



**UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Defensor del Universitario

*Memoria del
Curso Académico 2013-2014*

*"Amargas son las raíces del estudio,
pero los frutos son dulces".*

Marcio Porcio Catón

*Esta Memoria es presentada al Claustro Universitario
de la Universidad de Salamanca
por el Defensor Universitario, D. José Luis Sánchez Barrios,
en la sesión celebrada el 14 de mayo de 2015.*

SUMARIO

- I. INTRODUCCIÓN.
- II. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DEL DEFENSOR. ÁMBITOS MATERIAL Y TEMPORAL.
- III. ASUNTOS RECIBIDOS Y ADMITIDOS POR LA OFICINA DEL DEFENSOR. DEDICACIÓN AL CARGO. DATOS Y GRÁFICOS.
- IV. RELACIÓN DE ASUNTOS PLANTEADOS POR LOS DISTINTOS SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA
 - A. ASUNTOS PLANTEADOS POR LOS ESTUDIANTES
 - B. ASUNTOS PLANTEADOS POR EL PDI
 - C. ASUNTOS PLANTEADOS POR EL PAS
- V. EJEMPLOS DE CASOS SIGNIFICATIVOS.
- VI. OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CURSO 2012/2013.
- VII. MEMORIA ECONÓMICA.
- VIII. RECOMENDACIONES Y PROYECTOS DE FUTURO.

I. **INTRODUCCIÓN**

Los Defensores Universitarios aparecen en el ámbito universitario español al amparo de la Ley de Reforma Universitaria de 1983 (LRU), siendo una figura que con la aprobación de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU), se convierte en obligatoria para todas las universidades españolas.

La Universidad de Salamanca recogió esta figura en los Estatutos aprobados por el Acuerdo 19/2003, de 30 de enero, de la Junta de Castilla y León, en los artículos 176 y 177, y en octubre de 2003 el Claustro Universitario designó a La Profesora Ana Isabel Isidro de Pedro para el cargo, quien ocupó dicho cargo hasta el año 2007, cuando el Claustro nombró como Defensor del Universitario al Profesor Ricardo Rivero Ortega. El actual Defensor, el Profesor José Luis Sánchez Barrios, que presenta esta memoria ante el Claustro, fue elegido en el Claustro Universitario celebrado el 3 de diciembre de 2012.

La función que desempeñan los Defensores Universitarios viene recogida en la Disposición adicional decimocuarta de la LOU, indicando que *“para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, 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”*. Señala también que

“corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento”.

A esta función se refiere el art. 176 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca cuando define al **Defensor del Universitario** como “el órgano encargado de velar por el respeto de los derechos y las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria”. No se trata así pues de uno de los posibles órganos de garantía de tales derechos y libertades, o uno más, sino que es “el órgano” por excelencia encargado de tal función, sin perjuicio de que cualquier otro órgano de la universidad, desde el más inferior, al más alto, unipersonal o colegiado, deba velar al mismo tiempo por ese respecto de los derechos y libertades en el ámbito universitario.

Con el fin de cumplir los mandatos estatutarios se elaboró el Reglamento del Defensor del Universitario de la Universidad de Salamanca, que fue aprobado en la sesión ordinaria del Claustro Universitario de 31 de mayo de 2005, en el que se desarrolla normativamente la figura, estableciendo el procedimiento para su elección, precisando sus competencias y ordenando su funcionamiento y actuaciones.

II. PRESENTACIÓN DE LA MEMORIA DEL DEFENSOR. ÁMBITOS MATERIAL Y TEMPORAL.

El Defensor del Universitario debe presentar anualmente al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades; así lo establecen el apartado 3º del art. 177 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca y el art. 43 del Reglamento del Defensor. En suma, la Memoria refleja en gran medida el grado en que el Defensor del Universitario ha cumplido con sus funciones a lo largo de un curso académico.

En el **ámbito material** de la Memoria se ha de comprender las actividades de todo tipo realizadas por el Defensor en relación con el cargo desempeñado. Por este motivo se recoge más adelante una relación de los asuntos que han llegado a la Oficina del Defensor en forma de quejas y consultas de los miembros de los distintos sectores de la Comunidad Universitaria. Precede a esa relación una serie de gráficos que ofrecen una información estadística de interés. No se contiene una exposición del contenido de los asuntos que se han recibido por el Defensor, sino sólo una sinopsis de algunos de ellos, sin hacer constar datos personales que pudieran permitir la identificación de los interesados.

Aparte de ello, las memorias vienen a contener recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

También se da cuenta de otras actividades realizadas, como por ejemplo, entre otras, la participación en encuentros y reuniones de Defensores Universitarios.

Desde el punto de vista de su **ámbito temporal**, los Estatutos de la Usal recogen la opción de que la elaboración de esta Memoria anual se realice por cursos académicos en lugar de por años naturales, con independencia de la fecha en que se presente al Claustro Universitario.

El ámbito temporal de la presente memoria, segunda que presenta este Defensor,

se corresponde con el curso académico 2013/2014, y abarca desde el 1 de octubre de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2014. La Memoria anterior comprendió desde comienzos de diciembre de 2012 hasta finales de septiembre de 2013, toda vez que el actual Defensor había resultado elegido en la sesión ordinaria del Claustro Universitario celebrado el 3 de diciembre de 2012.

La intención inicial de este Defensor era haber presentado en el mismo Claustro Universitario –el celebrado el 4 de diciembre de 2014- las Memorias de los cursos académicos 2012/2013 y 2013/2014, pero finalmente se optó por dejar la del curso 2013/2014 esta sesión del Claustro, una vez que se dispusiera de mayor tiempo para el análisis y tratamiento de la información recabada a fecha de 30 de septiembre de 2014.

III. ASUNTOS RECIBIDOS Y ADMITIDOS POR LA OFICINA DEL DEFENSOR. DEDICACIÓN AL CARGO. DATOS Y GRÁFICOS.

En la última memoria presentada al Claustro, referente al curso 2012/2013, se ponía de manifiesto que en relación con cursos anteriores se había producido un incremento considerable del número de asuntos recibidos como consecuencia de la entrada en funcionamiento de las nuevas titulaciones de grado, el proceso de extinción de las titulaciones de planes anteriores, la utilización de la evaluación continua como sistema de evaluación, las mayores solicitudes de tribunales de compensación, la aparición de nuevos masters, la repercusión de la crisis económica sobre el pago de tasas académicas y precios públicos, etc.

