



# Defensor

tres años defendiendo tus derechos 2004-07

## UNIVERSITARIO

*Duz*

## Presentación

---

Desde que, hace ya tres años, el Claustro depositó en mí su confianza para, como Defensor Universitario, "velar por el respeto de los derechos y las libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria", la orientación de mi labor hacia la mejora de la calidad universitaria y el reto inherente a la implantación de una nueva figura en nuestra Universidad, que en su momento me motivaron a presentar mi candidatura, han guiado en todo momento mis actuaciones.

En mi apreciación personal, el balance de estos años de gestión, de diciembre de 2004 a diciembre de 2007, es positivo. Con mi equipo de asesores, y a partir de unos primeros contactos con los distintos estamentos universitarios (equipo de gobierno, servicios centrales, centros y departamentos, asociaciones estudiantiles y sindicales), que en la medida de lo posible se han mantenido en el tiempo y que nos facilitaron una imagen general de la vida universitaria, he querido aproximarme a todos los problemas, sugerencias o simples comentarios planteados por las personas y colectivos que integran la Universidad de Zaragoza.

La aproximación ha tratado de ser objetiva, pero nunca indiferente: de la práctica totalidad de los casos hemos extraído recomendaciones concretas de mejora y un mejor conocimiento de la realidad, así como (y esto, en mi opinión,

[ 3 ]

es muy importante en un servicio público) de la visión que de la Universidad tienen sus propios miembros.

Una enorme satisfacción, que no debo pasar por alto, ha sido comprobar la siempre favorable acogida que nuestros comentarios han recibido de todas las instancias universitarias, así como su colaboración permanente, que no han hecho sino confirmar el interés común por la mejora de la calidad y la convivencia. Expreso, por ello, mi agradecimiento.

La información que tienes en tus manos trata de reflejar los aspectos más relevantes de esta gestión. Pero, además, me gustaría que sirviera de punto de partida para reflexionar sobre la situación actual de la Universidad de Zaragoza y para que, lejos de cualquier autocomplacencia, reforcemos nuestro compromiso de mejora. Su estructura es análoga a la de las memorias anuales de gestión: hacemos mención de los criterios de actuación que han regido el trabajo diario, siempre bajo la letra y espíritu de nuestra normativa; recogemos, de forma comparativa y mediante una exposición gráfica global, los expedientes tratados; damos cuenta de las recomendaciones y sugerencias extraídas de los mismos; aludimos a las relaciones institucionales mantenidas por el Defensor Universitario y a la inexcusable tarea de la Institución dentro y fuera de nuestra Universidad. Termina el documento con una breve valoración personal referida a la actividad desarrollada en estos tres años.

[ 4 ]

Con el deseo de haber cumplido los fines que los Estatutos le encomiendan, no me queda sino agradecer la acogida que la comunidad universitaria ha dispensado a la institución del Defensor Universitario.

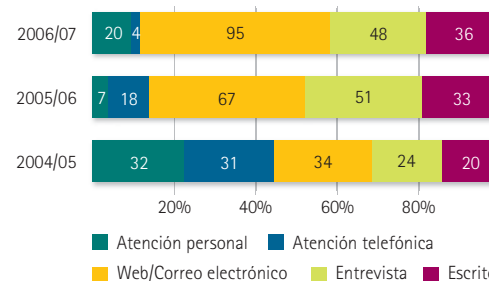
José María Marín Jaime

## Criterios de actuación

Tanto la Ley Orgánica de Universidades como los Estatutos de la Universidad de Zaragoza reconocen la independencia y autonomía como principios básicos que han de regir las actuaciones del Defensor Universitario. Junto a estos principios, nuestra actividad diaria ha estado orientada por los criterios de:

- **Respeto.** El debido a la normativa, a las instancias, autoridades y servicios universitarios y a sus competencias; pero también hacia las personas que integran aquéllas y a las que se dirigen al Defensor Universitario.
- **Flexibilidad.** Traducida en facilidad de acceso a la Institución mediante la creación de canales fluidos de comunicación.

