



DEFENSOR UNIVERSITARIO
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

INFORME ANUAL

2007

Elaborado por los miembros del Defensor Universitario:

Dña. ALICIA LLARENA GONZÁLEZ
Presidenta

Dña. M^a. DEL CARMEN NAVARRO RODRÍGUEZ
Representante del Profesorado

D. DANIEL TEJERA SUÁREZ
Representante de Alumnos

Dña. M^a DEL CARMEN SÁNCHEZ BRITO
Administrativa

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	3
2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DEFENSOR	5
2.1. Consultas	6
2.2. Quejas y Reclamaciones	9
2.3. Procesos de mediación	14
3. OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR	15
4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES	16
5. ANEXOS	17
Anexo 1: Índice y descripción de las Consultas tramitadas	17
Anexo 2: Conclusiones de las mesas de trabajo del Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	27
Mesa 1: Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario	27
Mesa 2: El seguro escolar	28
Mesa 3: Los estudiantes y el Defensor	31
Mesa 4: El Personal de Administración y Servicios y el Defensor Universitario	33
Mesa 5: El Defensor Universitario en el contexto europeo	35
Anexo 3: Manifiesto de La Granja: “Manifiesto por el Defensor Universitario”	37

1. PRESENTACIÓN

Cumpliendo con lo establecido en los Estatutos y en el Reglamento del Defensor Universitario de la ULPGC, este órgano presenta ante el Claustro su memoria anual de las actuaciones realizadas en el 2007.

Como órgano de conciliación, el Defensor Universitario ha tratado todos los casos recibidos en su oficina con el espíritu mediador que corresponde a la esencia de esta figura y que, más allá de las funciones que le asigna la reglamentación vigente, cumple con el compromiso de desarrollar y fortalecer el sentido ético de la vida universitaria. Liberado de capacidad ejecutiva, el único camino a seguir es la sana persuasión que pueda ejercer sobre los miembros de nuestra comunidad, instándolos a ejercer la responsabilidad personal y colectiva y recordando los profundos beneficios de la comprensión y el respeto mutuo.

Como Presidenta del Defensor Universitario, ésta será la última Memoria que exponga ante el Claustro, después de los cinco años que el reglamento establece como límite temporal para los miembros del órgano. Precisamente por ello, permítanme despedirme con un ramillete de agradecimientos y, desde luego, deseando desde ya la mejor de las suertes a quien habrá de sucederme.

Deseo agradecer a los miembros del Claustro Universitario que en julio de 2003 me concedieron la confianza para presidir este órgano. No saben bien el precioso regalo personal que me otorgaban entonces y he de confesar que ni yo misma lo calculaba. Porque sin duda ésta es una de las más hermosas responsabilidades que podemos desarrollar en nuestra trayectoria académica. Antes de llegar aquí, ya había tenido ocasión de participar en la gestión universitaria, pero esta actividad que he desempeñado en los últimos años, en nada se parece a cualquier otra porque, entre otras cosas, he tenido cada día la sensación de que este cargo me reportaba un crecimiento interior invaluable, ese tipo de riquezas espirituales que sólo el tiempo y el paso de los años permiten aposentar en el fondo del alma.

Presidir el Defensor Universitario me ha dado la oportunidad de acelerar el crecimiento de valores y actitudes que han surgido espontáneos ante las múltiples personas a las que he tenido que atender y, sobre todo, escuchar en la intimidad de la oficina. Más allá de las gestiones que emprendiera para ayudarlas, de todas ellas, como si de un espejo se tratara, he aprendido cosas casi sagradas: el provecho de la confidencialidad, el valor del sentido de la prudencia, el alcance del tacto y la diplomacia, la oportunidad de una simple palabra de ánimo, la torpeza de nuestras pequeñas disputas personales, la inutilidad de disipar nuestra energía aferrándonos con orgullo o a las nuevas o viejas rencillas.

No en pocas ocasiones he comentado a quienes me visitaban en la oficina que si tuviéramos el privilegio de saber que vamos a morirnos media hora antes de morirnos, seguro que ninguno de nosotros echaría en falta todas esas cosas que, a veces, nos hacen tan infelices: “si me hubiera puesto por encima de mi compañero”, “si hubiera publicado en aquella revista norteamericana”, “si el Consejo de Departamento me hubiera dado la razón aquel día”, “si hubiera llegado más lejos”, en fin, esas pequeñas victorias que proporcionan tanto placer a nuestros egos y que no significan nada frente a la única cosa que realmente importa si supiéramos que pronto vamos a morir: “si me hubieran querido más”, “si yo hubiera sido capaz de querer mejor”. Después de cinco años en la oficina del Defensor Universitario, he escuchado historias de tan variadas condiciones, y he visto tantas pequeñas desavenencias por motivos tan insignificantes, que me llevo como bagaje la certeza de que vivir y dejar vivir es lo único que nos hace libres, humanos y felices.

Deseo también dar las gracias a todas las personas que han formado parte del equipo del Defensor Universitario, representantes del Profesorado (María del Carmen Navarro Rodríguez), del PAS (Ana Isabel Martín Bueno) y de los estudiantes (Leticia Méndez Ojeda y Daniel Tejera Suárez) que no sólo me han acompañado en las tareas de la oficina, sino que me han enseñado mucho y me han regalado, en algunos casos, una amistad entrañable. Por encima de todas esas personas quiero mencionar a María del Carmen Sánchez Brito, la administrativa que ha sido todo el tiempo el verdadero motor de la oficina.

cina, con su trabajo eficaz y su talante exquisito y prudente. Ha sido para mí una suerte y un privilegio contar con su nobleza, con su generosidad y con su innato talento para gestionar la administración de un lugar tan delicado y complejo.

Finalmente, doy también las gracias a todas las personas que, en los distintos equipos de gobierno y órganos colegiados, o simplemente en cada uno de sus puestos y funciones, han contribuido para que más de un 95% de nuestras recomendaciones se hayan llevado a la práctica. Me consta, y bien lo sé, que no siempre ha resultado fácil llevar a cabo nuestras sugerencias y que en ocasiones, incluso, lo han hecho a pesar de sus propias convicciones y criterios. Créanme que para mí tampoco ha sido sencillo. Al fin y al cabo soy sólo una compañera a quien el destino obligó a asumir responsabilidades y a tomar decisiones que, necesariamente, tuve que administrar desde este lado y que, en no pocas ocasiones, solicité a las personas y órganos competentes con pudor y recato.

Más allá de las personas que ocupan este cargo, siempre he creído en el Defensor Universitario y, a pesar de los pocos casos de recomendaciones que no lograron fructificar y que me hubiera gustado ver convertidas en acciones reales, ahora, más que nunca, confío en este órgano y me despido sabiendo que, si algún día soy yo quien lo necesita, aquí estará para escucharme.

2. ACTUACIONES REGLAMENTARIAS DEL DU.

Durante el período que se somete a informe se han contabilizado un total de 88 actuaciones, un número algo inferior al del año pasado. En todos los casos se procuró, como es práctica habitual en nuestra oficina, resolverlas a través del diálogo, del razonamiento y del consenso, lo que contribuye a reducir visiblemente el número de expedientes que finalizan con un informe o resolución escrita.

Desde esta filosofía, la mayor parte de las quejas remitidas al Defensor se resolvieron pronto sin más intervención que una mediación entre las partes o, incluso, de una mera conversación telefónica, de ahí que aparezcan en el listado de “Consultas”. Tratamos siempre de establecer y definir con mejor precisión y claridad los problemas que son objetos de un tratamiento especial — reclamaciones fundadas en hechos y datos realmente serios — de aquellos otros que nos llegan de una forma a veces arbitraria o sin fundamentos o, simplemente, de aquellos a los que basta con una mínima intervención para ser resueltos de inmediato.

En cualquier caso, la breve descripción de cada una de las consultas que se reflejan en los anexos de este informe permitirá conocer la peculiaridad y el alcance de cada uno de estos asuntos.

2.1. Consultas

La oficina del Defensor Universitario, abierta de forma permanente a las dudas de todos los miembros de nuestra comunidad, está especialmente comprometida en proporcionar orientación sobre cada una de las interrogantes que se nos plantean. Y aunque muchas de estas consultas podrían haber tenido respuestas en otras instancias, es nuestra práctica habitual contestarlas de forma personalizada, con independencia de esta circunstancia. Así, en el año 2007 se han registrado un total de 77 consultas, resueltas casi siempre de forma rápida o inmediata, gracias a la inestimable colaboración de los servicios administrativos de la Universidad, de los distintos órganos de gobierno y de los miembros de la comunidad universitaria en general.

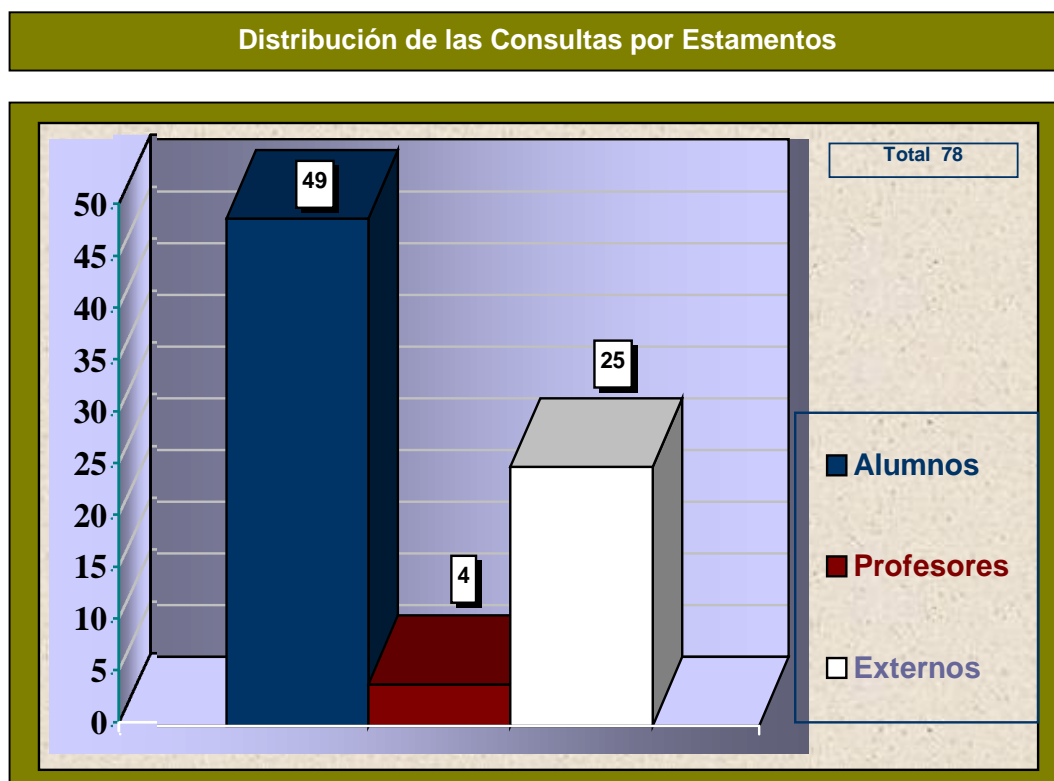
El listado que se ofrece a continuación permite comprobar, en una visión general, las áreas temáticas a las que pertenecen las consultas recibidas. Además, para poder identificar su contenido y la actuación que el Defensor llevó a cabo en cada caso, se incluye en los Anexos de este informe un índice completo de las consultas tramitadas:

