



# MEMORIA DE ACTIVIDADES 2006/2007 – 2007/2008

DEFENSOR UNIVERSITARIO  
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

# INDICE

1 - INTRODUCCIÓN	6
2 - TERMINOLOGÍA	8
3 - ÁREAS DE ACTIVIDAD	14
4 - GRÁFICOS	56
5 - LISTADO DE SOLICITUDES	62
6 - SINOPSIS DE ASUNTOS TRATADOS	76
7 - INFORMES, ESTUDIOS Y DOCUMENTOS	98

Proyecto gráfico:  
Oficina del Defensor Universitario  
Universidad Politécnica de Madrid

# INTRODUCCIÓN

# 1

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2006/2007  
2007/2008

defensor universitario

Un año más se presenta la Memoria Anual de actividades, como se establece en el artículo 185 h) de los Estatutos de la Universidad Politécnica de Madrid y en el artículo 37 del Reglamento de funcionamiento del Defensor Universitario, donde se indica que el Defensor Universitario deberá presentar al Claustro Universitario una Memoria de actividades, en las que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de la calidad universitaria.

Señalar que nuestra actuación, citando lo regulado en los Estatutos de la Universidad Politécnica, *“se identifica expresamente con los valores de la sociedad actual relativos a la libertad, la igualdad, la paz y la solidaridad entre los pueblos”*.

Velar por el respeto de 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 parece una tarea sencilla, pues todos entendemos que en una comunidad avanzada como la nuestra esta labor carece de objeto, pero la realidad nos enseña que los principios que deben presidir la actuación de una Administración pública, responsabilidad, publicidad, transparencia y participación recogidos en nuestros Estatutos, presentan fisuras y erosiones detectables, que solventadas y corregidas, redundan en la prestación de un mejor servicio público fundamental, como es la educación superior.

La tarea no es fácil, y el viaje lento, pero en la consecución de estos objetivos está implicada toda la Oficina del Defensor, comprometida en todo momento con los Códigos de buenas prácticas, la protección de datos y el trato respetuoso que se merecen los miembros de la Comunidad Universitaria a la que servimos.

# TERMINOLOGÍA

# 2

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2006/2007  
2007/2008

defensor universitario

## 2.1 - CONSULTA

Se reproduce el artículo 21 del Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario, donde queda claramente definido el carácter de una consulta:

“Artículo 21.

1. El interesado podrá plantear directamente una queja relativa al asunto **o bien formular una consulta previa dirigida a conocer el alcance de sus derechos o de las obligaciones de los servicios universitarios, así como del procedimiento de intervención del Defensor Universitario y la naturaleza de sus funciones.**

2. Con ocasión de la consulta el Defensor Universitario podrá informar al interesado sobre las diferentes vías que considere oportunas para hacer valer sus derechos e intereses legítimos, caso de que a su entender hubiera alguna, y sin perjuicio de que el interesado utilice las que considere pertinentes.”

**La consulta es, pues, el mecanismo por el cual un miembro de la comunidad universitaria puede indagar sobre el alcance de sus derechos sobre cualquier asunto derivado de su relación con la Universidad Politécnica de Madrid.**

## 2.2 – QUEJA

“Artículo 20.

1. Cualquier persona física, miembro de la comunidad universitaria, que haya entablado relación con los órganos de gobierno, autoridades académicas o servicios universitarios en el ejercicio de las funciones que les son propias, y considere que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona sus derechos o intereses legítimos o que resulta contrario a la legalidad que preside la actuación de la Administración pública, podrá acudir al Defensor Universitario y solicitar su intervención.”

**La Queja, en cambio, es en sí la discrepancia planteada por un miembro de la comunidad universitaria respecto de una decisión adoptada por un órgano o servicio universitario que presuntamente supone la vulneración o lesión de sus derechos o la restricción de sus libertades.**

## 2.3- MEDIACION

“Artículo 29.

1. Los miembros de la comunidad universitaria involucrados en un conflicto podrán acudir al Defensor Universitario, de mutuo acuerdo, instando su mediación a efectos de solucionar el problema.

2. Los afectados dirigirán al Defensor Universitario un escrito firmado por todos ellos en el que se identifiquen e indiquen el sector al que pertenecen, expongan los hechos y se inste la intervención del Defensor Universitario.”

## 2.4- ASUNTOS DE OFICIO

Son aquellos que como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo son iniciadas por el Defensor Universitario de cara a la elaboración de Informes, Sugerencias o Recomendaciones.

“Artículo.- 185 Competencias (Estatutos Universidad Politécnica de Madrid)

Corresponde al Defensor Universitario:  
[...]

b) **Actuar de oficio** o a instancia de parte en relación con las quejas e irregularidades o deficiencias observadas en relación con el respeto a los derechos, deberes y libertades que sean formuladas por cualquier miembro de la comunidad universitaria.”

“Artículo 20. (Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario)

1. Cualquier persona física, miembro de la comunidad universitaria, que haya entablado relación con los órganos de gobierno, autoridades académicas o servicios universitarios en el ejercicio de las funciones que les son propias, y considere que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona sus derechos o intereses legítimos o que resulta contrario a la legalidad que preside la actuación de la Administración pública, podrá acudir al Defensor Universitario y solicitar su intervención.

2. El Defensor Universitario podrá **actuar de oficio** cuando tenga conocimiento de un asunto en el que concurren las circunstancias del apartado anterior.”

## 2.5- ADMISION A TRÁMITE

Es el acto por el cual se inician las actuaciones derivadas de la correspondiente solicitud de un miembro de la comunidad universitaria y a partir del cual se solicitan los informes pertinentes y se efectúan las consultas que sean necesarias que conducen a la elaboración de la correspondiente Recomendación, Sugerencia o respuesta al interesado.

## 2.6- INDIVIDUAL/COLECTIVA

Las solicitudes pueden presentarse de forma **individual**, consulta o queja que se presenta por un solo miembro de la comunidad universitaria por la posible lesión de un derecho de manera individualizada o bien de forma **colectiva**, consulta o queja planteada por más de un miembro de la comunidad universitaria por la lesión de derechos o intereses legítimos. Cabe resalta que las solicitudes colectivas son ejercidas casi exclusivamente por el sector de los Estudiantes.



## 2.7- ESTADO DE LA SOLICITUD

Se han considerado las siguientes situaciones a la hora de clasificar las solicitudes:

**.RESUELTA FAVORABLEMENTE**, el fin de las actuaciones o de las consultas está en línea con las peticiones del interesado.

**.RESUELTA DESFAVORABLEMENTE**, en este caso, las actuaciones no producen el efecto pretendido por el miembro de la comunidad universitaria que insta la intervención o bien, analizada la petición en profundidad, no puede atenderse a lo solicitado sin que pudiera rechazarse desde un primer momento.

**.ABIERTO**, las actuaciones aún no han finalizado por diversos motivos.

**.ARCHIVADO EXPEDIENTE**, no se realiza actuación alguna en conexión con lo solicitado por el interesado, bien porque se haya solicitado expresamente por el miembro de la comunidad universitaria que instó la actuación, bien por algún otro motivo de los contemplados en el Reglamento de Funcionamiento.

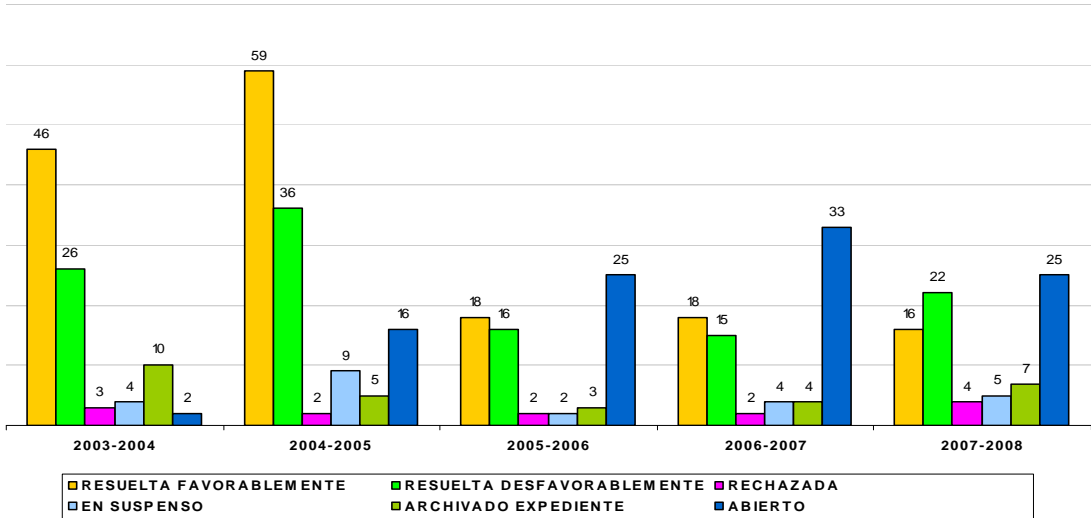
**.EN SUSPENSO**, a petición del interesado, algunas actuaciones se dejan en suspenso, bien porque se haya tenido noticias de alguna acción en relación con el caso planteado, bien porque se haya considerado paralizar todas las actuaciones para no interferir en algún tipo de proceso.

**.RECHAZADA**, cuando no pueda ser tramitada por el Defensor en atención a lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario.

## 2.8-GRAFICAS SEGUN ESTADO DE LA SOLICITUD

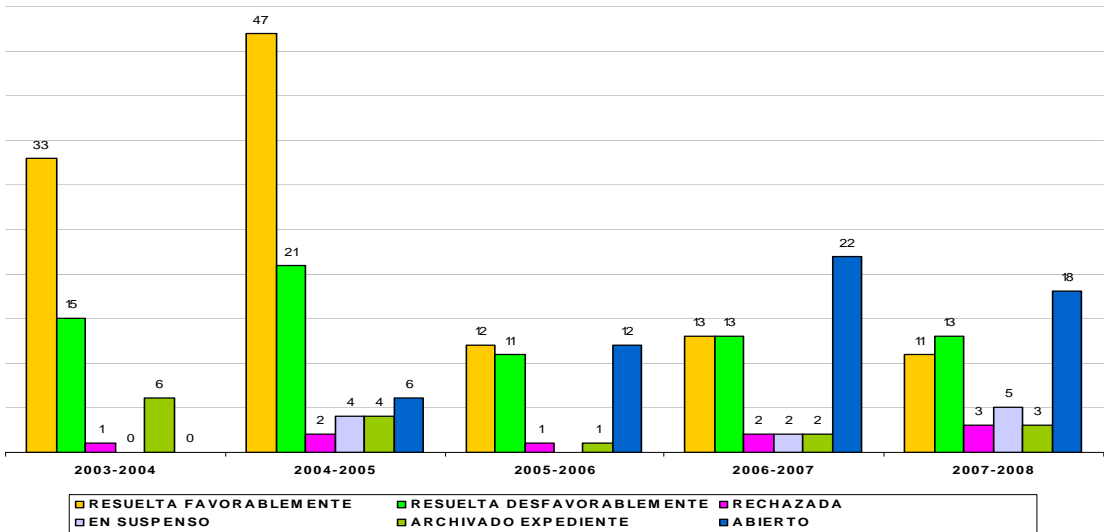
### 2.8.1 TODOS LOS SECTORES (comparativa por cursos)

COMPARATIVA SEGÚN EL ESTADO DE LA SOLICITUD  
TODOS LOS SECTORES



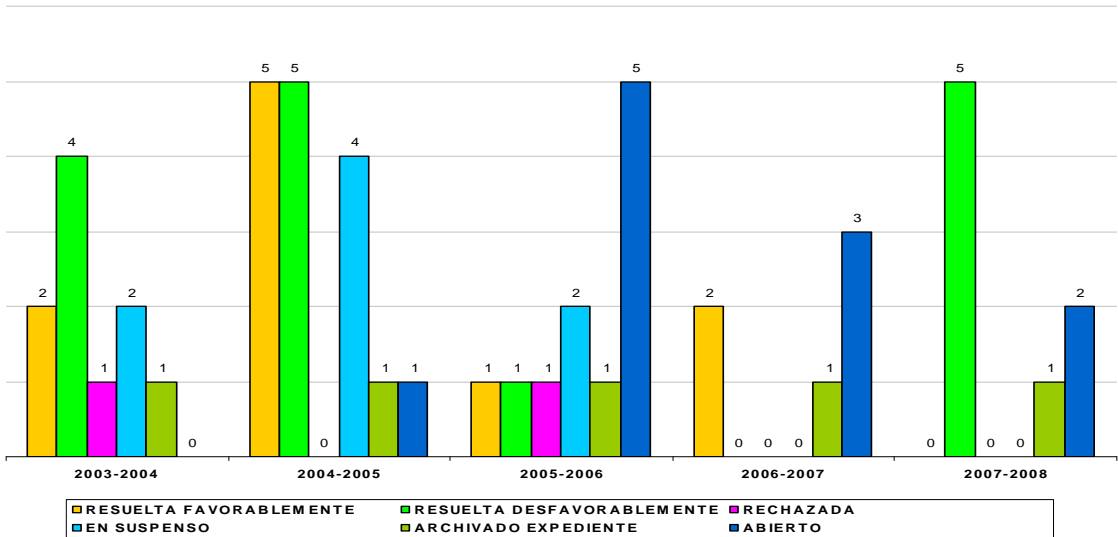
### 2.8.2 ESTUDIANTES (comparativa)

COMPARATIVA SEGÚN EL ESTADO DE LA SOLICITUD  
ESTUDIANTES



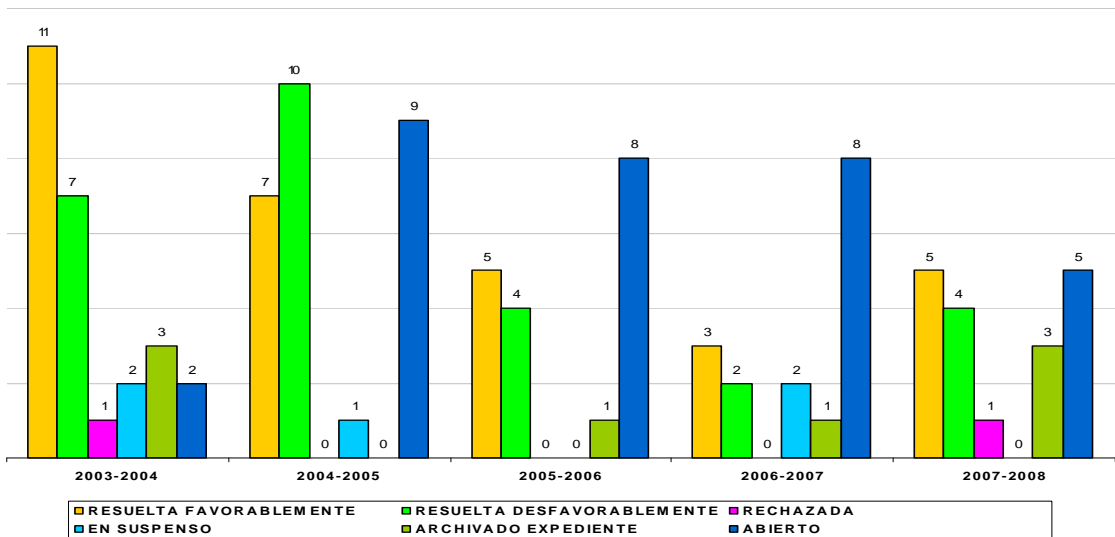
### 2.8.3 PAS (comparativa)

COMPARATIVA SEGÚN EL ESTADO DE LA SOLICITUD  
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS



### 2.8.4 PDI (comparativa)

COMPARATIVA SEGÚN EL ESTADO DE LA SOLICITUD  
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR



# ÁREAS DE ACTIVIDAD

# 3

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2006/2007  
2007/2008

defensor universitario

### 3.1 ATENCION A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Los medios habilitados por los que cualquier miembro de la comunidad universitaria puede plantear consultas y quejas al Defensor Universitario son los siguientes:

- **Entrevista personal:** Dentro de las disponibilidades de tiempo, se puede concertar una entrevista con la Defensora Universitaria para la exposición de un caso por parte de cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- **Carta:** Mediante un escrito explicando detalladamente la consulta o queja que desea transmitirse al Defensor Universitario, que puede enviarse a:

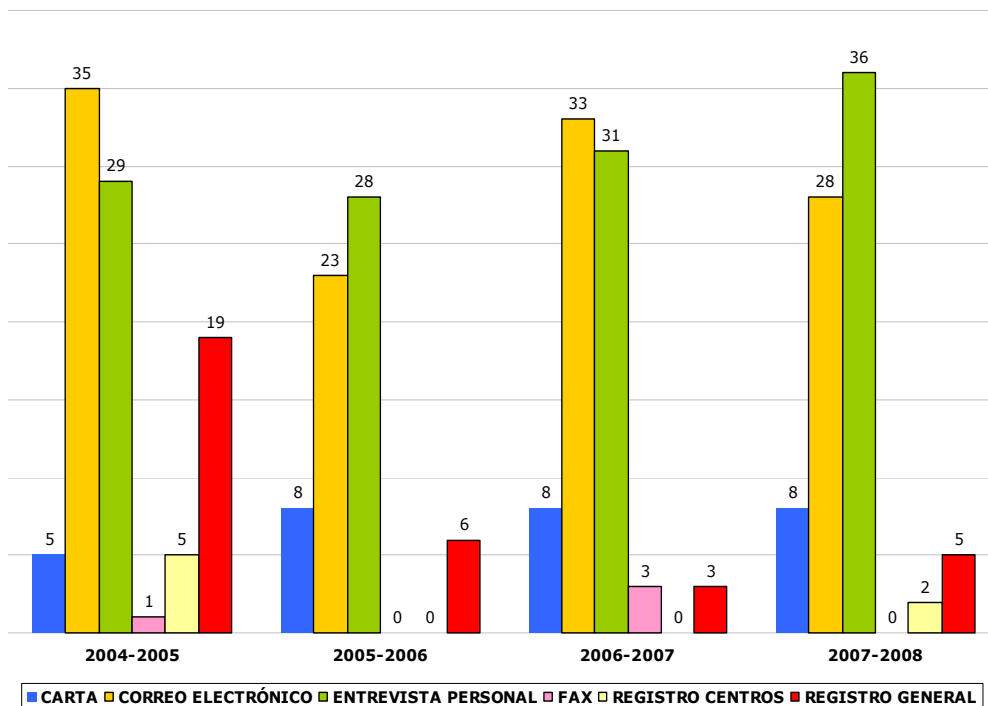
**Oficina del Defensor Universitario  
Universidad Politécnica de Madrid  
Avda. Ramiro de Maeztu, 7  
Madrid 28040**

- **Fax:** Para la recepción de los escritos de quienes deseen solicitar la actuación del Defensor y opten por este medio, el número de fax es el siguiente:

**91 336 62 68**

- **Correo electrónico:** A la dirección [defensor.universitario@upm.es](mailto:defensor.universitario@upm.es) debiéndose proporcionar también todos los datos necesarios.
- **Registro de los Centros y Registro General de la Universidad:** Cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá tramitar su solicitud a través del Registro de su Centro o a través del Registro General de la Universidad. No obstante, hay que resaltar que este trámite es potestativo y que la actividad del Defensor no puede encuadrarse estrictamente dentro de la Ley de Régimen Jurídico de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo Común.

## COMPARATIVA DEL MEDIO DE CONTACTO POR CURSOS ACADÉMICOS



- **Atención telefónica:** A través de este medio de contacto se orienta sobre las funciones del Defensor Universitario o sobre los pasos que deben darse para solicitar su actuación, pero no para la resolución de un caso o el planteamiento directo de la queja o consulta.

Una vez recibida en la oficina una consulta/queja por cualquiera de los medios descritos en el párrafo anterior, se procede de la siguiente manera:

**Estudio previo de admisibilidad** de la queja o consulta, donde se analiza si se han aportado todos los datos necesarios (Nombre, apellidos, DNI, dirección a efectos de notificación, sector al que pertenece y centro al que está adscrito).

Verificado que constan todos los datos de acuerdo con el artículo 22.1 del Reglamento del Defensor Universitario y que la personas o personas que instan la intervención del Defensor pertenecen a la comunidad universitaria, se procede a estudiar la queja o consulta. En todos los casos se comprueba que no se trata de cuestiones acaecidas hace más de cuatro años, que no esté abierto un expediente disciplinario o que se origine un perjuicio a derechos legítimos de terceros.

Es fundamental que se concrete con suficiente claridad el derecho que se estima lesionado o el alcance pretendido. En caso de duda, se solicita mayor concreción.

En el caso excepcional de no pertenecer ya a la comunidad universitaria o que la vinculación a la comunidad universitaria sea indirecta (convalidaciones, acceso a segundo ciclo, pruebas específicas, etc...) se estudia la conveniencia de instruir un expediente de oficio.

Si es **Admitida a trámite**, se asigna un **número de expediente** y se remite un acuse de recibo al interesado.