· Vías de acceso a la institución

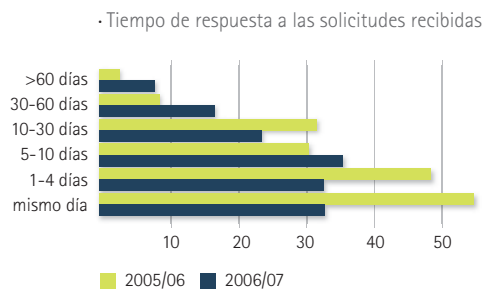


[ 5 ]

En la gráfica anterior se muestran las diferentes vías de acceso y el uso de las mismas. Destacan la web/ correo electrónico y la entrevista como los medios más empleados.

- **Inmediatez.** Dar respuesta a las solicitudes a la mayor brevedad, pero sin caer en la precipitación o falta de reflexión: a cada expediente se le dedica el tiempo necesario para realizar un análisis exhaustivo del tema planteado.

La gráfica que sigue recoge una comparativa del tiempo de respuesta a las solicitudes presentadas en los dos últimos años, siendo la media de éste inferior a una semana.



- **Seguimiento.** Realizar en cada caso un seguimiento del proceso y de su resultado final, incluyendo, siempre que ha sido preciso, asesoramiento.

## Intervenciones del Defensor Universitario

El Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario prevé que éste debe realizar una presentación al Claustro Universitario de los asuntos abordados determinando, además de la cifra, su procedencia y las materias afectadas, lo que nos permite realizar una valoración global de nuestras actuaciones.

Pero, aunque no existiera dicha previsión normativa, un paisaje como el adelantado lo dibujaría igualmente la propia diligencia de la Institución en el desarrollo y seguimiento de su actividad. De ahí que, lo mismo que en cada singular Memoria hemos dado cuenta de los datos del año relatado y de su relación con el anterior, queramos en este documento intentar valorar el conjunto de la actividad de este primer trienio atendiendo a esos datos del número de solicitudes, su procedencia y su contenido.

### 3.1 Datos globales

En estos casi tres años, a la Oficina del Defensor Universitario han llegado un total de 520 peticiones de actuación. De esta cifra fueron formalmente registradas 417. Las 103 restantes, agrupadas bajo la denominación de consultas, en realidad se referían a cuestiones ajenas a la función de esta Institución

o, en general, se trataba básicamente de búsquedas de información; de ahí que no figuren en la base de datos de actuaciones.

Por lo que se refiere al número de solicitudes registradas en la base de datos de la Oficina del Defensor Universitario, la cifra ha sido claramente ascendente, aunque el mayor incremento se produjo entre el primer y el segundo año (pasándose de 87 a 151 peticiones de intervención), debido a que, por un lado, la primera Memoria de actividades no se refería a un año completo y, por otro, a que la figura del Defensor Universitario todavía no era de general conocimiento (de ahí la importancia de la actividad de difusión que se viene realizando); esta progresiva difusión es la que explica el incremento del tercer año, cuando se han registrado 179 solicitudes.

· Evolución del número de casos



[ 8 ]

Esas solicitudes registradas se han agrupado en dos clases: expedientes e informes. Los primeros han sido los más numerosos, reservándose los informes para aquellas

solicitudes que, además de no estar incurso en causas de inadmisión, requerían y permitían un estudio y análisis más profundo del asunto (incluso por tratarse de cuestiones cuyo interés trascendía a su solicitante), concluyendo con la oportuna formulación de expresas recomendaciones.

Independientemente de la valoración que pueda merecer el número de casos que reclaman atención, lo importante es que seamos capaces de acoger y, cuando sea posible, resolver las cuestiones de la vida cotidiana que implican malestar a los miembros de la comunidad universitaria.

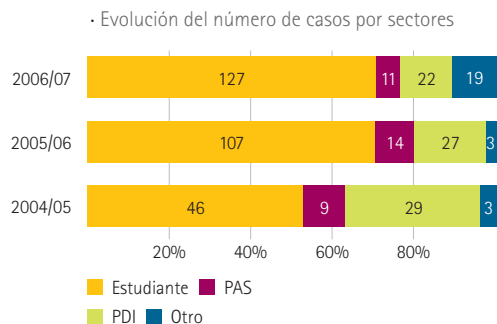
### 3.2 Solicitudes de intervención por sectores

