



**UNIVERSIDAD
DE SALAMANCA**

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Defensor del Universitario

*Memoria del
Curso Académico 2012-2013*

*"En la actualidad la gente sólo se
preocupa por sus derechos.
Recordarle que también tiene
deberes y responsabilidades es un
acto de valor que no corresponde
exclusivamente a los políticos".*

Mahatma Gandhi

*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 4 de diciembre de 2014.*

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 inmensa mayoría de las universidades han venido incorporando a su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario, siendo muy pocas las que a día de hoy no han procedido aún a crearla.

La Disposición adicional decimocuarta de la LOU señala 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”*.

Los Estatutos de la Universidad de Salamanca recogen esta figura en los artículos 175.bis y siguientes, definiendo el artículo 176 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” encargado de ello por excelencia. Defensor Universitario y Comunidad Universitaria van unidos y su nexo de unión está en el Claustro Universitario. No es casualidad que la figura del Defensor Universitario se regule en los Estatutos en el *Título V*, dedicado a *la Comunidad Universitaria*, haciéndolo tras los tres capítulos dedicados, respectivamente, al personal académico, a los estudiantes y al personal de administración y servicios. Tampoco parece que obedezca al azar que a continuación se regule la Unidad de Igualdad como órgano al que corresponde la promoción de la igualdad efectiva de hombres y mujeres en la Universidad de Salamanca, en cada uno de los sectores de la Comunidad Universitaria, velando por que se respete la legislación sobre igualdad por parte de la Universidad y de sus miembros. Hablando de igualdad, sería conveniente, dicho sea de paso, cambiar el nombre *Defensor del Universitario* por *Defensor Universitario* (empleado en la LOU y en el art. 42 de los Estatutos de la Usal), o por *Defensora Universitaria*, cuando así correspondiera.

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 regula la figura, se establece el procedimiento para su elección, se precisan sus competencias y se ordena su funcionamiento y actuaciones.

El Defensor Universitario o la Defensora Universitaria es, en el caso de la Universidad de Salamanca, un comisionado del Claustro Universitario, tal como señalan el art. 177 de los Estatutos de la Universidad y el art. 1 del Reglamento del Defensor, siendo un órgano independiente de los órganos de gobierno de la Universidad. Es el Claustro Universitario quien lo nombra, pero no por ello está sujeto a mandato imperativo del mismo, aunque debe informar a dicho Claustro sobre la actividad realizada.

Para su nombramiento no basta con una mayoría simple, como sucede en la mayoría de los cargos académicos electos, sino una mayoría absoluta de todos sus miembros, y no sólo de los presentes en la sesión del Claustro, tanto en primera vuelta como en la segunda, lo que convierte su elección en una tarea difícil, mucho más que en otras universidades con otros sistemas de elección. Este sistema busca reforzar la figura desde el punto de vista formal de su elección, al

transmitir una enorme fuerza moral a quien resulta elegido por el amplio respaldo que requiere, lo que le ha de permitir desenvolverse con la independencia y la autonomía necesarias.

Ahora bien, ese reforzamiento, ese reconocimiento no ha venido dado tan sólo por el sistema de elección. El Defensor Universitario debe contar con unos reconocimientos académico-protocolario y económico adecuados, en línea con otras universidades españolas, que le permitan desarrollar con plena normalidad sus funciones, debiendo contar así mismo con los medios materiales y personales que sean necesarios. En este sentido, en la mayoría de las universidades españolas, el cargo al que se asimila el Defensor Universitario es al de vicerrector, contando la Oficina del Defensor con personal de secretaría y/o administrativo propio, nada más lejos de la realidad del cargo en nuestra Universidad.

Una Universidad como la de Salamanca, ya con casi 800 años de historia, decana de las universidades españolas, cuna del *Derecho de Gentes* –propugnando en el siglo XVI que el ámbito internacional debe regirse por unas normas justas y respetuosas con los derechos de todos-, con un prestigio nacional e internacional reconocido -*Campus de Excelencia Internacional*-, con un tamaño en términos económico-patrimonial, de estudiantes y de personal, muy por encima de la media nacional, etc., no puede permitirse “el lujo” de dar un trato tan marginal a la figura del Defensor Universitario.

El actual Defensor fue elegido en el Claustro Universitario celebrado el 3 de diciembre de 2012, siendo nombrado por el Sr. Rector de la Universidad de Salamanca, pasando a realizar las funciones propias del cargo. El acto académico de toma de posesión tuvo lugar el 6 de marzo de 2013, tomando posesión ante el Sr. Rector de la Universidad de Salamanca en el aula Francisco Salinas de las Escuelas Mayores.

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 los mismos, 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 reuniones y en encuentros de Defensores.

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.