### **Casos Reservados**

Cuando por deseo expreso de quien insta la intervención, un caso deba ser considerado como extremadamente confidencial o reservado la instrucción del mismo se realiza sin dejar constancia de los datos personales de la persona en ninguno de los ficheros al efecto.

## **3.2 ACTUACIONES DE OFICIO**

El Defensor Universitario actuará de oficio cuando en el curso de sus actuaciones observe indicios de lesión de derechos y libertades de miembros de la comunidad universitaria o para evitar su producción cuando a su juicio se esté elaborando una norma limitativa de derechos.

Las actuaciones de Oficio se concretan en la decisión adoptada por la Defensora Universitaria que establece el marco de las mismas, su objeto y alcance. En este sentido, se concreta en las siguientes fases:

- a) Decisión por la que se declara una actuación de Oficio con expresión de su alcance y de las actuaciones que se llevarán a cabo.
- b) Establecimiento de código o número de expediente para su seguimiento.
- c) Petición de informes a las autoridades pertinentes y búsqueda de datos para la confección de un informe propio.
- d) Solicitud a terceros de pareceres al respecto.
- e) Puesta en conocimiento a las personas implicadas.
- f) Elaboración de Recomendación y/o Sugerencia al respecto.
- g) Seguimiento y supervisión.

## **3.3 RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

Las reuniones a las que se ha asistido durante el curso son:

### **CURSO ACADÉMICO 2006/2007**

- Octubre 2006 – Universidad de Elche. Presentación de la Figura del Defensor Universitario en el XXI Consejo Estatal de Estudiantes de Ingeniería Industrial.

- Octubre 2006 – UPM (Cercedilla). Presentación de la Figura del Defensor Universitario a los nuevos miembros de la Delegación de Alumnos.
- Octubre 2006 – Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios con la Ministra de Educación y Ciencia Sra. Dña. Mercedes Cabrera Calvo – Sotelo.
- Octubre 2006 – IX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidades de Elche y Universidad de Alicante.
- Enero 2007 – Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios. Universidad de Alcalá de Henares.
- Marzo 2007 – Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios. Universidad de Politécnica de Madrid.
- Mayo 2007 – Enohe 2007: Obmdsman in Higher Educacion. Amberes.
- Junio 2007 - Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios. Universidad de Sevilla.
- Junio 2007 – IV Reunión Ordinaria de la REDDU: Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de defensa de los derechos universitarios. México

#### **CURSO ACADÉMICO 2007/2008**

- Octubre 2007 - X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Universidades Politécnica de Madrid.
- Diciembre 2007 – Reunión de la Comisión Ejecutiva de Defensores Universitarios (antes comisión permanente). Universidad de León.
- Febrero 2008 - Reunión de la Comisión Ejecutiva de Defensores Universitarios. Universidad de Alcalá de Henares.
- Abril 2008 - Reunión de la Comisión Ejecutiva de Defensores Universitarios. Universidad de Zaragoza.
- Abril 2008 – Enohe 2008: Universities, Student and Justice. London.
- Junio 2008 – V Reunión Ordinaria de la REDDU: Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de defensa de los derechos universitarios. México.
- Septiembre 2008 - Reunión de la Comisión Ejecutiva de Defensores Universitarios. Universidad de Vigo.
- Octubre 2008 - Reunión Extraordinaria de la Comisión Ejecutiva de Defensores universitarios. Universidad Complutense de Madrid
- Diciembre 2008 - Reunión de la Comisión Ejecutiva de Defensores Universitarios. Universidad de Sevilla.



Como ya se ha comentado en memorias anteriores, los Defensores Universitarios de las universidades españolas mantienen anualmente una reunión, denominada **Encuentro Estatal**, donde se abordan temas de interés general, se exponen diversas problemáticas de alcance global y se comparte información entre unos y otros.

## **IX ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

El IX Encuentro Estatal de Defensores Universitario tuvo lugar los días del **25, 26 y 27 de octubre de 2006** en las ciudades de **Alicante y Elche**.

### **1. CONFERENCIAS IMPARTIDAS DURANTE EL ENCUENTRO:**

- "Renovación metodológica del profesorado" - Sr. D. Francisco Michavila Pitarch (Universidad Politécnica de Madrid).
- "Estatuto del alumnado. Aspectos administrativos de la evaluación" Sr. D. José Ramón Chaves García (Universidad de Salamanca) – Sr. D. Juan Manuel del Valle Pascual (Universidad Politécnica de Madrid).

### **2. MESAS DE TRABAJO**

#### **MESA DE TRABAJO 1. Confidencialidad**

**Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)**

**Purificación Fenoll Hach-Alí (Universidad de Granada)**

**Artur Juncosa Carbonell (Universitat Ramon Llull)**

### **CONCLUSIONES**

#### **Introducción**

Entre las características principales de la figura del defensor universitario destacan su independencia y el carácter confidencial de su labor. Al introducir la figura del defensor universitario, la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía que su función consiste en velar por los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria y que sus actuaciones, dirigidas a contribuir a la calidad del sistema universitario, no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía. Así lo han recogido los Estatutos de las distintas universidades cuando han regulado la figura del defensor. Para desarrollar sus funciones en un clima de plena confianza de la comunidad universitaria, una de las condiciones inherentes a la figura del defensor es, muy frecuentemente, la confidencialidad en la comunicación entre quienes visitan la oficina del defensor y el propio defensor y, por lo tanto, la seguridad en el tratamiento y la conservación de los documentos generados en el curso de las actuaciones del defensor.

Las oficinas del defensor universitario manejan documentos escritos y ficheros informáticos que afectan a personas y que contienen nombres y datos confidenciales. Estos documentos, en principio, se guardan en el archivo de la

propia oficina o en los ordenadores del defensor y de sus colaboradores administrativos.

Existe una legislación sobre datos personales, sobre el tratamiento y conservación de la documentación administrativa y sobre patrimonio histórico.

Son la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal, el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, que aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley 16/1985 de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, las orientaciones que pueda dar la Agencia española de protección de datos y la legislación propia de cada comunidad autónoma (que también pueden tener sus propias agencias de protección de datos o su equivalente).

### **Confidencialidad, intimidad y anonimato**

La confidencialidad es uno de los principios básicos que inspiran la actuación de los defensores universitarios, mientras que la intimidad es un derecho fundamental reconocido expresamente como tal en el artículo 18.1 de la Constitución española. Una vulneración del principio de confidencialidad no tiene necesariamente que implicar una lesión del derecho a la intimidad, aunque puede llevarla aparejada. Lo dicho respecto del derecho a la intimidad es también aplicable al derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal, reconocido por nuestra constitución en el artículo 18.4, y que puede resultar afectado con independencia o en concurrencia con los anteriores.

La confidencialidad no exige, por otra parte, el anonimato. De hecho, las quejas presentadas ante los Defensores Universitarios no pueden ser anónimas, aunque sí son confidenciales. El concepto de interés legítimo y el principio de confidencialidad. Casos especiales Para que el Defensor Universitario pueda intervenir, el quejoso ha de ser miembro de la comunidad universitaria y demostrar que tiene un interés legítimo en el asunto que presenta. No es infrecuente, no obstante, que se dirijan al Defensor padres, novios, amigos, etc.

La cuestión no parece en principio problemática, pero existen casos en que el Defensor no tiene más remedio que acceder a contactar con estas personas intermedias. Se trataría de identificar aquellos casos en que, siempre de manera excepcional, dicha actuación pudiese estar indicada (alumnos enfermos o que disfrutaban de becas en el extranjero, etc.).

En ciertos casos, el desarrollo de las gestiones realizadas por el Defensor puede parecer contradictorio con el principio de confidencialidad. Son casos en que resulta difícil, o incluso imposible, al Defensor Universitario defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria que a él se dirigen, sin que el órgano administrativo llegue a conocer la identidad de los quejosos (problemas relacionados con evaluación de exámenes, casos en que, antes de llegar el problema al Defensor, los quejosos se significaron sobremanera ante el órgano administrativo, etc.).

Por otra parte, la confidencialidad parece más vulnerable cuando la queja viene firmada por un colectivo de personas, ya que en la confección de esos escritos de adhesión, lo normal es que algunas personas se signifiquen más que otras y resulte difícil mantener la reserva.

Se trata, pues, como en los casos anteriores, de diseñar protocolos de actuación que permitan preservar en la medida de lo posible la confidencialidad en estos y otros supuestos, o al menos advertir a los quejosos de los posibles riesgos.

La confidencialidad puede quedar también expuesta a través de la correspondencia enviada por el Defensor Universitario, para lo que deben tomarse toda una serie de precauciones, tanto con relación al quejoso como respecto del órgano administrativo implicado.

## **Tipos de información**

Típicamente, la oficina del defensor diversos tipos de documentos relacionados con las actuaciones del defensor: quejas, denuncias, solicitudes de mediación... Una buena parte de esta información tiene carácter confidencial. Se puede decir que las paredes de la oficina del defensor escuchan, pero no hablan. Sin embargo, de todos los casos se realiza un informe escrito.

Como se ha dicho, no toda la información es absolutamente confidencial. Si un investigador presenta una queja sobre un trabajo que conlleve una actuación cerca del responsable del grupo de investigación, será inevitable plantear el problema y aparecerán nombres, aunque todo, en principio, quede restringido entre dos personas o como máximo dentro del ámbito del grupo.

La información puede ser estrictamente individual o colectiva. Por ejemplo, si un grupo de alumnos o becarios presenta una reclamación deberán tenerse en cuenta los derechos de cada uno de los miembros del grupo.

Aunque confidencial, no es obvio que el tipo de información que llega a la oficina del defensor deba ser tratado como información secreta, excepto quizás ciertos aspectos de carácter muy personal que, generalmente y por razones de sentido común, probablemente no se recogen por escrito o es información que se destruye sin pasar al archivo. Sin embargo, un documento referido al funcionamiento de una entidad pública que se conserve no será para siempre inaccesible. Entre otras muchas posibilidades de petición de permiso para acceder a cierta documentación bastará citar la investigación histórica.

Por ello también deben considerarse en el marco de la confidencialidad, la seguridad de los archivos, los sistemas de destrucción de documentos y su conservación

## **Tipos de documentos y tratamiento de ficheros**

Una parte de la documentación en la oficina del defensor está escrita sobre papel. En algunos casos se trata de borradores, que se destruyen. Sin embargo, existen documentos definitivos que se archivan como si se tratara de un expediente.

También existe documentación sobre soporte informático en el ordenador del propio defensor y en los de su equipo administrativo.

Las universidades han empezado a adaptarse al reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal, aprobado por real decreto (1999) y a la ley orgánica 15/1999 de protección de datos. Dicho reglamento define los usuarios de los archivos, los procedimientos que deben aplicarse, las responsabilidades de las personas que tienen archivos de este

tipo a su cargo y establece niveles de seguridad para tratar dichos ficheros. Como se resume en el cuadro adjunto, cuando los ficheros contengan datos de carácter personal que permitieran evaluar la personalidad de un individuo, les corresponde el nivel medio. Si los datos se refieren a ideología, origen racial, salud, etc., les corresponde el nivel alto.

#### Características de los archivos según el tipo de datos

Tipos de datos - [Nivel / Autenticación / Confidencialidad / Integridad]

**Datos no personales** - [- / Baja / Libre / Baja]

**Datos personales** - [Básico / Normal / Restringida / Normal]

**Infracciones, Hacienda, financieros, legislados, evaluadores** - [Medio / Alta/ Protegida / Alta]

**Ideología, creencias, salud, raciales, sexuales, policiales** - [Alto / Crítica / Confidencial / Crítica]

El responsable del fichero debe implantar una normativa de seguridad que contemplará aspectos como las normas que hay que respetar, las funciones y obligaciones del personal, el procedimiento de notificación de incidencias, de realización de copias, etc. Esto se aplica en los tres niveles.

Todo fichero que contenga datos personales deberá adoptar por lo menos las medidas de seguridad de nivel básico. Los ficheros de este nivel se destruirán cuando ya no sean necesarios para los fines que motivaron su creación.

Para el nivel medio de seguridad, los ficheros tendrán que someterse a auditoría. El responsable debe establecer un mecanismo de identificación de los usuarios que intenten acceder al fichero. Sólo el personal autorizado podrá acceder a los locales donde se encuentren los sistemas de información, deberá existir un registro de entrada y salida de soportes informáticos y se adoptarán medidas para evitar que se recupere la información cuando el soporte sea desechado o reutilizado.

En el caso del nivel alto, la información deberá estar cifrada si los soportes se distribuyen o los datos se transmiten telemáticamente.

Los ficheros y tratamientos de datos han de ser inscritos en un registro público de la Agencia de Protección de Datos (española o autonómica).

En el curso del proceso de adaptación al reglamento de medidas de seguridad, la universidad deberá identificar y analizar la tipología de ficheros sensibles con los que trabaja y los riesgos que pueden afectarlos. El defensor será el responsable directo de la gestión de los ficheros de su oficina (aunque el responsable general de los ficheros de la universidad será el secretario general). Entre otras cosas, la universidad deberá tener en cuenta ciertas cláusulas de confidencialidad al contratar personal y servicios.

Por último, la universidad redactará un documento de seguridad propio y aprobará y difundirá las instrucciones pertinentes para aplicar su normativa sobre protección de datos y sobre el uso de recursos y sistemas informáticos.

Será pues esencial que nuestras oficinas y su personal respondan a las exigencias de los niveles de seguridad de los documentos y ficheros con los que trabajan y que dispongan de equipos informáticos de alto nivel de seguridad, de criterios, orientaciones y normativas de distribución y de conservación de documentos, así como de maquinaria homologada para su destrucción.

Uno de los temas que deberá tener un tratamiento particularizado es el de la correspondencia. Por una parte, hay quien hace llegar sus escritos a la oficina del defensor utilizando el servicio del registro; entre la documentación que presenta puede haber información confidencial. Por otra parte, algunos documentos escritos que salen de la oficina del defensor pueden estar destinados a ser leídos por una única persona. Se trataría de estudiar un modelo de envío postal que acentúe en lo posible las garantías de todos los que se relacionan con el defensor (forma de utilización de los sellos "confidencial", "abrir en destino", utilización de los certificados, etc.). En este campo, las nuevas tecnologías, en particular, el correo electrónico introducen todavía más la necesidad de tomar precauciones.

### **El deber de confidencialidad en el tiempo: la custodia de la documentación generada por las actuaciones del defensor universitario**

El deber de confidencialidad, así como los derechos a la intimidad y protección de datos, no se extinguen una vez cerrado el expediente de queja, sino que se convierten en un deber de custodia, tratamiento informático, conservación y, en su caso, destrucción de datos y documentos obrantes en la oficina relacionados con el caso.

Tarde o temprano, la documentación que se conserve en una oficina pasará al archivo general de la institución. Los responsables de los archivos conocen bien su profesión y confiamos justificadamente en ellos. Una parte del archivo es confidencial y no se puede consultar... excepto si presenta una petición de consulta la persona afectada o un miembro del colectivo cuando el documento afecta a un colectivo.

Por otra parte, la legislación convierte en accesibles los documentos transcurridos 50 años del caso o 25 años de la muerte de la persona a la que se refiere.

Existe una experiencia acumulada que se puede calificar de secular en los profesionales de la archivística que transmite una vigorosa sensación de seguridad. Sin embargo, la seguridad de los archivos informáticos presenta características particulares que otorgan a este tipo de archivos ciertas debilidades para las que se precisan actuaciones especiales.

Las universidades han instalado cortafuegos, han reforzado sus sistemas de seguridad y han montado servicios informáticos que inspiran confianza. A pesar de todo, se pueden imaginar fácilmente situaciones en las que los ordenadores pueden correr serios peligros.

### **Seguridad informática**

Ciertas prácticas, como abrir archivos sospechosos adjuntos a mensajes electrónicos o instalar programas no seguros, debilitan los sistemas de seguridad y permiten el acceso de usuarios no deseados a información privilegiada confidencial.

Además del propio usuario, en una red de ordenadores suelen existir permisos de grupo y permisos de acceso remoto para técnicos.

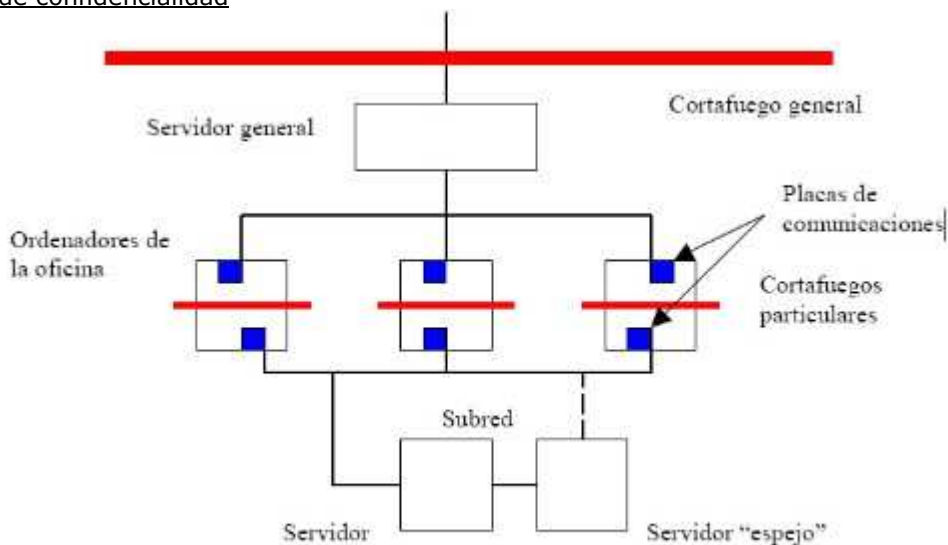
Hay otros escenarios: desprotección incidental o accidental de carpetas de usuarios, pérdida de memorias portátiles o de ordenadores portátiles que contienen información de nivel alto...

No se deben exagerar estos peligros; no es tampoco prudente dejar de tenerlos en consideración. Las instituciones como la universidad funcionan fundamentadas en la confianza. Sin embargo, siempre puede darse un incidente.

Generalmente, la solución a estos problemas se halla en el respeto estricto de los protocolos establecidos por los criterios de seguridad. Sin embargo, los incidentes pueden suceder inesperadamente. Aunque no exista la seguridad absoluta, puede obtenerse un ambiente informático de mayor confidencialidad incluyendo en los ordenadores cortafuegos particulares que permitan aislar una subred confidencial respecto la red general de la universidad, como aparece en el esquema adjunto. La subred consiste en un ordenador común para almacenar archivos (servidor) y un gemelo para las copias de seguridad (con posibilidad de conexión para prevenir accidentes).

Los cortafuegos particulares separan la placa de comunicaciones conectada a la red general de la placa conectada a la subred. Si técnicamente es posible, una partición del ordenador trabaja con la red general y otra, la confidencial, sólo con la subred.

#### Red de confidencialidad



Probablemente, otras secciones de una universidad –como el rectorado, la gerencia, el departamento de personal...– requieran también un tratamiento particular de acceso restringido del mismo tipo.

## **La difusión de la información. El equilibrio entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar la confidencialidad.**

Naturalmente, la información más confidencial no sale de la oficina del defensor. Los procedimientos que deben aplicarse a los archivos de nivel de confidencialidad alto restringen el traslado y el movimiento de los archivos, cuya salida de su ámbito de uso debe ser registrada.

Una de las obligaciones de los defensores es la presentación del informe anual ante el claustro universitario, que se complementa con la elaboración de una memoria de actividades. La práctica de las memorias consiste en exponer los casos preservando el anonimato, aunque hay detalles que, inevitablemente, conducen a la identificación, si no de la persona, por lo menos del centro o departamento afectados. Quizá no es un inconveniente mayor, porque contribuye a reformar positivamente el funcionamiento de la universidad.

## **Distribución de espacios en la oficina del defensor y protección de la confidencialidad**

La configuración arquitectónica y la distribución de los espacios de la Oficina del Defensor Universitario pueden incidir directa o indirectamente, positiva o negativamente, en la preservación del derecho a la confidencialidad de quienes al Defensor se dirigen.

Se trataría de confeccionar un diseño ideal de la distribución de los espacios y de los equipamientos mínimos que debe reunir la Oficina del Defensor Universitario, en orden a la protección de la confidencialidad: ubicación dentro del entorno universitario, disponibilidad de espacios idóneos para una atención reservada, impermeabilidad visual de ciertas dependencias y accesos, configuración de las salas de espera, etc.

## **Destrucción de documentos**

Las universidades deben disponer de un servicio de destrucción de documentos que asegure que la eliminación es completa. La eliminación de datos y de información pública deba hacerse según las normas.

En la actualidad, parte de la documentación de la oficina es eliminada probablemente mediante un sistema rutinario. Si la destrucción de documentos se mecaniza, tendremos que organizarla y establecer de modo más preciso qué documentos, a medida que la documentación se acumule, deben ser destruidos para siempre. La historia de la institución no es sólo la historia de las oficinas ni mucho menos de sus intimidades.

## **Consulta de documentos**

La política lógica de la oficina consiste en no permitir ninguna excepto la del afectado que pide acceso a sus propios documentos, por ejemplo si no se reservó una copia. No tiene acceso, sin embargo, a los restantes documentos que puedan formar parte del caso y que no le pertenece, aunque la conozca porque le ha sido comunicada durante las conversaciones que mantenido con el defensor.

