



VNiVERSiDAD  
D SALAMANCA

## Oficina del Defensor Universitario

Libreros, 19, 3; 37008 Salamanca  
Teléfono: 923 294500, Ext. 1215  
E-mail: [defensor@usal.es](mailto:defensor@usal.es)

*"Dichoso el que un buen día sale humilde  
y se va por la calle, como tantos  
días más de su vida, y no lo espera  
y, de pronto, ¿qué es esto?, mira a lo alto  
y ve, pone el oído al mundo y oye,  
anda, y siente subirle entre los pasos  
el amor de la tierra, y sigue, y abre  
su taller verdadero, y en sus manos  
brilla limpio su oficio, y nos lo entrega  
de corazón porque ama, y va al trabajo  
temblando como un niño que comulga  
mas sin caber en el pellejo, y cuando  
se ha dado cuenta al fin de lo sencillo  
que ha sido todo, ya el jornal ganado,  
vuelve a su casa alegre y siente que alguien  
empuña su aldabón, y no es en vano"  
CLAUDIO RODRIGUEZ, "Alto Jornal",*

---

# Memoria del Curso Académico 2010-2011

## Defensor del Universitario

---

# **SUMARIO**

I. Presentación

II. Actividad realizada

III. Casos significativos (Ejemplos)

IV. Conclusiones y Recomendaciones

V. Agradecimiento del Defensor

## I. PRESENTACION

El Defensor del Universitario es el órgano encargado de la garantía y defensa de los derechos de todos los miembros de la Comunidad Universitaria. Debe atender las quejas y reclamaciones de quienes se consideren perjudicados en sus derechos y velar por la calidad de los servicios universitarios.

El artículo 177 de los Estatutos de la Universidad de Salamanca establece en su tercer apartado que "El Defensor del Universitario deberá presentar, anualmente, al Claustro Universitario una Memoria de sus actividades en la que se recojan recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios, la cual podrá contar, en su caso, con la exposición de aquellos supuestos más problemáticos, incluyendo la mención de los servicios y personal afectado".

El carácter y contenido de esta Memoria se explican en los artículos 43 a 45 del reglamento del Defensor, aprobado por el Claustro universitario. Así, se dice que la Memoria Anual se elaborará por cursos académicos, y contendrá una relación de las quejas y consultas presentadas, de las rechazadas y sus causas y de las tramitadas por el Defensor, clasificadas, en sentido general, según su naturaleza. No debe contener una exposición detallada del contenido de los asuntos tramitados, sino sólo una sinopsis de los mismos (gestiones realizadas, conclusiones y recomendación emitida). En ningún caso constarán datos personales que permitan la identificación de los interesados.

El Defensor del Universitario podrá además incorporar a su Memoria Anual un estudio monográfico y pormenorizado de aquellos problemas que haya detectado en el desempeño de sus funciones, considerándolos de interés y repercusión general para la Comunidad universitaria. Se contempla, pues, como un resumen significativo de la actividad desarrollada por la oficina del Defensor, por un lado, y al tiempo como lugar para la exposición de las conclusiones de mejora a las que se ha llegado tras conocer de cerca algunos problemas relevantes para la Universidad de Salamanca.

La interpretación y exposición de esta Memoria, como el funcionamiento de la oficina del Defensor, se ajusta a su marco normativo, que es el que ha sido dado por el Claustro. No obstante, expondrá también la forma de interpretación del Reglamento que esta oficina realiza, por un principio de transparencia y de rendición de cuentas. Y porque quizás pueda servir para, en un medio plazo, y tras las reformas estatutarias y desarrollos normativos procedentes, aprovechar la experiencia de funcionamiento de la oficina para mejorar la redacción de alguna de las normas reguladoras de la figura.

El objeto principal de esta Memoria Anual, en fin, es reflejar el grado de cumplimiento de las funciones de la oficina del Defensor del Universitario a lo largo de un año académico, lo que tendrá que ser valorado preceptivamente por el Claustro. Así mismo, parece necesario exponer a la Comunidad universitaria, representada en el Claustro, la utilidad de la actividad realizada por el Defensor.

