importe de la del curso anterior. Entiende que eso se le debería haber indicado a la hora de formalizar la matrícula en este curso y no transcurridos varios meses del mismo, por ello solicita la intervención del Defensor. Realizadas las gestiones en el servicio de Gestión de Alumnos se decide condonarle la deuda del curso anterior, ya que se ha cometido un error administrativo no imputable al alumno.

- **Infraestructuras y Obras.**

**Exp. 33.** Un profesor de la Facultad de Filosofía y Letras solicita del Defensor intercesión ante el Decano para que se le dé un lugar de trabajo digno a un profesor visitante que está en la actualidad en su área. Puesto al habla con el Decano, nos comunica que ya se le ha facilitado un despacho compartido con otros becarios. Envía escrito de agradecimiento.

- **Normativas.**

- **Planes de Estudio y Títulos Propios.**

**Exp. 7.** Un alumno de ETEA solicita la intervención de la Defensora para que se cumpla lo ofertado en un curso de extensión al que asistió, en el que se decía que se concedía 1,5 de libre configuración, habiéndole concedido 1 crédito y faltándole 0,5 créditos para la obtención del título. Realizadas las gestiones ante el SEP se le comunica la imposibilidad de ello, cosa que se le transmite.

- **Servicios a la Comunidad.**

- **Temas Laborales.**

**Exp. 22.** Un profesor solicita a su departamento que le permita impartir una asignatura optativa, pero el departamento se lo ha denegado alegando que ya imparte suficientes créditos. El profesor considera que imparte menos de los que dice el departamento por lo que puede hacerse cargo de dicha asignatura y además dispone de medios. Se le recomienda que reclame ante el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado y envíe copia al Director del Departamento y al Decano de la Facultad, ya que es la Junta de Facultad la que ha de proponer la oferta de optatividad.

**Exp. 29.** Un profesor/a asociado solicita mediación del Defensor como consecuencia del enfrentamiento profesional que tiene con un compañero/a, profesor/a titular, que imparte la misma asignatura. El Defensor interviene manteniendo entrevistas con los implicados, así como con la Dirección del Departamento y el Decanato.

**Exp. 30.** Una profesora tuvo una discusión con un miembro del equipo directivo de su Centro como consecuencia de asignación de nuevos despachos de su departamento. Considera que se le faltó el respeto en un lugar público, por lo que le pide que se disculpe públicamente, no habiéndolo aún hecho. Pide la intervención del Defensor.

Días después recibió escrito por el que se disculpaba, por lo que decide no continuar con la petición aunque considera que la falta no solo es a su persona, sino a la institución.

**Exp. 48.** Un profesor tiene problemas en la impartición de la docencia respecto a una asignatura troncal que estaba dividida en dos grupos, participando en los dos grupos y no existiendo buen entendimiento entre los profesores que se han responsabilizado de estos dos grupos. Solicita al Departamento que se divida en tres grupos teóricos de manera que cada uno de los profesores se responsabilicen de uno. El Departamento no lo considera procedente, pero la Junta de Facultad en su organización docente lo acepta. Tras diversas entrevistas realizadas por el Defensor, considera que independientemente de los grupos teóricos y prácticos que se formen, se ha de respetar la programación única y coordinada, y que ello es responsabilidad del Departamento.

▪ **Otros.**

Se incluyen en este apartado aquellas cuestiones que no se pueden incluir en los anteriores.

**Exp.32.** Una alumna de la Facultad de Veterinaria comenta su malestar y el de un grupo de sus compañeros por la fecha elegida para realizar la ceremonia de graduación, que este año se quiere realizar en el mes de junio en vez de hacerlo en el mes de julio como se ha realizado en cursos anteriores, pide la intervención del Defensor ante el Decano de la Facultad. A través de correo y conversación telefónica, se comprueba que el procedimiento y criterios seguidos han sido adecuados y con el consenso de la mayoría de los alumnos y el Consejo de Estudiantes de la Facultad.