Se han recibido peticiones de intervención de todos los sectores: estudiantes, personal de administración y servicios y personal docente e investigador, así como de otros grupos no reconducibles a los anteriores (lo que incluye, por ejemplo, personas que pretenden ingresar en la Universidad, egresados, personal de contrata, personal contratado que ha finalizado sus servicios, etc). La mayor parte de las solicitudes proceden de estudiantes, habiendo aumentado notablemente el porcentaje de casos por ellos presentados de un año a otro, pasándose de poco más del 50% del primer año (46 de 87) a suponer más del 70% en los siguientes ejercicios (107 de 151 en el curso 2005-2006; 131 de 179 en el siguiente). Ello se explica si se tiene en cuenta que son el colectivo más numeroso y, también, porque es el grupo que más interactúa con los diferentes órganos y servicios de la Universidad

[ 9 ]

En el caso del Personal Docente e Investigador la tendencia es precisamente la inversa: descendente, ligera en números

absolutos (se ha pasado de 29 solicitudes el primer año a 22 en el curso 2006-2007) pero acentuada en una referencia porcentual (de ser un 33% se ha llegado al actual 12%). El número de solicitudes del Personal de Administración y Servicios siempre ha sido menor (9, 14 y 11 respectivamente), sin haber apenas alcanzado en ningún caso el 10% del total. Aquellas solicitudes procedentes del grupo denominado "otros" no hubieran merecido referencia alguna, por ser una cifra marginal, si no fuera porque en el último ejercicio aquí recogido han superado el 10%.



Aunque en las memorias anuales es posible encontrar tablas y gráficos comentados referidos al centro o servicio de procedencia de las solicitudes, como ya advertimos en esas publicaciones, entendemos que esa información no es relevante como para merecer una valoración global del trienio.

[ 10 ]

### 3.3 Solicitudes de intervención por temas

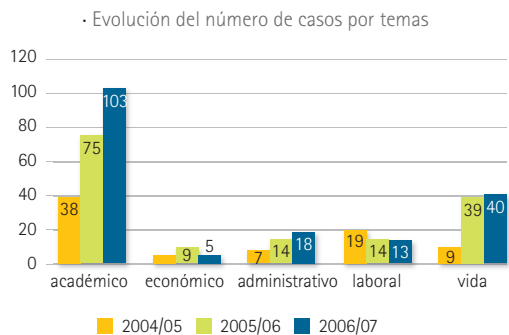
Para organizar el funcionamiento de la Institución y, así, mejor cumplir las previsiones normativas acerca de la identificación de las materias tratadas, se clasificaron en cinco grandes apartados todos los posibles temas que podían darse en el desarrollo de la actividad y convivencia universitaria: académico, económico, administrativo, laboral y vida universitaria. Dentro de cada uno de ellos, se formularon los correspondientes subapartados.

Desde el primer momento, fueron los asuntos académicos el tramo más voluminoso, cerca de la mitad del total los dos primeros años, llegando a suponer este último ejercicio el 57%. No debe extrañar el peso de este apartado si recordamos que son los estudiantes quienes con mayor frecuencia acuden al Defensor Universitario y que sus preocupaciones se condensan mayoritariamente en los aspectos académicos de la Universidad (28 de las 46 veces que acudieron al Defensor el primer año fue para tratar estos temas, llegando a ser 84 de sus 127 visitas en el curso 2006-2007).

Como se observa en la tabla que acompaña este texto, el otro gran bloque es el que aglutina diversas cuestiones referidas a la vida universitaria (salvo el primer año, en el que las cuestiones laborales fueron fuente de mayor preocupación). Se advierte en este apartado una evolución en el sector de procedencia de la solicitud: son ahora los estudiantes el primer colectivo. Se ha pasado de 3 solicitudes (de un total de 9) en el primer año, a 21 en este último (de un total de 40). Aunque el análisis del número de solicitudes presentadas por los otros dos colectivos pueda inducir a pensar que ha habido un descenso, no debe desconocerse que varias de las solicitudes presentadas por los

[ 11 ]

miembros de estos dos sectores, sobre todo por el Personal de Administración y Servicios, vienen firmadas o promovidas de forma colectiva.