DISTRIBUCIÓN DE LAS CONSULTAS SEGÚN SU TIPOLOGÍA	
Objeto de la Consulta	Total
Exámenes	21
Normativas y Reglamentos	10
Matriculación	9
Becas de Movilidad	6
Procedimientos Administrativos	5
Temas Laborales	4
Compensación y Convalidaciones	3
Becas y Ayudas	2
Planificación Docente	2
Docencia	2
Relaciones Personales	1
Actas	1
Campus Virtual	1
Tasas	1
Servicios e Infraestructuras	1
Otros	9

De la distribución tipológica de la consultas se desprende que las áreas sobre las que se solicita mayor asesoramiento o ayuda se corresponden, en líneas generales, con el desarrollo de la actividad académica (más de un 50%). De hecho, aparte de las cuestiones relativas a los “Exámenes”, que son las más numerosas, la mayor parte de las consultas tramitadas sobre “Normativas y Reglamentos” también tuvieron que ver, precisamente, con el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje. Este dato sigue indicando la necesidad de reflexionar sobre la interpretación y el cumplimiento de este Reglamento.

En relación con los estamentos que solicitaron nuestra intervención, el más numeroso fue el de Alumnos con 49 consultas, seguido de miembros Externos a la ULPGC con 25 (la mayor parte de ellas procedentes de otros Defensores Universitarios españoles) y del Profesorado con 4.

El gráfico que se incluye a continuación permite visualizar mejor la distribución indicada:



2.2. Quejas y Reclamaciones

En el año 2007 se tramitaron un total de 8 expedientes, dos menos que el año anterior. Debe recordarse que en este apartado se incluyen los casos para cuyo desenlace fue preciso emitir alguna resolución específica ante alguna instancia administrativa u órgano colegiado, acompañada del preceptivo informe con sus convenientes recomendaciones, o para cuya solución fue necesario trabajar en la búsqueda de un Consenso entre las partes, pues es frecuente que bajo la apariencia de quejas y reclamaciones lleguen al Defensor casos que no han agotado las vías anteriores o que se encuentran pendientes de resolución en las instancias pertinentes. De ahí que, como se ha descrito en el apartado anterior, estos casos específicos se hayan desplazado al de consultas, resolviéndose con intervenciones directas o con una simple aplicación de la normativa correspondiente.

Debe notarse que en el año 2007, como muestra el siguiente gráfico, de los 8 expedientes por quejas o reclamaciones, casi todos (7 en total) corresponden al estamento de Alumnos y 1 al de Profesores:



En cuanto a la tipología de los expedientes tramitados, el siguiente listado permitirá conocerlos de forma individual, indicándose el ámbito al que pertenecen.

Tal como establece el Reglamento del DU, se incluye siempre una breve descripción de los casos —necesariamente aséptica para salvaguardar el principio de confidencialidad de los interesados y personas implicadas— y se informa de las actuaciones que fueron llevadas a cabo por el órgano, así como el tipo de resolución con el que se dieron por finalizados.

Como podrá apreciarse, tres de ellos finalizaron por consenso entre las partes, uno por desestimación de la persona interesada y los cuatro restantes con la remisión de informes y recomendaciones dirigidas a las instancias pertinentes:

LISTADO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	
Tipología, Descripción, Actuaciones del DU y Tipo de Resolución	Total
<p>EXÁMENES</p> <p>(1) Reclamación presentada por varios alumnos de la Facultad de Ciencias del Mar ante la negativa de una profesora del Centro a entrar sus exámenes para que sean revisados por un Tribunal. Los alumnos decidieron, paralelamente, llevar el caso a la prensa, motivo por el cual el D.U. fue interrogado por una periodista antes de concluir sus intervenciones.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevistas personales con los alumnos afectados; entrevista personal con la profesora implicada; conversación telefónica con la Dirección del Centro; conversaciones telefónicas con la periodista que solicitó información al D.U.; entrevista celebrada, a petición del D.U., entre la profesora, la Dirección del Centro y la periodista; análisis de todos los aspectos relativos al caso y de la reglamentación pertinente.</p> <p>Resolución: <i>Recomendaciones señaladas verbalmente a la Dirección del Centro, con el objeto de que se respondan oficial-</i></p>	4

mente a la profesora los escritos que ésta envió en relación con el caso, y cuya respuesta considera indispensables para restablecer la normalidad, entregando finalmente los exámenes al Tribunal evaluador. El caso se resolvió finalmente por consenso.

(2) Alumna de Relaciones Laborales presenta una reclamación porque fue suspendida en una asignatura cuyo profesor la acusa de haberse copiado.

Actuaciones del D.U.: entrevista personal con la alumna afectada; Solicitud de informe a la Dirección del Departamento; conversación telefónica con la Dirección del Centro; solicitud de la copia de la documentación en la que el Tribunal que reevaluó el examen ratifica la calificación del profesor; solicitud de la copia del informe que el profesor envió al Tribunal; entrevista con varios miembros del Tribunal que revisó el examen; solicitud de informe a los Servicios Jurídicos de la ULPGC.

Resolución: Tras las actuaciones del órgano, vista toda la documentación relativa al caso, y teniendo en cuenta el dictamen de los Servicios Jurídicos de la ULPGC, el Defensor Universitario se entrevista nuevamente con la alumna interesada para informarle sobre sus conclusiones, pues aunque ciertamente el profesor no fue consciente de la copia en el transcurso de la celebración del examen, todos los indicios apuntan a que ésta pudo, en efecto, copiar íntegramente varios párrafos textuales. Tras la última conversación con la alumna, ésta desistió de continuar con su reclamación.

(3) Alumno de ADE presenta una reclamación porque aún está pendiente la calificación de una asignatura de libre configuración que cursó el año anterior.

Resolución.: Recomendaciones dirigidas verbalmente a la administración de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, a la que pertenece la materia, con la indicación de que se subsane el error administrativo, hecho que aconteció finalmente.

(4) Alumno de la Facultad de Ciencias Jurídicas que había solicitado un Tribunal para la revisión de una asignatura suspendida, reclama que el Tribunal no ha podido cumplir con sus funciones porque la profesora responsable de la materia se niega a entregar su examen.

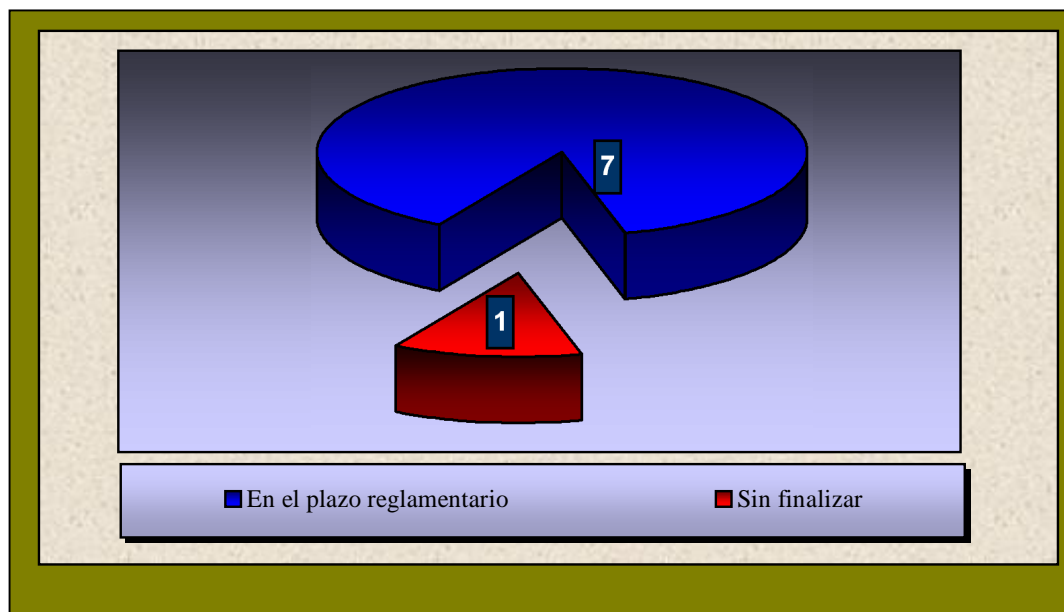
Resolución: El Defensor Universitario, dada la gravedad del caso y, sobre todo, el carácter reincidente de la profesora en estos procedimientos, envió el expediente al Director del Servicio de Inspección.