Con relación al curso académico 2013/2014, puede afirmarse que el volumen de la carga de trabajo del Defensor del Universitario se ha mantenido en una línea similar a la del curso anterior, incluso superior, a pesar de que en términos globales hayan

sido algunos menos los asuntos de los que ha conocido. Se observa que en el curso 2013/2014 han sido admitidos un total de 251 asuntos, mientras que en la Memoria anterior, el número de asuntos fue de 253, aún siendo menor su ámbito temporal. Ha de observarse no obstante que el número de asuntos, en términos absolutos, se ha visto reducido fundamentalmente en el lado de los estudiantes, que han pasado de 222 (88 %) a 211 (84 %), mientras que los asuntos del PDI han pasado de 24 (9 %) a 32 (13 %), no experimentando prácticamente variación los asuntos del PAS. A ello debe añadirse que muchos de los asuntos planteados por los estudiantes han presentado una mayor dosis de complejidad que la media de cursos anteriores. La consecuencia de todo ello es que si bien en términos cuantitativos se ha reducido el número de asuntos, en términos cualitativos el volumen de trabajo no se ha reducido en igual manera, habiendo tenido cada asunto una dedicación media superior. Si en la Memoria del curso 2012/2013 anterior tomábamos una media de dos horas por asunto, en el contexto del curso 2013/2014 esta media se ha incrementado, pudiendo fijarse entre las dos horas y cuarto y las dos horas y media por asunto, considerando que han sido muchos los asuntos que han requerido de varias horas, incluso días, dilatándose incluso por semanas, con multitud de correos, entrevistas y reuniones con varias partes.

A esa dedicación media por asunto –tomaremos 2 horas y cuarto- debe añadirse el tiempo empleado en la elaboración de esta Memoria (aproximadamente unas 100 horas) y el tiempo dedicado a otras actividades de Defensor (vid. apartado VII de esta Memoria), que han supuesto del orden de unas 50 horas más. Todo ello arroja una dedicación de aproximadamente 715 horas (565 + 100 + 50 horas).

Los asuntos admitidos han sido principalmente consultas y quejas, además de otros asuntos que también han supuesto cierta carga de trabajo (peticiones y/o manifestaciones, que no constituyen propiamente quejas ni consultas). Los asuntos no admitidos lo fueron bien por tratarse de quejas o consultas en correos electrónicos sin identificación de la persona que la hacía, no habiendo sido atendido el requerimiento de identificación (no obstante algunas consultas fueron contestadas por el carácter urgente de la intervención, al tratarse de plazos de revisión de exámenes u otros), o bien por carecer de legitimación para solicitar la intervención del Defensor.

A continuación se ofrecen unos gráficos que contienen información detallada de los asuntos por meses, por naturaleza de los asuntos y por sectores de la comunidad universitaria. Dentro del análisis de los asuntos por sectores, se da información más pormenorizada sobre el sector de estudiantes, el más numeroso cuantitativamente, así como información por sexos en cada uno de dichos sectores.

El último de los gráficos que se acompañan ofrece información sobre los canales de comunicación utilizados para contactar con el defensor, siendo el correo electrónico el principal de ellos, como viene siendo habitual, seguido del teléfono y de acudir personalmente a hablar con el Defensor, buscando en estos dos casos principalmente la confidencialidad, la cual, debe indicarse, está garantizada en todo caso, con independencia del canal elegido.

GRÁFICO 1: ASUNTOS POR MESES.

Se observan repuntes en los meses de octubre, al inicio de curso, y en enero, febrero, junio, julio y septiembre, coincidiendo con los períodos de exámenes y con los TFG y TFM.

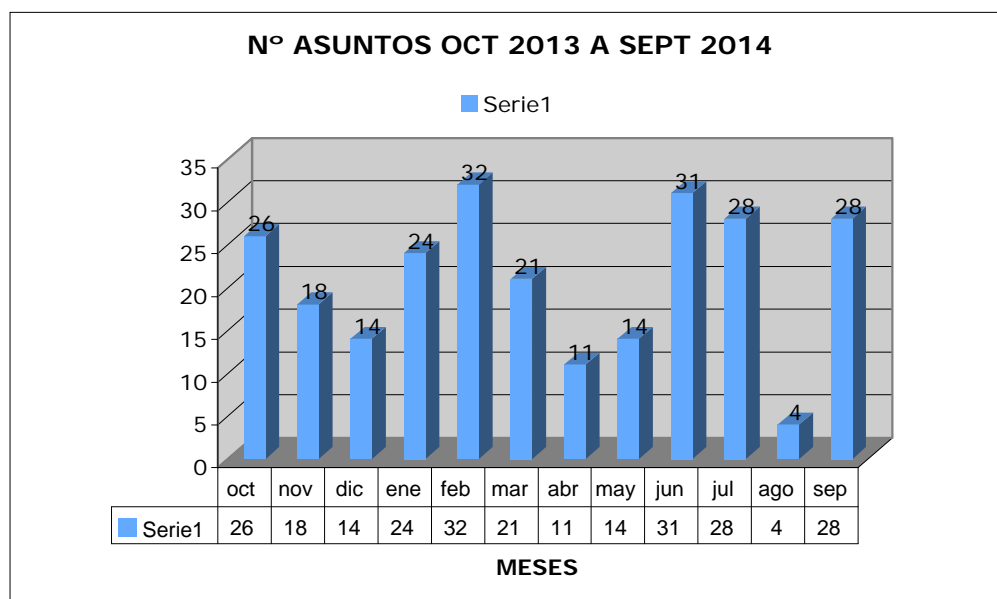


GRÁFICO 2: ASUNTOS POR SU NATURALEZA

El mayor número de asuntos corresponde a las consultas, con 180 consultas (71%), seguido de las quejas, con 62 (25 %). Ha habido otros 9 asuntos (4 %) que no son propiamente ni quejas ni consultas.