## **El debate de la mesa uno**

El debate sobre la confidencialidad en el seno de la mesa nº 1 fue sumamente enriquecedor. Los participantes aportaron numerosas ideas y experiencias personales de gran interés que contribuyeron a esclarecer los problemas que plantea la práctica de la confidencialidad en la actuación del defensor universitario. Así fue posible discutir los términos en los que se desarrolla la labor del defensor y se establecieron criterios de orientación para mejorar su trabajo.

Es posible que resulte conveniente que las oficinas del defensor se sometan a evaluación voluntaria, sin menoscabo de su independencia, con el fin de detectar sus puntos fuertes y débiles y realizar las operaciones oportunas para contribuir a la calidad del sistema universitario.

La seguridad en el tratamiento de archivos de datos personales es un tema de importancia suficientemente alta como para ser tratado con la ayuda de profesionales. En este sentido, puede ser conveniente cursar, en el próximo encuentro de defensores, una invitación a un experto de la Agencia Nacional de Protección de datos para informar sobre este punto, así como para establecer criterios sobre la elaboración de la memoria anual e informar sobre el equilibrio que debe existir entre el deber de informar al Claustro y la obligación de preservar el principio de confidencialidad y los derechos intimidad y a la presunción de inocencia.

## **Conclusiones de la mesa 1: La confidencialidad**

### **Primera:**

La confidencialidad es un requisito esencial en la función del defensor como garante de los derechos y libertades de las personas de la comunidad universitaria.

La confidencialidad, en el sentido de secreto profesional, es el instrumento que asegura la independencia, la imparcialidad y la responsabilidad para inspirar confianza en la figura del defensor.

### **Segunda:**

Los defensores deben instar a las universidades para que procedan a cumplir y completar la adaptación a las normas de protección de datos de carácter personal y a establecer criterios de seguridad.

### **Tercera:**

La oficina del defensor universitario debe disponer de los elementos y mecanismos necesarios para desarrollar y asegurar su labor de acuerdo con el principio de confidencialidad.

### **Cuarta:**

Las memorias e informes del defensor universitario, sin perjuicio de que se ajusten a las diversas tradiciones de las universidades, deberán respetar la confidencialidad y, en lo que sea posible, se pueden transformar en recomendaciones generales las características comunes que se infieran de los casos particulares.



## **Consultas**

Ley orgánica 15/1999 [17 de octubre de 2005] (Incluye la sentencia 292/2000 del Tribunal Constitucional de 30 de noviembre de 2000 que declaraba inconstitucionales determinados incisos).

Real decreto 994/1599, [5 de julio de 2006] Agencia española de protección de datos, [5 de julio de 2006].

### **MESA de TRABAJO 2. Acoso psicológico.**

**Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)**

**Joan Miró Ametller (Universitat de Girona)**

**José Navarro Solé (Universitat Politècnica de Catalunya)**

## **CONCLUSIONES**

### **Introducción: acuñar un nombre nuevo para un fenómeno antiguo**

El concepto de acoso psicológico es conocido bajo diferentes nombres (acoso laboral, mobbing, hostigamiento psicológico, psicoterror laboral, acoso moral, etc.) No obstante, el Diccionario de la Real Academia Española, en su Avance de la vigésima tercera edición, recoge ya las acepciones acoso psicológico - acoso moral, entendiéndolo por tal la "práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente". Por ello, y aunque el término mobbing se ha extendido profusamente en la literatura, preferimos utilizar el vocablo español acoso psicológico para referirnos a este fenómeno.

Cabrían múltiples definiciones, pero una generalmente aceptada es la propuesta por Heinz Leyman, entendiéndolo por acoso psicológico una situación de violencia psicológica extrema ejercida de manera sistemática (por lo menos una vez por semana) durante un tiempo prolongado (más de seis meses) por una persona o grupo de personas sobre un individuo en el lugar de trabajo. Es decir, alcanzaría las conductas, declaraciones, solicitudes, etc. de cariz humillante, ofensivo, discriminatorio, hostigador, intimidatorio o violento que, de forma reiterada, se ejercen sobre una persona en su ámbito laboral

### **Formas en que se manifiesta**

Se considera que existe acoso psicológico cuando se presenta una o más de las 45 formas o comportamientos hostiles descritos por Leyman en su Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), comportamientos que pueden incidir sobre distintos campos:

#### **1. Impedir que la víctima se exprese o se comuniquen:**

- El superior no permite que la víctima se exprese.
- La víctima es interrumpida constantemente cuando habla.
- Los compañeros no le dejan expresarse.
- Sus compañeros le gritan, le recriminan.
- Ataques verbales y críticas desmedidas contra su trabajo.
- Críticas hacia su vida privada.
- Aterrorizar a la víctima con llamadas telefónicas.

- Amenazas verbales.
- Amenazas por escrito.
- Evitar todo contacto con la víctima (contacto visual, gestos, etc.).
- Ignorar su presencia, dirigiéndose exclusivamente a terceros.

## 2. Aislar a la víctima, impidiendo que mantenga contactos sociales:

- No hablarle.
- No dejar que se dirija a nadie.
- Designarle un puesto de trabajo que la aleje y la aisle de sus compañeros.
- Prohibir a sus compañeros que le dirijan la palabra.
- Negar la presencia física de la víctima.

## 3. Desacreditar la reputación personal o laboral de la víctima:

- Murmurar o calumniarla.
- Lanzar rumores relativos a la víctima.
- Ridiculizarla o reírse de ella.
- Intentar que la víctima parezca una enferma mental.
- Intentar forzarla para que se someta a un examen psiquiátrico.
- Burlarse de sus dolencias o minusvalías.
- Imitar sus gestos, su postura y su voz para ridiculizarla.
- Atacar sus convicciones políticas o sus creencias religiosas.
- Burlarse de su vida privada.
- Reírse de sus orígenes o de su nacionalidad.
- Obligarle a realizar trabajos humillantes.
- Monitorizar, anotar, registrar y consignar el trabajo de la víctima de manera no equitativa y malintencionada.
- Cuestionar y desautorizar las decisiones de la víctima.
- Injuriarla con términos obscenos o degradantes.
- Acosarla sexualmente (gestos o proposiciones).

## 4. Desacreditar profesionalmente a la víctima:

- No confiarle ninguna tarea.
- Privarla de toda ocupación y vigilar para que no pueda encontrar ninguna por sí misma.
- Asignarle o exigirle tareas totalmente absurdas o inútiles.
- Asignarle tareas muy inferiores a sus competencias profesionales.
- Asignarle incesantemente tareas nuevas.
- Obligarla a ejecutar trabajos humillantes.
- Asignarle tareas muy superiores a sus competencias, para poder demostrar su incompetencia.

## 5. Comprometer la salud de la víctima:

- Exigirle trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.
- Amenazarla físicamente.
- Agredirla físicamente, pero sin gravedad, a modo de advertencia.
- Agredirla físicamente.
- Ocasionarle voluntariamente gastos para perjudicarla.
- Ocasionarle desperfectos en su domicilio o en su puesto de trabajo.
- Agredirla sexualmente.

Se trata de un fenómeno difícil de detectar porque en muchos casos puede producirse de forma sutil. Además, el contenido y significación de gran parte de estos comportamientos, actitudes u omisiones descritos resulta de difícil objetivación, ya que están implicadas tanto la intencionalidad de quien acosa como la percepción que de la situación tiene la víctima.

## **Consecuencias del acoso psicológico**

Las consecuencias atañen a diversos ámbitos ya que se extienden más allá de las generadas a la víctima directa del mismo y presentan distinta naturaleza y magnitud:

### **1) Para la víctima**

- **Desde el punto de vista físico**

El ser objeto de acoso psicológico suele ocasionar distintos tipos de problemas y patologías físicos, tales como: síntomas psicósomáticos del estrés (dolores en el aparato digestivo, diarreas, vómitos, dolores en el pecho, cefaleas...), trastornos del sueño (insomnio, pesadillas, sueño interrumpido...), síntomas de desgaste físico (fibromialgias, dolores de espalda, fatiga crónica, desmayos...)

- **Desde el punto de vista psicológico**

La persona objeto de acoso psicológico presenta frecuentemente de autoestima. También puede manifestar errores cognitivos, creerse incapaz de cumplir con su trabajo o de enfrentarse a él e, incluso, auto atribución de la culpa. En ocasiones puede buscar escape en comportamientos sustitutivos de tipo compensatorio o manifiestamente autodestructivos, como las adicciones. La situación puede llevar a un estado depresivo e, incluso, al suicidio.

- **Desde el punto de vista social**

Es frecuente padecer hipersensibilidad a la crítica, retraimiento, evitación, aislamiento, susceptibilidad, desconfianza, irritabilidad, hostilidad, agresividad, rencor, ira, deseos de venganza, etc.

Tampoco son de desdeñar el impacto y las repercusiones sobre las relaciones con su núcleo familiar y social más cercano.

- **Desde el punto de vista laboral**

La situación siempre repercute negativamente en este aspecto, presentando la víctima insatisfacción laboral, falta de motivación, descenso de la productividad. Igualmente, también puede sufrir un incremento de la accidentabilidad laboral y reiterar faltas de asistencia a su trabajo...

### **2) Para la organización**

- **Relativas al rendimiento**

De la situación se deriva una lógica disminución cuantitativa y cualitativa del desempeño y el rendimiento y, como ya se ha comentado, un incremento del

absentismo laboral (justificado o no) que puede tener un importante alcance para la organización.

- **Relativas al clima laboral**

El clima laboral resulta deteriorado y se socavan las relaciones interpersonales, resultando una imposibilidad de trabajo en equipo, merma de la cohesión grupal, de la cooperación, del trabajo colaborativo, de la eficacia en los canales de información y comunicación.

- **Relativas a la accidentabilidad**

Ya se ha mencionado la repercusión del acoso psicológico en el incremento de los accidentes laborales (voluntarios o no), con las consiguientes pérdidas en la fuerza de trabajo de la empresa, que pueden llegar a ser definitivas.

### **3) Para la comunidad**

Por último, tampoco ha de despreciarse el impacto que el acoso psicológico tiene en la propia comunidad, ya que las consecuencias económicas derivadas son elevadas.

#### **Perfil de los implicados**

No existe un perfil definido de la víctima y cualquiera puede verse afectado, independientemente del nivel jerárquico que ocupe en la organización. Sin embargo, son más susceptibles de padecer acoso psicológico:

- Personas demasiado competentes o brillantes (percibidas como una amenaza).
- Personas jóvenes con elevada preparación de reciente incorporación.
- Personas que presentan rasgos diferenciales respecto al resto del grupo pertenecientes a minorías o a colectivos desprotegidos, etc. de las que no se acepta o se rechaza su diferencia.
- Personas sin una buena red de alianzas o de relaciones dentro de la organización.

Por lo que se refiere al acosador, éste suele reunir una serie de características:

- Profesional mediocre y con complejos.
- No experimenta sentimientos de culpa.
- Narcisista.
- Que percibe a otros trabajadores no compañeros sino como competidores y rivales.

Por otra parte, el acoso psicológico puede darse en cualquier tipo de organización. No obstante, acostumbra a aparecer con mayor frecuencia en organizaciones:

- Muy reglamentadas y homogéneas
- Con poca tolerancia a la diversidad
- Con fuerte vinculación y sentimientos de identidad compartida entre sus miembros
- Cerradas, que valoren el poder y el control por encima de la eficacia y la productividad

## **Acoso psicológico en la Universidad**

La Universidad no es, en principio, una organización cerrada, aunque existen en su seno grupos, de trabajo o de influencia, que reclaman a sus componentes una coherencia particular. Sin embargo, no siendo la Universidad una organización que parecería proclive al acoso psicológico y que incluso puede ser formalmente rechazado en sus Estatutos y algunas de ellas cuentan con Protocolos específicos de actuación es un problema que no puede obviarse y las denuncias de casos de acoso van en aumento, llegando algunas de ellas a las Oficinas de los Defensores.

Típicamente, las denuncias que se presentan en la Universidad se refieren a un acoso ambiguo; no son ejemplos extremos, sino más bien sutiles.

Lo más habitual es que la persona que sufre acoso psicológico esté y se sienta aislada. Es decir, aunque exista un posible acosador principal –por lo general un superior en la escala jerárquica (acoso psicológico descendente) la víctima constata que sus compañeros rehúsan comprometerse en su defensa, por lo menos en el grado que ella desearía, y se decantan por ignorar la situación, mantenerse en silencio y actuar con pasividad (1) o, en otros casos, se han aliado de forma manifiesta con el acosador. Se forma así un grupo que puede actuar psicológicamente sobre un trabajador durante un largo período de forma constante. En otros casos la presión no es sistemática pero, por lo menos, parece afectar a la misma persona aunque sea esporádicamente.

Ha de tenerse en cuenta que a la víctima de acoso psicológico denunciar formalmente la situación no le resulta, en absoluto, fácil. En general, presenta grandes dificultades para expresarse, verbalizar el problema y confiárselo a personas “extrañas”, y, junto a los sentimientos de vergüenza y culpabilidad, puede pensar que no va a tener credibilidad por la falta de pruebas que aportar o de testigos que avalen su testimonio. A esto hemos de añadir que, habitualmente, la víctima no se cree capaz de poder enfrentarse al procedimiento que desencadenaría la denuncia, unido esto al miedo a sufrir represalias y a que la situación empeore aún más. De esta manera, puede seguir aguantando el acoso, sin denunciarlo, mientras intenta pensar que, quizá, el tiempo lo paliará o que, a fin de cuentas, las cosas siempre podrían estar aún peor. Por lo que, involuntariamente, está contribuyendo a alimentar el problema. Así, en muchos casos cuando, finalmente, la persona se decide a presentar denuncia del caso y acude al Defensor (2) lo hace en una fase avanzada del proceso y está en una situación límite y desesperanzada.

Considera que ya ha agotado las posibilidades que estaban en su mano e incluso presenta una falta absoluta de confianza en que el problema pueda llegar a solucionarse algún día, imbuida por una especie de fatalismo, según el cual poco o nada puede hacerse para cambiar la situación (3).

## **Intervención**

Cuando al Defensor se le plantea una denuncia de acoso psicológico, es consciente de que se encuentra ante una situación sumamente compleja –cuya solución favorable depende de un nutrido conjunto de factores y que requiere extremar, si cabe, el necesario contexto de prudencia y confidencialidad que siempre ha de presidir sus actuaciones

- Ha de escuchar a la persona y hablar largo y tendido con ella, con la calma, prudencia y sensibilidad que requiere un tema tan delicado.

El acoso psicológico, además de constituir un problema difícil de detectar y objetivar, suele ser de dificultad probatoria manifiesta. Además, en muchos casos se trata de un acoso sutil y ambiguo en que la víctima puede incluso presentar pocas pruebas evidentes, lo que dificulta aún más la necesidad de ser en extremo objetivo. Por ello, ha de intentarse objetivar al máximo y registrar los hechos fehacientes.

- Intentar discriminar si realmente se trata de acoso psicológico o de otras situaciones de tensión originada en el ámbito laboral, como desencuentros o diferencias interpersonales, conflicto de intereses entre dos o más personas, deficiencias en los canales de información y comunicación, altas exigencias en el servicio, tensiones surgidas producto de la organización del trabajo, procedimientos de remodelación que conlleven cambios en las funciones, estrés laboral, síndrome de burnout (estar quemado), etc. En algunas de estas situaciones, que no constituyen en sí acoso psicológico, la persona puede percibir e interpretar erróneamente signos y/o consecuencias que le pueden llevar a creer, de forma equivocada, que está siendo objeto de acoso.

En estos otros casos, previo análisis, podrían haber diferentes caminos para encontrar la solución adecuada: hablar con el centro o servicio en el que se inserta la persona, abordar el verdadero problema, mediación, etc.

También puede darse la posibilidad de que se pretenda instrumentalizar la denuncia, persiguiendo el denunciante fines espurios. Si así lo intuimos, hemos de informarle sutilmente acerca de las consecuencias de levantar una falsa acusación.

Si creemos que realmente puede tratarse de acoso psicológico no cabe la mediación puesto que el acoso es una actuación que atenta contra la dignidad y la integridad de la persona.

En el estudio del caso, y ante el impacto que puede producir lo desgarrador del testimonio de la persona, nunca puede perderse la imparcialidad y la obligada presunción de inocencia. De igual forma, y como en todas las actuaciones del Defensor, se ha de cuidar la garantía de confidencialidad, extremando las medidas (con lo difícil que ello puede llegar a ser en un caso de acoso psicológico).

Podemos aconsejar a la víctima que acuda al Servicio de prevención de riesgos psicosociales, si lo hubiere si no existe, indicar al Rector la conveniencia de establecerlo tan pronto como sea posible.

Puede ser que la víctima no desee que el tema salga del ámbito del Defensor. Sin embargo, hemos de aconsejarle la conveniencia y, según el caso, necesidad de recibir ayuda especializada, ya que un especialista le brindará el asesoramiento, el apoyo y la ayuda profesional que serán claves para enfrentarse activamente a la situación y recobrar su salud mental y/o física. Sin embargo, siempre han de respetarse los deseos de la persona acosada y no actuar al margen de los mismos.

En general, ante el acoso psicológico sería conveniente que un servicio especializado examinara el caso y poder recurrir a un cierto procedimiento

preestablecido para tratar el problema. Así, es útil establecer un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso con medidas preventivas y paliativas para canalizar las denuncias y propiciar su solución (4).

## **Prevención**

Es evidente que lo idóneo es evitar la aparición de cualquier forma de acoso y este aspecto no puede ser obviado. Así, desde el punto de vista preventivo podría aconsejarse la conveniencia de implementar –en caso de no existan aún una serie de medidas globales institucionales que incidieran específicamente sobre dicha cuestión, (algunas de las cuales podrían quedar incluidas en el Plan de Salud Laboral de la Universidad):

- Conveniencia de la existencia en cada Universidad del antedicho Protocolo de Actuación en Materia de Acoso que, además de recoger el procedimiento de canalización, gestión y solución de las denuncias planteadas, incluiría medidas preventivas.
- Organizar campañas de sensibilización contra el acoso psicológico, al igual que se realizan en otras materias de salud y seguridad en el trabajo.
- Crear y mantener fuentes de información detalladas en relación con la prevención en materia de acoso y establecer acciones formativas e informativas que contribuyan a prevenirlo.
- Arbitrar mecanismos de detección e información (detección de grupos de riesgo, observatorios de factores propiciadores de acoso, etc.
- Articular sistemas de presentación y acogida de los nuevos trabajadores que faciliten su integración en la Universidad.
- Ofrecer a los trabajadores la posibilidad de formación y entrenamiento en relaciones interpersonales eficaces, técnicas de resolución de conflictos, técnicas de asertividad, etc. (servicios internos de psicología).
- También es aconsejable solicitar que se realice un estudio global del clima laboral. Esto también puede servir para analizar o estudiar una posible denuncia de acoso.
- Realizar una declaración institucional de compromiso para prevenir y combatir el acoso psicológico que contribuya a generar una conciencia colectiva contra el acoso y que recuerde que la colaboración y el apoyo de toda la Comunidad Universitaria son necesarios y que es una responsabilidad de todos velar contra este tipo de conductas indeseables.

-----  
*(1) Este comportamiento de los "espectadores mudos" es también marcadamente perjudicial para la víctima ya que, objetivamente, su salud física y psicológica se verá más afectada cuantos menores apoyos efectivos encuentre (personas que le provean de afecto, comprensión, consejo, ayuda...).*

*(2) Existen otros órganos o servicios, más técnicos o estrictamente laborales, a los que puede acudir el afectado, pero se ha advertido la preferencia por recurrir al Defensor debido a la confianza que le proporciona la figura.*

*(3) Ha de tenerse en cuenta que, normalmente, la víctima de acoso psicológico no sabe cómo afrontar el problema para modificar su entorno socio-laboral y poder conseguir un resultado efectivo. Progresivamente, tampoco va siendo capaz de controlar las reacciones emocionales que le provoca el proceso. La falta de autoeficacia percibida para lidiar con la situación y el fracaso en el afrontamiento del problema y en el control de la ansiedad hacen que entre en un círculo de indefensión y desesperanza y van desencadenando la patología anteriormente descrita, que se va agravando y cronificando gradualmente.*

*(4) Aunque algunas Universidades cuentan ya con un Protocolo de Actuación en Materia de Acoso, la mayor parte de ellas aún no han abordado tal cuestión.*

### **MESA de TRABAJO 3. La responsabilidad social de la Universidad y el papel de los Defensores Universitarios**

**Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos, Madrid)**

**Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)**

#### **1. Qué entendemos por Responsabilidad Social de las Universidades (RSU)**

La capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la propia organización, en la sociedad y en el entorno las acciones y decisiones que toman los responsables y los miembros de las universidades como parte del logro de los objetivos y metas de las mismas.