En esta ocasión, la memoria - elaborada antes de la fecha habitual - servirá también como despedida anticipada del actual Defensor, por cumplirse a comienzos del próximo curso académico el período para el que fue elegido por el actual Claustro. Se deja constancia del próximo fin de este mandato agradeciendo a todos los claustrales la confianza prestada y la oportunidad de haber servido a la comunidad universitaria.

## **II. ACTIVIDAD REALIZADA**

Citando los preceptos mencionados del reglamento del Defensor Universitario, la Memoria ha de contener una relación de las quejas y consultas presentadas, de las rechazadas y sus causas y de las tramitadas por la oficina del Defensor, clasificadas, en sentido general, según su naturaleza. No debe contener una exposición detallada del contenido de los asuntos tramitados, sino sólo una sinopsis de los mismos (gestiones realizadas, conclusiones y recomendación emitida). En ningún caso constarán datos personales que permitan la identificación de los interesados.

### **Quejas y Consultas:**

#### **Número total y tiempo de dedicación**

El volumen de quejas y consultas recibidas por la oficina del Defensor del Universitario se mantiene constante respecto a los años anteriores. Aproximadamente una queja y/o consulta por día, número que requiere un tiempo de dedicación considerable a este Defensor.

La experiencia adquirida en la tramitación de los asuntos y el mejor conocimiento del funcionamiento de la Universidad simplifican en parte el trabajo a realizar, no pudiendo decirse que éste crezca exponencialmente. En general, no se aprecian picos en la demanda de intervenciones del Defensor.

Este es un dato positivo teniendo en cuenta la opción sostenida de no reforzar la oficina del Defensor en la Universidad de Salamanca, considerando esta figura sólo una más de las muchas protagonistas en la defensa de los derechos e intereses, tanto en los centros como en los órganos de representación.

Sin embargo, se ha apreciado en los últimos meses que cuando los medios de comunicación (prensa local, UsalTV,...) han divulgado la figura del Defensor, se produce un incremento significativo de las consultas y quejas planteadas, lo que hace pensar que existe una demanda "durmiente" que decide activarse cuando se le expone la existencia de una instancia en la Universidad que puede ayudar a resolver sus problemas. Cuando se ha producido tal circunstancia, la capacidad de respuesta de la oficina se ha puesto a prueba, pudiendo dar respuesta (en tiempos un poco más extendidos) por el posterior retorno al escenario de demanda "normal".

La modesta posición del Defensor del Universitario en la Universidad de Salamanca ha seguido impidiendo el cumplimiento de algunas de las tareas proactivas encomendadas a esta figura en el Reglamento aprobado por el Claustro, razón por la cual debiera replantearse el contenido de esta norma, de difícil (y tal vez inconveniente) realización. Una Universidad con la tradición histórica de la de Salamanca en la defensa de los derechos debiera tal vez potenciar su mejor protección y defensa, así como la percepción de sus miembros de que los derechos de cada una de las personas en la Universidad constituyen una verdadera prioridad.

## Clasificación por sectores y materias

Proporcionalmente, el mayor número de quejas y consultas recibidas por esta oficina provienen de personas del sector de alumnos. Cuantitativamente resultan, sin lugar a dudas, la cifra más alta. Desde un punto de vista cualitativo, sin embargo, los asuntos de este colectivo no engrosan el mayor número de los cualitativamente complejos, aunque algunos sí se ubican en esa categoría. Han sido alrededor del 65% de los casos, y en torno al 55% del trabajo.

Casi tanto trabajo como los asuntos de estudiantes produce el colectivo de PDI, tanto funcionario como contratado. En este curso académico, en torno al 37% de los casos, equiparable un 40% del trabajo. Los casos planteados por personas del PDI suelen ser los más complicados y los que requieren una mayor inversión de tiempo, consultas y reuniones.

Desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, el menor número de asuntos corresponde al personal de administración y servicios, alrededor de un 3% de los casos, hasta el momento, con una carga del trabajo equivalente a este número. Estos casos han venido reduciéndose año tras año, probablemente debido a las posibilidades alternativas de defensa de los derechos del PAS, y su usualmente completa información sobre el conjunto de mecanismos de reacción que pueden emplear.

### III. Casos significativos (Ejemplos)

Las normas reguladoras de esta Memoria establecen que podrá contar, en su caso, con la exposición detallada de aquellos supuestos que, a juicio del Defensor, deban ser conocidos por la Comunidad Universitaria, si bien siempre procurando mantener la oportuna y preceptiva confidencialidad. Ofrecemos en este apartado una muestra significativa:

**Caso 1.** Se recibe una queja relacionada con la actitud de una docente en sus clases. Antes de iniciar ninguna otra actuación, se sigue el criterio de llamar en primer lugar a la persona sobre la que se plantea la queja, para contrastar la información, constatando que también se había producido un exceso por parte de la persona que se quejaba. Se recuerda a las dos partes en el conflicto sus respectivas posiciones, derechos y obligaciones, poniéndose a su disposición para mediar caso de que lo consideraran oportuno.

**Caso 2.** Se recibe una solicitud de ayuda de una docente ante la llamada de atención de una autoridad académica tras unas quejas sobre presuntas declaraciones suyas en clase. Se contrasta la información comprobando que no se habían producido declaraciones en tales términos. Se produce una reparación y disculpas por el malentendido, recomendándose el contraste de información y oportunidades de defensa antes de formular juicios sobre situaciones expuestas sólo desde un punto de vista.

**Caso 3.** Colectivo de miembros de la comunidad universitaria afectados por los recortes salariales en el sector público pide asistencia e información al Defensor sobre la legalidad de las medidas que se les aplican. Se les informa sobre sus derechos y obligaciones, recomendándose una solución negociada al conflicto.

**Caso 4.** Docentes e investigadores afectados por resoluciones negativas en programas de evaluación de la calidad se ponen en contacto con el Defensor solicitando información sobre los mecanismos de defensa de sus derechos e intereses. Se les informa y apunta la vía de recurso ordinaria (recurso de alzada ante el Rector), indicándose los posibles argumentos de defensa.

**Caso 5.** Se recibe una consulta sobre procedimientos de queja por la dinámica de una asignatura en un Master oficial. Se redirige la consulta a la comisión académica y responsables del Master, poniéndose a disposición para mediar subsidiariamente a la resolución que compete a los directores académicos de la actividad.

**Caso 6.** Un docente afectado por la resolución de un procedimiento de promoción se dirige al Defensor solicitando información. Se le informa sobre sus derechos y el marco normativo aplicable, desaconsejando el recurso contencioso-administrativo como vía de solución del conflicto.

**Caso 7.** Un estudiante no puede realizar el examen de una asignatura en la fecha establecida por coincidencia con otra prueba. Consulta sobre las posibilidades de cambio de fecha u hora y se le informa sobre el contenido del reglamento de evaluación.

**Caso 8.** Una persona del PAS en situación precaria durante años consulta sobre la posibilidad de incorporarse a los reconocimientos por antigüedad con los que la Universidad de Salamanca periódicamente homenajea a su personal. La opinión del Defensor es favorable a ese reconocimiento, pero se pondera sus efectos sobre la consolidación de una práctica inadecuada como la prolongación excesiva en el tiempo de situaciones laborales precarias en el empleo público. La consideración objetiva aboga por no modificar la normativa reguladora del reglamento, pero se recomienda en esta memoria reconocer también de alguna manera los servicios de personas que llevan muchos años sirviendo a la institución, además en condiciones precarias (y no debieran ser a mi juicio penalizadas por ello).

**Caso 9.** Una persona de la Universidad que participa en un procedimiento de selección de becarios pide asesoramiento técnico sobre sus posibilidades de obtener información más precisa que la que le ha ofrecido la Administración responsable. El Defensor se pone a su disposición para intentar ayudar a despejar sus dudas.

