



**VNiVERSiDAD
D SALAMANCA**

Oficina del Defensor Universitario

Libreros, ; 37008 Salamanca
Teléfono: 923 294500, **Ext. 1215**
E-mail: defensor@usal.es

Memoria del Curso Académico 2008-09

Defensor del Universitario

SUMARIO

I. Presentación

- . Memoria como acto debido
- . Contenidos necesarios y utilidad del Defensor

II. Actividad realizada

Informes

Quejas y Consultas:

- Número total y tiempo de dedicación
- Aceptación y Rechazo
- Tiempo de respuesta
- Clasificación por sectores y materias

III. Casos significativos (Ejemplos)

IV. Conclusiones y Recomendaciones

“... ¡Ah, si yo acertara, siguiendo su propósito, a acometer la historia de los que habiendo pensado escribir no llegaron a hacerlo”

Miguel de Unamuno (Prólogo a

la tercera edición de Niebla)

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.

Memoria como acto debido

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”.

Contenidos necesarios y de utilidad

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 por el Claustro.

II. ACTIVIDAD REALIZADA

Según establecen 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.

La Memoria de este año, además, incluirá la actividad traducida en la emisión de informes o en la participación en procesos de elaboración de normas y protocolos estrechamente relacionados con el ejercicio de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria, un ámbito de actuación que ha ocupado a este Defensor durante el curso 2008/2009 especialmente.

Se expondrán brevemente por ello tres contribuciones de este orden: en primer lugar, la participación en la ponencia del Reglamento de Evaluación, intentando con ello una mejora de la situación de los derechos de los estudiantes en estos procesos (en la línea recomendada por la memoria del año pasado); en segundo lugar, la presentación de un informe sobre la mejora de los derechos de los estudiantes extranjeros, en la tramitación de sus visados y permisos de residencia (también siguiendo las recomendaciones formuladas el año pasado, en colaboración con el Servicio de Asuntos Sociales); y en tercer lugar, la participación *ex post* en el protocolo de tramitación de las quejas ante la unidad de evaluación de la calidad, para evitar solapamientos y confusiones entre las que deben cursarse por esa vía y las que, respetando siempre todas las garantías, incluyendo la identificación de quienes se quejan, han de cursarse por imperativo estatutario ante las comisiones de docencia de los centros (instancia primaria) o la oficina del Defensor del Universitario (instancia subsidiaria).

Informes

Participación en la Ponencia del Reglamento de Evaluación: A requerimiento de los órganos de gobierno de la Universidad, se participó en el proceso de elaboración del proyecto de nuevo reglamento de evaluación, formulando sugerencias de mejora de los derechos y garantías de los estudiantes de la Universidad de Salamanca en los procedimientos de evaluación.

Informes sobre alumnos extranjeros: En el mes de noviembre de 2008 se presentó un informe, elaborado junto al Servicio de Asuntos Sociales, sobre

posibles mejoras de la situación de los estudiantes extranjeros de la Universidad de Salamanca, proponiendo la institucionalización de la relación de colaboración con las autoridades de extranjería.

Revisión de los procedimientos de quejas sobre servicios y actividad docente: Entre los meses de marzo y abril de 2009, se han mantenido varias reuniones para analizar las medidas aprobadas por el Consejo de Gobierno sobre tramitación de quejas y sugerencias ante la Unidad de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Salamanca. Se aconseja respetar todas las garantías en el caso de quejas que afecten a personas, a tramitar según los cauces estatutarios (comisión de docencia y Defensor del universitario).

El respeto de los estatutos y su normativa de desarrollo, como el de las normas de procedimiento administrativo, transparencia y protección de datos, se han de proyectar escrupulosamente sobre todas las actuaciones formales en la Universidad de Salamanca, incluyendo la tramitación de las quejas que lleguen a cualquier servicio. Estas garantías deben extremarse en el momento en que puedan verse afectados derechos de personas.