Habiendo resultado elegido el actual Defensor en la sesión ordinaria del Claustro Universitario celebrado el 3 de diciembre de 2012, y habiendo pasado a realizar las

funciones propias del cargo al ser nombrado por el Sr. Rector de la Universidad de Salamanca, la Memoria que se presenta ante el Claustro en su sesión ordinaria de 4 de diciembre de 2014 se refiere a un período de tiempo que comprende desde el 3 diciembre de 2012 hasta el 30 de septiembre de 2013, de manera que la siguiente memoria que se elabore comprenderá desde el 1 de octubre de 2013 hasta el 30 de septiembre de 2014.

Inicialmente era intención de este Defensor haber presentado en un mismo Claustro Universitario las Memorias de los cursos académicos 2012/2013 y 2013/2014, pero finalmente se presenta sólo la del curso 2012/2013, dejándose la del curso 2013/2014 para la próxima sesión del Claustro, una vez que se disponga de mayor tiempo para el análisis y tratamiento de la información recabada a fecha de 30 de septiembre de 2014.

La última Memoria presentada ante el Claustro fue la correspondiente al curso académico 2010/2011, presentada por el Profesor D. Ricardo Rivero Ortega, quien precedió en el cargo al actual Defensor. El motivo de que no se haya presentado al Claustro la Memoria sobre el curso académico 2011/2012 obedece a que el cargo de Defensor ha estado vacante durante ese período de tiempo por la dificultad –ya expuesta anteriormente- de la elección, hasta que resultó elegido el actual Defensor.

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

Con relación a la última memoria presentada al Claustro, referida al curso académico 2010/2011, puede afirmarse sin ningún género de duda que el volumen de actividad del Defensor del Universitario se ha visto incrementado de forma muy importante en el curso 2012/2013 por el crecimiento del número de asuntos recibidos, lo cual ha tenido lugar 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 masteres, la repercusión de la crisis económica sobre el pago de tasas académicas y precios públicos, etc.

El ámbito temporal de esta Memoria, como antes quedó indicado, comprende los meses de diciembre de 2012 a septiembre de 2013. En estos diez meses, de todos los asuntos recibidos han sido admitidos un total de 253 asuntos, 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 (un estudiante de otra Universidad que realiza una consulta al Defensor de la Usal con relación a asignaturas en extinción en su Universidad). Estos 253 asuntos, por una simple regla de tres, equivaldrían a 304 asuntos en un curso académico completo.

Considerando, por otra parte, que en ese período de diez meses hay un total de 34 semanas lectivas con cinco días laborables cada una, podemos concluir que el número medio de asuntos a la semana se ha acercado a ocho ($253/34$), y a un asunto y medio al día ($253/170$ días), cifras superiores a las medias que se venían observando en períodos anteriores, que era a lo sumo de un asunto al día. La ausencia de datos concretos sobre los cursos académicos inmediatamente anteriores (2011/2012, 2010/2011 y 2009/2010) provoca que no pueda precisarse con exactitud en qué medida se ha producido dicho incremento. Lo que es incuestionable es que el mismo se ha producido de manera importante, y que lo ha sido como consecuencia de las circunstancias antes señaladas.

Este incremento del número de asuntos ha supuesto paralelamente un aumento muy considerable de la dedicación de este Defensor a las funciones propias del cargo, pudiendo fijar una media de dedicación a cada asunto de entre 2 y 2,5 horas, considerando que hay asuntos que se atienden en pocos minutos (10-15 minutos),

y otros que requieren de varias horas, incluso días, dilatándose incluso por semanas, como ocurre en no pocas quejas, por la necesidad de tener que contrastar la información y de recabar informes del PDI y/o de los servicios universitarios implicados, o de otras instancias universitarias (Servicio Jurídico de la Usal, departamentos, decanatos. A esta dedicación 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 unas 20 horas más, contando desplazamientos fuera de Salamanca y dentro. Todo ello arroja –considerando 2 horas por asunto como media- una dedicación de aproximadamente 625 horas (506 + 100 + 20 horas), en diez meses, no habiendo percibido compensación alguna por tales servicios prestados a la Comunidad Universitaria y a la Universidad. Si se tratara del curso completo, doce meses, estaríamos hablando entonces del orden de más de 700 horas (608 + 100 + 20 horas).

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 las vías de comunicación utilizadas para tomar contacto con el defensor, siendo el correo electrónico la principal de ellas, seguida del teléfono y la 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 enero, febrero, mayo, junio y julio, coincidiendo con los períodos de exámenes.