#### **2. Por qué es importante la RSU. Por las propias funciones que la sociedad encomienda a la universidad:**

- Conservación, transmisión, creación e intercambio de conocimiento y cultura.
- Transmisión y formación en valores universales.
- Contribución a la convivencia y a la formación de ciudadanos en una sociedad democrática, participativa, solidaria y libre.
- Instrumento de cohesión social.
- Progreso científico responsable.

#### **3. Ámbitos de la RSU.**

a) **Ámbito organizacional (interno):**

- Humano.
- Ambiental.
- Económico

b) **Ámbito educativo-formativo.**

c) **Ámbito científico, epistemológico y de investigación.**



d) **Ámbito social.**

Mientras que los ámbitos a) y d) han sido desarrollados en mayor o menor medida por las universidades, se detecta un desequilibrio en lo que se refiere a los ámbitos b) y c), que requieren de mayor atención, análisis y reflexión.

Se recomienda la necesidad de considerar la RSU como un marco integrado de actuación, no como una intervención puntual o aislada de uno o varios de los elementos incluidos en ella.

Se destaca la importancia de mantener la consistencia y el equilibrio en la utilización de criterios económicos y sociales en los procesos de toma de decisiones.

#### **4. El papel del Defensor Universitario en la RSU.**

A través de sus Memorias Anuales, Informes y Recomendaciones, así como en cualquier otro tipo de actuación:

- Sensibilizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la RSU.
- Recomendar a los Órganos de Gobierno (Equipos de Gobierno, Consejos Sociales...) que potencien el desarrollo de los principios de la RSU.
- Apoyar las decisiones y las acciones que implican la asunción de la RSU.
- Poner de manifiesto las carencias que impiden o dificultan la consecución de la RSU.
- Comprometerse en el ejercicio de la RSU en su propia actividad como Defensor.

**MESA de TRABAJO 4. La asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)**  
**Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)**  
**M. Teresa González Aguado (Universidad Politécnica de Madrid)**

#### **CONCLUSIONES**

##### **I**

El documento presentado y sometido a debate en la correspondiente mesa de trabajo, fue elaborado, fundamentalmente, teniendo presentes directrices emanadas de documentos emitidos tanto por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) como por la Conferencia de Rectores (CRUE).

A estas alturas, resulta de general conocimiento el hecho de que las Universidades europeas, y entre ellas la española, se hallan inmersas en un proceso de renovación académica convergente que culminará con la implantación generalizada del ya denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) hacia el año 2010.

Como también es sabido, este proceso está basado en un sistema comparable de transferencia de créditos (European Credit Transfer System, ECTS) generador de nuevas perspectivas metodológico-didácticas, priorizadoras del factor

“aprendizaje”, que conllevan modificaciones relevantes en cuanto a futuros procedimientos de evaluación basados en parámetros que proponen un cálculo de la relación créditos ECTS – carga de trabajo del estudiante, uno de los cuales sería la asistencia a clase (Doc. ANECA, 2003, p.11; Doc. CRUE, 2006, pp. 3, 7).

Obviamente, en primer lugar, las consecuencias de estos cambios son estrictamente académicas, ya que modifican sustancialmente el proceso evaluativo que queda ampliado para valorar crediticiamente (ECTS) la actividad académica (“carga de trabajo”) del estudiante; en segundo, variables, en función de la autonomía de las Universidades a la hora de evaluar el parámetro “asistencia a clase” (parámetro que suele tener en consideración el “tipo de clase”) (Ver. Doc. 1, 2.2).

En este sentido, el breve muestreo recogido en el Doc. 1 (2.2) deja en evidencia la tendencia por parte de la Universidades europeas ya adaptadas al sistema ECTS a no postular la “obligatoriedad” de asistir a clase, aunque ésta suele resultar “muy conveniente” o “aconsejable” a la hora de la evaluación.

Asimismo se anima al estudiante a adoptar comportamientos de participación en clase, los cuales, obviamente, suponen el factor “presencia” en el aula.

Hasta aquí, brevemente, la cuestión académica. Ahora debemos preguntarnos lo más importante: ¿cómo puede afectar toda esta cuestión a la responsabilidad que compartimos como Defensores Universitarios?.

## II

A nuestro juicio, y desde el punto de vista de los DU, cabe prever que la futura/nueva situación académica, generadora de toda una casuística evaluativa en función de Titulaciones y asignaturas, puede repercutir en el número y naturaleza de reclamaciones relacionadas con el proceso de evaluación (carga de trabajo del estudiante valorado en créditos ECTS).

Por otro lado, hay que contemplar también la probable conflictividad consecuencia del otro componente de la situación que confiere sentido a todo el proceso de Convergencia Europea: el tema de la movilidad discente y docente; situaciones ambas que, sin duda, plantearán cuestiones que deberán ser atendidas también en las Oficinas de los DU

En consecuencia, entendemos, es muy importante que los DU (españoles y europeos conjuntamente) nos sensibilicemos al máximo ante la nueva situación, y, en estrecho contacto, llevemos a cabo tareas en las cuales deberíamos combinar, en principio, dos tipos de eventual intervención:

**1. Actuaciones generales: de tipo preventivo ante futuros y necesarios cambios en las nuevas Normativas de Ordenación Académica de las Universidades;**

**2. Acciones conjuntas: de previsión de conflictos e intercambio anónimo y confidencial de datos relativos a reclamaciones propias de Universidades ya adaptadas y/o de “proyectos piloto”, que deberemos transmitir a las Universidades respectivas con el fin de evitar su reiteración.**

Este proceso básico deberá asimismo retener nuestra atención sostenida, en el sentido de que los sucesivos Encuentros de DU deberían mantener abierto el debate(1), la reflexión sobre los distintos aspectos y sugerencias que se vayan suscitando al respecto:

- Cuestiones de garantía de la calidad académica y humana de las Universidades (QA).
- Reelaboración de reglamentos.
- Exigencia de rigor y precisión en la propuesta de Proyectos Docentes.
- Reciclaje de profesores.
- Implicación de los estudiantes en el desarrollo de competencias propias de las titulaciones (puede potenciar la "asistencia a clase").
- Problemáticas asociadas a estudiantes "no-convencionales": trabajadores, inmigrantes, discapacitados, adultos quienes, tras su jubilación, deciden obtener una cualificación universitaria (recordemos la máxima asociada al proceso de Convergencia europea del "long-life learning") etc.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) 2003:
- Programa de Convergencia Europea: El Crédito Europeo. Madrid
- CRUE: Informe Técnico: El Crédito Europeo y el Sistema Educativo Español. Octubre 2002 : págs. 1-40
- CRUE: Informe Técnico: Declaración de Bologna: Adaptación del Sistema Universitario Español a sus Directrices. Julio 2006: págs. 1-9
- GONZALEZ, J. & R. WAGENAAR (eds) 2003. TUNING: Educational Structures in Europe. University of Deusto & University of Gröningen\*
- "New Perspectives on ECTS as an Accumulation and Transfer System: Educational Structures, Learning Outcomes, Workload and the Calculation of ECTS Credits (Ibidem. 223-246) (\* Existe versión española. Cf. Doc. 1, Nota 8)

-----  
(1) Esta idea fue asimismo sugerida, bajo la forma de considerar la posibilidad de mantener un taller permanente en los sucesivos Encuentros Estatales de DU; en el seno del pleno de la Comisión Permanente (CP) de DU españoles celebrado el pasado 19 de enero de 2007 en la U. de Alcalá de Henares.

## **MESA de TRABAJO 4. La asistencia a clase en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Valoración de la asistencia a clases lectivas. Luis Espada Recarey (Universidad de Vigo)**

### **CONCLUSIONES**

Generalmente se asume el principio básico de que las nuevas tecnologías no van a ser las únicas estructuras sobre las que se asienta la educación superior, pues nada podrá reemplazar la relación personal profesor - alumno ni la forma tutelada que toda enseñanza universitaria debe poseer.

No es extraño que, por varias razones, la asistencia a clase se convierta en un tema destacado y conflictivo, pues se trata del aspecto más crítico, o al menos así se percibe desde el punto de vista del estudiante, al convertirse en una

circunstancia que puede determinar la evaluación de la actividad desarrollada durante todo un curso académico.

Por ello, las instituciones universitarias proponen normativas que se insertan dentro de los reglamentos internos de cada centro, normativas que deben ser claras, concretas y, por supuesto, flexibles y abarcar todos aquellos aspectos posibles, además de ser conocidas por los que están sometidos a ellas.

En este apartado las universidades muestran tantas posturas concordantes como divergentes. Véanse sino los distintos grupos encontrados:

I. Sin regulación específica.

II. Con regulación específica.

- a. Preceptiva para poder realizar exámenes.
- b. Base de la evaluación continua, sin cuantificar.
- c. Base de la evaluación continua, cuantificada.
- d. Dependiente del criterio del profesorado.
- e. Valoración fijada en el programa de la asignatura.

Siguiendo pautas generales propias en algunos casos de la Universidad y en otras directamente de las titulaciones específicas, éstos conservan todavía una libertad considerable para imponer sus propios parámetros docentes.

Es natural pensar que son precisamente los órganos universitarios más cercanos a la práctica formativa aquellos con más bases para dictaminar las carencias y necesidades de cada asignatura en lo referente a los temarios, al número de horas de práctica, los requisitos de presencialidad y los criterios a seguir para la evaluación, pero deben darse a conocer los límites en este ejercicio y los medios concretos para arbitrar ante los posibles problemas que se derivan de la toma de decisiones que puedan afectar al estudiantado y los conflictos que con los estudiantes se puedan producir en materia de calificaciones, plazos y vías de reclamación u obligatoriedad de asistencia, por citar casos en los que el desacuerdo suele ser más común.

Es necesario destacar una doble distinción entre teoría y práctica. De un lado, aunque en las normas generales de las universidades o las titulaciones se de vía libre a la no asistencia, en la práctica ésta termina por depender directamente de los departamentos propios de cada área de conocimiento o de los profesores encargados de su docencia. No cabe dudar de la lógica de este extremo, pues una gran parte de la formación en las titulaciones o asignaturas consideradas técnicas se base precisamente en la observación y experimentación en casos reales de actuación del futuro titulado.

Se plantea además la integración en el modelo de calificación universitario de la evaluación continua, lo que implica un seguimiento diario del alumnado a través de la realización de diferentes actividades que puedan dar una idea más aproximada de su preparación. Aunque algunos centros ya están poniendo en práctica este modelo, conviene hacer hincapié en las posibles objeciones, como la

imposibilidad de asistir a clase o el derecho tradicional a la realización de exámenes parciales o finales que permitan al alumno superar las necesidades formativas de una determinada asignatura. Es inevitable que a partir de la implantación de este modelo surja el debate que enfrente a estos dos postulados, puesto que, si bien el control del aprendizaje se basará más adecuadamente en la observación directa y continuada por parte del profesor, no lo es menos que el objetivo de los estudios universitarios es dotar al alumnado de una serie de conocimientos teórico - prácticos y habilidades que le permitan ejercer la labor para la que se prepara, y esos conocimientos podrían demostrarse a través de la ejecución de exámenes parciales y finales, de la forma en que se viene haciendo hasta ahora.

## **X ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

La Comisión Permanente de Defensores Universitarios acordó celebrar el **X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios** en **Madrid**. La organización se llevó a cabo en la Universidad Politécnica de Madrid durante los días 24, 25 y 26 de octubre de 2007 en la Fundación Gómez Pardo.

Dentro del programa del X Encuentro Estatal de Defensores se desarrollaron Mesas de Trabajo, Conferencias sobre temas relacionados con la Comunidad Universitaria, constitución de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (**CEDU**) y la firma, en La Granja de San Ildelfonso de **"La Declaración de La Granja"** en la que se destacaron entre los aspectos más esenciales de la labor de los Defensores Universitarios:

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

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

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

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

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

### **1. CONFERENCIAS IMPARTIDAS DURANTE EL ENCUENTRO**

- "Estado de Derecho, Autonomía y derechos universitarios en México"  
Sr. D. Leoncio Lara Sáenz - UNAM

- "Temas de nuestro tiempo: Derechos y Deberes"  
Sr. D. José Manuel Sánchez- Ron - UAM

- "Reflexiones en torno al presente y futuro de la Universidad"  
Sra. Dña. Montserrat Casas Atmeller - UIB

- "La publicación de datos de profesores y alumnos y la privacidad personal. Acerca de la protección de datos personales en las Universidades"  
Sr. D. Antonio Troncoso Reigada – Comunidad de Madrid

## **2. MESAS DE TRABAJO**

### **MESA de TRABAJO 1. Aspectos jurídicos de la figura del Defensor Universitario.**

**Sra. Dña. África Bertrán Damían (Universidad de Alicante)**

**Sr. D. Ignacio Ugalde González (Universidad de Sevilla)**

### **CONCLUSIONES**

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

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

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

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

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

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

mediación por los Defensores es una garantía que se consolida por los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad que definen la Institución.

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

## **MESA de TRABAJO 2. El Seguro Escolar.**

**Sr. D. Joan Miró Ametller (Universidad de Girona)**

**Sr. D. José Antonio González Angulo (Universidad de Alcalá de Henares)**

**Sra. Dña. M<sup>a</sup> José Carmena Sierra (Universidad de Alcalá de Henares)**

## **CONCLUSIONES**

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

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

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

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

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

## **1. PROPUESTAS RELATIVAS A LA INFORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES**

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

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

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

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

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

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

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

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



### **3. REDISEÑO DE CIERTAS COBERTURAS**

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

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

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

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

### **4. EN CASO DE TRANSFERENCIA DE COMPETENCIAS A LAS AUTONOMÍAS**

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

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

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

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

### **MESA de TRABAJO 3. Los Estudiantes y el Defensor.**

**Sr. D. Rafael Font Montesinos (Universidad de Alicante)**

**Sra. Dña. Ana Isabel Isidro de Pedro (Universidad de Salamanca)**

**Sr. D. Guillermo Rodríguez Lorbada (Universidad Politécnica de Madrid)**

### **CONCLUSIONES**

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

De forma genérica, se presentaron los siguientes comentarios:

La representación de los estudiantes es diferente en cada universidad, no habiendo en algunas de ellas delegaciones operativas de alumnos, mientras que en otras existen delegaciones o consejos activos de estudiantes/alumnos.

Hay un consenso en que se deben aprovechar todas las vías de cooperación en la defensa de los derechos de los alumnos, y divulgación de todos los aspectos de la vida académica de interés para los alumnos.

Tras el debate y análisis de las diferentes experiencias, se presentaron los siguientes resultados:

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

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

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

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

- En un primer lugar es imprescindible planificar encuentros (al menos cuatrimestral/anual si es posible) con la Delegación de Alumnos de la Universidad, y en caso de que pueda ser necesario

con las Delegaciones de los distintos centros, asociaciones, etc, para establecer un contacto continuo y más cercano y encauzar la comunicación posterior.

- Se cree importante conocer si los casos/reclamaciones previamente han sido tratados por la Delegación de Alumnos, por si hubiera antecedentes, o situaciones generalizadas que pudieran servir de ayuda y referencia.

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

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

- Que cada año se realice un esfuerzo por presentar los servicios del Defensor a los centros universitarios

- En las Jornadas de Bienvenida se informe a los nuevos alumnos de la existencia del Defensor y sus cometidos

- Se abre la posibilidad de presentar la figura del Defensor en Centros de Enseñanza Secundaria.

- Se incluirá información sobre el Defensor en las publicaciones universitarias dirigidas a alumnos tales como agendas, packs de bienvenida, carpetas, sobres de matrícula.

- Se realizarán unas jornadas en formación de derechos a los alumnos.

- También se propone proyectar una imagen cercana que conecte con los alumnos.

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

Para resolver este problema será útil:

- Dar publicidad a los casos resueltos para aumentar la confianza en el sistema.

- Facilitar la formalización de la queja mediante sencillos formularios.

- Incidir en la confidencialidad del trato del caso.

En un segundo punto de la Mesa-Taller, se tomó como material de análisis el borrador de Estatuto del Estudiante Universitario elaborado por la CREUP (Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas). Se presentaron diversas opiniones de carácter general y específico sobre algunos puntos, lo que sirvió de intercambio de puntos de vista, pero que no constituían ningún tipo de enmienda o disconformidad con el mismo. Se valoró muy

positivamente el esfuerzo por la elaboración del documento y el propio resultado. Dado que la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica 4/2007 Modificación de la LOU, prevé que el Gobierno tendrá que aprobar el Estatuto del Estudiante, se acordó que en el momento que surgiera un borrador elaborado por el Gobierno sobre este tema, se reuniría el colectivo de Defensores Universitarios para analizar el texto y presentar los oportunos cambios.

#### **MESA de TRABAJO 4. El Personal de Administración y Servicios y el Defensor Universitario.**

**Sr. D. Manuel Carlos Ruíz González (Universidad Católica San Antonio de Murcia)**

#### **CONCLUSIONES**

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

Han participado 12 universidades representadas por Defensores, Adjuntos al Defensor y Personal de Administración y Servicios de las propias oficinas.

Por un lado se han analizado los aspectos que afectan las propias oficinas de Defensores y la personal que las componen y por otro lado la relación entre el Personal de Administración y Servicios y los Defensores.

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

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

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

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

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

Entendemos que este hecho puede ser consecuencia de que dicho colectivo dispone de diversos canales de consulta y resolución de conflictos como los Comités

de Empresa, Sindicatos, etc., que tienen un gran arraigo en las universidades y a las que están acostumbrados a acudir.

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

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

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

**MESA de TRABAJO 5. El Defensor Universitario en el Contexto Europeo.**  
**Sr. D. José María Marín Jaime (Universidad de Zaragoza)**  
**Sra. Dña. Pilar Abad García (Universidad de Valladolid)**

**CONCLUSIONES**

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

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

**I. Premisas:**

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

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

## **II. Consideraciones:**

a. Deseamos trasladar a las autoridades competentes la preocupación por la incidencia que la desigual duración de los estudios de grado a nivel europeo puede tener en la inserción laboral de los titulados universitarios europeos.

b. La necesidad de movilidad que propicia el EEES impone la necesidad de que a los estudiantes se les reconozca los estudios cursados en otra universidad. En este contexto, se solicita a las Universidades la conveniencia de facilitar, a través de sus propias estructuras y recursos humanos, la traducción de programas, así como de otra documentación.

c. La integración en el EEES va a propiciar una mayor movilidad entre los estudiantes de Postgrado. Por otra parte, en la actualidad, podemos

observar en nuestras universidades una enorme diversidad de situaciones en relación a estos estudiantes: no todos obtienen un Master o un Doctorado; no todos están remunerados; de entre los últimos, no todos están bajo el mismo concepto. Por ello, los Defensores Universitarios entienden que sería conveniente:

- Una regulación europea común para todos los estudiantes de Postgrado.
- Que en la medida de lo posible se intente unificar los tipos de ayuda o remuneración.
- Muy particularmente que se favorezca la integración de estudiantes de Doctorado Europeo.

d. El paso de una docencia con base en la enseñanza a un sistema que hace del "aprendizaje" el fundamento de la actividad académica del estudiante, implica cambios importantes en los sistemas de evaluación. En este nuevo marco, los DU velarán para que las Normativas demandadas por el nuevo escenario definan claramente las obligaciones de estudiantes y profesores respecto a las distintas cuestiones académicas (asistencia a clase, realización de prácticas, presentación de papers, exámenes etc).

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

### 3.4 ELABORACION DE INFORMES

Por indicación de los órganos de gobierno, con motivo del estudio de algún caso planteado al Defensor Universitario o bien por iniciativa propia, se elaborarán informes monográficos. Cuando la complejidad de los temas lo requiera, se prevé recurrir a terceros para su elaboración.

### 3.5 AGENDA

La agenda accesible desde la web del Defensor Universitario refleja a diario las sesiones previstas de los órganos de gobierno (Consejos de Departamento, Juntas de Centro, Comisiones de Gobierno, Consejo de Gobierno, Consejo Social, Claustro...).

### 3.6 ARCHIVO Y DOCUMENTACION

La actividad de la Oficina sigue orientada en un entorno de **administración electrónica sin papeles** consistente en la tramitación de todos los expedientes en soporte digital.

### 3.7 RELACIONES CON LOS ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Imprescindibles para recabar cuantas sugerencias de mejora sean necesarias a través de entrevistas con sus Juntas de Personal, Sindicatos, Comités de Empresa o con la Delegación de Alumnos. Estas sugerencias, una vez acordados los pasos que deban darse, se canalizarán mediante actuaciones de oficio.

### 3.8 ENTREVISTAS CON EL RECTOR Y SU EQUIPO

Reuniones que se mantienen con el Rector y su Equipo para consulta de casos que han solicitado la intervención de la Defensora Universitaria.

### 3.9 MEJORA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Una de las actuaciones del Defensor Universitario es la calidad universitaria en todos sus ámbitos, por lo que es obligado el asistir a cuantas reuniones versen sobre el tema y cuantas acciones sean acometidas por la universidad al respecto.

### 3.10 ASISTENCIA A ORGANOS DE GOBIERNO

El Defensor Universitario podrá asistir con voz pero sin voto a las sesiones de los órganos colegiados. A tal fin, deberá recibir oportunamente una copia de la convocatoria de las sesiones que se convoquen.