Quejas y Consultas:

Número total y tiempo de dedicación

Desde la fecha de presentación de la última Memoria del Defensor (en mayo de 2008), alrededor de doscientos cincuenta miembros de la Comunidad universitaria se han dirigido a la oficina del Defensor del Universitario lo que tomando como parámetro de medida el número de semanas de período lectivo, arroja una media de alrededor de 6 personas semanales atendidas por esta oficina

No puede decirse que se haya producido un incremento excesivo respecto del volumen de trabajo atendido en el primer curso de desempeño de las funciones, ni tampoco que la carga de trabajo haya disminuido. Si acaso, se ha visto incrementada como consecuencia de la participación en los procesos y la emisión de informes antes referidos, asumiendo un papel que estatutariamente también corresponde a este Defensor.

Como decía el año pasado, respecto de los procedimientos subjetivos, la complejidad de los casos es muy variada. Hay consultas que se responden de forma sencilla, contestando un correo electrónico para derivar a la persona hacia una información o servicio concreto. En un tiempo medio de entre quince minutos a una hora pueden atenderse la mayoría de estas consultas simples, que son cerca del 75% del total. Se mantiene este porcentaje de consultas fáciles de contestar y/o resolver.

Hay, sin embargo, un porcentaje de consultas complejas (quejas) que es cuantitativamente inferior, pero cualitativamente muy relevante por el tiempo de atención y trabajo que requieren a la oficina del Defensor. Se mantiene en torno al 25%, unos 60 casos, que exigen una dedicación mucho más alta por el estudio y análisis que requieren, así como por las reuniones, tanto con la persona interesada como con autoridades académicas y otros posibles afectados, que es preciso realizar. Alguno de estos casos ha requerido hasta diez encuentros con distintas personas, cada uno de los cuales conlleva un tiempo mínimo de una hora, entre el desplazamiento y la reunión. A estos encuentros presenciales ha de sumarse el estudio del asunto, las llamadas telefónicas y correos electrónicos (muy numerosos en estos casos), así como la preparación de escritos.

La realización de las funciones del Defensor, en la mayoría de las universidades públicas españolas, resulta profesionalizada, porque efectivamente la respuesta eficaz a una demanda tan notable de intervenciones aconseja, al menos tendencialmente, una dedicación exclusiva. Muy distante de la fórmula artesanal que seguimos llevando en la Universidad de Salamanca, basada casi por completo en la voluntad personal de responder, en un tiempo razonable, a los casos que se plantean. .

Aceptación y Rechazo

Esta oficina mantiene su criterio antiformalista para la admisión de las solicitudes, de manera que el porcentaje de consultas inadmitidas ha sido igual a cero. Todas las solicitudes de información y peticiones de ayuda (pueden llamarse quejas o consultas, aunque su catalogación definitiva en cualquiera de estos dos tipos resulta a menudo compleja e incluso arbitraria, por su naturaleza) han sido contestadas.

Una de las principales funciones del Defensor es desarrollar un papel informativo para redirigir a quienes tienen problemas en la institución por los cauces previstos para resolverlos, que no siempre pasan por esta oficina. Sería incorrecto que una persona que se dirige al Defensor recibiera sencillamente un "no", o una inadmisión de plano, por respuesta. Se ha intentado evitar esa solución en todos los casos.

No obstante, a la vista de la creación y el funcionamiento de unidades con mayores medios personales y materiales cuyos fines se solapan con los estatutariamente atribuidos a la oficina del Defensor, se plantea la necesidad de establecer divisiones de tareas que permitan derivar hacia estas unidades las consultas que se refieran, por ejemplo, a la calidad de los servicios universitarios. En ningún caso si afectan a los derechos de las personas, pero sí quizás cuando sólo se refieran al funcionamiento objetivo de sistemas o a las infraestructuras.

Tiempo de respuesta

El reglamento dice que el Defensor debe actuar con la mayor celeridad posible, lo que puede resultar, sin lugar a dudas, una de sus principales ventajas respecto de otros mecanismos de reacción frente a potenciales agresiones de los derechos, como la vía judicial.