**Exp. 40.** Una alumna de la Facultad de Medicina pide la mediación del Defensor con el fin de que le devuelvan las cuotas que aportó durante el curso para la realización del viaje de fin de carrera, ya que después de solicitarlo aún no lo ha recibido. Se le contesta indicándole que esa actividad es organizada y gestionada por los alumnos interesados en la misma, sin ninguna característica académica y que en la gestión y decisiones no participa ningún órgano universitario. No

obstante se le indica que aporte algún dato más para intentar mediar en la resolución del posible conflicto que pudiera existir entre alumnos.

Las actuaciones de mediación y conciliación, durante este periodo, han ascendido a 15, correspondiendo el 66,6 % al colectivo de los estudiantes y el 33,3 % el del Personal docente e investigador.

Todos los expedientes se encuentran cerrados.

### **3.4. ACTUACIONES DE OFICIO E INFORMES.**

Las actuaciones de Oficio son realizadas por iniciativa propia del Defensor, ante la existencia de actos y resoluciones de la Universidad que, presuntamente, supongan un menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. Tales actuaciones siempre requieren la tramitación del expediente correspondiente y, en general, las mismas se producen como consecuencia de circunstancias ligadas al trabajo que se realiza en la Oficina del Defensor. En el período 2004-2005 no se realizó ninguna actuación de oficio.

## **4.- RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.**

A lo largo del curso se han mantenido relaciones con otros Defensores universitarios con el objeto de intercambiar procedimientos de actuación ante casos similares a través de consultas-respuestas, y difundir los documentos emanados de las mesas de trabajo de los VII Encuentros estatales de Defensores universitarios celebrado en Palma de Mallorca los días 26, 27 y 28 de octubre de 2004.

Las mesas de trabajo de los VII Encuentros trataron los siguientes temas:

Mesa de Trabajo nº 1.

Convergencia Europea: Reflexiones sobre el presente y el futuro de la evaluación académica.

Mesa de Trabajo nº 2.

Posibilidad de un Código Ético de los miembros de la Comunidad Universitaria.

Mesa de Trabajo nº 3.

La actividad de mediación del Defensor Universitario.

Mesa de Trabajo nº 4.

Relación de los Defensores Universitarios con los organismos de calidad.

Las consultas e intercambio de información de actuaciones, entre otras trataron los siguientes temas:

Situación de los becarios, Homologación de títulos extranjeros, derechos y deberes de los estudiantes, profesores Titulares de Escuela Universitaria, Profesores colaboradores, etc.

Todo ello ha permitido comprobar que este tipo de reuniones y colaboraciones resultan beneficiosas para todos, bajo el acuerdo siempre implícito de respetar el principio de independencia que deben tener todos y cada uno de los Defensores Universitarios.

## 5.- OTRAS ACTUACIONES.

Unos de los objetivos planteados ha sido la divulgación de la figura del Defensor Universitario en toda la comunidad universitaria, al objeto de ello se han realizado diversas actuaciones:

- Entrevista con los equipos decanales de Centros: Facultad de Ciencias, Facultad de Filosofía y Letras.
- Entrevista con los Consejos de Estudiantes de la Facultad de Ciencias, Facultad de Filosofía y Letras.
- Reunión con el pleno del Consejo de estudiantes de la UCO.
- Participación en las “Jornadas de activación de la participación universitaria”, organizadas por el Consejo de Estudiantes de la UCO.
- Asistencia a una Asamblea de alumnos en la Escuela de Ingenieros Agrónomos y Montes con motivo de la decisión del traslado al Campus de Rabanales.
- Reunión con la Junta de Personal PAS Funcionario.
- Edición de un folleto divulgativo sobre la figura del Defensor Universitario y los procedimientos de actuación, para la distribución entre alumnos y el resto de la Comunidad universitaria.
- Inclusión en la página web de informes, documentos y noticias relacionadas con acuerdos de los Defensores universitarios.
- Elaboración del Reglamento de funcionamiento del Defensor Universitario.

## 6.- CONCLUSIONES

Deseo exponer algunas conclusiones de carácter general sobre los casos y actuaciones desarrolladas en este breve periodo de tiempo que llevo como Defensor Universitario, en el deseo de que sirvan para la reflexión y evaluación de la tarea desarrollada en aras a cumplir con la obligada tarea de mejorar la calidad de la institución universitaria.