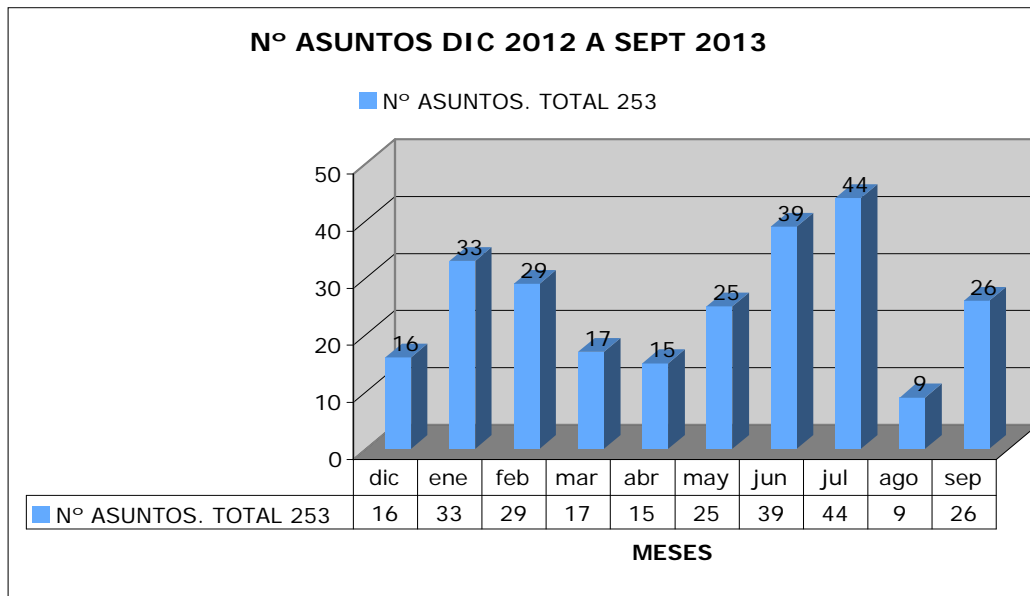


GRÁFICO 2: ASUNTOS POR SU NATURALEZA

El mayor número de asuntos corresponde a las consultas (67 %, 170 consultas), seguido de las quejas (28 %, 70 quejas) y otros asuntos (5 %, 12 asuntos).

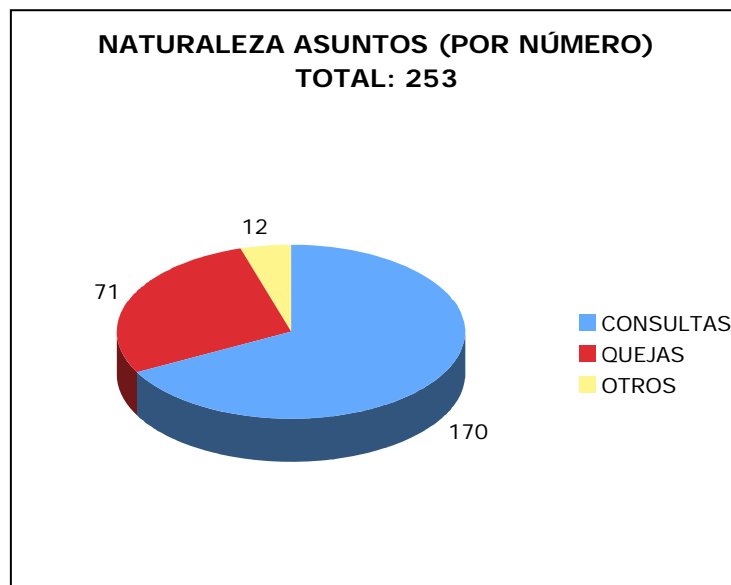


GRÁFICO 3: ASUNTOS POR SECTORES DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

El mayor número de asuntos corresponde al sector de los estudiantes (88 %, 222 asuntos), seguido del PDI (9 %, 24 asuntos) y del PAS (3 %, 4 asuntos), lo cual es una constante en todas las universidades, tanto españolas como extranjeras, hasta el punto que en algún país (Austria) se habla del Defensor del Estudiante.



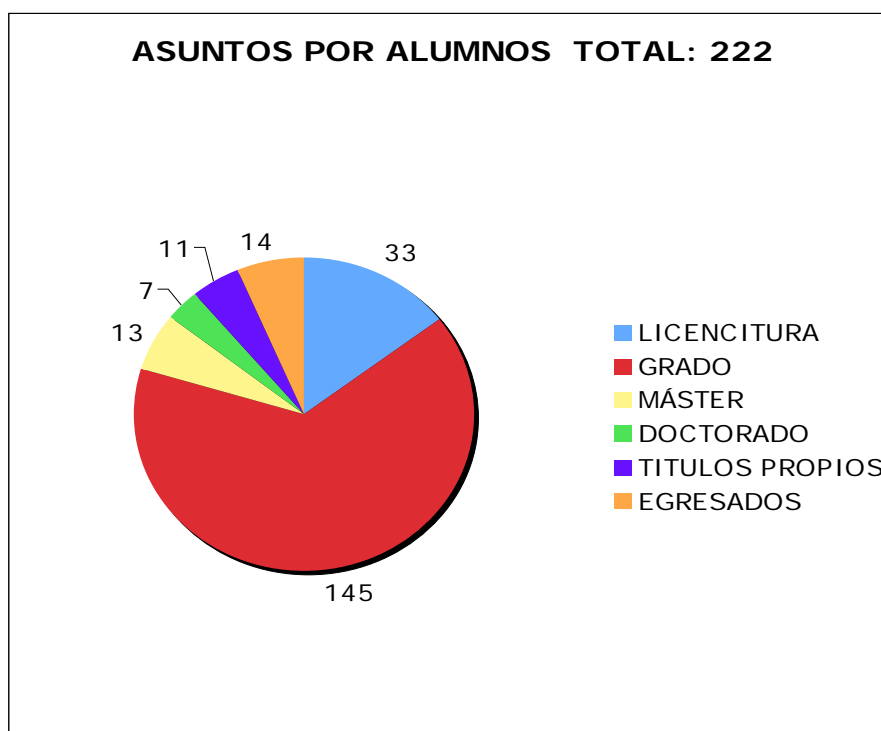
Aunque el mayor número de quejas y consultas procede del sector de estudiantes, desde el punto de vista cualitativo, los asuntos del sector de PDI suelen suponer en proporción más tiempo de dedicación en horas de trabajo.