Se ha tomado muy en serio el principio de celeridad, de manera que la gran mayoría de las consulta han sido contestadas por primera vez en el mismo día, con un tiempo medio de intervalo entre la llegada de la consulta o la queja y la primera respuesta de menos de dos horas. Los tiempos son muy breves, pero se explican gracias al funcionamiento del sistema de comunicaciones de la oficina por la vía del correo electrónico, que permite una atención de la oficina desde otros lugares y en todo momento (fines de semana incluidos).

En los casos restantes, la mayor tardanza en la respuesta, de una media de 72 horas, obedece al trasiego documental desde la recepción en el registro general de la Universidad, o por correo en servicios centrales, hasta su llegada por correo interno al despacho de este Defensor. La utilización de la comunicación clásica en papel lleva consigo este cambio del tiempo de horas (menos de tres) por días (menos de tres). Pero esta oficina los considera tiempos de respuesta razonables.

En la mayoría de los casos, la primera entrevista con las personas interesadas ha tenido lugar en la misma semana de la consulta, difiriéndose los restantes para días posteriores, casi siempre debido a la coincidencia de un período vacacional (navidades o semana santa).

Más complejo es medir el tiempo requerido para solucionar los casos planteados. Las consultas simples se resuelven en el mismo día, aunque algunas requieren llamadas o correos para localizar a responsables académicos o de servicios. En cambio, las consultas complejas se prolongan durante semanas o meses, pues discurren en paralelo al funcionamiento general de la Universidad, que se mide en estos tiempos de meses, como sucede en cualquier otra Administración pública.

Puede existir un porcentaje desconocido de consultas que no han recibido respuesta alguna. La falta de fiabilidad total del correo electrónico puede producir este resultado, que puede remediarse y se ha remediado en el caso detectado cuando la persona interesada ha utilizado otro medio para dirigirse a la oficina del Defensor (teléfono, registro).

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. Son alrededor del 65% de los casos, y en torno al 55% del trabajo. La proporción de casos de alumnos ha crecido en el último año, en detrimento del número de casos presentados por personal de administración y servicios.

Casi tanto trabajo como los asuntos de estudiantes produce el colectivo de PDI, tanto funcionario como contratado. Representan en torno al 30% de los casos, pero conllevan como mínimo un 40% del trabajo

Desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo, el menor número de asuntos corresponde al personal de administración y servicios, apenas un 5% de los casos, hasta el momento, con una carga del trabajo equivalente a este número. Este curso académico se observa una reducción significativa del número de casos planteados por personal de administración y servicios, aunque los pocos casos planteados no son sencillos de resolver y requieren una dedicación importante, afectando alguno de estos casos a grupos de personas.

Al fin y a la postre, la distribución por sectores de los casos que llegan a la oficina del Defensor no hace más que reflejar la realidad de nuestra Comunidad universitaria. No se observa una conflictividad especialmente anómala o desproporcionada por sectores.