<p>ACTAS</p> <p>(1) Reclamación presentada por dos alumnos de la Facultad de Geografía que no pueden compensar una asignatura porque, por un supuesto error administrativo, no aparecen reflejados como alumnos presentados en un Acta.</p> <p>Actuaciones del DU: entrevistas personales con los alumnos afectados; entrevista personal con el Director del Centro; entrevista personal con la profesora que impartía la materia; entrevista personal con miembros de la administración del Centro; conversación telefónica con el Vicerrector de Estudiantes; análisis de la reglamentación relativa al caso; reunión celebrada, a petición de este órgano, entre los alumnos, la Dirección del Centro y el Defensor Universitario.</p> <p>Resolución: <i>[sin finalizar]. Dada las peculiaridades que manifiesta el caso, al tratarse de una materia que pertenece a un Plan de Estudios ya inexistente, el Defensor Universitario enviará un informe a la Junta de Compensación Central de la ULPGC, con la recomendación de que consideren el error administrativo y dictaminen favorablemente la compensación de la asignatura.</i></p>	1
<p>CONCURSOS</p> <p>(1) Alumno de la EUP de Diseño Industrial presenta una reclamación porque en el año 2004 se presentó a un concurso fotográfico organizado por el Centro y, aunque ha solicitado reiteradamente la devolución de sus fotografías, aún no las ha recibido.</p> <p>Actuaciones del DU: Entrevista personal con el alumno; comunicación telefónica y vía e-mail con la Dirección del Centro.</p> <p>Resolución: <i>Tras solicitar a la Dirección del Centro que responda al requerimiento del alumno y le devuelva el material fotográfico presentado al concurso, el caso se resuelve por consenso con un acuerdo entre las partes.</i></p>	1
<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p> <p>(1) Alumno de la ULPGC presenta una reclamación porque su Centro ha incumplido los plazos establecidos reglamentariamente para resolver la solicitud de compensación de asignaturas.</p> <p>Actuaciones del DU: Entrevista personal con el alumno; solicitud al Centro de la información relativa al caso; análisis de la reglamentación pertinente.</p> <p>Resolución: <i>el caso se soluciona por acuerdo y consenso entre las partes.</i></p>	1

ACOSO	1
<p>(1) Profesora del Departamentos de Química solicita la intervención del Defensor Universitario ante el acoso de un alumno.</p> <p>Resolución: <i>como el caso es reincidente, a pesar de haberse logrado en etapas anteriores que el alumno desistiera de sus actuaciones, el Defensor envió a la Secretaría General la solicitud de apertura de un expediente informativo que esclareciera el asunto y, en su caso, que arbitrara las medidas oportunas.</i></p>	

Finalmente, y en cuanto a los plazos de resolución de los expedientes, que podrá observarse en el próximo gráfico, debe significarse que todos fueron resueltos en el tiempo reglamentario, excepto el que hemos hecho constar como “Sin finalizar”, no tanto porque no hayan concluido las actuaciones del Defensor al respecto, puesto que el órgano ha hecho ya todas las gestiones oportunas sobre el caso, sino porque se trata de un expediente cuyas actuaciones corresponderían ahora a la instancia pertinente.

Distribución de los Expedientes por Plazo de Resolución



2.2. Procesos de mediación.

En el año 2007 el Defensor Universitario fue requerido en dos ocasiones para arbitrar como mediador.

En el primero de los casos, un Profesor de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte solicitó nuestra intervención en relación con el concurso de oposición a una plaza de Catedrático de Universidad a la que había decidido presentarse.

Tras una conversación personal con el interesado, éste señaló al Defensor su deseo de que la Dirección del Departamento se abstuviera de realizar, antes de la celebración de la oposición, aquellos actos protocolarios con los que habitualmente se atiende y agasaja a los miembros de los distintos Tribunales (almuerzos o cenas de bienvenida, etc.), petición que el Defensor consideró razonable, dada la peculiaridad de este caso, su trayectoria histórica y, sobre todo, con el ánimo de garantizar la serenidad del opositor.

En este sentido, el Defensor sugirió a la Dirección del Departamento que cualquier acto de confraternización y bienvenida a los miembros del Tribunal se celebraran después de concluida la oposición, petición que fue aceptada y llevada a cabo con suma prudencia y generosidad.

En el segundo caso, una alumna de la ETS de Arquitectura solicita la intervención del Defensor Universitario porque ha tenido problemas con un profesor que no le admite el trabajo presentado, alegando que el tamaño y el formato no coinciden con el exigido en el Proyecto Docente de la asignatura.

Puestos en contacto con el profesor, el Defensor entiende que su argumentación es correcta, pues no desea establecer agravios comparativos entre los estudiantes de su asignatura, aceptando un trabajo que está fuera de los parámetros establecidos igualmente para todos. Por otro lado, el profesor también escucha y entiende la posición del Defensor, que no ha apreciado en la alumna más que buena voluntad y un sano deseo de destacarse en la elaboración de su trabajo.

Finalmente, tras varias conversaciones con la alumna y el profesor, ambos llegan a un acuerdo aceptable y no lesivo para los intereses de la alumna y del resto de sus compañeros.

3. OTRAS ACTUACIONES DEL DU

Como actividades y actuaciones complementarias del órgano en el año 2007 debemos hacer constar la participación en el habitual Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que en esta ocasión celebró su X Edición en la Universidad Politécnica de Madrid, del 24 al 26 de octubre de 2007 y en cuyas mesas de trabajo se debatieron los siguientes temas: "Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario", "Seguro Escolar", "Los Estudiantes y el Defensor", "El Personal de Administración y Servicios y el Defensor" y "El Defensor Universitario en el contexto europeo".

En el Encuentro, que contó con la presencia de la Ministra de Educación, se desarrollaron también las siguientes conferencias: "Estado de derecho, autonomía y derechos universitarios en México" (impartida por D. Leoncio Lara Sáenz), "Temas de nuestro tiempo: derechos y deberes" (por José Manuel Sánchez-Ron), "Reflexiones en torno al presente y futuro de la Universidad" (por Montserrat Casas Atmeller") y "La publicación de datos de profesores y alumnos y la privacidad personal. Acerca de la protección de datos personales en las Universidades" (por Antonio Troncoso Reigada).

Asimismo, cabe destacar que en el Encuentro se rindió homenaje a los antiguos Defensores Universitarios, motivo por el que estuvo presente el anterior Presidente del Defensor Universitario de la ULPGC, D. Jesús Pérez Peña, y que se firmó el "Manifiesto por el Defensor Universitario", texto consensuado por los Defensores presentes y que ha hecho posible, con posterioridad, la creación de la Confederación Española de Defensores Universitarios, cuya sede virtual ha recibido desde su reciente creación más de 70.000 visitas y ha servido de modelo para otras confederaciones nacionales.

Por la importancia que tienen las conclusiones del Encuentro para la comunidad universitaria, y como es habitual en nuestras memorias anuales, todos los textos derivados del evento podrán leerse en los anexos de este documento.

4. VALORACIÓN Y CONCLUSIONES.

De los datos estadísticos que muestra el informe del DU durante el año 2007, lo primero que debe señalarse es que el **número de actuaciones tramitadas es inferior al del año pasado** (un total de 88 frente a las 94 del 2006).

Que el número de actuaciones haya decrecido se debe no sólo a la decisión que ya tomara este órgano de no tramitar, salvo casos excepcionales y fundamentados, las consultas o reclamaciones que no hayan agotado previamente todas las instancias disponibles, tal como establece el Reglamento del Defensor Universitario, sino también a que **esas instancias previas**, tanto en el ámbito de los distintos equipos de gobierno como en el de la gestión administrativa, y según indican las estadísticas, **funcionan cada vez con mayor corrección**.

La valoración de las actuaciones del Defensor permite esbozar también otra conclusión que quisiéramos destacar, con el ánimo de contribuir a la mejora del funcionamiento institucional:

— **Más de un 50% de los casos se relacionan con el desarrollo de la actividad académica** (exámenes, proyectos docentes). Si bien es cierto que **para una comunidad universitaria tan amplia como la nuestra el número de incidencias no es relevante**, también es verdad que, a estas alturas, **sigue siendo necesario incidir en una aplicación menos ambigua y más correcta de los contenidos de nuestras normativas y reglamentos, y en el conocimiento de los mismos**, sobre todo por parte del alumnado, que parece consultarlos sólo en los casos

en que se ve directamente implicado y que, en muchos casos, accede a los mismos cuando los plazos para ejercer sus derechos ya están finiquitados. Ya señalamos en la memoria anterior **la conveniencia de una redacción más clara y precisa de los criterios de evaluación en los Proyectos Docentes de las asignaturas por parte del profesorado que las imparte. Y la oportunidad de emprender algún tipo de campaña que facilite en los alumnos el conocimiento de las normativas que les afectan directamente.** Todo ello contribuiría a reducir, en este sentido, el número de consultas, quejas y reclamaciones que llegan a la oficina del Defensor.

5. ANEXOS

ANEXO 1			
ÍNDICE Y DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS TRAMITADAS			
Núm	Estamento	Descripción y actuaciones del DU	Tipología
1	Alumnos	Alumna de Ingeniería Técnica de Telecomunicaciones solicita la devolución de tasas por la expedición de un certificado que no le han entregado a tiempo para poder solicitar una beca. Puestos en contacto con el Servicio de Alumnos, nos indican que ya está preparada la resolución donde se le comunica que podrá solicitar la devolución de la tasa, información que trasladamos personalmente a la alumna.	Procedimiento Administrativo
2	Alumnos	Un alumno consulta sobre los porcentajes de las pruebas evaluatorias que exige un profesor para poder aprobar su asignatura. Una vez contrastado el Proyecto Docente de la materia, se le explica al alumno que el profesor puede aplicar los porcentajes tal y como aparecen reflejados en el mismo.	Exámenes
3	Alumnos	Alumna de un Curso de Expertos consulta si tiene derecho al carné universitario, al acceso a bibliotecas, instalaciones deportivas, etc.. Puestos en contacto con el Vicerrectorado de Alumnos nos comunican que la alumna debe dirigirse al Director de su curso para poder gestionar lo que solicita, información que trasladamos a la alumna vía email.	Otros
4	Alumnos	Alumno de Informática nos consulta qué proceso debe seguir para reclamar la calificación de una asignatura. Le informamos sobre el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje, donde se estipulan los pasos a seguir.	Exámenes
5	Alumnos	Alumno nos pregunta que si a menos de dos sem a-	Exámenes