Se ha observado, aunque no se recoja estadísticamente, que todos los sectores plantean un mayor número de consultas que de quejas. En cuanto a los miembros del PAS, no han presentado ninguna queja, sólo consultas.

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 (145 asuntos del total de 222), seguido de los estudiantes de licenciatura y otras titulaciones en proceso de extinción (33 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 siete 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 (siete también), que son la madre o el padre, quienes plantean la queja o la consulta, pidiendo en tales casos el Defensor que sea el/la estudiante quien se la dirija.

GRÁFICO 5: ASUNTOS POR SEXO EN CADA SECTOR.

En el sector de estudiantes y de PAS hay un ligero 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.

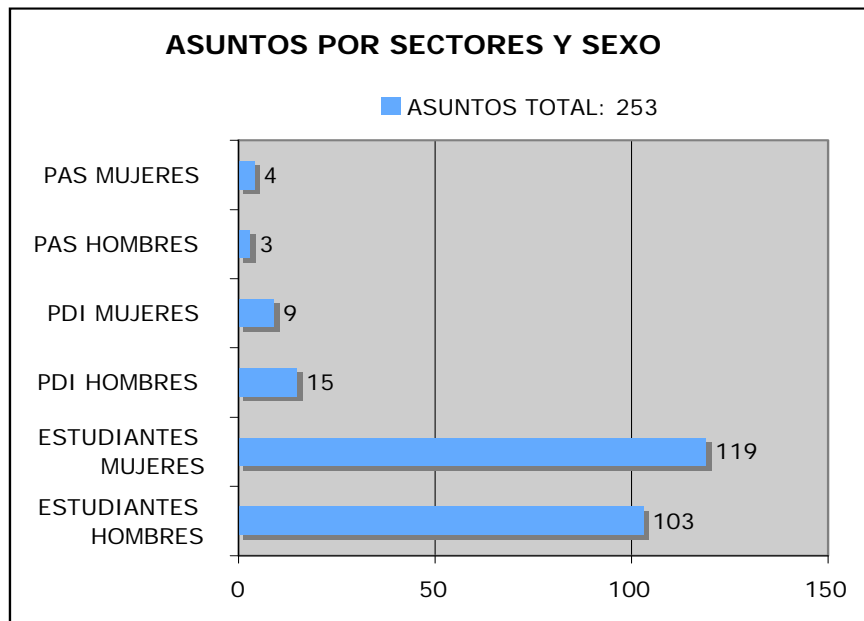
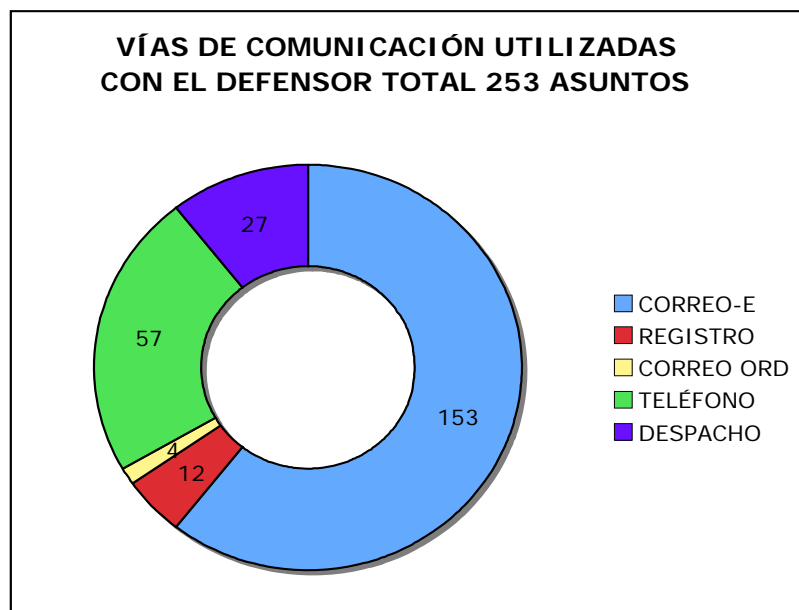