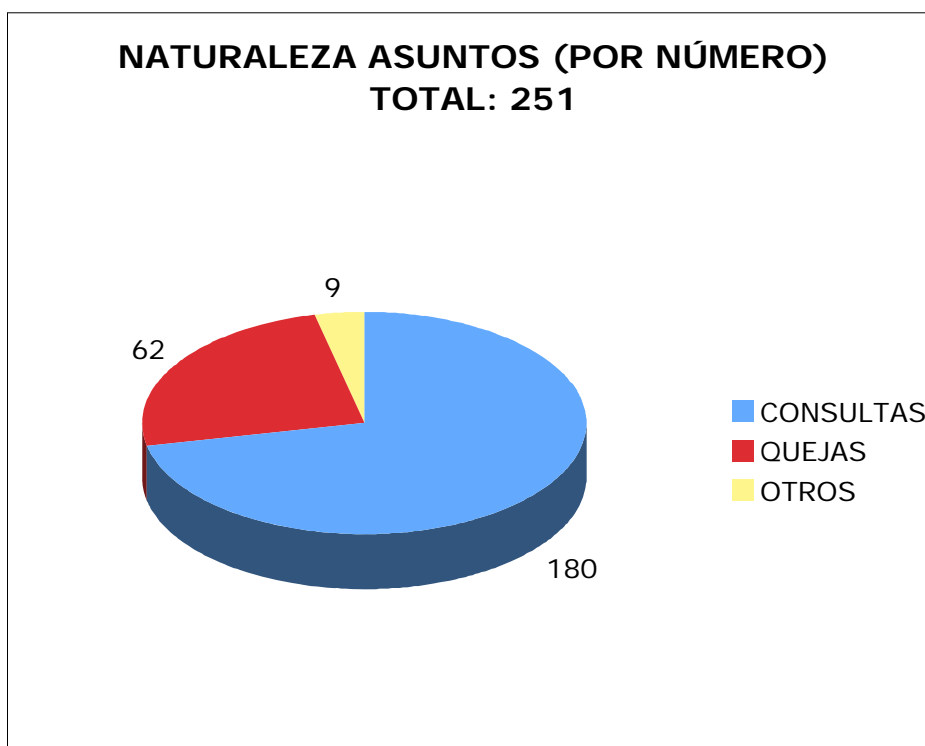


GRÁFICO 3: ASUNTOS POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

El mayor número de asuntos corresponde al sector de los estudiantes (84 %, 211 asuntos, siendo en la memoria del curso anterior del 88 %, 222 asuntos), seguido del PDI (13 %, 32 asuntos, siendo en la memoria del curso anterior del 9 %, 24 asuntos) y del PAS (3%, 8 asuntos, siendo en la memoria anterior del 3 %, 7 asuntos), lo cual es una constante en todas las universidades, tanto españolas como extranjeras.



En relación con la Memoria del curso 2012/2013, el número de asuntos se ha visto reducido en el lado de los estudiantes, que han pasado de 222 (88 %) a 211 (84 %), mientras que los asuntos del PDI han pasado de 24 (9 %) a 32 (13 %), no experimentando prácticamente variación los asuntos del PAS.

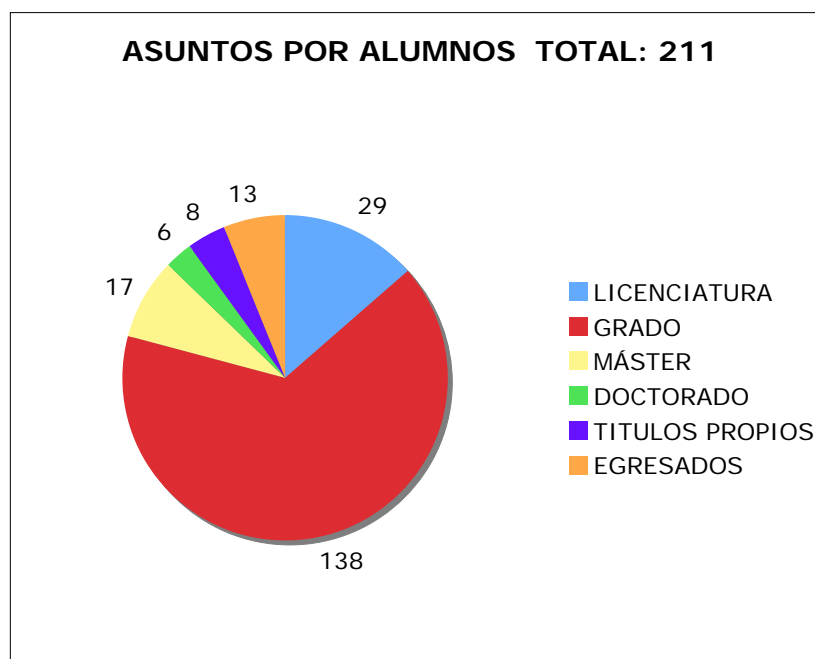
Aunque el mayor número de quejas y consultas procede del sector de estudiantes, desde el punto de vista cualitativo, los asuntos del sector de PDI y PAS suelen suponer en proporción más tiempo de dedicación en horas de trabajo.

Se ha observado, aunque no se recoja estadísticamente, que todos los sectores plantean un mayor número de consultas que de quejas.

Los datos más pormenorizados de asuntos por sectores pueden verse en el apartado siguiente de esta Memoria.

GRÁFICO 4: ASUNTOS POR EL SECTOR DE ESTUDIANTES

En el sector de estudiantes, destacan los asuntos procedentes de las titulaciones de grado (138 asuntos del total de 211), seguido de los estudiantes de licenciatura y otras titulaciones en proceso de extinción (29 asuntos).



Los egresados también los hemos incluido en esta estadística, aunque en sentido estricto ya no son estudiantes de la Universidad. Las relaciones de éstos con la institución en ocasiones dan lugar a quejas o consultas, normalmente por trámites burocráticos, y a la consiguiente intervención del Defensor.

En ocasiones (en cuatro asuntos), es el delegado/a o un/una representante estudiantil, quien presenta la queja o la consulta. Estos casos son tratados en estos gráficos como si la hubiera presentado un alumno o una alumna.

Por otra parte se observa en este sector, en algunos asuntos (nueve), que son la madre o el padre, o incluso ambos, quienes plantean la queja o la consulta, pidiendo en tales casos el Defensor que sea el/la estudiante quien se la dirija. En muchos de estos asuntos existe un componente de carácter económico.

GRÁFICO 5: ASUNTOS POR SEXO EN CADA SECTOR.

En el sector de estudiantes y de PAS hay un mayor número de asuntos planteados por mujeres que por hombres, no así en el sector del PDI, donde son más los asuntos presentados por hombres.