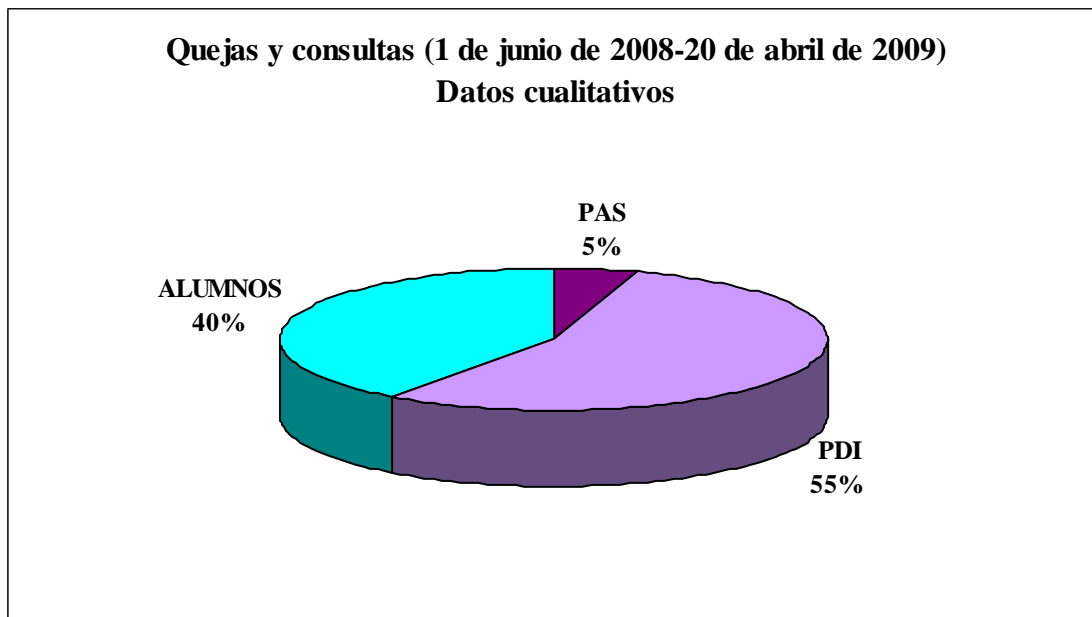


Gráfico 1

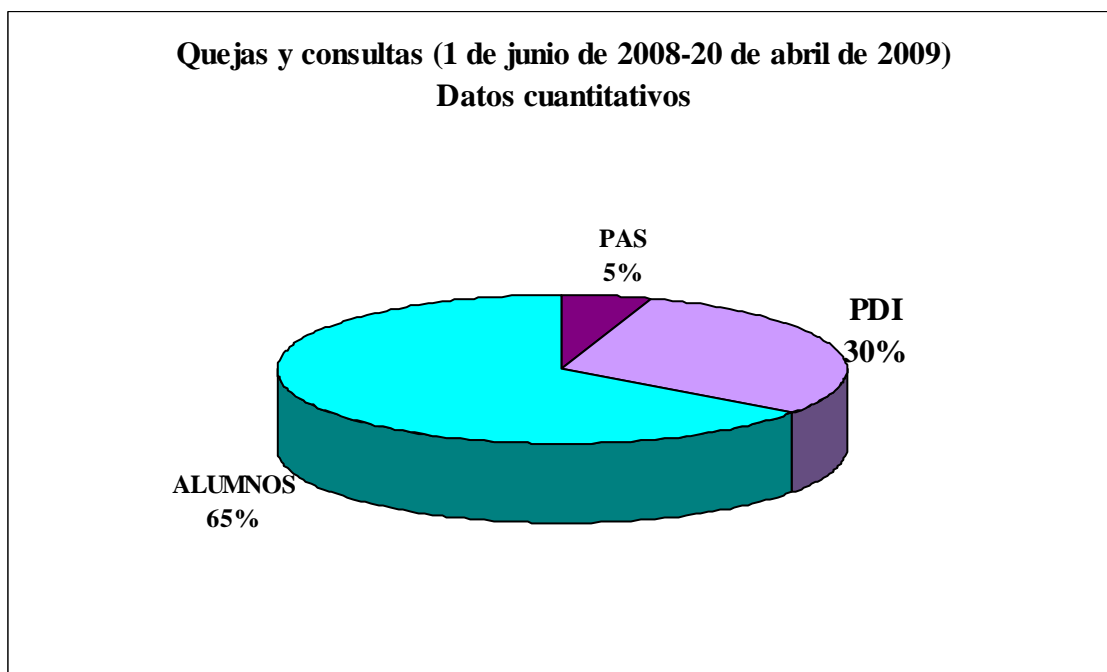


Gráfico 2

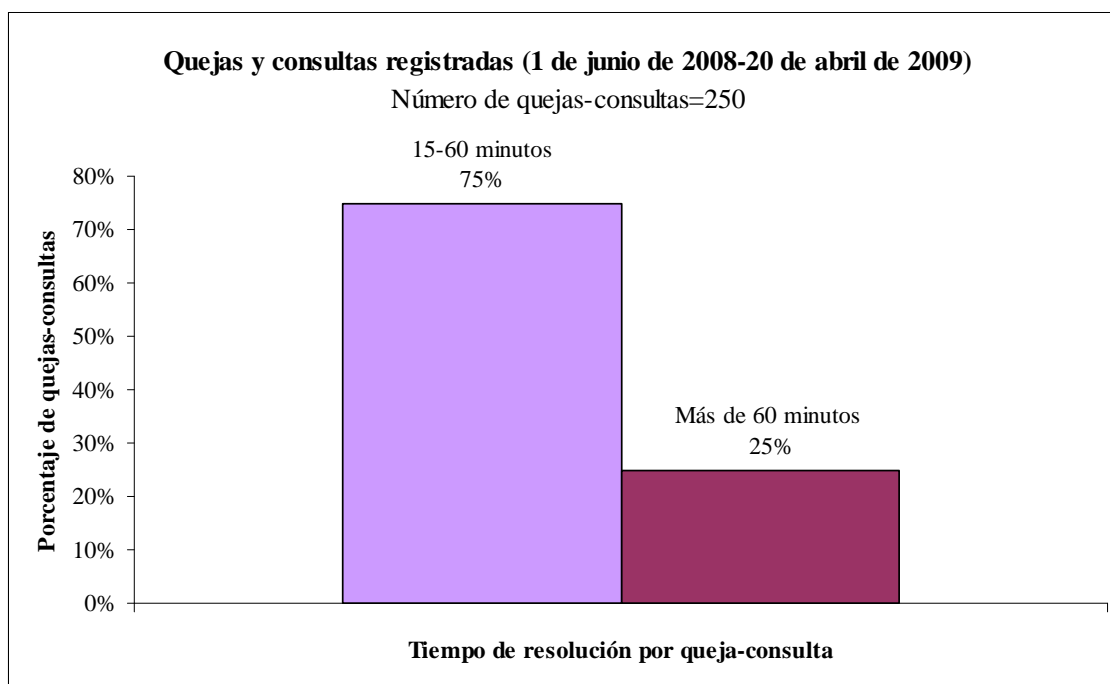


Gráfico 3

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. Se ofrece en este apartado una muestra significativa:

Caso 1. Alumna de fisioterapia a la que le deniegan una beca, a su parecer injustamente. Consulta de la normativa aplicable. Consulta con los responsables de los servicios de beca. Resolución fundada en declaración de patrimonio. Se estima que la denegación se ajusta a la normativa aplicable y se transmite la conclusión a la interesada, explicándole las razones justificadas.

Caso 2. Alumno de CISE (título propio en criminología) que comunica al Defensor problemas con la realización de un examen. Petición de información y consulta a los responsables de CISE; que explican las circunstancias y la solución propuesta al caso. Se considera plausible la solución y se traslada al afectado. Repetición del examen.

Caso 3. Alumno el CAP que no pudo asistir a algunas clases y no supera el curso por este hecho, pese a concurrir circunstancias que explican y justifican la inasistencia. Intercambio de impresiones con responsables académicos y profesorado de la materia. Propuesta de una solución alternativa, aceptada por los responsables académicos, los profesores y el afectado.

Caso 4. Alumnos que realizan simultáneamente estudios de Derecho y ADE (colectivo de 10 alumnos) que tienen problemas para compatibilizar las fechas de sus exámenes.

Contacto con la responsable de los estudios simultáneos, que se pone a su disposición para resolver estos problemas.

Caso 5. Alumno de Químicas que necesita cambiar la fecha de uno de sus exámenes. Derivación a través del procedimiento previsto en el reglamento de exámenes (entonces vigente). Consulta previa con los profesores responsables y subsidiariamente a través de la Comisión de Docencia.

Caso 6. Alumno de la Facultad de Derecho, que tuvo un conflicto con un profesor. Entrevistas y conversaciones con ambos para aclarar las circunstancias. Recordatorio de los derechos y las obligaciones de ambas partes. Explicación del malentendido.