GRÁFICO 6: VÍAS DE COMUNICACIÓN CON EL DEFENSOR



**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 constantemente plantea mayor número de asuntos.

A. ASUNTOS PLANTEADOS POR ESTUDIANTES: 222

TRABAJOS FIN DE GRADO – DIRECCIÓN	2
TRABAJOS FIN DE MASTER - DIRECCIÓN	2
TRABAJOS FIN DE MASTER – SEGUNDA MATRÍCULA	2
PLAGIO – DERECHOS DE AUTOR	1
CRITERIOS DE EVALUACIÓN - GUÍA ACADÉMICA	9
CAMBIO DE HORARIO DE ASIGNATURA	3
EVALUACIÓN CONTINUA – PRESENCIALIDAD	6
EVALUACIÓN CONTINUA – IMPOSIBILIDAD SOBREVENIDA	2
EVALUACIÓN CONTINUA Y EXAMEN FINAL	2
EVALUACIÓN CONTINUA – PUBLICACIÓN DE CALIFICACIÓN	2
EXÁMENES – CONVOCATORIA	3
EXÁMENES – CAMBIO DE FECHA POR EL PROFESOR	2
EXÁMENES – CAMBIO DE FECHA POR COINCIDENCIA O CIRCUNSTANCIAS	8
EXÁMENES Y PRUEBAS - INCIDENCIAS	9
EXÁMENES - CALIFICACIÓN Y REVISIÓN	19
EXÁMENES – REVISIÓN NO REALIZADA	2
EXÁMENES – PUBLICACIÓN CALIFICACIONES	3
EXÁMENES – RECUPERACIÓN	6
ASIGNATURA CON RESULTADOS ANÓMALOS	2
ASIGNATURAS OPTATIVAS	2
PRÁCTICAS - ASIGNACIÓN, ORGANIZACIÓN	5
TESIS – PROBLEMAS DIRECCIÓN	2
TESIS – CALIFICACIÓN	1
PLAN A EXTINGUIR - ASIGNATURAS SIN DOCENCIA	4
PLAN A EXTINGUIR - VARIOS	5
TRIBUNAL DE COMPENSACIÓN	15
SÉPTIMA CONVOCATORIA	3

RELACIONES INTERNACIONALES - ERASMUS	5
TRÁMITES BUROCRÁTICOS	16
LEGALIDAD DE PROCEDIMIENTOS	6
CONVALIDACIÓN, TRANSFERENCIA Y RECONOCIMIENTO CRÉDITO	4
HOMOLOGACIÓN Y RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS	3
MATRÍCULA – ACCESO A TITULACIONES, AMPLIACIÓN, MODIFICACIÓN	7
MATRÍCULA - ANULACIÓN - BLOQUEO DE EXPEDIENTE	3
MATRÍCULA - TASAS (IMPAGO, FRACCIONAMIENTO)	7
BECAS – CONCESIÓN	2
BECAS – NO CONCESIÓN - PAGO DE TASAS	3
CALIDAD DE LA DOCENCIA	3
TRATO INADECUADO HACIA EL ALUMNADO	10
INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DOCENTES (CLASES, CORRECCIÓN DE EXÁMENES, TUTORÍAS...)	9
OTROS	22

B. ASUNTOS PLANTEADOS POR PDI: 24 (QUEJAS Y CONSULTAS)

COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ACTIVIDAD DOCENTE	1
DEPARTAMENTO – DIRECCIÓN – ORGANIZACIÓN	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
DISTRIBUCIÓN DE DOCENCIA (ASIGNATURAS, HORARIOS)	3
TFG – ASIGNACIÓN TUTORES - TUTORÍA/DIRECCIÓN	3
CRITERIOS DE EVALUACIÓN – GUÍA ACADÉMICA	2
EVALUACIÓN CONTINUA	4
REVISIÓN DE EXÁMENES	3
PTEU – DOCENCIA	1
USO DE TECNOLOGÍA EN CLASE POR ESTUDIANTES	1
QUEJAS DE ESTUDIANTES – CANALIZACIÓN	1
TRATO VEJATORIO – JUNTA Y DEPARTAMENTO	1

C. ASUNTOS PLANTEADOS POR PAS : 7 (TODAS CONSULTAS)

CONDICIONES DE TRABAJO	2
SEGURIDAD SOCIAL	2
JUBILACIÓN	2
ORGANIZACIÓN INTERNA SECCIÓN – FUNCIONES	1

V.

EJEMPLOS DE CASOS SIGNIFICATIVOS

Caso 1:

Queja de un alumno por los resultados anómalos de una asignatura en la que hay un número elevado de suspensos, siendo una asignatura en extinción y no pudiendo pedir la compensación por no cumplir el requisito de nota mínima exigida por el Tribunal. Se concierta una cita con el alumno para que explique más detalladamente en qué consisten esos resultados anómalos y cuál puede ser la causa, explicando que ello es así desde que cambió el profesor de la asignatura hacía dos años. Se pide informe a Decanato para ver el número de suspensos que hay en la asignatura y ver una posible solución. El Decano habla con el profesor en cuestión y con otro profesor del Área, quien pasa e encargarse de la docencia de dicha asignatura. Se le dice al alumno que pida la compensación y que se tendrán en cuenta las circunstancias del caso. Es recomendable cierta flexibilidad cuando concurren ciertas circunstancias.