**Caso 10.** Persona que disfruta de una beca y pide información sobre su estatuto; en concreto, si está obligada a realizar toda una serie de tareas auxiliares que lleva asumiendo hace tiempo y si entre sus derechos se incluye el de agotar las horas de docencia para las que puede estar habilitada. Se informa a esta persona de sus derechos y se formula recomendación en esta memoria.

#### **IV. Conclusiones y Recomendaciones**

Como ya se ha expuesto, la Memoria ha de contener conclusiones y recomendaciones para la mejora de los servicios universitarios. A continuación se relacionan diez, algunas de ellas reiterando las formuladas en cursos anteriores, toda vez que permanecen los problemas o circunstancias que las motivaron.

**Primera (sobre el insuficiente conocimiento de los derechos y obligaciones de miembros de la comunidad universitaria):** Se aprecia un insuficiente conocimiento de cuestiones básicas relacionadas con derechos y obligaciones entre miembros de la comunidad universitaria, destacadamente por supuesto (pero no sólo) los estudiantes. A juicio de este Defensor, convendría realizar una inversión (no dineraria), sino de esfuerzo divulgador y propedéutico, para mejorar esta

situación, que genera en sí misma numerosos malentendidos y multiplica los conflictos.

**Segunda (sobre la falta de traslado de escritos a personas directamente afectadas por su contenido):** Todavía se detectan numerosos supuestos en los que escritos cuyo contenido afecta directamente a personas de la comunidad universitaria se tramitan por cauces oficiales, sin dar traslado a las personas interesadas. Más allá de la falta de consideración que esta práctica puede suponer, produce también equívocos y recelos posteriormente difíciles de recomponer.

**Tercera (sobre la regulación del acceso y las listas de espera en los centros donde existe una limitación y más solicitudes que plazas):** En opinión de este Defensor, y desde el convencimiento de que en casi todos los centros se sigue este procedimiento, siempre debería notificarse formalmente y contemplar una renuncia expresa (o tácita, pero suficientemente acreditada) de las personas que se encuentran en lista de espera para acceder a los centros o titulaciones con número limitado de plazas. Un intento de localización telefónica no suple la renuncia formal y expresa. Una cuestión tan relevante como el acceso a la Universidad, basado en los principios de mérito y capacidad, no debiera trivializarse en ningún caso a la hora de dar prioridad de entrada a los aspirantes, siempre por su orden de puntuación.

**Cuarta (sobre los problemas persistentes y cada vez más preocupantes del régimen de disciplina académica):** La reciente aprobación del nuevo Real Decreto con el estatuto de los estudiantes universitarios no ha resuelto el que a juicio de este Defensor sigue siendo el problema de derechos más grave del régimen de la Universidad española (la persistencia del Decreto de disciplina académica de 1954). Esta situación perjudica en primer lugar los derechos de los estudiantes, a quienes se aplica como solución normativa el tipo de "falta de probidad", sin que sepan muchas veces siquiera en qué consista ésta a ciencia cierta. Pero también está afectando cada vez más a docentes, que carecen de herramientas de protección frente a comportamientos inadecuados de una minoría de estudiantes. Lamentablemente, poco se puede hacer a estas alturas, no habiendo contemplado soluciones en los Estatutos, que son desde este punto de vista la norma adecuada para acometer la cuestión.

**Quinta (Sobre la formación a los becarios y becarias para el mejor conocimiento de su propio estatuto):** Son muchas las personas en la Universidad que no tienen un conocimiento exhaustivo de sus derechos y obligaciones, pero en algunos casos esta situación favorece posibles excesos o irregularidades. En el caso de ciertos colectivos particularmente dependientes o subordinados a instrucciones superiores (los becarios y las becarias). Una mejor difusión y precisión de su estatuto podría prevenir tales situaciones.