## Recomendaciones y sugerencias

Recogemos, en este apartado, aquellos temas que, por haber sido objeto reiterado de consultas o reclamaciones o por su especial incidencia en la convivencia universitaria, merecen, en nuestra opinión, una especial reflexión.

### 4.1 Cuestiones académicas

#### El desarrollo de la docencia

- Es labor de todas las autoridades académicas, cada una en su nivel de responsabilidad, tomar las iniciativas necesarias que aseguren que, al inicio del curso académico, todas las asignaturas puedan impartirse. A pesar de las medidas adoptadas, que propician el adelanto del proceso de planificación docente, se siguen produciendo a inicios de curso, con más frecuencia de la deseada, carencias en el desarrollo de la docencia como consecuencia de la ausencia temporal de profesorado. Entendemos que la pérdida de clases tiene un efecto negativo, en especial en las asignaturas de carácter cuatrimestral, por las dificultades que conlleva la recuperación adecuada de los contenidos que no han podido abordarse durante el horario habitual de clase.
- En relación con el apartado anterior, pensamos que determinados aspectos como las sustituciones procedentes de

[ 12 ]



[ 13 ]

bajas laborales o por cualquier otro motivo, deben realizarse a la mayor brevedad. Asimismo, y sin menoscabo de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, deberían revisarse los procedimientos de provisión de las plazas (plazos, comisiones de selección, etc.), con objeto de lograr, en la medida de lo posible, una reducción de los plazos empleados en el proceso de selección del profesorado.

### La evaluación

La evaluación constituye una parte importante del proceso de aprendizaje de nuestros alumnos y esta importancia se ha reflejado en la elevada cifra de quejas o sugerencias planteadas por los estudiantes sobre este tema. Dicha preocupación se centra en los siguientes aspectos:

- La falta de información y, en ocasiones, la omisión de los criterios de evaluación de las asignaturas que, o no siempre son conocidos por los alumnos o aparecen expresados de una forma tan general que propicia su desconocimiento. Creemos que debemos ser especialmente cuidadosos con este derecho, previsto en los estatutos para nuestros estudiantes, tomando las medidas oportunas para que aparezcan perfectamente definidos en la información que se publica, de tal forma que no quepa duda alguna sobre su contenido. Por otra parte, para evitar situaciones de disparidad en la evaluación de distintos grupos pertenecientes a una misma asignatura, también sería conveniente que los departamentos, como responsables del desarrollo de la actividad docente, promovieran una mayor coordinación de los sistemas de evaluación del profesorado que imparte docencia en cada uno de ellos.
- Hay que generar en el alumnado una mayor confianza en los sistemas de evaluación y, de manera especial,

[ 14 ]

en los Tribunales de 5ª y 6ª convocatorias, así como en los mecanismos de revisión, siendo escrupulosos en el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- La implantación de la evaluación curricular, prevista en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (art. 166.2.e), con objeto de garantizar "las condiciones que faciliten la superación de asignaturas mediante un sistema de evaluación global, tendente a la compensación de asignaturas", solucionaría un buen número de las cuestiones suscitadas ante esta Institución en materia de evaluación.

### 4.2 Cuestiones administrativas

- Tema recurrente en las solicitudes recibidas, y que afecta a todos los colectivos universitarios, ha sido el retraso en la contestación o la falta de respuesta hacia las solicitudes de los administrados, lo que provoca en el solicitante un sentimiento negativo de desasosiego e indefensión. Es prioritario que nuestra Universidad (sus órganos y sus miembros) responda con celeridad cualquier solicitud, no sólo porque así nos obliga la ley, sino también porque debe abanderar el objetivo de lograr un servicio público de calidad a todos sus niveles.
- Cuando cualquier órgano o servicio de la Universidad de Zaragoza considera necesario, o conveniente, realizar un cambio en cualquiera de sus criterios de actuación de un curso académico con respecto al anterior, debería ser conocido por la comunidad universitaria con la suficiente antelación antes de su aplicación efectiva.