Caso 2:

Consultas varias sobre calificaciones de exámenes y desconocimiento de los procedimientos de revisión. Se informa a los/las 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 de recurso de alzada ante el Sr- Rector, remitiendo un extracto del Reglamento de Evaluación.

Caso 3:

Alumno que presenta una queja frente a un profesor alegando que no le permite revisar el examen. Se le pide al profesor que informe al respecto, quien manifiesta que no acudió a la revisión del examen en el despacho el día previsto, sin alegar causa justificativa para ello, señalando que lo que quería el alumno es que se le hiciera la revisión por correo electrónico. Se informa al alumno que es el profesor quien decide, dentro de los plazos legales, cuándo y cómo realiza la revisión, y que si no tenía causa justificativa que le impidiera acudir a la revisión en el momento fijado, debía haber ido a la revisión, no pudiendo exigir ahora una revisión por correo electrónico.

Caso 4:

Alumna de Doctorado ha discutido con su Director de tesis por la dirección y que acude al despacho del Defensor para pedir consejo y presentar, en su caso, una queja por escrito. Se habla con el Director de la tesis. Reunión posterior con la alumna para explicarle que no es ella quien dirige la tesis, aunque sea suya, sino el Director, recomendándole que una vez aclarada la situación sobre sus derechos y obligaciones intente reconducir la situación a la mayor brevedad, evitando que pueda enquistarse y pierdan definitivamente la mutua confianza que debe presidir la relación entre doctorando y director.

Caso 5:

Consulta por teléfono de un miembro del PAS que desarrolla funciones que estima que no le corresponden hacer. Se le dice que lo hable con el responsable de la sección, y que si hubiera algún tipo de represalia acudiera al Defensor. El responsable de la sección le da las explicaciones oportunas y queda aclarado que

tales funciones si estaban dentro de sus obligaciones laborales. No hay represalias de ningún tipo.

Caso 6:

Alumno que se dirige al Defensor por escrito presentado en el Registro Único, indicando que se encuentra con una asignatura de primer curso en titulación en extinción, solicitando del Defensor del Universitario su intervención para poder continuar con las 4 asignaturas restantes que le quedan para concluir los estudios universitarios. El defensor se puso en contacto con la Secretaría del centro donde informaron que era el tercer año sin docencia de la asignatura, lo cual sucede, por lo que no podía volver a presentarse a examen de esa asignatura de primero conforme a la normativa vigente. En esos días el Consejo de Docencia de la Usal aprobó una propuesta de aplicación general en toda la Universidad: "Para los alumnos que tienen pendiente una asignatura sin docencia de cursos extinguidos, se autoriza la matrícula del resto de materias y una vez superadas podrán solicitar la compensación de aquélla. El Tribunal de Compensación decidirá en su momento sobre la procedencia de admitir la petición". Se informó así al alumno, recomendándole que lo mejor era que se olvidara, de momento, de la asignatura de primer curso -ya extinguido- y que se centrara en ir superando el resto de asignaturas que le quedaban (comenzando por las de segundo, pues el curso siguiente se extinguiría segundo), de manera que cuando sólo le quedara la de primer curso pidiera la compensación si cumplía los requisitos para ello.

Caso 7:

Queja de una alumna y de un alumno por problemas con el servidor de licencias de Autocad de la Usal durante la última parte de la celebración de un examen, pidiendo que se anule toda la prueba de Autocad. Se pide informe a los profesores de la asignatura, quienes ya habían puesto los hechos en conocimiento de la dirección del centro, así como del vicerrectorado correspondiente, y habían procedido a anular sólo la última parte de la prueba de Autocad, realizando una recalificación del resto de las partes del examen. Se indica a los alumnos que pueden acudir a los mecanismos de revisión si consideran que la calificación no es correcta.

Caso 8:

Consultas varias de estudiantes sobre los requisitos para acceder al Tribunal de Compensación. Explico 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 9:

Queja de una alumna por el comportamiento soez, los insultos y amenazas de una profesora hacia ella durante un examen. Se piden al Departamento y al Decanato que informen si les constan quejas por ese tipo de comportamientos, informando negativamente. Se pide a la alumna que aporte algún tipo de prueba de sus afirmaciones o que proponga alguna y se le da un plazo para que lo haga, con advertencia de que si no alega nada si aporta algún elemento de prueba se archivará el expediente ante el Defensor, sin perjuicio de que si quiere puede acudir a otras instancias de la Universidad o a los tribunales de justicia. No realiza alegación alguna en el plazo concedido y el asunto se archiva, lo cual se le comunica.