### 3.11 PROTECCION DE DATOS

Quienes instan la intervención de la Defensora Universitaria son informados de que sus datos forman parte de un fichero celosamente custodiado, con el fin de garantizar la confidencialidad de sus datos.

### 3.12 SIGNACION PRESUPUESTARIA

<b>PROGRAMA: 321B Servicios Complementarios de la Enseñanza</b>			
<b>[EJERCICIO 2007]</b>			
<b>UNIDAD ORGÁNICA: 20.30 Oficina Defensor Universitario</b>			
		<b>EJECUTADO</b>	
		(PRESUPUESTADO)	
<b>Cód.</b>	<b>Denominación</b>	<b>Artículos</b>	<b>Capítulos</b>
<b>2</b>	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		<b>29.536,68 €</b> (29.580,00 €)
22	Organización X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios	<b>10.302,15 € *</b>	
22	Material, suministros y otros	<b>13.716,78 €</b> (22.400,00 €)	
23	Indemnizaciones por razón del servicio	<b>5.517,75 €</b> (7.140,00 €)	
<b>4</b>	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES		<b>500 €</b> (11.220,00 €)
48	A familias e instituciones sin fines de lucro	<b>500 €</b> (11.220,00 €)	
	<b>TOTAL</b>		<b>30.036,68 €</b> (40.800,00 €)

\* **NOTA:** Partida presupuestaria incrementada con la aportación del Rector.

<b>PROGRAMA: 321B Servicios Complementarios de la Enseñanza</b>			
<b>[EJERCICIO 2008]</b>			
<b>UNIDAD ORGÁNICA: 20.30 Oficina Defensor Universitario</b>			
		<b>EJECUTADO</b>	
		(PRESUPUESTADO)	
<b>Cód.</b>	<b>Denominación</b>	<b>Artículos</b>	<b>Capítulos</b>
<b>2</b>	GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		<b>13.489,39 €</b> (40.514,00 €)
22	Material, suministros y otros	<b>8.361,38 €</b> (30.514,00 €)	
23	Indemnizaciones por razón del servicio	<b>5.128,01 €</b> (10.000,00 €)	
<b>4</b>	TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES CORRIENTES		<b>300 €</b> (2.000,00 €)
48	A familias e instituciones sin fines de lucro	<b>300 €</b> (2.000,00 €)	
	<b>TOTAL</b>		<b>13.789,39 €</b> (42.514,00 €)



### **3.13 PERSONAL ADSCRITO A LA OFICINA**

Toda persona que presta sus servicios en la Oficina del Defensor Universitario presenta un perfil que garantiza la absoluta reserva sobre los temas tratados en el curso de las actuaciones del Defensor Universitario, así como un compromiso de máxima discreción. En la actualidad, prestan sus servicios en la misma de una manera directa, las siguientes personas: Mercedes Sanz Gonzáles, Carlos Pérez Carrasco y José Ramón Figueredo González.

### 3.14 PRESENCIA WEB

La web sigue siendo un medio para que el Defensor se comunique con la comunidad universitaria, en este sentido y, dentro de la mejora de la calidad de la Oficina del Defensor Universitario, se encuentra disponible una **encuesta de satisfacción** con el fin de que todo miembro de la Comunidad Universitaria que halla instado la intervención del Defensor pueda plantear las mejoras que estime oportunas.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – DEFENSOR UNIVERSITARIO – UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

**El objetivo de esta encuesta es recabar, de quienes han instado la intervención del Defensor Universitario, toda aquella información que conduzca a una mejora de la calidad en el desempeño de las funciones del Defensor Universitario.**

### INSTRUCCIONES

Seleccione de cada una de las cuestiones planteadas en este cuestionario la opción que mejor se adapte a su opinión.

*Marque con una X el sector de la comunidad universitaria a que pertenece*

- PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR
- ESTUDIANTE
- PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

**1. ¿Cómo ha conocido la existencia de la figura del Defensor Universitario de la UPM?**

- Compañeros/Delegados
- Profesores
- Internet
- Publicidad, carteles...
- Presentación del Defensor
- Otros (especificar).....

**2. Señale cuál ha sido el motivo de su visita**

- Consulta académica
- Queja académica
- Consulta administrativa
- Queja administrativa
- Otros (especificar).....

**3. ¿Ha acudido previamente a otras vías para resolver su problemática?**

- Sí
- No

**4. De ser así ¿cuáles han sido esas vías? (puede marcar más de una opción)**

- Profesor/a
- Director Departamento/Consejo Dpto
- Director/Decano
- Rector/Vicerrector
- Junta de PDI
- Junta de Personal Funcionario
- Comité de Empresa
- Gerencia
- Delegación de Alumnos
- Asesoría Jurídica
- Otros

(especificar).....

.....

**5. Indique su grado de satisfacción con la accesibilidad mostrada por el Defensor Universitario**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**6. Indique su grado de satisfacción con las propuestas o vías de resolución que ha planteado el Defensor Universitario con respecto a su problemática**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**7. Indique su grado de satisfacción con el tiempo que el Defensor Universitario ha tardado en gestionar su problemática en atención a las peculiaridades de la misma así como a las limitaciones de la figura del Defensor**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**8. ¿Considera que el Defensor Universitario ha hecho todo lo posible para resolver el asunto planteado?**

- Sí
- No

**9. ¿Cree que se ha preservado la confidencialidad en la resolución del asunto planteado?**

- Sí
- No

**10. ¿Cómo valora en general su satisfacción con el Defensor Universitario?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**11. ¿Y con el trato recibido por parte del personal de la Oficina del Defensor Universitario?**

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**12. ¿Recomendaría a otros miembros de la comunidad universitaria acudir al Defensor Universitario si tuviesen algún problema?**

- Sí
- No

**13. Por último, indíquenos todas aquellas sugerencias que permitan, a su juicio, mejorar en el desempeño de las funciones del Defensor Universitario.**



# GRÁFICOS

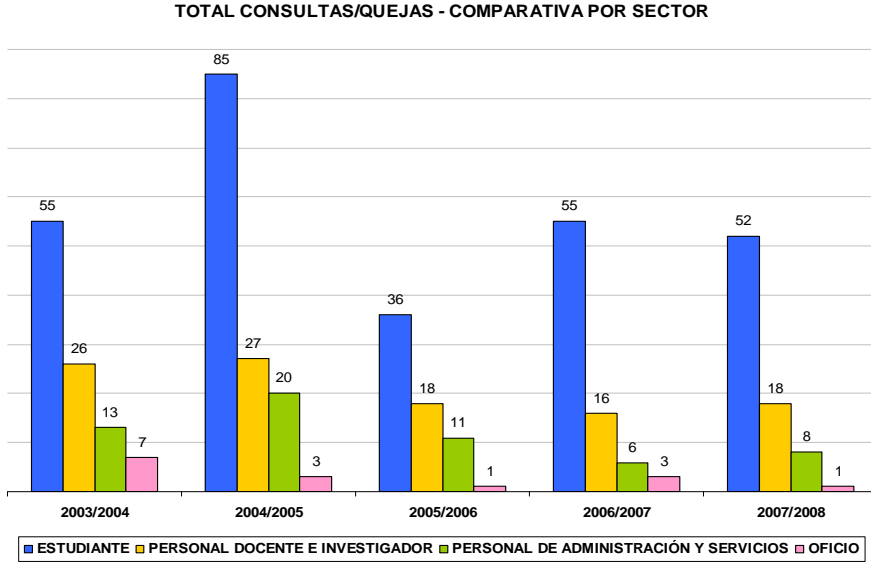
# 4

MEMORIA DE ACTIVIDADES

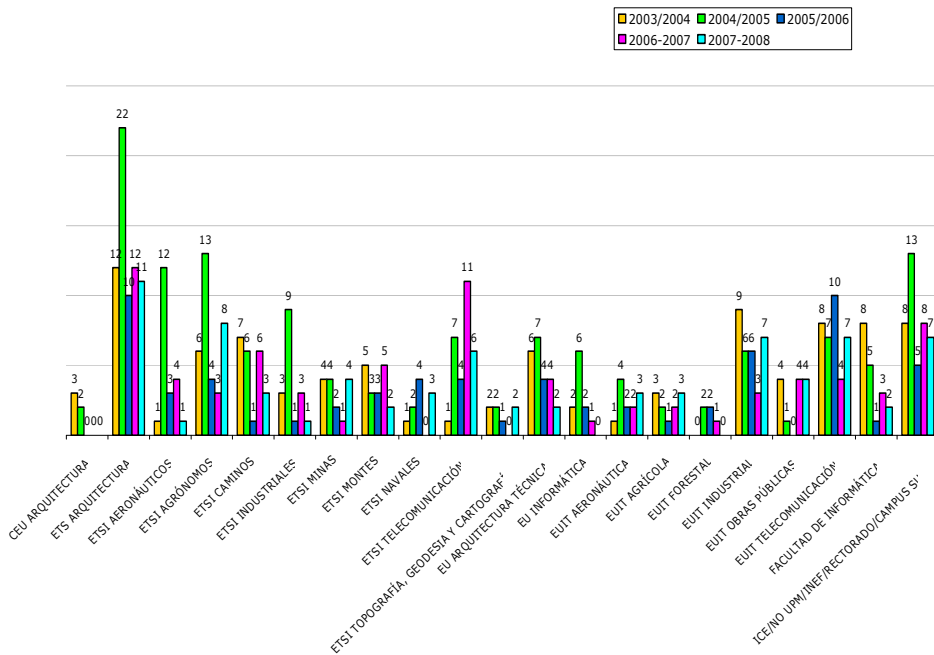
2006/2007  
2007/2008

defensor universitario

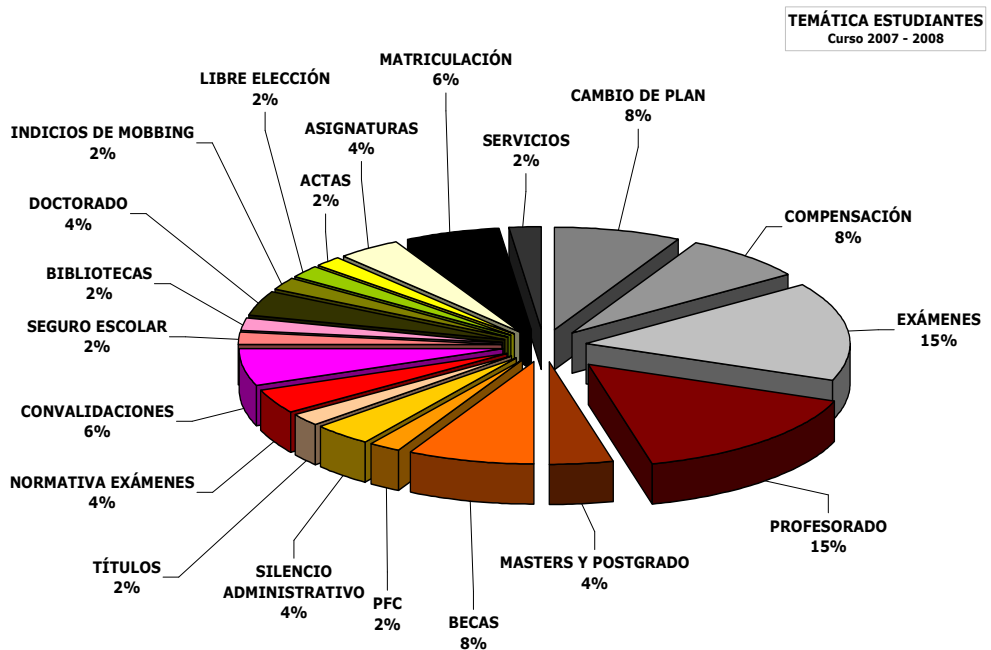
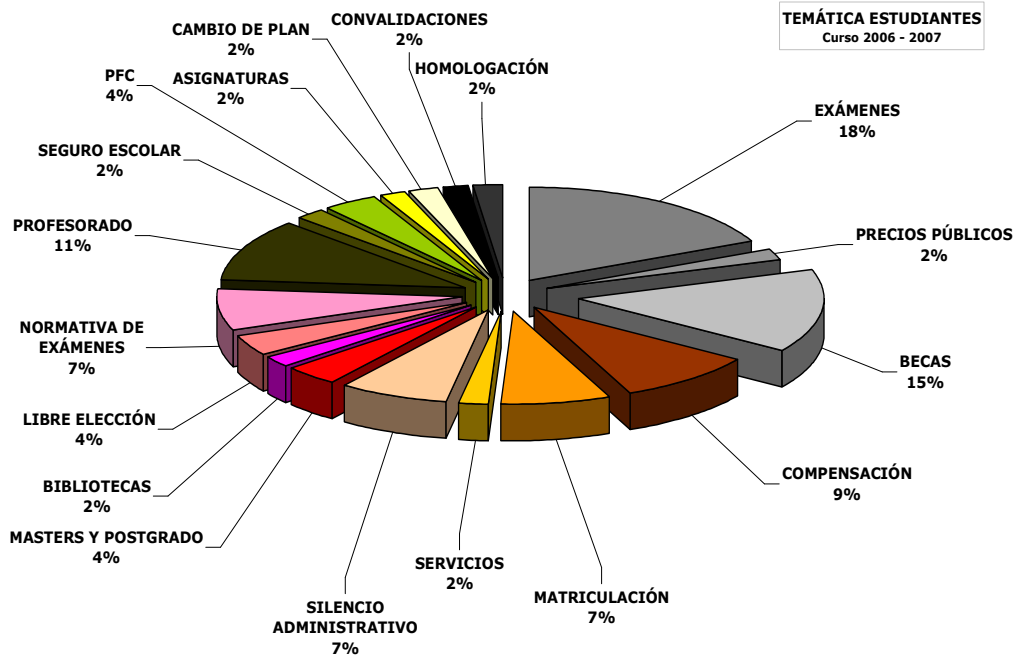
## 4.1 POR SECTORES



### COMPARATIVA POR CENTROS TODOS LOS SECTORES



## 4.2 TEMÁTICA PRESENTADA POR ESTUDIANTES

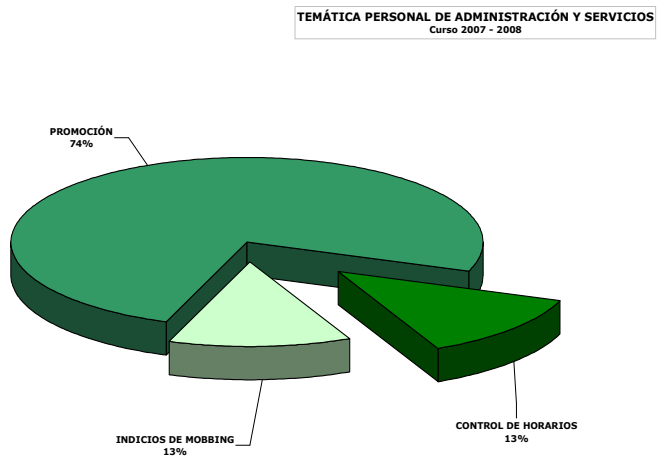
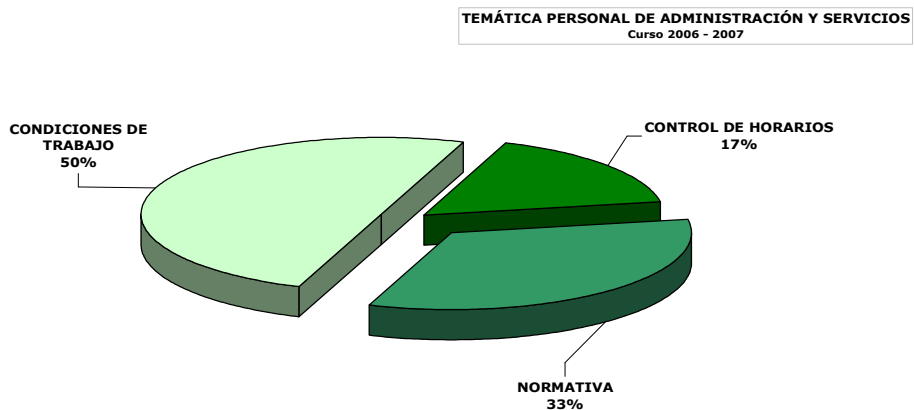




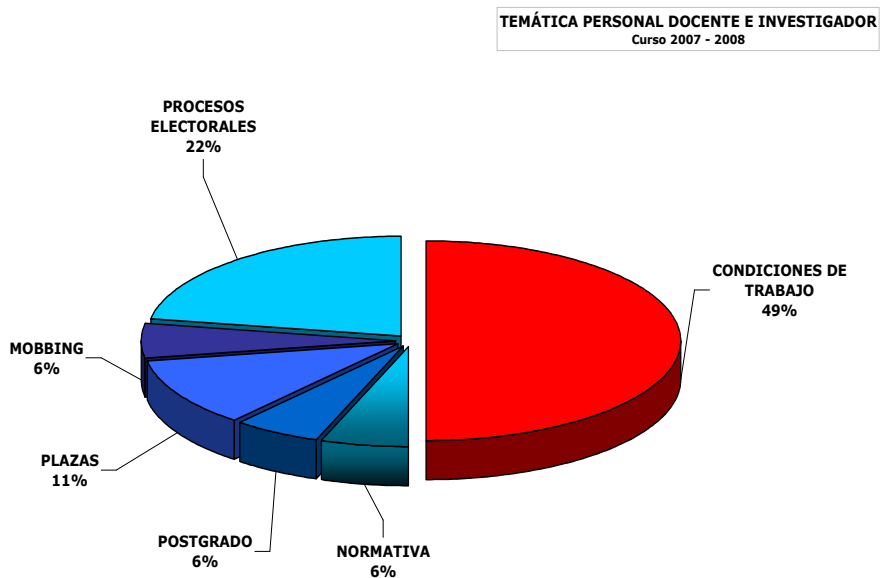
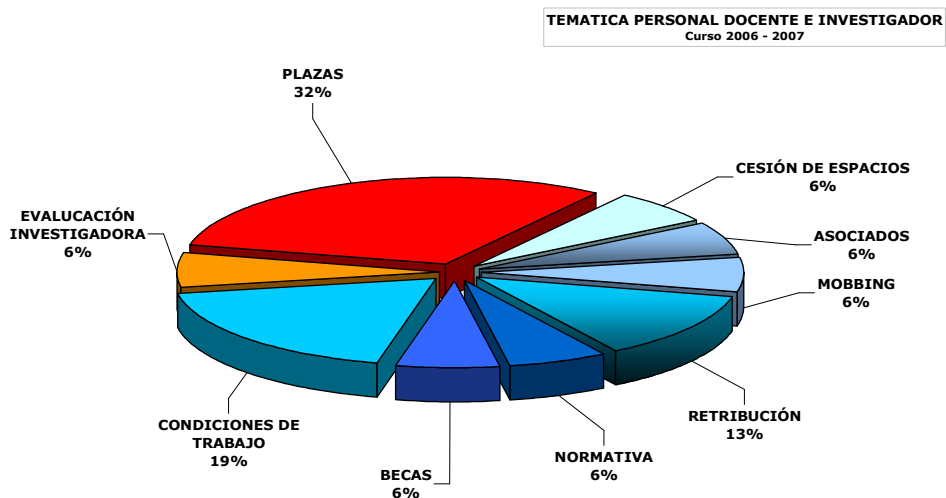
**Cuadro comparativo - Temáticas ESTUDIANTES**

2006/2007			2007/2008		
EXÁMENES	18%	<b>85%</b>	EXÁMENES	15%	<b>85%</b>
BECAS	15%		PROFESORADO	15%	
PROFESORADO	11%		CAMBIO DE PLAN	8%	
COMPENSACIÓN	9%		COMPENSACIÓN	8%	
MATRICULACIÓN	7%		BECAS	8%	
SILENCIO ADMINISTRATIVO	7%		CONVALIDACIONES	6%	
NORMATIVA DE EXÁMENES	7%		MATRICULACIÓN	6%	
MASTERS Y POSTGRADO	4%		MASTERS Y POSTGRADO	4%	
LIBRE ELECCIÓN	4%		SILENCIO ADMINISTRATIVO	4%	
PFC	4%		NORMATIVA EXÁMENES	4%	
OTRA TEMATICA		<b>15%</b>	OTRA TEMATICA		<b>15%</b>

### 4.3 TEMÁTICA PRESENTADA POR EL PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS



## 4.4 TEMATICA PRESENTADA POR EL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR



LISTADO  
DE SOLICITUDES

5

MEMORIA DE ACTIVIDADES

2006/2007  
2007/2008

defensor universitario

Relación agrupada según la temática de las solicitudes al Defensor Universitario que comprende la actividad correspondiente a los cursos académicos 2006 - 2007 y 2007 - 2008.

Las áreas temáticas que no están precedidas del correspondiente sector se entiende que afectan a toda la comunidad universitaria y por tanto engloban las solicitudes de todos los sectores.