		nas del final del cuatrimestre, se pueden cambiar los criterios de evaluación de una asignatura. Se le comunica que, de acuerdo a la reglamentación vigente, la evaluación debe hacerse tal y como indica el Proyecto Docente o que, en todo caso, los cambios podrían hacerse con el consentimiento expreso de todos los alumnos y previa comunicación a la Comisión de Asesoramiento Docente del centro.	
6	Alumnos	Alumno consulta sobre el nuevo calendario escolar. Se le responde vía e-mail que debe dirigirse directamente a su centro o Departamento, donde le facilitarán la información relativa al mismo.	Normativas y Reglamentos
7	Profesores	Profesora de la Facultad de CC. De la Actividad Física solicita la mediación del Defensor en relación con la asignación de docencia de una asignatura. Se le informa que al haber presentado su reclamación ante otras instancias de la ULPGC, el Defensor debe esperar por la respuesta de las mismas. Al mismo tiempo, se le invita a acudir de nuevo a nuestra oficina si la resolución no fuera favorable o estuviera en desacuerdo.	Temas laborales
8	Alumnos	Alumno de la ULPGC presenta reclamación solicitando una indemnización compensatoria por los daños sufrido al caerse en la guagua circular del campus de Tafira. Tras hacer las averiguaciones oportunas, se le responde que su reclamación, que presentó en el Servicio de Patrimonio, se ha enviado ya a Transporte la Pardilla, S.L. para que se haga cargo del incidente a través del seguro obligatorio de viajeros.	Otros
9	Profesores	Decana de la Facultad de Traducción e Interpretación nos remite un escrito de una profesora del centro solicitando una solución a los problemas que tiene con otra docente. Se le responde vía e-mail que hay que esperar la respuesta de otras instancias de la Universidad donde se encuentra el caso, antes de que el D.U. pueda intervenir.	Temas laborales
10	Alumnos	Alumno de la Facultad de Traducción e Interpretación nos informa de una serie de hechos acaecidos en la cafetería virtual del Campus Virtual. Se le comunica que tiene que poner los hechos en conocimiento de las instancias oportunas, las cuales se le indican, para solucionar el asunto.	Otros
11	Alumnos	Alumno de la Facultad de Derecho nos consulta cómo puede arreglar cordialmente la situación de incompatibilidad que tiene con un profesor. El Defensor le da indicaciones al respecto y le sugiere el modo en que debe dirigirse al profesor para llegar a un acuerdo con el mismo. Al mismo tiempo, establecemos que si ambas partes lo llegan a un consenso el Defensor actuará de mediador, previa comunicación del alumno.	Relaciones personales
12	Externos	Alumno de otra Universidad solicita la mediación del Defensor tras haberle sido denegado el traslado de su expediente a la ULPGC para continuar sus estudios de enfermería. Tras analizar el caso y cotejar la documentación oportuna, el D.U. le comunica que la resolución del Rectorado es adecuada y que la ULPGC no puede hacer excepciones que contravengan la normativa vigente y sienten precedentes para casos posteriores.	Normativas y Reglamentos

13	Alumnos	Alumna de la Facultad de Filología nos informa que alguien accedió con su DNI a su expediente haciéndole una matrícula sin su consentimiento. Se le indica que en primera instancia debe presentar la reclamación en su administración y en la Gerencia de la ULPGC.	Procedimiento Administrativo
14	Alumnos	Alumno de Enfermería manifiesta su desacuerdo con las convalidaciones que le han denegado en el proceso de adaptación y traslado de expediente. Se le pone en contacto con la representante del Profesorado del D.U., quien en su condición de profesora de enfermería podrá aclararle los motivos por los que se le denegó la convalidación de algunas materias.	Compensación y Convalidaciones
15	Alumnos	Alumno de la Facultad de Traducción e Interpretación consulta sobre un caso de rehabilitación de matrícula que le han anulado por falta de pago. En vistas de que ya no le queda otra opción que la vía judicial, pues la resolución de su caso agotó la vía administrativa, solicita al Defensor información adicional. Tras cotejar la documentación relativa al caso, el órgano le comunica que la resolución se ajusta a la normativa vigente en la ULPGC.	Normativas y Reglamentos
16	Alumnos	Alumna de la Facultad de Veterinaria solicita ayuda al D.U. porque tiene pendiente la concesión de una beca cuya gestión se encuentra en manos de los servicios sociales de la Universidad. Puestos en contacto con los servicios sociales y con el de Becas y Ayudas, nos informan que han remitido su caso a Madrid, con un informe favorable, y que la decisión final corresponde a la Agencia Tributaria, lo cual se comunica inmediatamente a la alumna.	Becas
17	Externos	La Coordinadora de Defensores Universitarios españoles nos remite una consulta del Defensor Universitario de la Universidad de Oviedo en relación con la atención a los alumnos Erasmus. Recabada la información de las instancias pertinentes, se le remite informe sobre las atenciones que la ULPGC presta a dicho alumnado.	Becas de Movilidad
18	Externos	Sindic de Greuges de la Universidad Pompeu Fabra nos consulta si se ha realizado alguna campaña para recordar la prohibición de fumar en los espacios públicos. Se le comunica vía email sobre las acciones realizadas al respecto en la ULPGC.	Otros
19	Alumnos	Alumna de la ETS de Arquitectura presenta una reclamación porque un profesor ha incumplido lo establecido en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje al no publicar las actas en las fechas correspondientes. Se le indican a la alumna las instancias a las que debe dirigirse previamente y se le invita a acudir de nuevo al D.U. si no recibe respuesta satisfactoria sobre su caso.	Exámenes
20	Externos	Doctorando del programa de Ingeniería Ambiental y Desalación solicita orientación para asegurar el proceso de trámite para la Defensa de su Tesis Doctoral, pues reside en México y la diferencia horaria le complica las gestiones. Le solicitamos vía email información adicional sobre su caso y sobre los Doctores que dirigen su trabajo. En su respuesta, el alumno nos informa que su tutor se ha hecho cargo de sus dificultades y que el trámite ya está en marcha.	Procedimiento Administrativo

21	Alumnos	Alumno de la ETS de Arquitectura presenta una reclamación porque un profesor ha incumplido lo establecido en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje al no publicar las actas en las fechas correspondientes. Se le indican a la alumna las instancias a las que debe dirigirse previamente y se le invita a acudir de nuevo al D.U. si no recibe respuesta satisfactoria sobre su caso.	Exámenes
22	Alumnos	Ex alumna de la Facultad de CC Jurídicas nos comunica que al matricularse en la ULPGC le concedieron una beca que ahora le reclaman por no haber cursado sus estudios. Hechas las gestiones oportunas nos confirman que, efectivamente, la agencia tributaria le reclama esa cantidad porque la beca se le concedió para cursar un curso académico completo y la alumna no cumplió con su compromiso.	Becas
23	Externos	Defensor Universitario de la Universidad de Sevilla solicita información sobre la regulación del proceso de mediación del D.U. de la ULPGC. Se le informa sobre el Reglamento del Defensor Universitario donde se establecen tales procedimientos.	Normativas y Reglamentos
24	Alumnos	Alumno de la Facultad de CC Jurídicas protesta porque aún no se ha resuelto su solicitud de compensación de una asignatura. Estudiado su caso, se le indica que la tramitación de su solicitud aún se encuentra dentro del plazo estipulado para responder y que es imposible adelantarle al alumno información sobre la misma hasta que el proceso administrativo no haya concluido.	Compensación y Convalidaciones
25	Alumnos	Alumno de Ingeniería consulta si es obligatorio o no presentar un trabajo para aprobar una asignatura. Se le comunica que si el profesor ha hecho constar este requisito en el Proyecto Docente, puede en efecto exigirlo.	Exámenes
26	Alumnos	Alumnos de Ingeniería y Obras Públicas nos comunican que tienen constancia de que un profesor de la titulación imparte clases particulares a ciertos alumnos, a quienes dispensa un trato especial, y que casualmente todos han aprobado su asignatura. Ante la gravedad del supuesto caso, solicitamos información adicional y específica que a día de hoy no han proporcionado al órgano.	Exámenes
27	Externos	Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid nos remite una consulta del Defensor de la Universidad de Jaén en relación con las prácticas que se imparten en su Universidad a los estudiantes de Enfermería y Fisioterapia, ya que tienen que hacerlas en localidades distintas. La consulta concreta es si existe en nuestra Universidad alguna norma que regule el tema o algún tipo de ayuda económica para estos casos. Después de informarnos en las instancias oportunas, le comunicamos que en la ULPGC no existe ninguna regulación al respecto.	Normativas y Reglamentos
28	Alumnos	Alumna de la ETS de Arquitectura presenta reclamación por no poderse presentar a la prueba de idioma para obtener una beca Erasmus, ya que se encuentra en un programa de intercambio en México. Hechas las gestiones oportunas con la Coordinadora General de Intercambio, se le reenvía a la alumna la respuesta de la misma.	Becas de Movilidad

29	Alumnos	Alumna de la Facultad de CC Jurídicas consulta sobre el cambio de criterios en el examen parcial de una asignatura y sobre los problemas existentes para sustituir a la profesora que causa baja por maternidad. Se le comunica que debe presentar la reclamación ante los órganos competentes en relación con la sustitución de la profesora y que, a continuación, el Defensor podría mediaría con el profesor sustituto para que la evaluación se lleve a efecto tal como se había pactado.	Exámenes
30	Externos	Defensora del Universitario de la Universidad de La Rioja consulta en torno a las normativas existentes en nuestra Universidad sobre delegados de alumnos. Se le envía la información recabada y remitida por el representante de alumnos en el D.U.	Normativas y Reglamentos
31	Externos	Defensora Universitaria de la Universidad Carlos III de Madrid solicita información sobre la actuación de oficio del DU. Se le remite el Reglamento del Defensor de la ULPGC, que desarrolla dicho aspecto.	Normativas y Reglamentos
32	Alumnos	Alumna de la Facultad de Traducción e Interpretación presenta reclamación en relación con una plaza solicitada para el programa de movilidad SICUE, ya que quedó en la lista de reserva y no le asignaron la plaza aunque hubo renunciaciones y en su opinión le correspondía. Trasladamos la reclamación a la Vicerrectora de Relaciones Internacionales para que gestionara directamente el caso y dieran la explicación pertinente a la alumna.	Becas de Movilidad
33	Alumnos	Alumno de la Facultad de Geografía presenta reclamación porque se encuentra de intercambio en la Universidad de Málaga y una profesora de la ULPGC le impide presentarse al examen de su asignatura esgrimiendo que como requisito previo debe asistir a clase. El DU le aclara varios aspectos de su reclamación y le comunica que nos pondremos en contacto con él una vez hayamos hablado con la profesora en cuestión. Tras este intercambio de opiniones, el alumno nos indica que, de momento, no intervengamos en su caso.	Exámenes
34	Externo	Defensor Universitario de la Universidad de Oviedo nos consulta si en nuestra Universidad existe un Manual o Guía de Estilo y si se ha cambiado o alterado el escudo oficial de la Universidad. Se le comunica que la ULPGC cambió recientemente su escudo y editó un Manual de Identidad Gráfica con los nuevos logos institucionales, cuyos datos puede consultar en la web institucional.	Otros
35	Externo	Defensor de la Universidad de Vigo consulta si existe una normativa sobre la utilización de recursos informáticos. Tras hacer las averiguaciones oportunas le indicamos que, en estos momentos, se está redactando un borrador sobre el tema en la ULPGC.	Normativas y Reglamentos
36	Externo	Alumno de la Universidad de Cantabria nos solicita nuestra opinión e información sobre los procedimientos habituales cuando una profesora tiene una falta constante de asistencia a clase, hecho que ha denunciado ante el Decano y Rector de su Universidad. En primer lugar, se le informa que en la Universidad de Cantabria existe un Defensor Universitario al que puede presentar su posible reclamación, y se le indica también cuál es el procedimiento que se	Procedimiento Administrativo