Caso 10:

Profesor que considera que ha recibido un trato desconsiderado por parte del Coordinador del Grado y del Director de Departamento en la tramitación de una queja presentada por un estudiante en relación con el desarrollo de la actividad docente. Reuniones con los tres independientemente. El profesor y los dos responsables discrepan sobre si la competencia en el asunto es de la Comisión de Docencia del centro o del Director de Departamento. Puesta en conocimiento de la situación a la Vicerrectora de Docencia y petición de Informe al Área Jurídica. No se advierte mala fe ni trato desconsiderado ni en el coordinador ni en el Director de Departamento. El coordinador puede dirigirse al Director de Departamento responsable de la docencia en relación con aquellas asignaturas donde haya podido detectarse un problema, pues tiene la facultad de dirigir, coordinar y supervisar las actividades del departamento (art. 76.a de los Estatutos de la Usal). No obstante, se sugiere al coordinador que en otra situación similar informe directamente al profesor afectado.

VI. **OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL CURSO 2012/2013**

- CONTACTOS Y ENCUENTROS CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS

El Defensor Universitario mantiene contacto con otros defensores universitarios 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 el Defensor de la Universidad de Salamanca.

En mayo de 2013 el Defensor asistió a una Jornada organizada por la CEDU en la que se analizaron y debatieron las *Propuestas para la Reforma y Mejora de la Calidad y Eficiencia del Sistema Universitario Español*, Informe elaborado por la Comisión de Expertos para la Reforma del Sistema Universitario Español, más conocido como *Informe Wert*, de febrero de 2013. Dicha Jornada tuvo lugar en la ETS de Ingenieros Agrónomos de la Universidad Politécnica de Madrid, presentándose las siguientes ponencias: Selección del personal docente e investigador (PDI) de las Universidades Públicas, Evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad, Financiación de las Universidades, Gobierno de las universidades y Estudios y títulos Universitario.

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

Del 19 al 21 de septiembre de 2012 tuvo lugar en Almería el XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, al que no pudo asistir el actual Defensor, pues su elección no tuvo lugar hasta el 3 de diciembre de 2012.

Al XVI Encuentro Estatal, celebrado en Sevilla del 6 al 8 de noviembre de 2013, el Defensor no pudo asistir por agravamiento de enfermedad de un familiar en primer grado.

Si ha asistido al XVII Encuentro Estatal, celebrado en Badajoz del 22 al 24 de octubre de 2014.

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

El Defensor del Universitario participó en el mes de julio de 2013, curso 2012/2013, en la reunión 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. Esta reunión, y otras posteriores a las que el Defensor asistió, tuvieron lugar en Rectorado a partir del mes de julio de 2013. Debatido el Protocolo en reuniones varias, pasó a tramitarse como Reglamento Interno de la Universidad en el año 2014, ya en el curso 2013/2014, habiendo sido aprobado en el mes de octubre por el Consejo de Gobierno de la Universidad. Este Reglamento 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.

**- NOMBRAMIENTO DE INSTRUCTOR DE EXPEDIENTE DISCIPLINARIO.
PARTICIPACIÓN DEL DEFENSOR EN TRÁMITE DE AUDIENCIA.**

El Defensor del Universitario recibió en el mes de marzo de 2013 un escrito del Sr. Rector dándole traslado de la propuesta de nombramiento, con carácter excepcional, de la Sra. Subdirectora de Docencia e Infraestructuras de la Escuela Universitaria de Magisterio de Zamora como instructora en un expediente disciplinario a incoar a un estudiante del Plan de Estudios a extinguir de “Maestro Especialidad Educación Primaria” que se impartía en dicho centro universitario. Vistos los antecedentes puestos de manifiesto en el escrito remitido y en atención al art. 145 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca, el Sr. Defensor del Universitario emitió informe no mostrándose contrario a que, con el carácter excepcional previsto por el apartado 4º del citado artículo, fuera nombrada la Sra. Subdirectora de Docencia e Infraestructuras de la Escuela Universitario de Magisterio de Zamora como instructora en el expediente disciplinario de referencia.

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/tiempo que supone su registro, no contando con personal administrativo de apoyo que pueda hacerlo.

En el cuadro siguiente se recogen los gastos correspondientes a la Memoria del curso académico 2012/2013.

CONCEPTO	GASTOS ABONADOS (€)
Cuotas anuales de la CEDU 2007 a 2011 (450,00 € x 5 cuotas)	2.250,00 €
Cuota anual de la CEDU 2012	225,00 €
Gastos de desplazamiento al Encuentro de Defensores (CEDU) en la Universidad Politécnica de Madrid y media dieta, mayo de 2013.	117,95 €
TOTAL	2.592,95 €

El mayor gasto realizado en el curso 2012/2013 se corresponde con el pago de las cuotas anuales de la CEDU de los años 2007 a 2011, que estaban pendientes de su abono, y que fueron reclamadas por la Secretaría de dicha asociación nada más llegar al cargo el actual Defensor, haciéndose la Universidad cargo de ello inmediatamente. Debe considerarse que este gasto no ha de servir de referente de cara posteriores ejercicios, pues no va a repetirse en el futuro.