## **5.1 DE OFICIO**

**De acuerdo con el Reglamento del Defensor Universitario, el Defensor podrá actuar de oficio cuando tenga conocimiento de que se ha producido un mal funcionamiento que lesiona derechos o intereses legítimos.**

### **CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007**

#### **5.1.1 CARNÉ UNIVERSITARIO**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
26/04/2007	COLECTIVA	2007.OFI.CNUN/01	CARNET UNIVESITARIO

#### **5.1.2 COMPENSACIÓN SOCIAL DE MATRÍCULA**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
16/11/2006	COLECTIVA	2006.OFI.CSMT/01	COMPENSACIÓN SOCIAL MATRÍCULA

#### **5.1.3 PUBLICACIÓN DE DATOS PERSONALES**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
04/12/2006	COLECTIVA	2006.OFI.PBDP/01	PUBLICACIÓN DATOS PERSONALES

### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

#### **5.1.4 BECARIOS PDI**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
07/02/2008	COLECTIVA	2008.OFI.RBPD/01	RECONOCIMIENTO BECARIOS PDI

## **5.2 ESTUDIANTES**

### **5.2.1 ASIGNATURAS**

**Este epígrafe recopila todos aquellos casos en los que la queja o consulta versa sobre la organización de las asignaturas, criterios de impartición de las mismas, horarios, turnos, así como incidencias derivadas de su programación por parte del Centro.**

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
11/09/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/09/NEF.00/MTHON/215	CONCESIÓN MATRÍCULA HONOR

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
29/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/EUT.59/ASGTR/270	ASIGNATURAS
29/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/EUT.59/ASGTR/269	ASIGNATURAS

### 5.2.2 ACTAS

Se agrupan las quejas o consultas relacionadas con las Actas.

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
02/09/2008	INDIVIDUAL	MED/2008/09/NEF.00/SACTA/260	ACTAS

### 5.2.3 BECAS

Bajo este epígrafe se agrupan todas aquellas quejas o consultas que están relacionadas con la convocatoria, concesión, disfrute y pago de todas aquellas Becas a disposición de los alumnos, siempre que participe de las mismas la Universidad Politécnica de Madrid, bien por ser la responsable de su convocatoria, intervenir en la selección de candidatos o proceder al abono de las cantidades correspondientes a la adjudicación de la Beca.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
16/11/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/11/EUI.61/INBER/178	INCIDENCIAS BECA ERASMUS
11/12/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/12/FAC.10/BCCLB/179	BECA DE COLABORACIÓN CONVENIOS O CONTRATOS
24/01/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/01/NEF.00/BCEXC/186	BECA DE EXCELENCIA
06/02/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/02/AER.01/BCMEC/188	BECA DE MOVILIDAD MEC
23/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/TEL.09/INBCE/195	INCIDENCIAS BECAS ERASM
23/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/TEL.09/INBCE/196	INCIDENCIAS BECAS ERASMUS

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
04/12/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/12/ARQ.03/IOBEC/233	OBTENCION BECA
08/04/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/04/ARQ.03/BCERA/247	BECA ERASMUS
24/04/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/04/ARQ.03/BCERM/252	BECA ERASMUS
22/09/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/09/ARQ.03/BCADC/267	BECA DE APOYO DOCENCIA

## 5.2.4 BIBLIOTECAS

Se engloban aquí las quejas o consultas que se derivan de su utilización.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
20/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/OBP.58/FNCBT/193	FUNCIONAMIENTO BIBLIOT

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/04/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/04/ARQ.03/BIBLT/248	BIBLIOTECAS

## 5.2.5 CAMBIO DE PLAN

Se relacionan aquí cuantas consultas y quejas versan sobre los mecanismos de cambio de Plan de Estudios bien como consecuencia de la extinción de otro Plan bien por otros motivos.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
03/09/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/09/AET.51/CPLES/227	CAMBIO PLAN DE ESTUDIOS

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
01/10/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/10/NAV.08/CMPL/222	CAMBIO PLAN DE ESTUDIOS
08/10/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/10/AET.51/CMPL/225	CAMBIO PLAN DE ESTUDIOS
11/10/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/10/AET.51/CMPL/226	CAMBIO PLAN DE ESTUDIOS
05/12/2007	INDIVIDUAL	MED/2007/12/NAV.08/CPLES/232	CAMBIO PLAN DE ESTUDIOS

## 5.2.6 COMPENSACION

Este epígrafe engloba todas aquellas quejas o consultas referidas al Sistema de Compensación de Calificaciones para los alumnos de la UPM recogido en las Normas de Acceso y Matriculación.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
16/11/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/11/AER.01/JTCOM/176	JUNTA DE COMPENSACIÓN
12/12/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/12/TEL.09/JTCOM/180	JUNTA DE COMPENSACIÓN
18/12/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/12/OBP.58/JTCOM/181	JUNTA DE COMPENSACIÓN
16/02/2007	INDIVIDUAL	MED/2007/02/EUT.59/CFNLC/192	CONFLICTO FINALIZACIÓN CARRERA
21/02/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/02/EUT.59/COMPAS/194	COMPENSACIÓN ASIGNATURA
26/09/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/09/EUA.54/CRJCP/219	CRITERIOS JUNTA DE COMPENSACIÓN

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
03/10/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/10/INT.56/CPMTR/221	COMPENSACIÓN DE ASIGNATURA
31/10/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/11/AGT.52/CPASG/228	COMPENSACIÓN DE ASIGNATURA
09/04/2008	INDIVIDUAL	MED/2008/04/FAC.10/JTCMP/250	JUNTA DE COMPENSACIÓN
24/06/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/06/INT.56/JTCMP/259	JUNTA DE COMPENSACIÓN

### 5.2.7 CONVALIDACIONES

Recoge quejas o consultas en materia de convalidación de asignaturas.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
13/09/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/09/INT.56/CONVD/216	CONVALIDACIONES

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
07/03/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/03/TEL.09/ADAPT/244	ADAPTACIONES
28/03/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/03/CAM.04/INCCV/246	INCIDENCIAS EN CONVALIDACIONES
02/06/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/06/ARQ.03/CONVL/255	CONVALIDACIONES

### 5.2.8 DOCTORADO

Quedan agrupadas las quejas o consultas que han dado lugar los Cursos de Doctorado.

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
24/04/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/04/MIN.06/TSDOC/253	TESIS DOCTORAL
02/06/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/06/AGR.02/TSDCT/256	TESIS DOCTORAL

### 5.2.9 EXAMENES

Este apartado recoge todas aquellas quejas o consultas que han versado sobre los Exámenes, tanto en lo que se refiere a su diseño y convocatoria como al proceso de revisión de calificaciones.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
03/10/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/10/NEF.00/EXFNL/174	EXÁMEN FINAL
11/04/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/04/TEL.09/DSLRV/200	DENEGACIÓN SOLICITUD DE REVISIÓN
20/04/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/04/AGT.52/CREVL/201	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
19/06/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/06/FOR.55/RCEXM/205	RECLAMACION DE EXÁMEN
06/07/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/07/MON.07/NODOC/207	NO IMPARTICIÓN
31/07/2007	COLECTIVA	QUE/2007/07/OBP.58/IRPRE/212	DOCENCIA EN ASIGNATURA
10/09/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/09/TEL.09/ANLEX/213	IRREGULARIDAD REVISIÓN EXÁMEN
13/09/2007	COLECTIVA	QUE/2007/09/TEL.09/ANLEX/214	ANULACIÓN DE UN EXÁMEN
27/09/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/09/CAM.04/EXTEX/220	EXTRAVÍO DE UN EXÁMEN



## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
10/10/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/10/NEF.00/CLASG/224	EVALUACIÓN DE ASIGNATURA
24/10/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/11/TOP.60/MTHNR/230	MATRÍCULAS DE HONOR
23/01/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/01/EUT.59/EXFIN/238	EXAMENES FINALES
30/01/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/01/AGR.02/EXAME/239	EXÁMENES
12/02/2008	COLECTIVA	QUE/2008/02/EUT.59/EVEXM/240	EVALUACIÓN DE EXAMEN
26/02/2008	COLECTIVA	QUE/2008/02/INT.56/INORE/243	INCIDENCIAS ORGAN. EXÁMEN
25/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/NEF.00/EVEEXM/268	EVALUACIÓN DE EXÁMEN
29/09/2008	COLECTIVA	QUE/2008/09/EUA.54/EXMNS/271	EXAMENES

### 5.2.10 HOMOLOGACIÓN

En este apartado se relacionan las quejas o consultas efectuadas por quienes se encuentran en el proceso de homologación de su título.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
11/06/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/06/AGR.02/IRPCJ/203	IRREGULARIDADES PRUEBA DE CONJUNTO

### 5.2.11 INDICIOS DE MOBBING

Se agrupan aquellas quejas o consultas relacionadas con conductas que atentan contra la dignidad de las personas y crean un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
05/05/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/05/MIN.06/INMOB/254	INDICIOS DE MOBBING

### 5.2.12 LIBRE ELECCIÓN

En este apartado se relacionan las quejas o consultas sobre el reconocimiento y oferta de asignaturas de libre elección.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/ARQ.03/CRLEL/189	CRÉDITOS LIBRE ELECCIÓN
05/09/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/09/TEL.09//CLIEL/231	CREDITOS LIBRE ELECCION

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
10/06/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/06/NAV.08/CRLEL/257	CRÉDITOS LIBRE ELECCIÓN

### 5.2.13 MASTERS Y POSGRADO

Se relacionan las quejas o consultas que se derivan de la realización de masters y postgrado.

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
16/01/2007	COLECTIVA	CON/2007/01/EUA.54/TPOST/185	TÍTULO DE POSTGRADO
30/01/2007	COLECTIVA	QUE/2007/01/MON.07/INMST/187	INCIDENCIAS EN MASTER

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
07/11/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/11/TEL.09/INMBA/229	INCIDENCIAS EN UN CURSO MBA
24/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/MIN.06/INMST/272	INCIDENCIAS EN MASTER

### 5.2.14 MATRICULACION

Bajo este epígrafe se detallan todas aquellas quejas o consultas referidas al proceso de matriculación, así como asignación de turnos y grupos en asignaturas.

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
13/11/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/11/MIN.06/INPMT/177	INCIDENCIAS PROCESO DE MATRICULACIÓN
10/07/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/07/INT.56/MNMTR/209	MODIFICACION NORMAS MATRICULACIÓN
31/07/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/07/ARQ.03/INCMT/218	INCIDENCIAS EN LA MATRICULA
08/08/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/08/ARQ.03/INCMT/217	INCIDENCIAS EN LA MATRÍCULA

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
12/09/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/09/EUT.59/MTRCL/264	MATRICULACIÓN
16/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/AGT.52/INMAT/265	INCIDENCIAS EN LA MATRICULACIÓN
21/09/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/09/FAC.10/INMTR/266	SOBRE INCIDENCIAS EN LA

### 5.2.15 NORMATIVA DE EXÁMENES

Bajo este epígrafe se agrupan todas aquellas quejas o consultas directamente vinculadas a la Normativa de Exámenes.

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/CAM.04/NOREX/190	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE EXÁMENES
08/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/CAM.04/NOREX/191	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE EXÁMENES
03/03/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/014	NORMATIVA DE EXÁMENES
23/07/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/07/EUT.59/INCNE/211	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE EXÁMENES

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
23/02/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/02/TEL.09/INCNE/242	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE EXÁMENES
04/09/2008	COLECTIVA	QUE/2008/09/OBP.58/INCNE/263	INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE EXÁMENES

#### 5.2.16 PFC

**Recoge todas aquellas quejas o consultas derivadas de la preparación, desarrollo y defensa del Proyecto de Fin de Carrera.**

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
16/05/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/05/ARQ.03/ICSDC/202	INCIDENCIAS CUSTODIA DE DOCUMENTACIÓN
09/07/2007	INDIVIDUAL	CON/2007/07/AER.01/INCON/208	INCIDENCIAS COMPLIMIENTO CONVENIO

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/12/2007	INDIVIDUAL	CON/2008/01/AGR.02/PRFCR/236	PROYECTO FIN DE CARRERA

#### 5.2.17 PRECIOS PÚBLICOS

**Se agrupan todas aquellas quejas o consultas sobre el pago o devolución de los precios públicos.**

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
19/10/2006	INDIVIDUAL	CON/2006/10/IND.05/DEDTS/175	DERECHO A DEDUCCIÓN DE TASAS

#### 5.2.18 PROFESORADO

**Aquí quedan contempladas todas las quejas o consultas que se refieren a la relación profesor-alumno en el desarrollo del curso académico.**

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
25/02/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/009	IRREGULARIDADES EN UN DEPARTAMENTO
27/02/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/010	IRREGULARIDADES EN UN DEPARTAMENTO
27/02/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/011	IRREGULARIDADES EN UN DEPARTAMENTO
28/02/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/012	IRREGULARIDADES EN UN DEPARTAMENTO
28/02/2007	COLECTIVA	RESERVADO/013	IRREGULARIDADES EN UN DEPARTAMENTO
13/06/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/06/MON.07/CNPRF/206	CONFLICTO CON PROFESOR

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
01/10/2007 14/02/2008	INDIVIDUAL COLECTIVA	QUE/2007/10/MIN.06/INDOC/223 RESERVADO/017	EXTRACTO DE LA CONSULTA INCIDENCIAS EN DOCENCIA INDICIOS DE ABUSO DE AUTORIDAD
26/02/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/02/INT.56/PRFDO/241	PROFESORADO
01/04/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/04/INT.56/PRFDO/249	PROFESORADO
10/04/2008	INDIVIDUAL	MED/2008/04/AGT.52/PRFDO/251	PROFESORADO
10/06/2008	COLECTIVA	QUE/2008/06/EUA.54/INDOC/258	INCIDENCIAS EN DOCENCIA
19/07/2008	INDIVIDUAL	RESERVADO/018	ABUSO DE AUTORIDAD POR PARTE DEL PDI
04/09/2008	INDIVIDUAL	MED/2008/09/OBP.58/INACS/261	INDICIOS DE ACOSO

### 5.2.19 SEGURO ESCOLAR

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas derivadas del seguro escolar.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/02/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/02/MON.07/CRSVJ/198	CRITERIOS SELECCIÓN EN UN VIAJE

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
12/03/2008	INDIVIDUAL	QUE/2008/03/NEF.00/INSES/245	INCIDENCIA PRESTACIÓN SEG ESCOLAR

### 5.2.20 SERVICIOS

Se engloban aquellas quejas o consultas que se producen por la utilización de servicios que nuestra universidad crea para mejorar la vida académica de los estudiantes tales como la ayuda psicológica.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
18/12/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/12/AET.51/AYPSC/182	AYUDA PSICOLÓGICA EN LA UPM

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
02/09/2008	COLECTIVA	QUE/2008/09/AET.51/INCSR/262	INCIDENCIAS EN SERVICIO

### 5.2.21 SILENCIO ADMINISTRATIVO

Aquellas quejas o consultas que se producen cuando la universidad no responde a una solicitud o a un recurso, en el plazo que tiene establecido para ello.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
26/12/2006	INDIVIDUAL	QUE/2006/12/ARQ.03/SLADM/183	SILENCIO ADMINISTRATIVO
09/01/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/01/NEF.00/SLADM/184	SILENCIO ADMINISTRATIVO
06/06/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/06/NEF.00/SLADM/204	SILENCIO ADMINISTRATIVO
16/07/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/07/IND.05/SLADM/210	SILENCIO ADMINISTRATIVO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
19/12/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/12/MON.07/INACC/235	SILENCIO ADMINISTRATIVO
11/01/2008	INDIVIDUAL	CON/2008/01/ARQ.03/ANLTR/237	INDICIOS DE SILENCIO ADMINISTRATIVO

### 5.2.22 TÍTULOS

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas relativas a la expedición de Títulos.

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
14/12/2007	INDIVIDUAL	QUE/2007/12/TEL.09/INETT/234	INCIDENCIAS ENTREGA DE TÍTULOS

## 5.3 PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS

### 5.3.1 CONDICIONES DE TRABAJO

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas que están relacionadas con las condiciones de trabajo de los miembros del Personal de Administración y Servicios.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/11/2006	COLECTIVA	PASFN.2006.11.026	CONDICIONES LABORALES
03/07/2007	INDIVIDUAL	PASLA.2007.07.018	CONFLICTO LABORAL
30/07/2007	INDIVIDUAL	PASLA.2007.07.019	IRREGULARIDADES EN EL ÁMBITO LABORAL

### 5.3.2 CONTROL DE HORARIOS

Todas aquellas referidas a los sistemas habilitados por la Universidad para el control de horarios de trabajo.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
21/11/2006	INDIVIDUAL	PASFN.2006.11.027	TARJETA IDENTIFICATIVA DEL TRABAJADOR

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
25/03/2008	INDIVIDUAL	PASFN.2008.03.029	JORNADAS DE TRABAJO

### 5.3.3 INDICIOS DE MOBBING

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
23/01/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.01.021	SILENCIO ADMINISTRATIVO

### 5.3.4 NORMATIVA

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas como consecuencia de la aplicación de la normativa.

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
19/10/2006	INDIVIDUAL	PASFN.2006.10.025	ACTAS DE LOS CONSEJOS DE DEPARTAMENTO
10/06/2007	INDIVIDUAL	PASFN.2007.03.028	INCUMPLIMIENTO CONCESIÓN DE LICENCIA

### 5.3.5 PROMOCION

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas sobre los criterios y políticas de promoción laboral.

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
17/01/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.01.020	CONCURSO DE TRASLADO
20/06/2008	COLECTIVA	PASFN.2008.06.030	PROMOCIÓN
17/06/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.06.022	PROVISIÓN DE VACANTES
19/06/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.06.024	PROVISIÓN DE VACANTES
19/06/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.06.023	PROMOCIÓN DE VACANTES
29/07/2008	INDIVIDUAL	PASLA.2008.07.025	PROVISIÓN DE PERSONAL

## 5.4 PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

### 5.4.1 ASOCIADOS

Quedan aquí recogidas todas aquellas quejas o consultas referidas a los contratos de la figura del profesor asociado.

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
12/02/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.02.074	PROFESORES ASOCIADOS A TIEMPO COMPLETO

## 5.4.2 BECAS

Se encuadran aquellas quejas o consultas relacionadas con las becas del profesorado.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/04/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.04.082	INCIDENCIAS CONTRATO EN PRÁCTICAS

## 5.4.3 CESIÓN DE ESPACIOS

Se recogen las quejas o consultas relacionadas con la cesión de espacios.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
19/12/2006	INDIVIDUAL	RESERVADO/008	CONFLICTO CAMPUS SUR

## 5.4.4 CONDICIONES DE TRABAJO

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas que están relacionadas con las condiciones de trabajo de los miembros del Personal Docente e Investigador.

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
09/03/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.03.076	CONFLICTO ENTRE EL PERSONAL DEPARTAMENTO
26/04/2007	COLECTIVA	PRFDO.2007.04.080	CONFLICTO EN EL DEPARTAMENTO

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/10/2007	INDIVIDUAL	RESERVADO/016	INCIDENCIAS EN DEPARTAMENTO
17/12/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.12.085	CONFLICTO EN DEPARTAMENTO
29/05/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.06.096	CONTRATO LABORAL
13/06/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.06.097	PLAN CONCILIA
10/09/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.09.099	APOYO A LA DOCENCIA
27/02/2008	COLECTIVA	PRFDO.2008.02.088	IRREGULARIDADES EN LA CONTRATACIÓN
25/03/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.03.090	PROPIEDAD INTELECTUAL
31/03/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.03.091	INCIDENCIAS EN EL CENSO ELECTORAL
04/07/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.07.098	APOYO A INVESTIGACIÓN

## 5.4.5 EVALUACIÓN INVESTIGADORA

Recoge aquellas quejas o consultas derivadas de la tramitación de la evaluación investigadora.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/11/2006	INDIVIDUAL	PRFDO.2006.11.071	EVALUACIÓN LABOR INVESTIGADORA

### 5.4.6 INDICIOS DE MOBBING

Se agrupan aquí todas aquellas quejas o consultas que están enmarcadas dentro del estudio de la incidencia del "Mobbing" en la UPM presentadas por miembros del Personal Docente e Investigador.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
28/03/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.03.079	INDICIOS DE MOBBING

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
22/09/2008	COLECTIVA	PRFDO.2008.09.100	INDICIOS DE MOBBING

### 5.4.7 NORMATIVA

Se agrupan todas aquellas quejas o consultas como consecuencia de la aplicación de la normativa.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
26/04/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.04.081	INCUMPLIMIENTO NORMATIVA

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
17/07/2008	COLECTIVA	RESERVADO/019	ELECTORAL SOLICITUD EXCESIVA DE DOCUMENTACIÓN

### 5.4.8 PLAZAS

Todo lo concerniente a las Plazas del profesorado queda agrupado bajo este epígrafe.