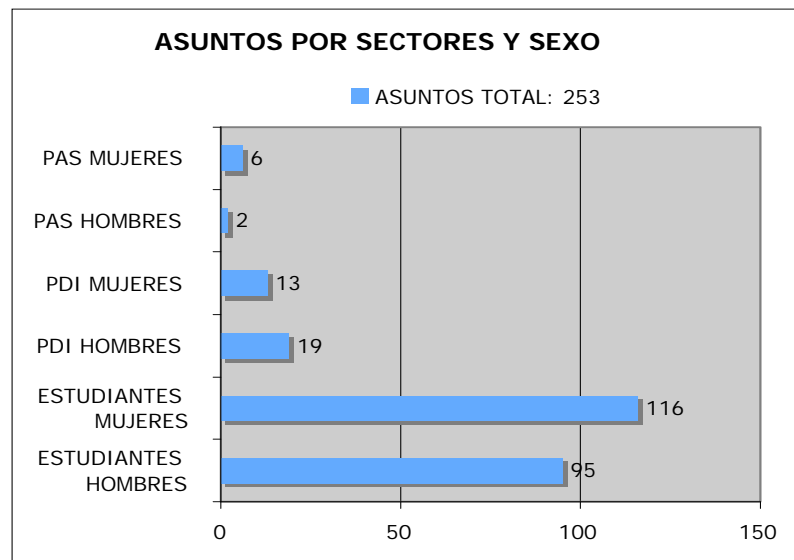
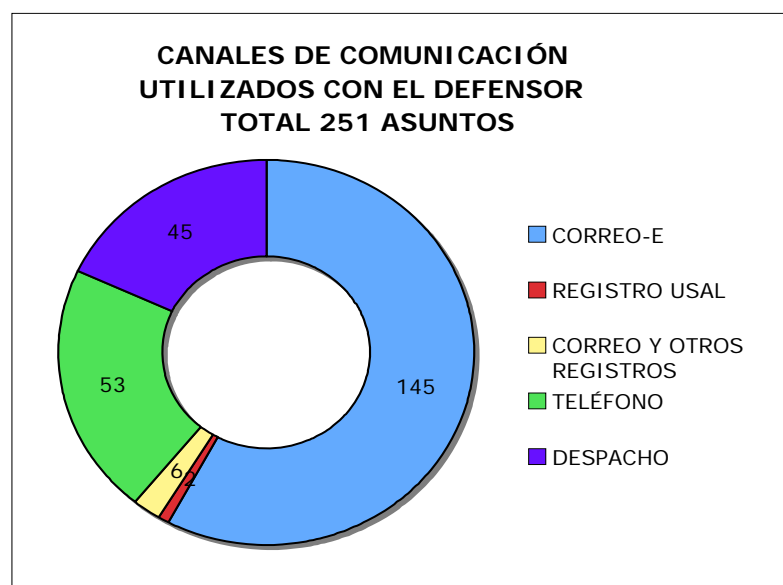


GRÁFICO 6: CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL DEFENSOR



IV. RELACIÓN DE ASUNTOS PLANTEADOS POR LOS DISTINTOS SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

En la presente relación se hace referencia en primer lugar al sector de estudiantes por ser el sector que plantea mayor número de asuntos.

A. ASUNTOS PLANTEADOS POR ESTUDIANTES: 211

ADAPTACIÓN A GRADO – EXPEDICIÓN DE TÍTULO CON DENOMINACIÓN IGUAL A LA TITULACIÓN ANTERIOR 1

ASIGNATURAS CON RESULTADOS ANÓMALOS 2

ASIGNATURAS OPTATIVAS – ADJUDICACIÓN 2

BECAS – NO CONCESIÓN – PAGO DE TASAS 2

BIBLIOTECA – NO APERTURA EN EXÁMENES / OCUPACIÓN 2

CAMBIO DE HORARIO DE ASIGNATURA 3

CAMBIO DE GRUPO 2

COLEGIO MAYOR – NO ACEPTACIÓN / NO RENOVACIÓN 2

COOPERACIÓN – PROCESO ADJUDICACIÓN AYUDAS 3

CUENTA DE CORREO 1

DOCENCIA – CALIDAD DE LA DOCENCIA 2

DOCENCIA – INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DOCENTES (CLASES, CORRECCIÓN DE EXÁMENES, TUTORÍAS, EXCESO DE CELO...) 5

DOCENCIA – RELACIONES VERTICALES – TRATO INADECUADO HACIA LOS ESTUDIANTES 6

ERASMUS (CONCESIÓN BECA, CONVALIZACIÓN ASIGNATURAS) 3

ERASMUS – EVALUACIÓN CONTINUA 1

EVALUACIÓN. CRITERIOS – GUÍA ACADÉMICA 6

EVALUACIÓN. INSTRUMENTOS – GUÍA ACADÉMICA 2

EVALUACIÓN CONTINUA – PRESENCIALIDAD 3

EVALUACIÓN CONTINUA – IMPOSIBILIDAD SOBREVENIDA 1

EVALUACIÓN CONTINUA Y CALIFICACIÓN FINAL	3
EVALUACIÓN CONTINUA – PUBLICACIÓN DE CALIFICACIÓN	5
EVALUACIÓN CONTINUA – RECUPERACIÓN	3
EXÁMENES – ADELANTO CONVOCATORIA	1
EXÁMENES – CALIFICACIÓN Y REVISIÓN	14
EXÁMENES – CAMBIO DE FECHA FIN DE CARRERA	2
EXÁMENES – CAMBIO DE FECHA POR COINCIDENCIA O CIRCUNSTANCIAS	1
EXÁMENES – NO PRESENTADO / SUSPENSO	3
EXÁMENES – PUBLICACIÓN CALIFICACIONES	4
EXÁMENES – RECUPERACIÓN	8
EXÁMENES Y PRUEBAS EVALUABLES – INCIDENCIAS	4
MASTER – COLABORACIÓN EN ACTIVIDADES	1
MASTER – MATRICULACIÓN – EQUIVALENCIA	1
MASTER – VARIOS	4
PLAN A EXTINGUIR – ASIGNATURAS SIN DOCENCIA	5
PLAN A EXTINGUIR – PRÁCTICAS SIN DOCENCIA	1
PLAN A EXTINGUIR - VARIOS	6
PRÁCTICAS – GRUPOS – DESDOBLAMIENTO	2
PRÁCTICAS EXTERNAS – ASIGNACIÓN	2
PRÁCTICAS EXTERNAS – CALIFICACIÓN	1
PRÁCTICAS EXTERNAS – EXPULSIÓN	1
PRÁCTICAS EXTERNAS – ORGANIZACIÓN	2
PROYECTO FIN DE CARRERA	1
RELACIONES HORIZONTALES – MALTRATO, ACOSO	2
TECNOLOGÍA – USO DE PORTÁTILES, TABLETS EN CLASE	1
TESIS – CALIFICACIÓN – ACCESO PREMIO EXTRAORDINARIO	1
TESIS – DOCTORADO – INFORMACIÓN	1
TESIS – PROBLEMAS DIRECCIÓN	2
TRABAJOS FIN DE GRADO – DIRECCIÓN	3
TRABAJOS FIN DE GRADO – INFORMACIÓN (PLAZOS)	4
TRABAJOS FIN DE GRADO – CIERRE LABORATORIO	1
TRABAJOS FIN DE GRADO – DEMORA CALIFICACIONES	1
TRABAJOS FIN DE GRADO – GESTIÓN DEFICIENTE	1
TRABAJOS FIN DE MASTER – DIRECCIÓN	1
TRABAJOS FIN DE MASTER – CALIFICACIÓN	1
TRABAJOS FIN DE MASTER – PAGO MATRÍCULA	1
TRABAJOS FIN DE MASTER – PREINCRIPCIÓN	2
TRABAJOS FIN DE MASTER – TUTORES	2
TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN	7