La cuota de la CEDU de 2013 fue abonada a finales de octubre de 2013, por lo que se incluirá en la Memoria del curso académico 2013/2014, la cual será presentada en la siguiente sesión del Claustro Universitario.

Se adelanta también que la cuota de 2014 ha sido abonada en agosto de 2014, por lo que se incluirá en la memoria que se realice del curso académico 2014/2015.

VIII. RECOMENDACIONES Y PROYECTOS DE FUTURO.

- RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

1. En primer lugar, modificar los Estatutos de la Universidad y el Reglamento del Defensor para cambiar el nombre de Defensor del Universitario por el de Defensor Universitario – Defensora Universitaria.

2. En orden a dignificar la figura del Defensor Universitario en la Universidad de Salamanca, equiparando su reconocimiento con el que tiene en otras universidades:

- Modificar el art. 14 del Reglamento del Defensor 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 universidades con un prestigio y tamaño muy por debajo al de la Universidad de Salamanca.

Hay que tener en cuenta que el Defensor dirige a diario peticiones de información al PDI (desde Becarios en Formación hasta Catedráticos), a los estudiantes (a título individual y de representantes estudiantiles) y al PAS (desde los niveles más bajos hasta Jefes de Sección), a Coordinadores de Grado y de Master, a Secretarios de Departamento, de Escuela y de Facultad, a Directores de Departamento, a Directores de Campus y de Escuelas Universitarias, a Vicedecanos, a Decanos, a Vicerrectores, incluso al Rector; también a los Directores de los distintos servicios universitarios, al Área Jurídica, a Secretaría General, etc., pudiendo asistir a cualquier sesión de los diferentes órganos de gobierno colegiados de la Universidad que traten alguna materia relacionada con las actuaciones que lleve a cabo en ese momento, cuando así lo estime oportuno o conveniente. Siendo así, parece lógico, así lo entienden en otras universidades, la equiparación al cargo de vicerrector (podemos citar la de Valladolid, como universidad equiparable a la Usal, mutatis mutandi, y la de Las Palmas, por citar alguna de menor tamaño y relevancia que la Usal).

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, pues es lo cierto que en el curso académico 2012/2013, en los diez meses a los que corresponde la presente Memoria, ha dedicado al desempeño del

cargo un total de 625 horas (si el cómputo fuese anual, con los datos antes vistos, estaríamos hablando de más de 700 horas).

Aunque se recomienda la modificación del art. 14 del Reglamento, no es realmente necesaria la misma para establecer los efectos económicos 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 de certeza y seguridad a dichos efectos. El Defensor actual planteó estos temas del reconocimiento del cargo de gestión y del complemento prácticamente desde el comienzo del ejercicio del cargo, tanto al Sr. Rector como al Sr. Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado, y en momentos posteriores se ha venido realizando la misma petición, viniendo siempre a condicionar los efectos correspondientes de la carga de dedicación.

3. En orden a mejorar la calidad del servicio prestado por parte del Defensor se recomienda acometer las siguientes actuaciones:
 - Asignación de un espacio físico para la Oficina del Defensor Universitario, próximo al edificio de rectorado y servicios generales, que sea adecuado para una atención personalizada y confidencial y para un correcto desarrollo de la actividad propia del cargo, con dependencias separadas, una para el Defensor, con un espacio destinado a reuniones de hasta cuatro/cinco personas, y otra dependencia para el personal de apoyo que se decida.
 - Dotar a la Oficina del Defensor Universitario de personal para la atención permanente de la misma, estando abierta a disposición del público el mayor tiempo posible, y para el registro y tramitación de asuntos, realizando al tiempo funciones de secretaría y administrativas.
 - Modificar el art. 13 del Reglamento del Defensor para contemplar una reducción automática de la carga docente, toda vez que la dedicación al cargo es constante durante todo el curso académico, con repuntes en los períodos de exámenes y en las semanas anteriores y posteriores. 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 (Valladolid, Las Palmas, entre otras muchas). Por este motivo, este Defensor solicita del Claustro Universitario que se modifique el 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 tener que futuros Defensores tengan que pasar por el trámite de la solicitud

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

9. 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.
10. Se recomienda que se informe 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.
11. 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 potenciación de la Oficina del Defensor, de la dotación de al menos una plaza para apoyo administrativo y de una reducción de la carga docente).

1. Iniciar la realización de visitas periódicas a los distintos campus de la Usal que están fuera de Salamanca, en Zamora, en Ávila y en Béjar. Se pretende 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. Buscar 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. Participar activamente en los Encuentros Estatales de Defensores con ponencias y/o dirigiendo mesas de trabajo.
5. Organizar en Salamanca en un margen de un par de años 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 acontecimiento de interés nacional e internacional.