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
08/11/2006	INDIVIDUAL	PRFDO.2006.11.070	CONFLICTO EN CONSEJO DEPARTAMENTO
28/12/2006	INDIVIDUAL	PRFDO.2006.12.072	SUSPENSIÓN DE CONTRATO
10/01/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.01.073	CONCURSO DE UNA PLAZA
12/02/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.02.075	PROFESORES HABILITADOS
21/03/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.03.077	CONCURSO PLAZA PROF ASOCIADO



### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
12/03/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.03.089	IRREGULARIDADES EN DOCUMENTO PÚBLICO
22/04/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.04.092	INCIDENCIAS CONVOCATORIA DE PLAZA

#### **5.4.9 POSTGRADO**

Se relacionan las quejas o consultas que se derivan de la realización de cursos postgrado.

### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/02/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.02.087	CURSO DE POSTGRADO

#### **5.4.10 PROCESOS ELECTORALES**

Se agrupan en este epígrafe todas aquellas quejas o consultas derivadas de los procesos electorales.

### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
06/05/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.05.094	CONVOCATORIA ELECCIONES
06/05/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.05.093	PRESENTACIÓN DE 31/03/2008
	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.03.091	SOBRE INCIDENCIAS EN EL CENSO ELECTORAL
24/01/2008	INDIVIDUAL	PRFDO.2008.01.086	SOBRE INCIDENCIAS EN EL CENSO CANDIDATURAS

#### **5.4.11 RETRIBUCIÓN**

Todas las quejas o consultas derivadas de la tramitación de las nóminas.

### **CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007**

FECHA	TIPO	EXPEDIENTE	EXTRACTO DE LA CONSULTA
27/03/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.03.078	RECONOCIMIENTO DE TRIENIOS
27/09/2007	INDIVIDUAL	PRFDO.2007.09.084	COTIZACIÓN SEGURIDAD SOCIAL

SINOPSIS DE ASUNTOS  
TRAMITADOS

6

MEMORIA DE ACTIVIDADES

defensor universitario

2006/2007  
2007/2008

Descripción más amplia de cada uno de los casos tramitados durante los cursos académicos **2006 – 2007** y **2007 – 2008**.

**“Artículo 38. (Reglamento de Funcionamiento del Defensor Universitario)**

**2. La Memoria contendrá una sinopsis de los asuntos tramitados por el Defensor Universitario, exponiendo su naturaleza y el sentido general de las quejas recibidas en la Oficina, así como el resultado de las gestiones realizadas, sin entrar en el contenido detallado de cada uno de los asuntos como garantía de confidencialidad.”**

**CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007**

**CARNÉ UNIVERSITARIO**

**EXPEDIENTE:** 2007.OFI.CNUN/01

**Resumen:** Estudio sobre las incidencias que se producen en el proceso de adquisición del carné universitario.

**Resultado:** ABIERTO

**COMPENSACIÓN SOCIAL**

**EXPEDIENTE:** 2006.OFI.CSMT/01

**Resumen:** Estudio de las Ayudas al Estudio y del Sistema de Compensación Social de Matrícula para los miembros de la Comunidad Universitaria.

**Resultado:** ABIERTO

**PUBLICACIÓN DE DATOS PERSONALES**

**EXPEDIENTE:** 2006.OFI.PBDP/01

**Resumen:** Estudio sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 14 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal en nuestra Universidad.

**Resultado:** ABIERTO

**CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**PUBLICACIÓN DE DATOS PERSONALES**

**EXPEDIENTE:** 2006.OFI.PBDP/01

**Resumen:** Estudio sobre el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de 14 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal en nuestra Universidad.

**Resultado:** ABIERTO

## 6.1 ESTUDIANTES

### 6.1.1 EST\_ACTAS

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** MED/2008/09/NEF.00/SACTA/260

Resumen: Solicita una mediación para la resolución de un conflicto, surgido debido a un error administrativo.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### 6.1.2 EST\_ASIGNATURAS

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/09/NEF.00/MTHON/215

Resumen: Presenta una queja sobre los criterios adoptados por un profesor para la concesión de Matrículas de Honor.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/EUT.59/ASGTR/269

Resumen: Presenta una queja sobre la imposibilidad en su centro de compensar asignaturas ente bloques.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/EUT.59/ASGTR/270

Resumen: Presenta una queja sobre la imposibilidad en su centro de compensar asignaturas ente bloques.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

### 6.1.3 EST\_BECAS

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/11/EUI.61/INBER/178

Resumen: Presenta una queja sobre el cambio de criterios de admisión a una beca, una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/12/FAC.10/BCCLB/179

Resumen: Se queja de trato recibido por parte del personal del departamento en el que ha disfrutado de una beca, sin que el responsable de dicho departamento, teniendo conocimiento del asunto, haya actuado.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2007/01/NEF.00/BCEXC/186

Resumen: Hace una consulta sobre los criterios seguidos para cambiar las bases reguladoras de las convocatorias de ayuda al estudio, para alumnos con aprovechamiento académico excelente.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2007/02/AER.01/BCMEC/188

Resumen: Solicita una consulta referente a la Orden del Ministerio de Educación y Ciencia en la que se convocan beca de movilidad, cuyos beneficiarios son los alumnos que cursen sus estudios en centros ubicados en una comunidad autónoma, distinta de la que residen.

Resultado: EN SUSPENSO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/TEL.09/INBCE/195

Resumen: Que siendo requisito en el centro ser alumno de segundo ciclo para poder disfrutar de una Beca Erasmus, se les deniega a los alumnos de cuarto curso.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/TEL.09/INBCE/196

Resumen: Que siendo requisito en el centro ser alumno de segundo ciclo para poder disfrutar de una Beca Erasmus, se nos ha excluido a los alumnos de cuarto curso.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/03/TEL.03/INBCE/197

Resumen: Que siendo requisito en el centro ser alumno de segundo ciclo para poder disfrutar de una Beca Erasmus, se les deniega a los alumnos de cuarto curso.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/015

Resumen: Presenta una queja sobre los criterios que utiliza el coordinador de las Becas Erasmus de su centro

Resultado: ABIERTO

**CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/12/ARQ.03/IOBEC/233

Resumen: Se queja sobre la anulación de la exención de becario, por no cumplir el número mínimo de créditos, que se ha de estar matriculado.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/04/ARQ.03/BCERA/247

Resumen: Pone de manifiesto incidencias en la asignación de las Becas Erasmus en su centro.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/04/ARQ.03/BCERM/252

Resumen: Expone que en su centro no se cumplen estrictamente los criterios establecidos, para ser beneficiario de una beca.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** CON/2008/09/ARQ.03/BCADC/267

Resumen: Plantea una consulta sobre la legalidad de utilizar las dotaciones económicas asignadas a las becas de apoyo a la docencia, en Cursos de Doctorado.

Resultado: ABIERTO

#### 6.1.4 EST\_BIBLIOTECAS

##### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/OBP.58/FNCBT/193

Resumen: Presenta una queja del mal funcionamiento del sistema de préstamo bibliotecario, con ausencia de personal, en una determinada franja horaria, a pesar de existir una beca que cubre dicho horario.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

##### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/04/ARQ.03/BIBLT/248

Resumen: Inadmisión a trámite de acuerdo con el Reglamento del Defensor Universitario.

Resultado: RECHAZADA

#### 6.1.5 EST\_CAMBIO DE PLAN

##### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** CON/2007/09/AET.51/CPLES/227

Resumen: Solicita una consulta sobre la extinción del plan de estudios que está cursando.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

##### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/10/NAV.08/CMPL/222

Resumen: Expone que a consecuencia del incumplimiento de los requisitos que exige su Centro, no puede proseguir sus estudios en el Plan de Estudios que está cursando.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/10/AET.51/CMPL/225

Resumen: Expone que debido al incumplimiento de los requisitos, debe cambiarse de Plan de Estudios lo que supone un aumento considerable de asignaturas.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/10/AET.51/CMPL/226

Resumen: Expone que debido al incumplimiento de los requisitos, debe cambiarse de Plan de Estudios lo que supone un aumento considerable de asignaturas.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** MED/2007/12/NAV.08/CPLES/232

Resumen: Expone que debido a la extinción del plan de estudios que estaba cursando, el número de asignaturas pendientes de aprobación, se ha aumentado considerablemente.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

## 6.1.6 EST\_COMPENSACION

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/11/AER.01/JTCOM/176

Resumen: Se queja de no haber sido valorado su expediente completo por la Junta de Compensación.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/12/TEL.09/JTCOM/180

Resumen: Al no concederle la compensación de la última asignatura y, estar realizando el Proyecto Fin de Carrera en el extranjero, le surge el inconveniente de no poder examinarse, como consecuencia de la distancia, sin que el Centro le dé una solución.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/12/OBP.58/JTCOM/181

Resumen: Manifiesta que a consecuencia de un error en el procedimiento por parte de la Junta de Compensación, no le se ha compensado la última asignatura.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2007/02/EUT.59/CMPAS/194

Resumen: Plantea una consulta relativa a si existe alguna imposibilidad de participación en los procesos selectivos de las administraciones públicas, al compensar la última asignatura de la carrera.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/09/EUA.54/CRJCP/219

Resumen: Formula una queja sobre los requisitos que se adoptan en su centro para poder compensar la última asignatura de la carrera en la Junta de Compensación.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** MED/2007/02/EUT.59/CFNLC/192

Resumen: Manifiesta que cumpliendo todos los requisitos para compensar la última asignatura de la carrera, la Junta de Compensación le ha notificado, la no compensación.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** CON/2007/10/INT.56/CPMTR/221

Resumen: Solicita información sobre como reclamar una compensación parcial.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/11/AGT.52/CPASG/228

Resumen: Plantea una queja sobre el procedimiento que se lleva a cabo, para la compensación de una asignatura.

Resultado: EN SUSPENSO

**EXPEDIENTE:** MED/2008/04/FAC.10/JTCMP/250

Resumen: Se queja del incumplimiento de la programación docente por parte de un Departamento de su centro.

Resultado: EN SUSPENSO

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/06/INT.56/JTCMP/259

Resumen: Plantea una queja sobre el proceso de evaluación que se lleva a cabo, en una asignatura de su Centro.

Resultado: ABIERTO

### 6.1.7 EST\_CONVALIDACIONES

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** CON/2007/09/INT.56/CONVD/216

Resumen: Requiere orientación sobre los trámites que deber de realizar para solicitar las calificaciones numéricas de las asignaturas convalidadas.

Resultado: ABIERTO

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/03/TEL.09/ADAPT/244

Resumen: Manifiesta una queja referente a la no adaptación de una asignatura.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/03/CAM.04/INCCV/246

Resumen: Presenta una queja sobre la denegación de una convalidación.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** CON/2008/06/ARQ.03/CONVL/255

Resumen: Solicita información sobre las posibles convalidaciones de los alumnos "free mover".

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

### 6.1.8 EST\_DOCTORADO

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/04/MIN.06/TSDOC/253

Resumen: Alerta sobre la situación creada en torno a las Tesis Doctorales, en un Departamento.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2008/06/AGR.02/TSDCT/256

Resumen: Presenta una consulta referente al proceso de cambio de Director de una Tesis Doctoral.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### 6.1.9 EST\_EXAMENES

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/10/NEF.00/EXFNL/174

Resumen: Plantea una queja relativa a la imposibilidad de poder examinarse debido a una lesión.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE



**EXPEDIENTE: QUE/2007/04/TEL.09/DSLRV/200**

Resumen: Denuncia que en un Departamento de su Centro, la Normativa de exámenes no se aplica rigurosamente y, en ciertos casos, los alumnos resultan perjudicados.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: QUE/2007/04/AGT.52/CREVL/201**

Resumen: Plantea una queja respecto a los criterios de evaluación que se aplican en un departamento, en los que no se valora por igual a todos los alumnos.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: QUE/2007/06/FOR.55/RCEXM/205**

Resumen: Expone un conflicto surgido con el profesor de una asignatura, en relación a la solicitud de examinarse en fecha distinta al examen programado.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: QUE/2007/07/MON.07/NODOC/207**

Resumen: Denuncia que han sido lesionados los derechos de los alumnos al no recibir la docencia de una asignatura, sin que hallan puesto los medios necesarios para solucionarlo.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: QUE/2007/07/OBP.58/IRPRE/212**

Resumen: Plantean una queja sobre el incumplimiento de la normativa de exámenes por parte de los profesores de una asignatura.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE: QUE/2007/09/TEL.09/ANLEX/213**

Resumen: Presentan una queja sobre el perjuicio que les ha ocasionado la publicación de los resultados de un examen en la página Web de un departamento.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE: QUE/2007/09/TEL.09/ANLEX/214**

Resumen: Presentan una queja sobre el perjuicio que les ha ocasionado la publicación de los resultados de un examen en la página Web de un departamento.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: QUE/2007/09/CAM.04/EXTEX/220**

Resumen: Presentan una queja sobre el perjuicio que les ha ocasionado la publicación de los resultados de un examen en la página Web de un departamento.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: CON/2007/07/AER.01/INCON/208**

Resumen: Plantea una queja sobre el incumplimiento de un convenio existente en su centro que le imposibilita poder examinarse.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE: QUE/2007/10/NEF.00/CLASG/224**

Resumen: Solicita una modificación de las Actas de una asignatura.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE: CON/2007/11/TOP.60/MTHNR/230INDIVIDUAL**

Resumen: Presenta una queja sobre como se aplica en su Centro la concesión de Matrículas de Honor.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2008/01/EUT.59/EXFIN/238

Resumen: Debido a circunstancias personales presenta una queja relativa al proceso de evaluación.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2008/01/AGR.02/EXAME/239

Resumen: Realiza una consulta sobre la potestad de acceso a un examen.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/02/EUT.59/EVEXM/240

Resumen: Solicita que debido a un error en la interpretación de la Normativa de Matriculación, se le tenga en cuenta la evaluación realizada de una asignatura.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/02/INT.56/INORE/243

Resumen: Expresan su malestar por la falta de organización de un Departamento en el desarrollo de sus exámenes, consistente en la falta de puntualidad del responsable para hacer los exámenes y falta de material para realizar la prueba.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/NEF.00/EVEEXM/268

Resumen: Expone que en la evaluación de un examen, el profesor responsable de la asignatura, no le ha corregido parte de dicho ejercicio.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/EUA.54/EXMNS/271

Resumen: Expone que solicitando una copia de un examen realizado en una asignatura, el profesor responsable, a desestimado su petición.

Resultado: ABIERTO

### 6.1.10 EST\_HOMOLOGACIÓN

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/06/AGR.02/IRPCJ/203

Resumen: Denuncia las irregularidades que se han producido, en la prueba de conjunto para la homologación de un título.

Resultado: ABIERTO

### 6.1.11 EST\_INDICIOS DE MOBBING

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/05/MIN.06/INMOB/254

Resumen: Denuncia el acoso recibido en un proceso electoral.

RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** MED/2008/09/OBP.58/INACS/261

Resumen: Solicita la iniciación de un proceso de mediación, como consecuencia de un indicio de acoso.

Resultado: ABIERTO

### 6.1.12 EST\_LIBRE ELECCIÓN

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/ARQ.03/CRLEL/189

Resumen: Presenta una queja sobre la denegación de reconocimiento de créditos de libre elección, denuncia que se ofertan becas con créditos de libre elección que posteriormente deniegan argumentado que dichos créditos no han sido aprobados.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/09/TEL.09//CLIEL/231

Resumen: Denuncia que no se cumple en su centro la normativa de la Junta de Compensación, impidiendo poder presentar la última asignatura a compensación, debido a que le faltan créditos de Libre Elección.

Resultado: ABIERTO

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/06/NAV.08/CRLEL/257

Resumen: Realiza una queja sobre el reconocimiento de Créditos de libre configuración.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

### 6.1.13 EST\_MATRICULACION

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/11/MIN.06/INPMT/177

Resumen: Plantea una queja sobre el programa informático de matriculación que en determinados casos ocasiona errores.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/07/INT.56/MNMTR/209

Resumen: Se queja de la excesiva documentación que debe aportar el alumno cuando pretende acceder a un segundo ciclo, procedente de la propia Universidad Politécnica de Madrid.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/07/ARQ.03/INCMT/218

Resumen: Denuncia tanto la falta de veracidad en la información que se facilita a los alumnos en el proceso de matriculación, así como el incumplimiento de la ley 30/1992 a efecto de notificaciones.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/08/ARQ.03/INCMT/217

Resumen: Denuncia que en el proceso de matriculación, en ciertas ocasiones no se tramita el proceso, lo que da lugar a que los alumnos no reciban la carta de pago correspondiente, ni se les notifique en ningún momento de las incidencias que se han producido.

Resultado: ABIERTO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** CON/2008/09/EUT.59/MTRCL/264

Resumen: Realiza una consulta sobre la posibilidad de matricularse fuera de plazo.

Resultado: RECHAZADA

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/AGT.52/INMAT/265

Resumen: Se queja del mal funcionamiento del proceso de matriculación on line, que le ha ocasionado la imposibilidad de matricularse de las asignaturas elegidas.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/FAC.10/INMTR/266

Resumen: Se queja del incumplimiento del plazo de preinscripción de un Master.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### 6.1.14 EST\_MASTER Y POSTGRADO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/11/TEL.09/INMBA/229

Resumen: Plantea una queja relativa al cambio de horario del master, sin que se halla avisado a los estudiantes con suficiente antelación, tal y como establece la información del citado master.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/MIN.06/INMST/272

Resumen: Plantea una queja sobre errores en la informatización de una matrícula.

Resultado: EN SUSPENSO

### 6.1.15 EST\_NORMATIVA EXÁMENES

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/CAM.04/NOREX/191

Resumen: Plantea una queja sobre el incumplimiento de la Normativa de Exámenes por parte de los profesores de una asignatura.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/CAM.04/NOREX/190

Resumen: Denuncia que la Comisión Asesora de Reclamaciones de un Departamento de su centro no tiene en cuenta las alegaciones presentadas por los alumnos.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/014

Resumen: Denuncia que en la revisión de exámenes de una asignatura se realiza de forma colectiva y consiste en dar una copia del examen al alumno con una hoja de soluciones.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/07/EUT.59/INCNE/211

Resumen: Inicia una queja sobre el incumplimiento del Art. 17.1 de la normativa de exámenes relativa a la revisión de exámenes.

Resultado: ABIERTO

### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** CON/2008/02/TEL.09/INCNE/242

Resumen: Pone de manifiesto que se ha incumplido la Normativa de Exámenes en un departamento de su centro.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/OBP.58/INCNE/263

Resumen: Manifiestan que el profesorado de una asignatura de su carrera, incumple la Normativa de exámenes vigente.

Resuelto: RESUELTA FAVORABLEMENTE

#### **6.1.16 EST\_PFC**

### **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** CON/2008/01/AGR.02/PRFCR/236

Resumen: Inadmisión a trámite de acuerdo con el Reglamento del Defensor Universitario.

Resultado: RECHAZADA

#### **6.1.17 EST\_PROFESORADO**

### **CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007**

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/009

Resumen: Denuncian las múltiples irregularidades que se producen, en ciertas unidades docentes, de un departamento del Centro.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/011

Resumen: Denuncian las múltiples irregularidades que se producen, en ciertas unidades docentes, de un departamento del Centro.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/010

Resumen: Denuncian las múltiples irregularidades que se producen, en ciertas unidades docentes, de un departamento del Centro.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/013

Resumen: Denuncian las múltiples irregularidades que se producen, en ciertas unidades docentes, de un departamento del Centro.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/012

Resumen: Denuncian las múltiples irregularidades que se producen, en ciertas unidades docentes, de un departamento del Centro.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/06/MON.07/CNPRF/206

Resumen: Plantea una queja sobre el trato recibido por parte de una profesor.  
Resultado: EN SUSPENSO

**CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/10/MIN.06/INDOC/223

Resumen: Denuncia que el docente responsable de la asignatura, se ha negado a impartirla.  
Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/017

Resumen: Pone de manifiesto un abuso de autoridad.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/02/INT.56/PRFDO/241

Resumen: Presenta una queja por la falta de respecto de un profesor de su centro hacia los alumnos.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/04/INT.56/PRFDO/249

Resumen: Presenta una queja sobre la falta de profesorado en su centro, que está ocasiona la suspensión de clases.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** MED/2008/04/AGT.52/PRFDO/251

Resumen: Presenta una queja sobre los criterios de evaluación y el trato incorrecto que reciben los alumnos, por parte de un docente.  
Resultado: EN SUSPENSO

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/018

Resumen: Pone de manifiesta el trato denigrante llevado a cabo por parte de un profesor con sus alumnos.  
Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/06/EUA.54/INDOC/258

Resumen: Presenta una queja sobre la falta de profesorado en su centro, que está ocasionando irregularidades que afectan al alumnado, en su desarrollo y aprendizaje.  
Resultado: ABIERTO

### 6.1.18 EST\_SEGURO ESCOLAR

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/02/MON.07/CRSVJ/198

Resumen: Manifiesta su disconformidad sobre los requisitos adoptados por el profesor de la asignatura, para poder disfrutar de un viaje de prácticas.