		sigue en la ULPGC ante el caso que expone. El Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria, por su parte, nos comunicó las actuaciones que llevó a cabo sobre asunto.	
37	Externo	Defensor de la Universidad de Vigo, según establecen el Estatuto de la Universidad de Vigo y el Reglamento de su Tribunal de Garantías, nos remite un examen para que un Tribunal compuesto por tres profesores de la ULPGC lo revise. Enviamos la documentación al centro competente para la revisión del examen y, una vez dictaminan su calificación, lo remitimos al interesado.	Exámenes
38	Alumnos	Alumna de la ETS de Telecomunicaciones presenta una reclamación porque solicitó plaza en el Festival de Ópera de LPGC, con la intención de obtener créditos para las asignaturas de libre configuración y, una vez hecha la matrícula, le informan de la anulación de la misma. El servicio de cultura nos comunica que tuvieron que anular numerosas matrículas porque se ofertaron de manera errónea 300 plazas en lugar de 30 y que la única solución posible era la devolución de las tasas que habían sido abonadas, lo cual se comunica a la alumna.	Matriculación
39	Alumnos	Alumnos de la Facultad de Traducción e Interpretación solicitan la readmisión de un profesor del centro. El DU les comunica que por el momento no puede intervenir en el caso porque está aún pendiente de resolución en el Servicio de Inspección.	Temas laborales
40	Externo	Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid nos remite una consulta del Defensor de la Universidad de Jaén en relación con la planificación existente en la ULPGC para el reciclaje de papel y consumibles. Le informamos de la existencia de la oficina de Gestión Ambiental que existe en la ULPGC y de sus competencias.	Otros
41	Alumnos	Alumno presenta reclamación porque un profesor no cumple los horarios de tutoría. Se le comunica que debe presentar la reclamación previamente por escrito ante el director del Departamento.	Docencia
42	Alumnos	Alumno presenta reclamación porque, una vez obtenida plaza en otra universidad a través de la beca Sicue, y hechos los preparativos, le informan que ha habido un error y no existe convenio con la Universidad de destino. Se le informa que debe enviar su reclamación al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y/o al Vicerrectorado de Estudiantes, y que el DU mediaría, en su caso, si la solución propuesta no le resultara satisfactoria.	Becas de Movilidad
43	Externo	Alumno de la Universidad de Guadalajara (México) solicita información sobre alquileres de pisos, ya que vendrá a la ULPGC como estudiante de intercambio. Se le comunica la existencia en la ULPGC del Servicio de Información al Estudiante, que podrá asesorarle convenientemente.	Becas de Movilidad
44	Alumnos	Alumna nos solicita información en relación con un suspenso que ha obtenido en el Prácticum por el tutor asignado en la empresa. Se le remite el reglamento de prácticas en entidades externas, donde constan los aspectos que interesan a su caso.	Exámenes
45	Externo	Síndica de Greues de la Universidad de las Islas Baleares nos consulta sobre los criterios de evaluación.	Exámenes

		ción en relación con un incidente acaecido en la evaluación de una asignatura. Se le comunica vía e-mail lo que el D.U. entiende que debe aplicarse en este caso.	
46	Alumnos	Alumno presenta una reclamación sobre créditos de libre configuración que no le han convalidado. Se le informa que debe presentar la reclamación ante el Vicerrectorado de Estudiantes y, en caso de disconformidad con su resolución, contacte de nuevo con el D.U.	Compensación y convalidaciones
47	Alumnos	Alumna de la Facultad de CC Jurídicas presenta una reclamación por las irregularidades que supuestamente está cometiendo una profesora del centro. Se le comunica que debe presentar la reclamación ante el Departamento y la Dirección del Centro y se le envía información sobre lo que establece el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje en relación con los enunciados de los exámenes.	Exámenes
48	Externo	Alumna presenta una reclamación porque, habiendo concluido una carrera, y pretendiendo iniciar otra, le han surgido múltiples problemas en la preinscripción en relación con la documentación a presentar. Mientras hacíamos las gestiones oportunas, la interesada nos envía un email comunicando que abandonará el caso porque finalmente decidió no estudiar este curso.	Matriculación
49	Alumnos	Alumno de la Facultad de CC. Jurídicas nos consulta cual es el número máximo de convocatorias para una asignatura. Se le informa vía e-mail de la normativa vigente y se le solicita información adicional necesaria para evaluar su caso de forma más minuciosa y personal.	Exámenes
50	Alumnos	Alumno de la Facultad de Formación del Profesorado nos presenta una reclamación porque pretende hacer un cambio de especialidad y no le han adjudicado plaza. Puestos en contacto con el Servicio de Alumnos y las instancias pertinentes se le comunica al alumno que las plazas han sido otorgadas a otros alumnos con mayor puntuación.	Matriculación
51	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas reclama que le anularon la plaza que solicitó para cursar los estudios de Trabajo Social, en la modalidad presencial o no presencial, por no haberla obtenido en la primera adjudicación de plazas ni estar matriculada en otra carrera, requisito previo para ser incluida en los siguientes listados. Puestos en contacto con el Servicio de Alumnos nos comunican que se ha tenido en cuenta su reclamación, se le concede plaza en la modalidad no presencial y que se enviará en breve la resolución con los plazos para matricularse.	Matriculación
52	Alumnos	Alumno nos consulta sobre el procedimiento para el reconocimiento académico de los estudiantes Erasmus. Se le comunica que debe dirigirse a las instancias adecuadas (coordinador/a de Erasmus de su Centro; Vicerrectorado de Relaciones Internacionales) para obtener la información.	Becas de Movilidad
53	Alumnos	Alumna de Ingeniería Técnica en Diseño Industrial solicitando información sobre la elección de alumnos representantes. El representante de alumnos del D.U. recaba la información y se le envía a la interesada.	Normativas y Reglamentos

54	Alumnos	Alumno de Administración y Dirección de Empresas presenta una reclamación pues desea solicitar la compensación de una asignatura, para lo cual le exigen ciertos requisitos que el interesado cree poseer al haberse presentado al examen. Requiere que el profesor lo califique con un cero, pero éste no accede porque el alumno no ha entregado previamente un trabajo. Visto el Proyecto Docente de la asignatura se le informa al alumno que, en efecto, la presentación del trabajo se señala como requisito previo al examen. El alumno informa al D.U. que presentó como trabajo una página con los títulos de los apartados, sin desarrollar. El D.U. mantiene una larga conversación con el alumno indicándole la escasa posibilidad de mediación que tendrá el órgano ante tales circunstancias, aunque si lo desea, podrá intentarlo. El alumno desiste.	Exámenes
55	Alumnos	Alumna de la Facultad de Veterinaria consulta los requisitos necesarios para la compensación de una asignatura. Se le remite el Reglamento de Evaluación Compensatoria de su Facultad.	Normativas y Reglamentos
56	Externos	Hermana de una alumna de la Facultad de Formación del Profesorado nos plantea el problema que ha tenido su hermana, alumna el curso pasado: como consecuencia de no pagar los plazos, este año tiene problemas para matricularse. Vistas las circunstancias personales excepcionales que concurren en su caso, el DU media con el Centro, y la administración del mismo nos indica que estudiará el tema para intentar la mejor solución posible.	Matriculación
57	Externo	Alumno de la Facultad de CC. Jurídicas al que el curso pasado le anularon la matrícula por falta de pago, no puede acceder en el presente curso a la matrícula vía internet. Puestos en contacto con la administración del centro nos indican que resolverán la incidencia de inmediato.	Matriculación
58	Alumnos	Alumna de la Facultad de Ciencias Jurídicas nos indica que está intentando ponerse en contacto con el Centro, ya que tiene problemas con la clave y no puede matricularse. Comunicamos la incidencia a la Facultad y solucionan el problema sin dificultad.	Matriculación
59	Externa	Alumna que presentó su preinscripción fuera de plazo no sabe cuándo le contestarán y hace la consulta al DU, ya que le resulta imposible contactar con el Servicio de Alumnos. Tras hacer la oportuna gestión en el servicio, nos informan que todas las plazas se han ocupado en junio y queda una lista de reserva de junio y septiembre. Añaden que hasta diciembre irán llamando a los alumnos para cubrir posibles renunciaciones, pero creen imposible que pueda inscribirse alguien que ha hecho la preinscripción fuera de plazo. Se comunica a la alumna toda la información sobre su caso.	Matriculación
60	Externo	Alumno que solicitó estudiar arquitectura en el curso 2006/2007 y no obteniendo plaza quedó en el listado de reserva, nos dice que en el Servicio de Alumnos le aconsejaron asistir a clase, cosa que hizo, pero que no le sirvió de nada porque finalmente no obtuvo plaza. En el curso siguiente se presentó de nuevo a la PAU para subir nota, solicitó plaza de nuevo y tampoco pudo acceder a ella. Ante tales circunstancias	Matriculación