TRÁMITES BUROCRÁTICOS (TRASLADO EXPEDIENTE, ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN SECRETARÍA)	8
ACCESO MAYORES 25 AÑOS	2
CONVALIDACIÓN, TRANSFERENCIA Y RECONOCIMIENTO CRÉDITO	8
HOMOLOGACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS	1
MATRÍCULA – ACCESO A TITULACIONES, AMPLIACIÓN, MODIFICACIÓN	1
MATRÍCULA - ANULACIÓN - BLOQUEO DE EXPEDIENTE	6
MATRÍCULA - ANULACIÓN – NO DEVOLUCIÓN DE TASAS	4
MATRÍCULA - TASAS (IMPAGO, FRACCIONAMIENTO)	2
MATRÍCULA - TASAS – ALUMNOS EXTRANJEROS	2
SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET) – TRAMITACIÓN Y TASAS	3
OTROS ASUNTOS	19

B. ASUNTOS PLANTEADOS POR PDI: 32

ACREDITACIÓN A PTU	1
CONCILIACIÓN FAMILIAR – HORARIOS DE CLASES	1
COOPERACIÓN – PROCESO DE ADJUDICACIÓN DE AYUDAS	1
DEPARTAMENTO – SITUACIÓN POTENCIAL DE ACOSO	1
DISTRIBUCIÓN DE DOCENCIA (ASIGNATURAS, HORARIOS)	3
EVALUACIÓN CONTINUA	4
EVALUACIÓN – CRITERIOS – GUÍA ACADÉMICA	3
EVALUACIÓN – INSTRUMENTOS – GUÍA ACADÉMICA	1
INTERINIDAD – COMUNICACIÓN DE CESE	1
PROFESOR ASOCIADO – ADJUDICACIÓN DE PLAZA	2
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – APROPIACIÓN DE IDEAS	1
REDES SOCIALES – DIFAMACIÓN DE ALUMNOS	1
TASA DE ÉXITO	1
TFG – ASIGNACIÓN TUTORES	2
TFG – TUTORÍA/DIRECCIÓN	3
REVISIÓN DE EXÁMENES – FORMALIDADES	3
SEGURIDAD SOCIAL	1
USO DE TECNOLOGÍA EN CLASE POR ESTUDIANTES	1
TRATO VEJATORIO – JUNTA DE FACULTAD Y DECANATO	1

C. ASUNTOS PLANTEADOS POR PAS: 8

CONDICIONES DE TRABAJO	1
DÍAS PERMISO POR HOSPITALIZACIÓN DE FAMILIAR	1
JUBILACIÓN	2
PRUEBAS AUXILIAR ADMINISTRATIVO – INFORMACIÓN	1
PRUEBAS AUXILIAR ADMINISTRATIVO – PROTECCIÓN DE DATOS	1
PRUEBAS AUXILIAR ADMINISTRATIVO – MALESTAR DE OPOSITOR	1
SEGURIDAD SOCIAL	1

V.

EJEMPLOS DE CASOS SIGNIFICATIVOS

Caso 1:

Dos doctores por la Universidad de Salamanca remiten sendos correos al Defensor del Universitario para ponerle al corriente de los respectivos recursos de reposición que han elevado al Sr. Rector en relación a unas plazas de profesor asociado a las que se habían presentado, adjuntando los recursos respectivos. El Defensor les agradece sus correos y su intención de tenerle al corriente de dichos recursos, indicándoles que sus correos no constituyen quejas propiamente dichas, y que en todo caso, aunque lo fueran, conforme señala el Reglamento del Defensor del Universitario, no deberían tramitarse por no haber agotado aún todas las instancias y recursos previstos en los Estatutos de la Universidad de Salamanca.

Caso 2:

Una estudiante de grado acude al defensor porque al comenzar el segundo cuatrimestre un profesor ha suprimido uno de los dos grupos de práctica que estaban en la guía académica, causando trastorno a algunos estudiantes, pues a en la hora del otro grupo tienen docencia de una asignatura de un curso inferior, habiendo hablado con el profesor, quien les ha dicho que no le es posible dar la segunda hora de práctica hasta la mitad del cuatrimestre. El defensor habla con el profesor, quien le transmite que el cambio obedece a una circunstancia personal sobrevenida (tratamiento médico específico) que no le permite dar esa segunda hora durante unas semanas. Se intenta buscar con los alumnos y el profesor una hora alternativa para plantearla ante la comisión de docencia del centro, pero no es posible. Tras hablar con la dirección de departamento y la coordinación del grado -mediando permiso del profesor, por el carácter personal de la circunstancia-, y como mejor solución, se media con el profesor de la asignatura del curso inferior para que permita a los estudiantes afectados cambiarse de grupo de práctica hasta mitad del cuatrimestre, para que no les coincidan los horarios de las prácticas. No era posible que la otra hora de práctica la diera otro profesor del área por su carácter profesional específico. Se le indica al profesor no obstante que se trataba

de una solución excepcional, pero que ello debería haberlo puesto en conocimiento de la comisión de docencia, y de la coordinadora de grado, en vez de optar por suprimir sin más el segundo grupo de práctica.

Caso 3:

Alumno matriculado en titulación técnica en extinción al que le queda una asignatura para terminar y nunca ha hecho prácticas de la misma ni sabe como hacerlas. El alumno trabaja todas las mañanas y no ha podido acudir a una cita con el profesor. Ha intentado ponerse en contacto con el profesor por correo y por teléfono, pero no ha podido. Acude al defensor para exponerle su situación. El defensor se dirige al profesor, quien se pone en contacto con el alumno y habilita alguna hora de tutoría en horario de tarde, ofreciendo además al alumno que asista a las prácticas de la misma asignatura en el grado.

Caso 4:

Una persona, que dice ser alumna de la Usal, se dirige al Defensor a través del correo-e para manifestarle una queja por el funcionamiento de una biblioteca, sin precisar cuál, debido a que en período de exámenes se reservan sitios, cuando no está permitido, y hay personas ajenas a la universidad ocupando puestos cuando él ha pagado una matrícula y tiene que marcharse porque no ha encontrado sitio. La queja la realiza porque el personal de la biblioteca no remedia dicha situación. El Defensor le agradece que se pusiera en contacto con él, pidiéndole que indique la titulación en la que está matriculado y la biblioteca a la que se refiere, y que se ponga en contacto con el Defensor a través del correo de la Usal, y no a través de su correo personal. La persona en cuestión no contesta al Defensor y se archiva el asunto.