Caso 7. Queja presentada por profesores de un Departamento que consideran que se están tomando decisiones lesivas de sus derechos. Entrevistas múltiples con los responsables del Departamento y los profesores afectados. Planteamiento de posible mediación. Caso en curso.

Caso 8. Alumno de Medicina al que la deniegan beca y exigen el reintegro beca del año anterior. Contactos con los responsables de becas. Análisis de la normativa aplicable y de las circunstancias concretas del afectado. Propuesta de interpretación favorable al ejercicio de sus derechos.

Caso 9. Alumna de Sociología becaria Erasmus con dificultades para superar una asignatura por no haber seguido la metodología de evaluación continua planteada. Conversaciones con la docente responsable y traslado a la alumna de la necesidad de realizar el mismo esfuerzo que sus compañeros.

Caso 10. Profesor que solicita información sobre régimen disciplinario de los alumnos. Se le informa del manteniendo del Decreto de disciplina académica de 1954, con los problemas que plantea (ya puestos de manifiesto por este Defensor en su Memoria del año pasado). Se le informa de la competencia de los decanos y directores de centro en materia de régimen disciplinario sobre estudiantes de primer y segundo ciclo.

Caso 11. Solicitud de medición ante proyecto de posgrado rechazado. Contactos con el Vicerrectorado responsable, el Director de Posgrado de la Universidad y los responsables de la propuesta. Búsqueda de una alternativa que permita el mantenimiento de la oferta académica, sin perjuicio de los derechos de los matriculados. Mediación.

Caso 12. Problemas en la interpretación de las funciones del administrador y el secretario de un centro. Primera consulta por razones de constancia. Queja sobre asignación de tareas y reparto de responsabilidades. Consulta con los responsables académicos; recomendación sobre interpretación y respeto de los estatutos de la Universidad.

Caso 13. Conflicto suscitado ante la Comisión de Docencia del Centro. Inadmisión a trámite hasta el pronunciamiento de la Comisión de Docencia. Comunicación a la profesora interesada de la presentación de la queja. Aplicación del principio de transparencia y subsidiariedad.

Caso 14. Solicitud de asesoramiento de alumna de un centro sobre cambio de profesorado. Se aconseja solicitar tribunal extraordinario. Información sobre sus derechos y las garantías del viejo y el nuevo reglamento de evaluación de la Universidad.

Caso 15. Consulta de una alumna que no pudo matricularse por no haber finalizado sus estudios en otra Universidad. Gestiones ante la Dirección del Centro y el Servicio de Coordinación, para informar a la alumna sobre sus derechos y obligaciones. Se tiene constancia de que sabía a qué atenerse meses antes de plantear la consulta.

Caso 16. Consulta tras asunto planteado en la Comisión de Docencia de un centro sobre inadmisión de alumno a examen. Conversaciones con los responsables de la Comisión de docencia y planteamiento de una nueva solicitud, en términos distintos a los iniciales, que resulte estimable.

Caso 17. Consulta sobre convalidación de créditos cursados en el extranjero, por posible trato discriminatorio. Acto firme dictado muchos meses antes de la consulta, extemporaneidad de la queja, sin haber tramitado los recursos correspondientes.

Caso 18. Consulta sobre existencia de derecho de acceso a las grabaciones de las actas de la Junta de Facultad. Recomendación sobre el principio de transparencia y su interpretación por parte de los responsables de los centros. Ausencia de regulación normativa en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Caso 19. Queja sobre ausencia de criterios explícitos y formalmente aprobados de asignación docente en un Departamento. Recomendación en el sentido se sigan los dictámenes al respecto de los servicios jurídicos de la Universidad y el Vicerrectorado de Profesorado.

Caso 20. Conflicto suscitado en un Departamento entre profesores y dirección. Intervención de defensa de los derechos básicos del profesorado universitario, con respeto a las decisiones del Consejo y la dirección del Departamento. Seguimiento del caso.

Caso 21. Queja presentada por alumna de una Facultad, que no fue contestada en su momento (dos años antes), y hoy se encuentra judicializada. Abstención de intervenir por encontrarse pendiente de resolución judicial.