[ 15 ]



## 4.3 Cuestiones de vida universitaria

Los recursos humanos constituyen, sin duda, la parte fundamental de una organización, por lo que la armonía en las relaciones laborales debe encontrarse entre sus objetivos prioritarios. En este contexto:

- Hemos detectado preocupación, especialmente entre el Personal de Administración y Servicios, por la situación creada en algunos procesos de selección. La creación de unos órganos de selección tal y como se prevé en el Estatuto de Empleado Público, podría contribuir a superar los problemas detectados.
- Con la finalidad de facilitar un mejor desarrollo de su labor y una mejor integración en la Universidad de todos aquellos que establecen un vínculo profesional con la misma, sería conveniente elaborar un "Manual de acogida" para su entrega a los nuevos profesionales, en el que se podrían recoger todos aquellos aspectos propios de la Universidad de Zaragoza.
- Reiteramos la conveniencia de fomentar acciones que faciliten el uso de medios de transporte alternativos al coche particular para acceder a los diferentes campus de la Universidad.

Para finalizar, queremos manifestar que es preciso potenciar cuanto sea posible (nunca será demasiado) las relaciones humanas y la creación de un clima laboral seguro y agradable, bajo la premisa del respeto a las personas y al medio ambiente, en el convencimiento de que la mejora del entorno laboral repercute muy positivamente no sólo a nivel personal, sino también en el funcionamiento de la institución y de que educar en libertad requiere del esfuerzo de todos para que sea la razón y no la fuerza la que guíe nuestras relaciones de convivencia.

· Propuesta de líneas de mejora

Área académica	Docencia	Disponer al inicio del curso de la totalidad de los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de la docencia
		Realizar las sustituciones de las bajas laborales a la mayor brevedad
	Evaluación	Cumplimiento del horario de tutorías
		Informar de forma explícita y respetar los criterios de evaluación
Área administrativa	Eficacia	Potenciar la confianza en los sistemas de evaluación y mecanismos de revisión
		Implantación de la evaluación curricular
		Contestar con celeridad todas las solicitudes
Vida universitaria	Calidad laboral	Informar con antelación a su aplicación si hay cambios de criterio en las actuaciones
		Creación de órganos profesionales para la mejora de los procesos selectivos
		Estudio de alternativas al uso del coche particular para acceder a los campus
		Potenciar las relaciones humanas, la seguridad y la calidad en el trabajo



## Otras actividades del Defensor Universitario

La institución del Defensor Universitario es nueva en nuestra Universidad. Por ello, hemos creído importante que la comunidad universitaria perciba su presencia en la vida cotidiana, conozca sus funciones, sepa que la tiene a su disposición. Al mismo tiempo, entendemos que el contacto permanente con los universitarios para saber de sus inquietudes y problemas resulta imprescindible si el Defensor quiere cumplir con el compromiso que su cargo conlleva.

Ambos aspectos nos han impulsado a fomentar actuaciones que permitiesen a los universitarios hacer visible y conocer las ocupaciones y el papel del Defensor.

En este ámbito, el Defensor Universitario y sus Asesores han llevado a cabo:

- visitas a los centros universitarios.
- reuniones de presentación y posteriormente de trabajo con diferentes colectivos: decanos y directores de centros y de departamentos, comisión de doctorado, comisiones de docencia, órganos de representación social, presidencia del Consejo de Estudiantes, delegaciones de estudiantes de los centros, asociaciones...
- visitas regulares a los Campus de Huesca, La Almunia de Doña Godina y Teruel.



Hemos creído necesario realizar una labor de difusión de la institución del Defensor Universitario mediante:

- la creación de canales de comunicación variados, que facilitan la eficacia e inmediatez; en particular, la página web del Defensor Universitario.
- la definición y el establecimiento de la imagen institucional y la difusión de la misma, mediante la inclusión, en guías académicas y agendas de estudiantes, de una breve reseña con los datos principales de la Institución; así como la edición de folletos de información, que se han distribuido en los centros de la Universidad y remitido, todos los años, a todos los estudiantes de nuevo ingreso.
- participación en los actos de recepción de centros y de Colegios Mayores, presentando las actividades del Defensor Universitario.

- presencia del Defensor Universitario en los actos institucionales de la Universidad, de sus centros y departamentos, a los que ha sido invitado.

La participación del Defensor en la vida de la Universidad se completa con la integración de su actividad con el resto de Defensores de las Universidades de España. Desde aquí nuestro reconocimiento por la acogida y la ayuda que siempre hemos tenido por parte de ellos, no sólo en los encuentros anuales sino también a través de las respuestas a las consultas que hemos realizado. Igualmente debemos reseñar, y también agradecer, la amabilidad del Justicia de Aragón en quien siempre hemos encontrado consejo y apoyo.