1. La figura del Defensor Universitario continua sin ser lo suficientemente conocida en nuestra comunidad universitaria a pesar de ser una institución que en nuestra universidad lleva muchos años implantada.
2. Muchas consultas están motivadas por desconocimiento de los diferentes procesos administrativos de aplicación en el ámbito de la universidad: Estatutos, Reglamento de Régimen académico y otras normativas. Podría ser interesante arbitrar algún procedimiento de divulgación de la normativa académica referente a exámenes, revisión, programas docentes, etc.
3. Los cambios de planes de estudios sigue siendo origen de diversas reclamaciones. La información al alumnado y a los administrativos responsables de la matriculación debe extremarse al máximo.
4. Existe un claro problema de espacio (despachos) para profesores, departamentos y grupos de investigación en algunos Centros. En este sentido es necesario que los miembros de la comunidad universitaria tomen conciencia del problema y se presten a las posibles soluciones que desde los decanatos y direcciones de los centros se arbitren.
5. Se debe insistir en que los programas de las asignaturas reflejen de manera clara y concreta todos los aspectos que recoge la normativa académica. Ello será sin duda un elemento clave para la evaluación tanto de profesores como de alumnos.

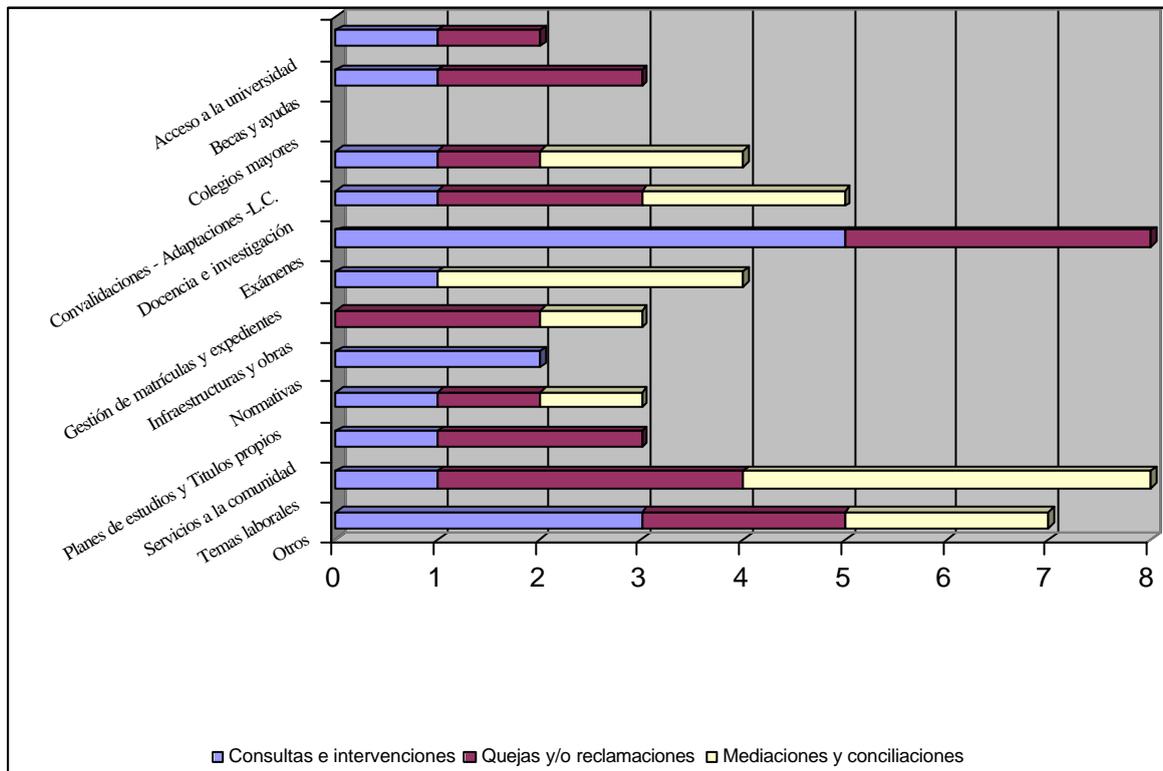
Considero por último, que la presente memoria no solamente ha de servir de evaluación de la labor de la Institución del Defensor Universitario, sino que debe ir más allá, interpretando sus casos de manera global, no simplificando a casuísticas de grupos, personas o Centros. Creo que puede ser una herramienta de reflexión sobre el devenir de la vida universitaria, que nos marque los caminos para corregir todo aquello que pensemos que va contra los derechos y libertades de los que componemos la comunidad universitaria en aras a conseguir una mayor calidad en los ámbitos universitarios y personales.