Caso 5:

Casos clásicos, que se repiten en todos los cursos, son las quejas y consultas varias sobre la temática de las calificaciones de exámenes y sobre los procedimientos de revisión. Lo que se hace es informar a los estudiantes en cada uno de los casos de la revisión ante el profesor, del procedimiento ante la Comisión de Docencia -tribunal de departamento-, y de la posibilidad, en su caso, del recurso de alzada ante el Sr- Rector.

Caso 6:

Otras consultas que también se han convertido en clásicas por su reiteración, sobre todo en el caso de extinción de la titulación, son las que hacen los estudiantes sobre los requisitos para acceder al Tribunal de Compensación. Por parte del Defensor, se explican sucintamente tales requisitos y les remito el Reglamento del Tribunal de Compensación, aconsejando a cada uno que vaya por la Secretaría de su centro donde podrán informales de su caso concreto y comprobar si cumplen los requisitos para ir a la compensación.

Caso 7:

Consulta por teléfono de un miembro del PAS laboral que no desea darse a conocer y que por ello recurre a ese medio de comunicación. Sólo desea ser informado sobre una cuestión referente a la seguridad social, en relación con su vida laboral y con sus bases de cotización, siendo el Defensor la primera instancia a la que recurre. Se le atiende, aunque se le hace la indicación que el Defensor no es una oficina de información, y que antes que acudir al Defensor debiera haber acudido al Servicio de Retribuciones y seguridad Social. En atención al tipo de consulta, no se le exige que se identifique, indicándole que puede pedir un informe de vida laboral a través de la sede electrónica de la seguridad social, y que sobre las bases de cotización es mejor que acuda o que llame a la Sección de Seguridad Social del Servicio de Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad, o bien que acuda a alguna oficina de la Seguridad Social.

Caso 8:

Alumno y alumna que acuden al Defensor porque en una asignatura no se han hecho públicas las calificaciones de las diferentes pruebas de la evaluación continua y quieren saber si tiene que hacerse o no. El Defensor les informa que así es, indicando entonces los estudiantes que se lo han pedido al profesor, pero que se niega a hacerlo y que por ello quieren poner una queja. El Defensor, respetando la confidencialidad de los dos estudiantes, se pone en contacto con el profesor para indicarle que los estudiantes tienen derecho a conocer la calificación de las pruebas que realizan y que debe publicar esas calificaciones, igual que publica las calificaciones del examen final. El profesor pregunta sin intencionalidad alguna por

la identidad de esos alumnos, a lo que se responde que ese dato no puede dársele, al no ser necesario en este caso. El profesor consulta a su vez al Defensor si también debe hacer la revisión de las pruebas que ha hecho durante el curso, a lo que se le contesta afirmativamente.

VI.

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CURSO 2013/2014

1) CONTACTOS Y ENCUENTROS CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

El Defensor Universitario de la Universidad de Salamanca mantiene contacto con otros defensores universitarios, tanto del ámbito autonómico, como a nivel nacional, principalmente a través de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)*, asociación que aglutina a 61 de los 63 defensores españoles, y de la que forma parte este Defensor.

A. Encuentro Estatal anual de Defensores Universitarios.

Los Defensores Universitarios españoles se reúnen anualmente en un encuentro estatal que organiza una de las defensorías asociadas a la CEDU.

Al Encuentro Estatal celebrado en el curso 2013/2014 el Defensor no pudo asistir por motivos familiares, tratándose del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Sevilla del 6 al 8 de noviembre de 2013.

Si ha asistido este Defensor al XVII Encuentro Estatal, celebrado en Badajoz del 22 al 24 de octubre de 2014, del que se dará cuenta en la Memoria del curso 2014/2015.

En 2015 es la Universidad Europea de Madrid quien está organizando el XVIII Encuentro Estatal.

B. Participación en el curso “Los retos de la figura del Defensor Universitario en el panorama universitario actual”.

El Defensor del Universitario de la Usal participó en 2014 en el curso dirigido por la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, María Isabel Aránguez, que tuvo por título “Los retos de la figura del Defensor Universitario en el panorama universitario actual”, curso que se desarrolló en San Lorenzo de El Escorial los días 16, 17 y 18 de julio de 2014.

Entre otros ponentes, dicho curso contó con la presencia de la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, el Secretario general de Universidades, Federico Morán, la Directora general de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid, Rocío Albert, el Presidente de la Red Europea de Defensores Universitarios, Josef Leidenfrost, el Presidente de la Red Mexicana de Defensores Universitarios, Jorge Ulises Carmona, y la Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, Joana María Petrus.

C. Primer Encuentro de Defensores Universitarios de Castilla y León.

El 19 septiembre de 2014 tuvo lugar en la Universidad de Salamanca el Primer Encuentro de Defensores Universitarios de Castilla y León, que fue organizado por el Defensor del Universitario que presenta esta Memoria.

Si bien los Defensores de las universidades españolas se reúnen anualmente en los Encuentros que tienen lugar en el seno de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), nunca antes lo habían hecho a nivel autonómico los Defensores de Castilla y León, no siendo fruto de la casualidad que se realizara este primer encuentro el mismo día que tuvo lugar en la Universidad de Salamanca la inauguración oficial del curso de las universidades de Castilla y León por el Presidente de la Junta, acto académico al que también asistieron los Defensores participantes en dicho encuentro.

Por ser el primer encuentro de Defensores Universitarios de Castilla y León, se quiso contar con la presencia de la institución del Procurador del Común de Castilla y León, habiendo asistido al Encuentro el Procurador del Común, Javier Amoedo Conde, y el Adjunto al Procurador del Común, J. Miguel Lobato, quien participó en las sesiones de trabajo con los Defensores universitarios.

En dicho Encuentro se intercambiaron experiencias sobre las respectivas defensorías universitarias y se compartieron muchos de los asuntos con los que los Defensores universitarios se encuentran a diario en las universidades de Castilla y León, exteriorándose la voluntad de alcanzar una mayor colaboración entre defensorías, y entre cada una de éstas y el Procurador del Común. El Procurador del Común y su Adjunto mostraron gran interés por participar en el Encuentro al ser los Defensores universitarios figuras muy cercanas al Procurador, dada la similitud de sus funciones, ya que ambas instituciones velan, cada una en su propio ámbito, por la tutela de los derechos y de las libertades, siendo muchos los ámbitos en los que además pueden colaborar.

Continuando la senda abierta en Salamanca por ese Primer Encuentro autonómico, el pasado 20 de marzo de 2015, se celebró el II Encuentro de Defensores Universitarios de Castilla y León, esta vez en la Universidad de León, del que se informará en la Memoria del curso 2014/2015.