[ 20 ]

## Valoración final

Corresponde a la comunidad universitaria, y en especial al Claustro Universitario, valorar la actividad desarrollada por el Defensor Universitario en estos tres años. Nuestras opiniones tratan de ser objetivas pero no reflejan más que la opinión de universitarios que en su día aceptamos el compromiso de defender los derechos y libertades de todos. En ese compromiso hemos puesto todo nuestro esfuerzo, atención e interés y lo hemos hecho desde la independencia y con el ánimo de aportar nuestro trabajo en beneficio de la convivencia.

La institución del Defensor Universitario ya forma parte del paisaje cotidiano de nuestra Universidad, prestando atención, día a día, a un número creciente de universitarios. En buena medida, las recomendaciones y sugerencias que el Defensor Universitario ha realizado han sido aceptadas y asumidas. Y de cualquier manera, los temas que ha tratado son temas que inducen a la reflexión y que nos invitan a todos a pensar acerca de lo que constituye nuestra vida cotidiana. Es, en definitiva, una Institución conocida y respetada.

Conocimiento y respeto que, por encima del mérito personal, es consecuencia del apoyo de todos, apoyo que podemos decir que ha sido incesante. Estos tres años de actividad nos han ratificado, a todos los que trabajamos en la Oficina del Defensor Universitario, la actitud generosa con la que la Universidad de Zaragoza aborda sus proyectos.

[ 21 ]

Generosidad del Claustro, cuando decide dotar al Defensor de los medios necesarios para ejercer su función en condiciones adecuadas. Lo reciente de la implantación de esta figura en la Universidad española, ha propiciado el que existan diferencias muy notables en la consideración de esta Institución, con situaciones de precariedad que preocupan al conjunto de los Defensores. No es éste el caso de la Universidad de Zaragoza, pues el Reglamento que rige la actuación del Defensor, aprobado por el Claustro Universitario, le dota de medios suficientes para ejercer sus tareas; de manera especial, el prever que al Defensor le asistan tres asesores (uno por cada uno de los estamentos universitarios) permite tratar los temas desde diferentes perspectivas y desde el conocimiento que cada uno de ellos aporta.

Igualmente, debemos destacar de forma expresa el apoyo recibido del Consejo de Dirección en esta etapa, que ha trascendido la dotación de medios personales y materiales.

Generosa ha sido, también, la asistencia que el Defensor ha recibido cuando ha solicitado información a los distintos servicios universitarios, así como su disposición y su colaboración permanente, que no han hecho sino confirmar el interés común por la mejora de la calidad y la convivencia.

Y, en tanto que persona que ha estado al frente de la Oficina del Defensor Universitario debo dejar constancia de la generosidad con la que han trabajado las personas que han compartido con este Defensor las tareas cotidianas: Soledad Pérez, Clara Marco, Beatriz Vidal, Aurora Espinosa y Mario Varea.

A pesar de lo conseguido, siempre quedarán cosas por hacer; siempre deberemos trabajar por mejorar; siempre encontraremos carencias y disfunciones en nuestra vida

universitaria que requieran atención. La Universidad, como ya hemos señalado en otras ocasiones, es un espacio complejo, con virtudes y defectos, con luces y sombras, inquieto, crítico y, afortunadamente, siempre insatisfecho. En este contexto, la institución del Defensor Universitario quiere ser un ámbito de encuentro, de atención a los requerimientos de las personas, de búsqueda de la conciliación ante los conflictos, de fomento de la convivencia respetuosa.

Personalmente asumo las deficiencias que en la actuación diaria hemos podido tener. Pido disculpas a las personas que se hayan sentido molestas por mi actuación, al tiempo que solicito de la comunidad universitaria, y en especial del Claustro que me encomendó esta tarea, hagan llegar a la institución del Defensor, cuantas propuestas considere que pueden contribuir a mejorar nuestra manera de obrar.

Zaragoza, noviembre de 2007



# Defensor

tres años defendiendo tus derechos 2004-07

## UNIVERSITARIO