		<p>cias nos solicita ayuda. El D.U. pide información al Servicio de Alumnos y nos confirman que, en efecto, el alumno no obtuvo plaza el año anterior, y que en ningún caso recomiendan que asistan a clase los alumnos no matriculados, especialmente en las titulaciones con límite de plazas. Añaden que este curso el alumno está pendiente en la lista de reserva hasta principios de diciembre, y que se irá llamando a los alumnos por orden de puntuación, siempre que existan renunciaciones. Se le comunica la información al interesado y éste nos señala que ha puesto una reclamación en el Rectorado y está pendiente de contestación, ya que no tiene claro que se haya respetado el orden de puntuación.</p>	
61	Alumnos	<p>Alumno de Ingeniería nos informa que debe realizar unos trabajos que el profesor tiene que revisar a través del campo virtual. Tal como se ha diseñado el sistema, sólo 17 alumnos pueden concertar cita. Paralelamente, el alumno envía la misma consulta al campus virtual de la ULPGC, y éste le responde que están intentando solucionar el problema de forma inmediata.</p>	Campus Virtual
62	Alumnos	<p>Estudiante de doctorado nos consulta sobre el trámite que debe realizar para reclamar una nota con la que no está conforme. Puestos en contacto con el servicio de Tercer Ciclo se nos proporciona la información correspondiente y se le hace llegar a la alumna.</p>	Exámenes
63	Alumnos	<p>Alumno consulta sobre la decisión que toma unilateralmente un profesor en relación con el examen parcial y el Proyecto Docente de su asignatura. Se le responde al alumno que, una vez comprobados los datos del Proyecto Docente, y de acuerdo con la reglamentación vigente, debe presentar la reclamación, si lo desea, a la dirección de su Centro. El DU se ofrece como mediador en el caso si, posteriormente, fuera necesario.</p>	Exámenes
64	Alumnos	<p>Alumno de Fisioterapia presenta una reclamación porque se matriculó de una signatura que tenía horario de tarde y la han cambiado al turno de mañana, lo cual le impide asistir porque está trabajando. Se le comunica que la dirección del centro es la responsable de organizar los horarios y que, en primera instancia, debe presentar la reclamación ante ella. Se le ofrece la ayuda del D.U. si, con posterioridad, hiciera falta.</p>	Planificación Docente
65	Externos	<p>Defensor Universitario de la Universidad Rovira y Virgili consulta si están sujetos a retención del IRPF los reembolsos por gastos de locomoción, estancia y manutención por asistencia de un profesor a otra Universidad. Recabada la información necesaria, se le comunica que en la ULPGC no existen tales retenciones.</p>	Otros
66	Profesores	<p>Profesora de la Facultad de CC. Jurídicas nos consulta si como coordinadora de un área es obligatorio levantar acta de las reuniones. Se le informa que las actas, como documento administrativo, requerirían de la existencia de un secretario y del protocolo administrativo que las acompaña, por lo que en las reuniones de área no existe tal posibilidad ni obligación.</p>	Procedimiento Administrativo

67	Externos	Defensor de la Universidad Miguel Hernández nos hace una consulta en relación con un profesor que durante una clase de ginecología expresa opiniones respecto a la normalidad o anormalidad de las relaciones homosexuales. Se le comunica que es un asunto que, por su relación con la libertad de cátedra, resulta complejo y delicado, y no podríamos ir más allá de una opinión personal, que se le transmite vía email,	Otros
68	Alumnos	Alumno reclama que se matriculó en un curso Online que han cancelado a posteriori. También que está alojado en la Residencia Universitaria y no entiende por qué van a hacer un corte de luz de 9 horas para revisar la instalación eléctrica. Con respecto a la primera queja, se le comunica que la normativa vigente requiere un mínimo de alumnos matriculados para que el curso pueda celebrarse. Con respecto al corte de luz, se le indica al alumno que para mantener en buen estado las instalaciones de la ULPGC, se hacen revisiones cada tres meses, y que hay que efectuarlas para beneficio y seguridad de todos. Tras todas las gestiones para recabar esta información, el alumno nos comunica vía e-mail que todo había sido un error ya que el curso no se canceló y que el corte de luz sólo fue de un par de horas.	Infraestructuras
69	Alumnos	Alumno de Ingeniería consulta de cuántas convocatorias dispone por asignatura antes de pedir la convocatoria de gracia. Se le comunica lo que establece el reglamento.	Exámenes
70	Externos	Sindica de Greures de la Universidad de Las Islas Baleares consulta si existe en nuestra Universidad la exención total de tasas para las personas con discapacidad. Recabada la información oportuna se le responde afirmativamente.	Tasas
71	Externos	Síndica de Greures de la Universidad Jaime I consulta si en esta Universidad a aquellos docentes que solicitan disfrutar el permiso de maternidad o paternidad se les descuenta la docencia que no van a impartir. Hecha la consulta en el Servicio de Personal se le indica lo que señala la normativa al respecto.	Docencia
72	Externos	Defensor de la Universidad de Alicante consulta qué establece la ULPGC sobre la imposibilidad de asistencia a un examen por causa justificada (enfermedad, fallecimiento familiar, parto etc.). Se le informa lo que el reglamento establece para estos casos.	Exámenes
73	Alumnos	Alumna de la Facultad de Empresariales no está conforme con una profesora que no le ha permitido revisar una prueba objetiva realizada antes del examen final. Puestos en contacto con la profesora nos indica que en Junta de Centro se tomó la decisión de no llevar a cabo esas revisiones, pero que está dispuesta a hablar con la alumna sobre la prueba. Se le comunican a la alumna las gestiones realizadas.	Exámenes
74	Externos	Defensor Universitario de la Universidad de Alicante consulta si en nuestra Universidad se sigue algún criterio para asignar espacios de investigación a los profesores o grupos de investigación. Se le comunica que en la ULPGC tales espacios se distribuyen según el criterio y buena voluntad de los centros o Facultades.	Otros

75	Alumnos	Alumna de la ETS de Arquitectura presenta reclamación en relación con la nota obtenida en un examen, señalando supuestas irregularidades. Se le comunica el protocolo a seguir en estos casos, establecido en el Reglamento de Docencia y Evaluación del Aprendizaje.	Exámenes
76	Profesores	Profesor de la Facultad de Ciencias de la Actividad Física presenta una reclamación por sentirse discriminado en la asignación de sus horarios. Una vez estudiado el tema se solicita información adicional al Vicerrectorado de Ordenación Académica, el cual nos informa que ya ha citado al profesor para intentar solucionar el tema.	Planificación Académica
77	Alumnos	Alumna de la ETS de Arquitectura solicita la intervención del DU porque su familia está teniendo un grave problema con Hacienda por un error que, según la alumna, cometió la Fundación Universitaria abonándole un dinero procedente de un concurso que había ganado junto con otros compañeros, como si fuera un trabajo profesional. Puestos en contacto con la Fundación nos indican que están tratando de solucionar el problema con Hacienda, pero que la alumna aún no ha entregado las facturas que justifican la compra del material para hacer el proyecto con sus compañeros. Puestos en contacto con la alumna, ésta se compromete a entregar las facturas sobre la marcha.	Temas Laborales
78	Alumnos	Alumno de la Facultad de CC Jurídicas presenta reclamación en relación con un acta que quiere impugnar un profesor porque, según dice, ha aprobado su asignatura con un profesor en un horario que no le corresponde. El alumno había presentado la reclamación en el Vicerrectorado de Estudiantes y éste nos indica que el asunto se ha puesto en manos de los Servicios Jurídicos y el Vicerrector de Ordenación Académica.	Actas

ANEXO 2

CONCLUSIONES DE LAS MESAS DE TRABAJO DEL X ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

MESA DE TRABAJO NÚMERO 1: ASPECTOS JURÍDICOS DE LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La LOU y los Estatutos definen a los Defensores Universitarios como órganos que supervisan las actuaciones de la Administración Universitaria para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria. Es justamente la defensa de los miembros de la comunidad lo que nos lleva a reflexionar sobre nuestras actuaciones en unos momentos de adaptación de la normativa universitaria tras la publicación de la LOMLOU.

En este sentido, elevamos a la consideración de los Defensores las siguientes consideraciones:

Primera. Es justo, forzar, nuestras actuaciones para ampliar la protección de quienes aún no formando parte de la comunidad universitaria, están afectados por actos de la Universidad (ej. Estudiantes que participan en los procesos de preinscripción, ciudadanos que participan en oposiciones en la Universidad, etc.). Pretendemos ampliar la legitimación de quienes pueden encontrar en las Oficinas de los Defensores un instrumento de tutela y amparo ante la Administración Universitaria.

Segundo. Es necesario avanzar en un cambio de mentalidad en la Administración Universitaria, evitando los silencios administrativos, pues generan incertidumbre y vulneración de derechos. Una parte de nuestras actuaciones tienen su origen en la falta de respuesta a peticiones individuales.

Tercero. Es conveniente establecer mecanismos de colaboración con los distintos servicios de la Universidad (especialmente con los Servicios Jurídicos), más sin olvidar las competencias diferentes de cada uno de ellos. La función del Defensor puede, en algunos supuestos, llegar a precisar la cooperación de los servicios jurídicos, pues la respuesta del Defensor se mueve en el terreno jurídico. Esta afirmación inicial debe, a nuestro juicio, ser matizada, al considerar que nuestra institución debe dar entrada a la realidad material y social en que se desarrollan las relaciones humanas. Y este es, por tanto, el momento verdaderamente decisivo en el que ha de producirse la conjunción de lo ético con lo normativo para mejorar el funcionamiento de la Universidad.

Cuarto. Es cierto que la tutela de los miembros de la comunidad universitaria se refuerza dando entrada a las técnicas de mediación y conciliación en la solución de los desacuerdos que se producen en el ámbito de la Universidad. Entendemos que esta herramienta no es ningún novedad, si bien la nueva legislación universitaria amplía esta facultad en relación a la LRU. La LOU y los Estatutos aproximan nuestro papel a la negociación, mediación y conciliación. La utilización de técnicas de mediación por los Defensores es una garantía que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

Quinto. Es preciso reforzar la figura de los Defensores dotándolo de los medios humanos y materiales adecuados para ejercer la tutela de la comunidad. La misión del Defensor no debe quedar reducida a la vigilancia del cumplimiento de la diferente normativa universitaria, pues nuestra labor debe, también extenderse a la ayuda a los diferentes miembros de la comunidad universitaria para que sean tratados con equidad y respeto, colaborando en que las actuaciones en el ámbito de la Universidad estén siempre dirigidas a la defensa de la dignidad de la persona.

MESA DE TRABAJO NÚMERO 2: EL SEGURO ESCOLAR

Coordinada por María José Carmena, José Antonio Gonzalo y Joan Miró

Los participantes en la Mesa 2 han analizado con detalle el funcionamiento del régimen especial de la Seguridad Social denominado Seguro Escolar, establecido por Ley de 17 de julio de 1953, cuando no existía un derecho universal a las prestaciones sanitarias en España, que ha evolucionado muy poco en las cinco décadas largas de existencia, hasta el punto de que las prestaciones médicas son esencialmente las mismas y las prestaciones económicas actuales son por importes nominales prácticamente idénticos a los diseñados al ponerlo en marcha.