2) REUNIÓN CON EL PROCURADOR DEL COMÚN DE CASTILLA Y LEÓN

Aprovechando el Encuentro de los Defensores Universitarios de Castilla y León en Salamanca, se tuvo la primera reunión con el Procurador del Común de Castilla y León. En dicha reunión se trató de la conveniencia de incrementar la colaboración entre el Procurador del Común y los Defensores universitarios, entre otras cosas en el intercambio de información, para evitar duplicidad de procedimientos, por ejemplo, si bien se puso de manifiesto que para ello las defensorías necesitan contar con medios personales y materiales adecuados. En esta primera reunión lo que se buscó principalmente es que el contacto con el Procurador del Común se normalice, señalándose el objetivo de realizar reuniones de trabajo con una periodicidad, a ser posible, al menos anualmente.

Continuando también la vereda abierta en Salamanca en este sentido, el pasado 20 de marzo de 2015 tuvo lugar una nueva reunión entre el Procurador del Común y los Defensores universitarios, esta vez en la Sede del Procurador del Común, en León, de la que se informará en la Memoria del curso 2014/2015.

3) PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO-REGLAMENTO INTERNO DE PREVENCIÓN DEL ACOSO EN EL ENTORNO LABORAL DE LA UNIVERSIDAD DE SALAMANCA

Durante el curso 2013/2014 el Defensor del Universitario participó en dos reuniones de la Comisión encargada de elaborar un *Protocolo de Prevención del Acoso en el Entorno Laboral*, a la que asistieron, por un lado, en nombre de la Usal como entidad empleadora, el Sr. Gerente de la Universidad, el Director de la Oficina de Prevención de Riesgos Laborales y la entonces Directora del Servicio de Asuntos Sociales, y por otro lado los representantes sindicales y de junta de personal de la Universidad, asistiendo también la Directora de la Unidad de Igualdad, que participó como órgano de promoción de la igualdad en la Universidad.

Debatido el Protocolo en reuniones varias celebradas entre julio de 2013 y julio de 2014, pasó a tramitarse finalmente como Reglamento Interno de la Universidad, habiendo sido aprobado el 30 de noviembre de 2014 por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Este Reglamento Intreno resulta de aplicación al PDI, al PAS y al personal de entidades externas que presten servicios en instalaciones de la Universidad, habiéndose creado a tal efecto una Comisión específica. El Defensor del Universitario, como órgano de garantía de los derechos y de las libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, está llamado a cumplir un papel importante en el procedimiento, en el cual se exige la confidencialidad y/o sigilo de todos los miembros de la Comisión y de todos los técnicos que conozcan de los hechos.

VII. **MEMORIA ECONÓMICA**

Consideramos que en la memoria anual deben figurar los gastos que hayan tenido el Defensor Universitario y la Oficina del Defensor con ocasión del ejercicio del cargo, debiendo tratarse de gastos repercutidos en las cuentas de la Universidad en el curso académico de que se trate. Hay algunos gastos menores que no están incluidos en esta memoria económica, como gastos de desplazamiento a los distintos campus en Salamanca, de parking o de material de oficina, gastos todos ellos que han sido soportados por quien ostenta el cargo de Defensor debido a la laboriosidad y al tiempo que con lleva su registro, no contando con personal administrativo de apoyo que pueda hacerlo.

En el cuadro siguiente se recogen los gastos correspondientes al curso académico 2013/2014.

CONCEPTO	GASTOS REPERCUTIDOS (€)
Cuotas anuales de la CEDU de 2013 y 2014 (225,00 € x 2 cuotas)	450,00 €
Curso de la Universidad Complutense “Los retos de la figura del Defensor Universitario en el panorama universitario actual”, San Lorenzo de El Escorial, 16 a 18 de julio de 2014. Gastos de matrícula del curso, desplazamientos, alojamiento y manutención.	565,21 €
“I Encuentro de Defensores Universitarios de Castilla y León”, Universidad de Salamanca, 19 de septiembre de 2014.	179,99 €
TOTAL	1.195,20 €

Los gastos repercutidos en el curso 2013/2014 han sido notablemente inferiores a los recogidos en la Memoria económica del curso 2012/2013, que fueron de 2.592,95 euros.

En esta Memoria se incluyen las cuotas de la CEDU de 2013 y de 2014, pues ambas fueron abonadas durante el curso académico 2013/2014, en octubre de 2013 y en agosto de 2014.

Se adelanta también que la cuota de 2015 va a ser abonada en este mayo de 2015, por lo que se incluirá en la memoria que se realice del curso académico 2014/2015.

El cargo de Defensor no ha supuesto ningún otro gasto para la Universidad de Salamanca, pues no ha percibido complemento económico alguno.

VIII.

RECOMENDACIONES Y PROYECTOS DE FUTURO.

- RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. Se recomienda modificar, cuando proceda, los Estatutos de la Universidad y el Reglamento del Defensor, para cambiar el nombre de Defensor del Universitario por el de Defensor Universitario.
2. Se recomienda equiparar el reconocimiento del Defensor del Universitario de la Universidad de Salamanca con el que tiene en otras universidades, en orden a dignificar y relanzar la figura en esta Universidad. Para ello, como ya se recogiera en la Memoria anterior:
 - Debería modificarse el art. 14 del Reglamento del Defensor del Universitario para contemplar de manera expresa que a efectos académicos, protocolarios y económicos el Defensor o la Defensora tiene la consideración de vicerrector/a, equiparándose con ello al tratamiento que tiene en otras universidades, incluso muchas

universidades con un prestigio y tamaño muy por debajo al de la Universidad de Salamanca.

Por otra parte, dado el número de horas dedicadas a gestión académica al año, resulta de justicia el reconocimiento del complemento que acompaña al cargo de gestión, siendo igualmente justo que tal reconocimiento tenga efectos retroactivos desde que fue nombrado como Defensor Universitario.

Aunque se recomienda la modificación del art. 14 del Reglamento, no es realmente necesaria la misma para establecer los efectos económicos, académicos y protocolarios pretendidos, pues tal precepto señala que el órgano competente en la materia establecerá los efectos correspondientes. El objeto de esta propuesta es dotar a esos efectos de certeza y seguridad.