Resultado: RECHAZADA

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/03/NEF.00/INSES/245

Resumen: Pone de manifiesto el mal trato que reciben los alumnos por parte de las clínicas que son asignadas por el Seguro Escolar.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

### 6.1.19 EST\_SERVICIOS

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/12/AET.51/AYPSC/182

Resumen: Pone de manifiesto que, nuestra Universidad está dentro del pequeño grupo de universidades que no dispone de un servicio de atención psicológica.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2008/09/AET.51/INCSR/262

Resumen: Se queja del mal funcionamiento del servicio de cafetería de su centro.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### 6.1.20 EST\_SILENCIO ADMINISTRATIVO

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** QUE/2006/12/ARQ.03/SLADM/183

Resumen: Manifiesta que se ha producido un silencio administrativo a su solicitud, incumpléndose el Artículo 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/01/NEF.00/SLADM/184

Resumen: Se queja de que se está produciendo un silencio administrativo y no se dicta resolución a la reclamación presentada.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/06/NEF.00/SLADM/204

Resumen: Ante un proceso de tramitación de una Tesis Doctoral, presenta una queja en la que manifiesta, que ha Producido silencio administrativo.  
Resultado: RECHAZADA

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/07/IND.05/SLADM/210

Resumen: Ante un proceso de tramitación de una Tesis Doctoral, presenta una queja en la que manifiesta, que ha Producido silencio administrativo.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/05/ARQ.03/ICSDC/202

Resumen: Plantea una queja sobre el incumplimiento que se ha producido en su Centro, relativo a la custodia de los documentos que forman parte de un expediente académico.  
Resultado: ABIERTO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/12/MON.07/INACC/235

Resumen: Plantea una queja sobre el silencio administrativo, al no resolverse el recurso interpuesto.  
Resuelto: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** CON/2008/01/ARQ.03/ANLTR/237

Resumen: Plantea una queja sobre el silencio administrativo, al no resolverse el recurso interpuesto.  
Resultado: ABIERTO

### 6.1.21 EST\_TÍTULOS

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** QUE/2007/12/TEL.09/INETT/234

Resumen: Expresa su malestar por la tardanza en la emisión del Título de Ingeniero, debido a una paralización en el proceso, por causas no imputables al alumno.  
Resultado: EN SUSPENSO

## 6.2 PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

### 6.2.1 PAS\_CONDICIONES DE TRABAJO

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PASFN.2006.11.026

Resumen: Denuncian que el contenido de las pruebas selectivas no corresponde con el Cuerpo objeto de las pruebas.  
Resultado: ABIERTO



**EXPEDIENTE:** PASLA.2007.07.018

Resumen: Manifiesta un conflicto laboral con sus superiores.  
Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** PASLA.2007.07.019

Resumen: Se quejan de que en su modalidad de contratación no aparecen contemplados determinados derechos laborales.  
Resultado: ABIERTO

### 6.2.2 PAS\_CONTROL DE HORARIOS

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PASFN.2006.11.027

Resumen: Denuncia la imposición por parte de la Universidad de un logotipo de una empresa, en la tarjeta identificativa de los trabajadores.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** PASFN.2008.03.029

Resumen: Manifiesta que se le ha comunicado que debe iniciar su jornada laboral a una hora determinada, lo que supone una discriminación frente al resto de personal.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

### 6.2.3 PAS\_INDICIOS DE MOBBING

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.01.021

Resumen: Debido a circunstancias personales presenta una queja relativa al proceso de evaluación.  
Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### 6.2.4 PAS\_NORMATIVA

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PASFN.2006.10.025

Resumen: Solicita asesoramiento sobre la aprobación de las actas en los Consejos de Departamento.  
Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PASFN.2007.03.028

Resumen: Plantea el interesado que amparado por el RD 605/1999 de regulación complementaria de los procesos electorales, y solicitado en plazo la correspondiente licencia, se ha producido un silencio administrativo.  
Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

## 6.2.5 PAS\_PROMOCIÓN

### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.01.020

Resumen: Se queja de la resolución tomada, en un concurso de traslado.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.06.022

Resumen: Presenta una queja sobre la discrecionalidad técnica de los tribunales, en las pruebas de provisión de vacantes.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.06.024

Resumen: Presenta una queja sobre la discrecionalidad técnica de los tribunales, en las pruebas de provisión de vacantes.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.06.023

Resumen: Presenta una queja sobre la discrecionalidad técnica de los tribunales, en las pruebas de provisión de vacantes.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PASFN.2008.06.030

Resumen: Manifiesta su malestar por no encontrarse incluido su puesto de trabajo, en el acuerdo de promoción firmado entre Gerencia y la Junta de Personal.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PASLA.2008.07.025

Resumen: Solicita información sobre el estado en que se encuentra los procesos de provisión de plazas.  
Resultado: ABIERTO

## 6.3 PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

### 6.3.1 PDI\_ASOCIADOS

### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.02.074

Resumen: Solicita que se adopten las medidas necesarias para facilitar más medios con el fin de mejorar la formación de los doctorandos.  
Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### 6.3.2 PDI\_BECAS

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.04.082

Resumen: Plantea una queja sobre las condiciones en las que se encuentra al realizar una beca de investigación.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### 6.3.3 PDI\_CESION DE ESPACIOS OTRAS ACTIVIDADES

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/008

Resumen: Presenta una queja sobre los conflictos existentes en el Campus Sur a causa de la cesión de espacios entre los diferentes centros.

Resultado: EN SUSPENSO

### 6.3.4 PDI\_CONDICIONES DE TRABAJO

#### CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.03.076

Resumen: Denuncia que no se le permite el acceso al Cuerpo de Profesores Titulares de Universidad incumpliendo la disposición adicional segunda de la L.O. 4/2007.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.04.080

Resumen: Manifiestan la situación de conflicto existente entre el personal de un departamento en relación con la distribución de espacios, recursos materiales y económicos.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.07.083

Resumen: Plantea una queja sobre un conflicto surgido con el coordinador de una asignatura en la que imparte docencia.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/016

Resumen: Plantea un problema surgido en su puesto de trabajo.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.12.085

Resumen: Inadmisión a trámite de acuerdo con el Reglamento del Defensor Universitario.

Resultado: RECHAZADA

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.02.088

Resumen: Presentan una queja relativa a que no se están adecuando los contratos del personal investigador con la legislación vigente.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.03.090

Resumen: Presenta una queja relativa a la titularidad de los derechos de propiedad intelectual derivados de sus trabajos de investigación.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.06.096

Resumen: Realiza una consulta relativa sobre los contratos de los profesores asociados.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.06.095

Resumen: Presenta una queja sobre la paralización del procedimiento relativo al cambio de dedicación.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.06.097

Resumen: Solicita información sobre el Plan Concilia para el PDI.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.07.098

Resumen: Solicita información acerca de la existencia en nuestra universidad de un servicio de apoyo a la investigación.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.09.099

Resumen: Presenta una queja relativa al silencio administrativo que se ha producido, que imposibilita la realización de su labor docente.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### 6.3.5 PDI\_EVALUACION INVESTIGADORA

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2006.11.071

Resumen: Solicita orientación sobre la evaluación de la labor investigadora, ya que no se le ha concedido su solicitud de evaluación.

Resultado: ABIERTO

### 6.3.6 PDI\_MOBBING

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.03.079

Resumen: Denuncia la existencia de un indicio de Mobbing.

Resultado: EN SUSPENSO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.09.100

Resumen: Denuncia una situación de acoso sobre su persona.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### 6.3.7 PDI\_NORMATIVA

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.04.081

Resumen: Se plantea una consulta sobre el incumplimiento del Art. 53 de los Estatutos de la UPM, sobre la celebración de las sesiones de la Junta de Escuela o Facultad.

Resultado: ABIERTO

## CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** RESERVADO/019

Resumen: Se queja de la excesiva documentación que se solicita, en los procesos concursos de plazas de profesorado.

Resultado: ABIERTO

### 6.3.8 PDI\_PLAZAS

## CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2006.11.070

Resumen: Presenta una queja sobre el procedimiento de aprobación de acuerdos en Consejo de Departamento.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2006.12.072

Resumen: Manifiesta su malestar por la suspensión de su contrato como profesor asociado y solicita asesoramiento sobre los trámites a realizar.

Resultado: EN SUSPENSO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.01.073

Resumen: Pone en conocimiento que sacada una plaza a concurso, no se ha constituido la Comisión de Selección.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.02.075

Resumen: Pone en conocimiento que sacada una plaza a concurso, no se ha constituido la Comisión de Selección.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.03.077

Resumen: Manifiesta las incidencias acaecidas en la selección de una plaza de profesor asociado.

Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

## **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.03.089

Resumen: Pone de manifiesto que como consecuencia de un error en un documento público, la publicación de su nombramiento se ha visto retrasado, paralizando sus trámites administrativos.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.04.092

Resumen: Denuncia un mal funcionamiento en los procesos de contratación de plazas del PDI.

Resultado: ARCHIVADO EXPEDIENTE

### **6.3.9 PDI\_RETRIBUCION**

## **CURSO ACADÉMICO 2006 - 2007**

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.03.078

Resumen: Solicita una consulta sobre el reconocimiento de los servicios prestados a la administración, con anterioridad a su ingreso en la UPM.

Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2007.09.084

Resumen: Denuncia que cuando se accede a un nuevo cuerpo docente se produce un plazo donde no se cotiza debido al retraso que existe en su tramitación hasta que dicho contrato surte efectos en la Seguridad Social.

Resultado: ABIERTO

### **6.3.10 PDI\_POSTGRADO**

## **CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008**

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.02.087

Resumen: Expone que habiendo realizado los trámites necesarios para organizar un Curso de Postgrado, dicha documentación se encuentra retenida sin que se le haya comunicado por escrito.

Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

### 6.3.11 PDI\_PROCESOS ELECTORALES

#### CURSO ACADÉMICO 2007 - 2008

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.01.086

Resumen: Manifiesta la existencia de errores en el censo provisional respecto a un grupo.  
Resultado: RESUELTA FAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.03.091

Resumen: Denuncia las reiteradas irregularidades existentes en la composición del censo electoral.  
Resultado: ABIERTO

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.05.094

Resumen: Denuncia un incumplimiento de la Normativa Electoral vigente.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

**EXPEDIENTE:** PRFDO.2008.05.093

Resumen: Denuncia irregularidades en el proceso electoral de un Departamento de su Centro.  
Resultado: RESUELTA DESFAVORABLEMENTE

INFORMES, ESTUDIOS  
Y DOCUMENTOS



MEMORIA DE ACTIVIDADES

defensor universitario

2006/2007  
2007/2008



# CARNET UNIVERSITARIO

## I. INTRODUCCIÓN

La figura del Defensor Universitario, establecida en la Vigente LOMLOU tiene como finalidad la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y, en este sentido, este informe llama la atención sobre un proceso, **el de identificación como miembro de la comunidad universitaria** de la Universidad Politécnica de Madrid, cuyo funcionamiento, independientemente de las legítimas y razonables consideraciones esgrimidas por los servicios implicados (Rectorado y Secretaría de Centro), debería mejorarse empleando los medios tecnológicos puestos a disposición para otras actividades.

Apuntar que, como consecuencia del Expediente PASFN.2005.03.016, se remitió carta al Vicerrector de Nuevas Tecnologías y Servicios en septiembre de 2005, recibándose contestación en el sentido de mejorar el proceso de emisión del CU.

## II. SITUACIÓN ACTUAL

Si bien **no es objeto del presente Informe analizar en profundidad los procedimientos** para la emisión del carné universitario (en adelante **CU**), cuya expedición alcanza a todos los sectores de la Comunidad Universitaria, sí cabe hacer mención que las estadísticas al respecto arrojan un número sensible de anomalías que, si bien en el conjunto de emisiones representan un escaso porcentaje, excluyen, al que se ve afectado, **de disfrutar con normalidad de las ventajas asociadas a su utilización, además de privarle (temporalmente) de la posibilidad de identificarse como miembro de la comunidad universitaria a la que pertenece.**

Si es objeto de de este informe, en cambio, **alertar y recomendar la mejora de este servicio incorporando mecanismos que faciliten la labor a todas las partes implicadas al haberse** recibido quejas individuales al respecto que invitan a adoptar alguna medida para evitar **retrasos de varios meses en la emisión del CU**, especialmente en el caso de los alumnos, sector más numeroso, donde cabe por lo demás mayor probabilidad de error.

### III. PUBLICIDAD INFORMACIÓN

Cabe indicar que la localización de la información referida al CU está a dos enlaces de la página principal y por tanto resulta **fácil informarse de las características del mismo**. A su vez, consta un teléfono de contacto del Departamento o personal responsable del tema lo que ofrece un contacto directo.

De hecho, la base de este informe proviene, en lo que se refiere a los datos objetivos, de la información proporcionada directamente por responsables e implicados en el proceso así como lo publicado en el siguiente enlace Institucional: <http://www.upm.es/laupm/carneupm/>

**SE RECOMIENDA incluir algún procedimiento automatizado** empleando el punto de inicio de tal forma que el interesado pueda iniciar el procedimiento y conocer el estado de tramitación de su incidencia, en su caso.

### IV. RECOMENDACIÓN DE OFICIO

Sin entrar en si los medios humanos y materiales destinados a la atención, emisión y resolución de incidencias relativas CU son suficientes, se sugiere, con carácter general, la **AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS REFERIDOS AL CARNET UNIVERSITARIO**, (dicha automatización como indica la Recomendación debería comprender tanto la fase de emisión como de resolución de incidencias y, parece conveniente activar un enlace en el punto de inicio, a la aplicación desarrollada *ad hoc*).

Como complemento a la citada RECOMENDACIÓN, Facilitar medios alternativos de obtención de la Identificación cuando la emisión por los medios convencionales conlleve retrasos o incidencias difíciles de determinar.

### V. DOCUMENTACIÓN

- *Convenio suscrito con el Banco Santander para la emisión del CU e instalación de PIU en los Centros y Rectorado de la Universidad Politécnica de Madrid.*
- *Información institucional.*

# COMPENSACIÓN DE MATRÍCULA Y AYUDAS AL ESTUDIO

## I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Politécnica de Madrid viene ofreciendo a su personal una serie de Ayudas económicas dentro del Plan de Acción Social, Salud Laboral y Derechos Sindicales.

## II. SITUACIÓN ACTUAL

Estas Ayudas contemplan, para el caso de familiares, una serie de casos en los que pueden beneficiarse de Ayudas al estudio y Compensación de Matrícula, sin necesidad de pertenencia a la Comunidad Universitaria de quien da origen al derecho de percepción de las mismas, esto es, en caso de fallecimiento del trabajador mientras estaba en activo. (Anexo IX. Base segunda. Punto 2, apartado c) de la Convocatoria de Ayudas de Acción Social.)

Este gesto ofrece una excelente oportunidad de modificar el apartado c) **incluyendo la situación de jubilación y la de declaración de Invalidez Absoluta o Gran Invalidez**, que podría matizarse, en el caso de jubilación, restringiéndola a aquellos trabajadores que hubieran prestado 25 años de servicio a la UPM.

Esta medida estaría más acorde con el perfil social actual en el que se tienen hijos a una edad más tardía y por tanto, pueden beneficiarse de las ayudas una vez producida la jubilación, tras haber prestado al menos 25 años de servicio a la UPM. Es interesante reflexionar, ya que las actuales Bases de la Convocatoria de Acción Social, establecen en su Anexo IX: DISPOSICIONES COMUNES, que:

***Serán beneficiarios de la presente ayuda, salvo que se indique lo contrario en las bases específicas, además de los empleados públicos:***

.....

***c) Los hijos hasta 26 años inclusive, de aquellos trabajadores que hayan fallecido estando en activo, exclusivamente en lo relativo al ANEXO IV Punto 2 "AYUDA AL ESTUDIO" y al ANEXO V "COMPENSACIÓN SOCIAL DE***

***MATRÍCULA". En este apartado , serán elevados a la consideración de la Mes, los casos comprendidos ente los 26 y 28 años inclusive.***

En consecuencia, el empleado público que se encuentra en situación de jubilación pierde el derecho a que sus descendientes puedan beneficiarse de la Compensación Social de Matrícula y sin embargo si se hubiera producido su fallecimiento antes de llegar a la situación de jubilación, sería tomado en consideración por la Mesa de Acción Social.

### **III. RECOMENDACIÓN DE OFICIO**

Modificar puntualmente las Bases de la Convocatoria de Ayudas de Acción Social [Anexo IX, Base Segunda, Punto 2 apartado c)] en el sentido de incluir como origen del derecho a percibir las, en el caso de Ayudas al Estudio y Compensación Social de Matrícula, a los hijos hasta 26 años inclusive, del personal jubilado que haya prestado al menos 25 años de servicio a la UPM o con declaración de Invalidez Absoluta o Gran Invalidez.

### **DOCUMENTACIÓN**

- Bases de la Convocatoria de Acción Social de la Universidad Politécnica de Madrid.

# PUBLICACIÓN DE DATOS PERSONALES

## I. INTRODUCCIÓN

Se reciben frecuentes quejas / consultas relacionadas con la publicación de datos personales de los miembros de la comunidad universitaria y en este sentido desde la Oficina de la Defensor Universitario se trata de contribuir en la adecuación al ordenamiento jurídico y a la normativa administrativa vigente, de los datos que obran en poder de la Universidad.

## II. SITUACIÓN ACTUAL

En primer lugar indicar que el procedimiento no es homogéneo en toda la Comunidad Universitaria (Estudiantes, PDI y PAS). La publicación de los datos obrantes en poder de la administración universitaria, listado de matrícula, publicación de calificaciones, concesión de becas, procesos selectivos, censos, directorios, etc. pueden colisionar con la normativa de protección de datos de carácter personal. Por todo ello sería conveniente armonizar la forma en que estos datos son publicados en el seno de la Universidad.

## III. RECOMENDACIÓN DE OFICIO

### ESTUDIANTES

#### **Acceso al expediente del alumno.**

El acceso al expediente se debe considerar legítimo si tiene una finalidad académica. Cada profesor debería **tener acceso solamente** a los datos de sus alumnos en el año académico que corresponda, pues no se justificaría el acceso a los datos de los demás alumnos.

#### **Normativa de exámenes.**

Se recomienda incluir en la normativa vigente aplicable a los alumnos de la universidad "*De la comunicación de los resultados y de la custodia de los ejercicios*" la forma en que se realizará la publicación, (atendiendo a los medios que cada

Centro tenga establecido, tabloneros de anuncios, tecnologías de la información y la comunicación, etc.,) como dato identificativo el DNI o el número de expediente académico.

En este sentido la Agencia de protección de datos ha emitido una serie de recomendaciones en el ámbito universitario que una vez puestas en práctica adecuarían la actividad universitaria a la actual normativa.

## **PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.**

**Cesión de datos de dirección de correo del Personal Docente Investigador en favor de la Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de la Comunidad de Madrid para realizar encuestas sobre necesidades formativas del profesorado.**

Se necesita una norma con rango de ley estatal o autonómica o consentimiento de los interesados.

Si se puede ceder para realizar una encuesta de necesidades formativas, al estar amparada por la ley, en el marco de lo regulado en la Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid.

## **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.**

**Concurrencia competitiva: ingreso, provisión puestos, premios extraordinarios, becas, contratos administrativos, pluralidad de solicitantes y número de plazas limitado.**

**Recomendación de la Agencia:** Datos personales mínimos. Publicación datos en Boletines o Internet por utilización de espacio privado, restringido en sitios Web institucionales.

## **COMUNIDAD UNIVERSITARIA.**

**Directorio Internet: Nombres y datos profesionales de contacto, de todo el personal.**

La regla general para la cesión de datos sería el otorgamiento de consentimiento. Tiene que tener una finalidad académica y que exista la posibilidad de oposición, dando lugar al borrado y cancelación.

Puede publicarse el directorio sin consentimiento en la red interna de la Universidad (acceso limitado al resto de personal de la Universidad), considerando que el acceso se efectuaría en el ámbito de la relación administrativa y con la finalidad de facilitar esa relación.

**Recomendación Agencia:** Publicación de número de teléfono y direcciones de correo institucionales.

#### **IV. DOCUMENTACIÓN**

##### **LEGISLACION.**

La publicación de datos personales se incardina en el ámbito del derecho fundamental a la intimidad, recogido en el artículo 18 de la Constitución: "**1. Se garantiza el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. 2. El domicilio es inviolable. Ninguna entrada o registro podrá hacerse en el sin consentimiento del titular o resolución judicial, salvo en caso de flagrante delito. 3. Se garantiza el secreto de las comunicaciones y, en especial, de las postales, telegráficas y telefónicas, salvo resolución judicial. 4. La Ley limitara el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos.**"

En desarrollo del mandato constitucional se han promulgado leyes que constituyen el marco jurídico que nos ocupa (**Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal**, y el **Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999**, y la normativa más cercana a nuestro ámbito de actividad, viene recogida en la **Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de carácter personal en la Comunidad de Madrid** por la

que se crea la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, Institución de referencia para la actividad universitaria.

Por otro lado, la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**, determina que la publicación de actos y comunicaciones que por disposición legal o reglamentaria deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, podrá ser sustituida o complementada, por su publicación en sede electrónica del organismo correspondiente.

**Todo este entramado jurídico tiene por objeto el garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor e intimidad personal y familiar.**





**OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

c/ Ramiro de Meztu, 7 – MADRID 28040  
[defensor.universitario@upm.es](mailto:defensor.universitario@upm.es)