Los Defensores Universitarios apoyamos la continuidad del régimen del Seguro Escolar, puesto que cubre contingencias que suponen riesgos relevantes de la vida universitaria, si bien hemos concluido que este régimen especial debe ser rediseñado y actualizado en sus características esenciales.

En este documento se hacen cuatro series de propuestas para mejorar el servicio que presta el Seguro Escolar en estos momentos.

La primera serie de propuestas tiene como objetivo mejorar la información de los estudiantes, que son los beneficiarios pero carecen en la mayoría de los casos de conciencia sobre los derechos que les asisten como miembros de este régimen especial de la Seguridad Social.

La segunda serie de propuestas se refiere a la sustitución del sistema actual por otro, puesto al día, que comprenda solo prestaciones adicionales a las ofrecidas por los demás regímenes de previsión social existentes en nuestro país, aunque ello suponga la revisión de las aportaciones de los beneficiarios para actualizar las percepciones e indemnizaciones. La tercera serie de propuestas se refiere a determinados aspectos de las prestaciones, sobre los que se puede actuar mejorando su calidad o cantidad. Por último, la cuarta serie de propuestas se refiere a que la eventual transferencia del régimen del Seguro Escolar a las Comunidades Autónomas debe hacerse sin menoscabo de las prestaciones ni del principio esencial de equidad e igualdad de derechos para todos los beneficiarios, con independencia de su adscripción dentro del territorio español.

1. PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES

1.1. Puesto que la información que reciben los alumnos es, en el mejor de los casos, parcial y sesgada, proponemos y solicitamos encarecidamente que las autoridades o las asociaciones universitarias (es decir el Consejo de Coordinación Universitaria, o bien otra instancia ministerial, o bien la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) sirvan de cauce para elaborar y mantener una información completa y actualizada que pueda ser difundida entre los estudiantes de todas las universidades españolas, que se podría alojar en página específica a la que se podría acceder, mediante enlaces, desde los sitios web de todas las instituciones universitarias.

1.2. Con independencia de lo anterior, recomendamos vivamente a las Universidades que, en sus campañas de acogida y recepción de estudiantes, mediante información recogida en folletos y guías universitarias o bien a través de tabloneros de anuncios, difunda los derechos que supone la pertenencia al Seguro Escolar, así como la forma de ejercer dichos derechos, prestando ayuda y apoyo a través de las oficinas de información y del resto de los servicios administrativos existentes, para lo cual se deberá dar la formación oportuna al personal de administración y servicios, en la medida que lo necesiten.

1.3. La misma diligencia por divulgar las condiciones del Seguro Escolar se debería exigir al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y, en su caso, a las Comunidades Autónomas que hubiesen asumido las competencias al respecto.

2. DISEÑO DE UN NUEVO SISTEMA DE PROTECCIÓN PARA EL SEGURO ESCOLAR

2.1 Puesto que no tiene mucha justificación que un ciudadano esté cubierto, y por tanto pague, por unas prestaciones sanitarias que ya recibe en razón de un derecho universal a su disfrute, se propone que el Seguro Escolar sea estudiado y rediseñado como un sistema que contemple solo coberturas no exigibles a la Seguridad Social y

prestaciones económicas que no se solapen con las demás que proceden de otros sistemas públicos de protección.

2.2 Entendemos que las prestaciones sanitarias derivadas de accidentes escolares y de enfermedades relacionadas con la actividad estudiantil o sus escuelas son las que se pueden exigir de un Seguro Escolar, que deben suponer mejoras o nuevos derechos respecto a los que ya poseen los estudiantes en el sistema sanitario público.

2.3 También creemos relevante la existencia de prestaciones económicas en caso de infortunio o quebranto familiar que prive al estudiante de los medios económicos para seguir sus estudios. La concesión de las mismas debe conllevar, además de la gratuidad de la enseñanza hasta la conclusión de los estudios, una percepción suficiente para afrontar con dignidad la pérdida económica sufrida por un periodo suficiente para terminar la carrera iniciada.

2.4 Los estudios técnicos, esto es, financieros y actuariales, que se hagan para la implantación del nuevo sistema de Seguro Escolar deberán diseñar un precio adecuado a pagar por los estudiantes para atender los gastos e indemnizaciones derivados de las prestaciones, que podría situar el precio anual del Seguro Escolar en un rango de entre 6 y 14 euros anuales.

3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS

3.1 Al haber variado la edad media y la duración de los estudios, no tiene sentido limitar la edad de los beneficiarios del Seguro Escolar a 28 años. La cobertura se debería extender a todo periodo en que los estudiantes estuviesen matriculados en una facultad o escuela perteneciente a una Universidad española.

3.2 El Seguro Escolar debería cubrir a los estudiantes con independencia del lugar donde desarrollaran su aprendizaje, lo que supone extender sus beneficios a prácticas de campo y prácticas en empresas, así como a las actividades desarrolladas en el extranjero y contempladas por la Universidad de origen, y en especial a todos los programas de intercambio.

3.3 Es deseable, por injustificado, suprimir el año de carencia para recibir ciertas prestaciones sanitarias. En lo que se refiere a las prestaciones económicas, las que se propugna conservar no necesitan periodo alguno de carencia. Tampoco tiene sentido mantener la incompatibilidad entre las prestaciones del Seguro Escolar y las del resto de los regímenes de la Seguridad Social, por lo que nuestra propuesta es eliminarla en tanto que los estudiantes estén cotizando regularmente en los regímenes de los que se van a beneficiar.

3.4 El Seguro Escolar se debería ofrecer, en las mismas condiciones que a los estudiantes españoles, a los estudiantes extranjeros que, participando en programas de intercambio aprobados por Universidades españolas, no gozasen de un sistema equivalente en sus países de origen, de forma que pudiesen disfrutar de sus beneficios durante su periodo de permanencia en España.

4. EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS

4.1. La transferencia de las competencias a las Comunidades Autónomas, en cuanto a gestión de prestaciones del Seguro Escolar puede ser una realidad en pocos años, pero en caso de realizarse debe hacerse sin menoscabo de los derechos que los estudiantes tuvieron mientras la gestión ha sido realizada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

4.2. En concreto, no es admisible que las prestaciones sanitarias propias del Seguro Escolar, que suponen, por ejemplo la posibilidad de elección de especialista y centro sanitario, y de intervenciones quirúrgicas sin someterse a listas de espera, sean rechazadas o anuladas por las autoridades sanitarias de ninguna Comunidad Autónoma, porque lesionaría derechos e iría contra la igualdad esencial en el trato que constituye uno de los pilares asentados en las leyes.

4.3. Tampoco es admisible que se constriña la recepción de tratamientos sanitarios a la Comunidad Autónoma de origen, cuando la movilidad del estudiante (por prácticas o intercambio entre universidades, por ejemplo) es una realidad cotidiana. Tanto más si se considera que una de las peticiones hechas anteriormente es que las prestaciones se reciban si el accidente o enfermedad se sufren estando en territorio extranjero.

4.4. En definitiva, la descentralización de la gestión del Seguro Escolar no puede significar en ningún caso y bajo ninguna circunstancia la relajación de los principios de equidad en el trato e igualdad esencial que el sistema supone para todos los estudiantes españoles.

MESA DE TRABAJO NÚMERO 3: LOE ESTUDIANTES Y EL DEFENSOR

Coordinada por Rafael Font Montesinos, Guillermo Rodríguez Lorbada e Isabel Isidro de Pedro

En primer lugar se presentaron los resultados de dos encuestas que se realizaron por parte de los Defensores y por parte de las Delegaciones de alumnos. Estas encuestas han servido de base para poder abordar las relaciones entre los Defensores Universitarios y los representantes de alumnado. Se analizó también el documento elaborado en otro Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre el Estatuto del estudiante y el becario.

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

- La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.
- Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.
- Tras el debate y análisis de las diferentes experiencias, se presentaron los siguientes resultados:

1. Las relaciones que existen entre los alumnos, las Delegaciones de Alumnos y los Defensores Universitarios, según se ha planteado, responden a patrones muy heterogéneos y es una tarea difícil clasificarlos en grupos. No obstante y a través del debate y los resultados de las encuestas, se aprecian las siguientes situaciones:

- Que la Delegación de Alumnos no funciona y no constituye un interlocutor para con el Defensor Universitario.

- Que la Delegación de Alumnos sí funciona y trabaja colaborativamente, en mayor o menor medida con el Defensor Universitario.
- Que el Defensor Universitario no responde a las consultas de la Delegación de Alumnos.

2. Se observa que los casos/reclamaciones que llegan al Defensor, en ocasiones han pasado previamente por la Delegación; en otras ocasiones van primero al Defensor y después a la Delegación; en otras no se conoce la posible tramitación anterior.

Ante estos patrones cabe preguntarse, en aras de mejorar esa relación, ¿qué puede hacer el Defensor?

- En un primer lugar es imprescindible planificar encuentros (al menos cuatrimestral/anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario con las Delegaciones de los distintos centros, asociaciones, etc, para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.
- Se cree importante conocer si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

3. Se ha advertido el problema que se deriva, por parte del alumnado, del desconocimiento de la figura del Defensor, de sus labores y cometidos, de su forma estrictamente confidencial de tratar los casos, etc.

Para su solución se encuentran las posibles siguientes iniciativas, a estudiar en cada caso:

- Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios
- En las Jornadas de Bienvenida se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos
- Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en Centros de Enseñanza Secundaria.
- Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como agendas, packs de bienvenida, carpetas, sobres de matrícula
- Se realizarán unas jornadas en formación de derechos a los alumnos.
- También se propone proyectar una imagen cercana que conecte con los alumnos.

4. Por último se aprecia que muchas veces las quejas, reclamaciones y casos de vulneración de derechos no llegan a solucionarse porque en algún momento falla el proceso, esto es, o no se formaliza la queja o la formalización es incorrecta.

Para resolver este problema será útil:

- Dar publicidad a los casos resueltos para aumentar la confianza en el sistema.
- Facilitar la formalización de la queja mediante sencillos formularios.

- Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituían ningún tipo de enmienda o discordancia con el mismo. Se valoró muy positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 4/2007 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

MESA DE TRABAJO NÚMERO 4: EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS Y EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

El objetivo de la mesa ha versado principalmente sobre dos aspectos de gran importancia en el ámbito de las universidades españolas y en particular de los defensores universitarios.

En esta mesa han participado 12 universidades, representadas por defensores, adjuntos al defensor y personal de gestión de las propias oficinas.

Por un lado se han analizado aspectos que afectan a las propias oficinas de defensores y al personal que las componen y por otro, la relación entre el personal de administración y servicios y los defensores.

En cuanto al primer aspecto, hemos querido recoger las ilusiones, inquietudes y demandas de aquellas personas que junto al defensor contribuyen día a día a velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros que integran nuestra comunidad universitaria y a mejorar la calidad de la institución en todos sus ámbitos.

Pensamos que las Universidades deben destinar a las oficinas presupuesto suficiente que permita dotarlas de personal cualificado así como de recursos físicos y materiales suficientes que garanticen la autonomía, independencia y libertad del defensor.

También es fundamental potenciar el uso de nuevas tecnologías que mejoren los canales de comunicación entre las distintas oficinas, habilitando nuevas herramientas que mejoren la gestión en los procesos.

Así mismo consideramos importante promover encuentros, foros y sesiones formativas orientadas a las personas que integran nuestras oficinas de defensores con el objeto de promover el intercambio de buenas prácticas y la mejora de la calidad de las mismas.

Respecto a la segunda cuestión que nos ha ocupado en nuestra mesa relacionada con el personal de administración y servicios y su relación con el defensor universitario, hemos debatido y hemos intercambiado experiencias que nos hacen reflexionar en el por qué este colectivo sea el que menos acude al defensor tanto a nivel de consultas como de presentación de quejas o sugerencias.

Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los comités de empresa, sindicatos, ect...que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

Por ello, pensamos que el defensor puede promover acciones con los distintos agentes sociales que integran nuestras universidades con el objeto de conseguir una relación mas fluida y así, tener presentes aspectos que puedan afectar a la mejora de la calidad de este colectivo.

También estimamos adecuado, sugerir que los defensores puedan disponer de una persona del colectivo pas que sirva de apoyo en los procesos que tengan que ver con el personal de administración y servicios y de forma general aquellos relacionados con la gestión universitaria.

Por último creemos importante potenciar la función de Mediación por parte de los defensores en determinados aspectos que se detecten a través de consultas, quejas o sugerencias recibidas en las oficinas y que influyan en la eficacia de determinados procesos para así contribuir a la mejora de la calidad en las universidades.

**MESA DE TRABAJO NÚMERO 5:
EL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO EUROPEO****CONCLUSIONES****MESA DE TRABAJO Nº 5: *El Defensor Universitario en el contexto europeo***

Coordinadores: Pilar Abad García, José Manuel Bayod Bayod, Josef Leidenfrost, José M^a Marín Jaime Marín

Los Defensores Universitarios, en tanto que garantes de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria prestan especial atención al proceso de integración universitaria europea en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En el ánimo de contribuir a que este proceso se realice en las mejores condiciones estiman necesario formular tres premisas, y, posteriormente, otras consideraciones puntuales.

I. Premisas:

- Los Defensores Universitarios apoyan de manera inequívoca dicho proceso y desean contribuir para que el mismo asegure la calidad del sistema universitario europeo.
- De manera especial, los Defensores Universitarios se comprometen a trabajar para que la implantación y consolidación del EEES acentúe el énfasis en la calidad humana (ético-científica) del mismo, de manera que se propicie el desarrollo y consolidación de los valores éticos y de honestidad científica en las Universidades europeas.
- Los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos y por ello, además de participar activamente en los foros y organismos internacionales actuales de Ombudsmen Universitarios, trabajarán en favor de la articulación de una Organización europea de Defensores Universitarios.

- Igualmente, los Defensores Universitarios consideran de suma importancia la intensificación de las relaciones con sus homónimos europeos *no universitarios*. En consecuencia, se manifiestan dispuestos a participar como observadores en las organizaciones europeas de *Ombudsmen*.

II. Consideraciones:

- a. Deseamos trasladar a las autoridades competentes la preocupación por la incidencia que la desigual duración de los estudios de grado a nivel europeo puede tener en la inserción laboral de los titulados universitarios europeos.
- b. La necesaria movilidad que propicia el EEES impone la necesidad de que a los estudiantes se les reconozca los estudios cursados en otra universidad. En este contexto, se solicita a las Universidades la conveniencia de facilitar, a través de sus propias estructuras y recursos humanos, la traducción de programas, así como de otra documentación.
- c. La integración en el EEES va a propiciar una mayor movilidad entre los estudiantes de Postgrado. Por otra parte, en la actualidad, podemos observar en nuestras Universidades una enorme diversidad de situaciones en relación a estos estudiantes: no todos obtienen un Master o un Doctorado; no todos están remunerados; de entre los últimos, no todos lo están bajo el mismo concepto. Por ello, los Defensores Universitarios entienden que sería conveniente:
 - una regulación europea común para todos los estudiantes de Postgrado,
 - que en la medida de lo posible se intente unificar los tipos de ayuda o remuneración
 - muy particularmente que se favorezca la integración de estudiantes de Doctorado Europeo.
- d. El paso de una docencia con base en la enseñanza a un sistema que hace del “aprendizaje” el fundamento de la actividad académica del estudiante, implica cambios importantes en los sistemas de evaluación. En este nuevo

marco, los DU velarán para que las Normativas demandadas por el nuevo escenario definan claramente las obligaciones de estudiantes y profesores respecto a las distintas cuestiones académicas (asistencia a clase, realización de prácticas, presentación de *papers*, exámenes etc).

e. Por último, como consecuencia de la convergencia en el EEES se puede producir una progresiva separación entre titulaciones académicas y profesionales. En la actualidad, se aprecian elementos de confusión en relación a este tema y carencias en la información de que disponen los estudiantes. Los Defensores Universitarios asimismo velarán para que esta cuestión quede clarificada y se tomen las medidas adecuadas para garantizar que la sociedad esté correctamente informada en esta materia.

MANIFIESTO DE LA GRANJA: “MANIFIESTO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO”

En el X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Madrid durante los días 24, 25 y 26 de octubre de 2007, se aprobó el Manifiesto de la Granja.

MANIFIESTO POR EL DEFENSOR UNIVERSITARIO (Manifiesto de La Granja, Segovia, 25 de Octubre de 2007)

En Europa la institución del Defensor Universitario (DU) tiene sus raíces en la figura del Ombudsman y en nuestro país en el Defensor del Pueblo y en las análogas instituciones autonómicas establecidas tras la Constitución de 1978. Se comparte con todas ellas los principios de independencia, confidencialidad, transparencia y defensa de los derechos como garante de la igualdad de las personas. Tras la entrada en vigor, en 1983, de la L.R.U. algunas universidades españolas, en uso de su autonomía, establecieron la figura del DU, aunque no fue hasta mediados de la década de los noventa cuando la institución empezó a extenderse. La aprobación en 2001 de la LOU introdujo de forma obligatoria la institución del DU en la estructura organizativa de las universidades, lo cual ha supuesto que en este momento la institución esté funcionando en 53 universidades públicas y privadas. La Reforma de la LOU de Abril de 2007 mantiene al DU en los mismos términos que el texto anterior.

Asimismo, en distintos países europeos existe también la Institución del DU así como una Red europea (ENOHE), organizadora de Congresos anuales lo cual facilita el contacto e intercambio de experiencias. En este contexto, España es el país de la UE que ofrece una mayor presencia y tradición de la institución, habiéndose convertido, en esta área, en referencia innovadora en la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Tras la experiencia de los últimos 20 años podemos afirmar, que a la institución del DU se le reconoce como elemento de mejora de la cultura de la responsabilidad y de la confianza entre los miembros de la comunidad universitaria, así como su posición independiente y no ejecutiva erige al DU en factor decisivo para mejorar no sólo la institución universitaria si no también el binomio autonomía universitaria -rendición de cuen-

tas a la sociedad. No podemos olvidar que atender las necesidades y requerimientos de la sociedad es la razón de ser de la Universidad, y que nuestra sociedad quiere que la misma sea cada día más abierta y solidaria, auténtica generadora de valores así como capaz de dar una formación de la máxima excelencia, contribuyendo asimismo a la generación del conocimiento.

Entre los aspectos más destacables de la labor del DU cabe citar los siguientes:

>>>Defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria armonizando los diferentes intereses y mediando entre las partes.

>>>Fomentar y promover la cultura de la Ética en el ámbito universitario.

>>>Promover e incentivar con sus actuaciones nuevos códigos, que faciliten y mejoren el ámbito de relaciones y convivencia universitarias.

>>>Mejorar las diferentes normativas propias de las que se han dotado las universidades en uso de su autonomía.

>>>Contribuir a la mejora de la calidad de la Educación Superior en función de las resoluciones, informes, monografías y memorias, evacuados por el Defensor o conjunto de Defensores y sometidos a los respectivos órganos de gobierno.

A la vista de la experiencia de estos años nos parece necesario introducir algunas mejoras que aumentaran la eficacia del trabajo del Defensor. En este sentido consideramos importante el aumento de los medios de actuación del DU y el reconocimiento explícito de su trabajo en la Universidad, lo que permitirá, sin duda, un mejor funcionamiento y consolidación de la institución. No podemos olvidar que los Defensores Universitarios carecen de capacidad ejecutiva y, por tanto, tienen su base en la *auctoritas*, razón que aconseja dotar a esta institución de medios y recursos suficientes, para que todos los Defensores Universitarios puedan ejercer sus funciones de forma adecuada y siempre desde la independencia.

Por todo lo anterior, los firmantes de este escrito, INSTAMOS a los Rectores y a los responsables de las diferentes Administraciones para que, asistidos por el Ministerio de Educación y Ciencia y respetando el espíritu de la reciente reforma de la LOU, procedan a proveer los medios y recursos necesarios que permitan un mejor funcionamiento de la institución del Defensor Universitario. Con ello se hará realidad la consolidación de la institución del DU, pero sobre todo se habrá dotado a la Educación Superior, en su conjunto, de un instrumento importante para la mejora de la calidad del sistema educativo.

La Granja de San Ildefonso, Octubre de 2007