3. Se recomienda acometer las siguientes actuaciones en orden a mejorar la calidad del servicio prestado por parte del Defensor del Universitario, como ya se recogiera en la Memoria anterior.
 - Asignación de un espacio físico adecuado para la Oficina del Defensor Universitario.
 - Dotar de personal la Oficina del Defensor Universitario.
 - Debería modificarse el art. 13 del Reglamento del Defensor del Universitario para contemplar una reducción automática de la carga docente. El Reglamento señala que puede solicitarse dicha reducción al Claustro, lo que supone el compromiso para cada nuevo Defensor Universitario de tener que formalizar esa petición. En otras universidades el nombramiento como Defensor lleva aparejada una reducción automática de la carga docente, incluso en muchas de ellas de la totalidad de dicha carga. Por este motivo, este Defensor propone que se acometa una modificación del Reglamento del Defensor del Universitario para incorporar esa reducción automática de la carga docente, en la medida que el Claustro estime adecuada, sin necesidad de que futuros Defensores tengan que pasar por el trámite de la solicitud. Dicha reducción podría recogerse con la posibilidad de su modificación a instancia del Claustro o a solicitud

del propio Defensor.

4. Se recomienda la adopción de una norma o directriz en relación con la calificación SUSPENSO / NO PRESENTADO cuando el alumno no realiza el examen final, en su caso, habiendo participado en alguna prueba de la evaluación continua durante el curso.

Resulta necesario y urgente un debate y pronunciamiento de los órganos de la Usal y la adopción de una norma o directriz en relación con la calificación SUSPENSO / NO PRESENTADO a fin de alcanzar claridad en un asunto trascendente, que está siendo fuente de controversias, para de este modo eliminar un elemento de inseguridad tanto entre el colectivo del PDI como entre el colectivo estudiantil.

5. Se recomienda modificar algunos apartados del Reglamento de Evaluación en el sentido que a continuación se expone.
 - Añadir un nuevo apartado 2 al artículo 6, sobre *Comunicación de los resultados de la evaluación*, para que los y las estudiantes puedan conocer durante el curso, cuando sea posible, cómo marcha su evaluación y decidir, entre otras cosas, si presentarse a más pruebas o no, entre ellas al examen final, en su caso. Debe señalarse que han sido muchas las consultas y quejas recibidas en esta defensoría por el hecho de que en distintas asignaturas no se hacían públicas las calificaciones de las diferentes pruebas hasta que no finalizaba el curso o junto con la calificación del examen final. Incluso en algún caso no se daba información sobre los resultados individualizados de cada una de las pruebas, sino sobre todas ellas en conjunto, o incluso ni eso, no dándose información alguna.
 - Modificar el apartado 1º del artículo 15, sobre *Revisión de la calificación ante el profesor*, para evitar que tanto el profesor o la profesora como el /la estudiante puedan negar que se realizó la

revisión, y al tiempo dejar constancia igualmente de los documentos que fueron revisados y cuáles no.

- Modificar el apartado 2º del artículo 15, sobre *Revisión de la calificación ante el profesor*, pues es importante que el profesor tenga un tiempo limitado, corto, para comunicar al estudiante su decisión tras la revisión y para comunicarlo a la Secretaría del Centro.

 - Modificar el apartado 1º artículo 16, sobre *Revisión ante la Comisión de Docencia del Centro y el Tribunal de Departamento*, al objeto de aclarar que sólo se puede acudir a esta vía de revisión si previamente se ha agotado la vía de la revisión ante el profesor o la profesora, pues han sido muchas las consultas en este sentido. También conviene aclarar que cabe la posibilidad de acudir a la Comisión de Docencia aún en el caso de que se modifique la nota, pero el alumno no esté completamente satisfecho.
6. Se recomienda aprobar un Protocolo o Reglamento Interno de Prevención del Acoso en la Usal, que vaya más allá del ámbito laboral, dando entrada en su ámbito de aplicación a situaciones de acoso profesor/estudiante, pas/estudiante, estudiante/profesor, estudiante/pas y estudiante/estudiante, donde podrían tener encuadramiento algunos tipos de “novatadas” de comienzo de curso que se perpetúan a lo largo de todo el curso, y con ocasión del mismo.
7. Se recomienda mejorar la información trasladada a los estudiantes sobre los mecanismos de tutela de sus derechos, pues muchas de las quejas y de las consultas recibidas demuestran déficit de información al respecto, desconociendo la sección o el servicio al que deben dirigirse.
8. Se recomienda una mayor celeridad en los procedimientos de las Comisiones de Docencia de los centros ante una reclamación-revisión por la

calificación de un examen, más aún considerando la proximidad de los exámenes de recuperación.

9. Se recomienda amortiguar lo más posible los efectos no deseados producidos en los estudiantes por la extinción de las titulaciones, flexibilizando en la medida de lo posible las consecuencias de ello.
10. Se recomienda que las asignaturas optativas en las nuevas titulaciones no sean adjudicadas sólo atendiendo al orden de la solicitud, sino que se busquen los medios técnicos necesarios para tener en cuenta criterios más objetivos y académicos, como puede ser el expediente u otro.
11. Se recomienda que en la automatrícula se de la opción a los estudiantes de aplicar directamente las exenciones de tasas (por beca, por familia numerosa, etc), sin necesidad de tener que ponerse previamente en contacto con el centro, pues se han detectado problemas e inconvenientes que genera a los estudiantes, muchas veces de difícil o imposible subsanación.
12. Se recomienda que se de mayor información a los profesores sobre la necesidad de que fijen en la guía académica unos criterios de evaluación de aplicación cierta y posible, no imposibles, en atención al desarrollo de la docencia en la titulación y teniendo en consideración que hay más asignaturas, no abusando por ello de los exámenes y controles.
13. Se recomienda que la asignación de tutores en los TFG y TFM se hagan en según qué situaciones –para evitar acumulaciones- por sorteo dentro de los departamentos o de las áreas de conocimiento elegidos o elegidas por los estudiantes.

- PROYECTOS DE FUTURO

En función de la dotación de personal para la Oficina del Defensor del Universitario y de la posible reducción de la carga docente, este Defensor contempla las actuaciones que siguen:

1. Realizar visitas periódicas a los distintos campus de la Usal que están fuera de Salamanca, en Zamora, en Ávila y en Béjar. Se pretende, cuando sea posible, que sean al menos una vez por semestre a cada uno de esos campus.
2. Creación de un página web del Defensor Universitario, para lo que se requiere de apoyo técnico para su creación y de apoyo administrativo para su mantenimiento y actualización, corriendo la administración de la misma por cuenta del Defensor.
3. Ofrecer en el espacio que se habilite un trato más personal a quien presenta una queja o consulta, dedicándole más tiempo cuando sea necesario, en la medida de lo posible, y reducir los tiempos de tramitación y de resolución de los asuntos planteados y de las respuestas en las consultas.
4. Seguir participando activamente en los diversos encuentros y reuniones con Defensores universitarios.
5. Organizar en Salamanca el Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que viene realizándose anualmente con el apoyo de la CEDU, y/o un Encuentro Internacional de Defensores en 2017 ó 2018 de cara al VIII Centenario de la Universidad, como acontecimientos de interés nacional e internacional.