**Sexta (Sobre el respeto de los principios del procedimiento administrativo en todos los procesos que afectan a derechos o intereses de personas):** Preocupa a este Defensor que en la Universidad se tramiten algunos procesos, especialmente relacionados con la evaluación de la calidad, no siempre inspirados por los principios más elementales del procedimiento administrativo. La transparencia (que no la confidencialidad), la contradicción o la sujeción a plazos preestablecidos (que no pueden superar, salvo previsión legal expresa, los seis meses) debieran marcar desde nuestro punto de vista cualquier protocolo que terminara afectando a la esfera de los miembros de la comunidad universitaria.

**Séptima (Sobre la necesidad de protocolizar la asistencia jurídica a personas de la comunidad universitaria víctimas de agresiones en el ámbito académico):** A lo largo de este curso académico se han producido o

reiterado situaciones en las que personas de la comunidad universitaria en el ejercicio de sus tareas han sido víctima de agresiones. Y en alguno de estos casos, esas personas, que han sido asistidas por este Defensor, han tenido que asumir todos los costes de su protección en el ámbito judicial. A juicio de este Defensor, la Universidad de Salamanca debiera prestar asistencia protocolizada a las personas de su comunidad que se encuentren en esta situación, más allá del respaldo que han recibido de parte de las autoridades académicas.

**Octava (Sobre la utilización de incentivos alternativos a las retribuciones en la motivación del personal de la comunidad universitaria):** Las medidas anticrisis han tenido un impacto serio sobre muchos miembros de la comunidad universitaria. El recorte de sueldos coincide además con un período de incremento del trabajo por las exigencias derivadas de la transición al modelo de Bolonia, que ha requerido esfuerzos adicionales de todos los colectivos. En esta situación, parece necesario ensayar medidas de motivación que, más allá de lo económico, eviten el desánimo y reactiven la ilusión que la mayoría de los miembros de la Universidad sienten sin duda por su trabajo.

**Novena (Sobre la necesaria reforma del Reglamento del Defensor):** Teniendo en cuenta la experiencia acumulada tras tres cursos académicos desarrollando estas funciones, se recomienda una reforma del Reglamento del Defensor aprobado por el Claustro, reconsiderando algunas de las tareas asignadas a esta figura, imposibles de desarrollar con su actual estatuto, y replanteando también algunas limitaciones de intervención (como la que se refiere a los expedientes disciplinarios).

**Décima (Sobre la elección de la siguiente persona encargada de esta tarea):** El Claustro tendrá que elegir dentro de unos meses otra persona para realizar esta tarea. Me permito sugerir que se pondere la independencia y empatía de las candidatas y los candidatos, para conservar el único valor que garantiza la *auctoritas* de la figura de Defensor: la posibilidad de resolver conflictos y mediar entre partes desde la convicción de imparcialidad y la confianza que genere.

## **V. Agradecimiento del Defensor.**

No quiero cerrar la última memoria anual de mi periodo sin agradecer a todas las personas en el Claustro la oportunidad que me han dado de servir a la comunidad universitaria. Poder sentir el verdadero carácter de la Universidad como Corporación - conjunto de personas con sus humanos sentimientos - ha sido y es un regalo para este Defensor.

Presento un balance de coste-beneficio pobre, porque si bien este Defensor no le ha supuesto gasto adicional alguno a la Universidad, careciendo completamente de presupuesto (coste cero) durante cuatro cursos académicos, tampoco ha podido mejorar la situación estructural de la figura en la organización universitaria. Este objetivo, que se encontraba inicialmente entre mis propósitos, fue tempranamente preterido por el afán de dar cumplida respuesta a quienes se dirigían al Defensor solicitando ayuda.

En esa tarea he consumido las miles de horas dedicadas a velar por los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. En ello se me ha ido el tiempo y me presento al Claustro en el último acto de rendición de cuentas tal y como me presenté en noviembre de 2007 a la elección, carente de atavíos o complementos económicos. Sin haber tomado posesión del cargo siquiera (después de casi cuatro años), dato suficientemente expresivo para un administrativista.

**Muchas gracias**