# ANEXOS

## (Cuadros estadísticos)

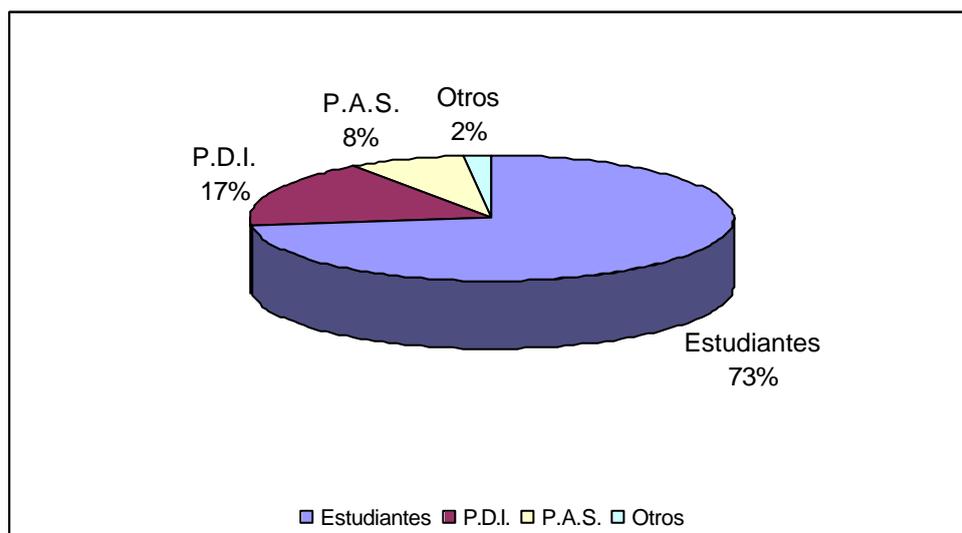
# 1.- Distribución por tipo de actuación y ámbito.

	Consultas e intervenciones	Quejas y/o reclamaciones	Mediaciones y conciliaciones
Acceso a la universidad	1	1	
Becas y ayudas	1	2	
Colegios mayores			
Convalidaciones - Adaptaciones -L.C.	1	1	2
Docencia e investigación	1	2	2
Exámenes	5	3	
Gestión de matrículas y expedientes	1		3
Infraestructuras y obras		2	1
Normativas	2		
Planes de estudios y Títulos propios	1	1	1
Servicios a la comunidad	1	2	
Temas laborales	1	3	4
Otros	3	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>15</b>



## 2.- Distribución por colectivos.

COLECTIVOS	
Estudiantes	38
P.D.I.	9
P.A.S.	4
Otros	1
TOTAL	52



### 3.- Distribución por Facultades y Centros.

	Consultas e intervenciones	Quejas y/o reclamaciones	Mediaciones y conciliaciones	
Veterinaria	0	3	2	5
ETSIAM	2	2	1	5
Medicina	5		3	8
Ciencias	2	3		5
Filosofía y Letras	4	1	3	8
Derecho	0	1	1	2
Ciencias de la Educación	0		1	1
Escuela Politécnica Superior	0	2	1	3
Ciencias del trabajo	0	3		3
Politécnica de Belmez	0		1	1
Enfermería	1			1
Doctorado	2	0		2
ETEA	0		1	1
Rabanales	1			1
UCOIDIOMAS			1	1
Varios	1	4	0	5
<b>TOTAL</b>				<b>52</b>