Caso 22. Conflictos en un centro con motivo de procesos electorales. Comunicación a la Junta Electoral y conversaciones con los responsables del centro sobre potestades disciplinarias. Puesta a disposición del Defensor para informar a los posibles damnificados. Seguimiento del caso.

IV. Conclusiones y Recomendaciones

Esta Memoria comienza con la cita del artículo 177 de los Estatutos de nuestra Universidad, precepto que al referirse a la misma establece que recogerá recomendaciones y sugerencias para la mejora de los servicios universitarios.

A la vista de estos preceptos, se considera que toda Memoria del Defensor necesariamente ha de incluir las recomendaciones y sugerencias, pues junto a la función "subjctiva" de esta institución (protección de derechos de personas concretas que recurren a la oficina) se contempla una misión "objetiva", consistente en el aprovechamiento de la experiencia acumulada en la resolución de problemas concretos para revertirla en la mejora del funcionamiento de las estructuras de la Universidad.

Desde este punto de vista, y por las referencias normativas que marcan la actividad del Defensor, no se sirve a la institución sólo ayudando a las personas que tienen problemas puntuales. También es obligación del Defensor contribuir a la prevención de futuras situaciones de conflicto, apuntando aquellos fallos normativos, organizativos o procedimentales que considere pueden remediarse.

Por supuesto, y lo deja claro el reglamento aprobado por este Claustro, estas recomendaciones y sugerencias no son vinculantes, pero pueden ser tenidas en cuenta por los órganos de gobierno de la Universidad de Salamanca, y también por este Claustro (que es competente para tomar algunas de las decisiones apuntadas) en su futuro Gobierno de la Universidad.

Se presenta en esta Memoria Anual siete recomendaciones.

Recomendación sobre la subsidiariedad en el recurso al Defensor.

En la Universidad de Salamanca, la Oficina del Defensor del Universitario tiene una capacidad de respuesta limitada, pero esta situación no debería repercutir negativamente sobre la protección de los derechos, porque existen otros cauces ordinarios a los que los miembros de la comunidad universitaria pueden recurrir en el caso de que se consideren perjudicados.

Desde luego, en la defensa de los derechos de los colectivos de estudiantes y personal de administración y servicios, el protagonismo principal corresponde legítimamente a los sindicatos y las asociaciones y delegaciones de estudiantes. Gracias a ellos se realizan, con esfuerzo y trabajo diario, los derechos e intereses de sus representados.

El Defensor del Universitario se pone a disposición de estas instancias, como también de los responsables de los centros y los departamentos, para contribuir a la protección de los derechos y la resolución de los conflictos. Pero como instancia subsidiaria, una vez se agotan los trámites previstos estatutariamente para las distintas situaciones.

Recomendación sobre la agilidad de la resolución de los procedimientos que puedan cruzarse con el ejercicio de derechos:

Uno de los principales desafíos que se le presentan a cualquier organización en nuestros días es el de intentar responder en tiempos más cortos las demandas de los destinatarios de sus servicios. Así, por ejemplo, la respuesta del Defensor del

universitario a las consultas planteadas por los miembros de la comunidad universitaria.

En la Universidad de Salamanca, los tiempos de respuesta a las solicitudes relacionadas con ejercicio de derechos no resultan excesivamente largos, pero en algunos casos no están suficientemente ajustados a las necesidades reales de los titulares de derechos que pretenden ejercerlos, para los que un día más puede suponer la pérdida de sus oportunidades de ejercicio real.

Este puede ser el caso, por ejemplo, de las reclamaciones de exámenes, como de otros procedimientos cuya tramitación lenta puede generar incertidumbre e incluso producir mayores perjuicios que la falta de ejercicio del derecho (por ejemplo, procedimientos de concesión de cambios de grupo). Por ello este Defensor recomienda se agilicen tales procedimientos para evitar que el paso de tiempo frustre las legítimas aspiraciones de miembros de la comunidad universitaria.

Recomendación general sobre denuncias y transparencia procedimental.

En la memoria presentada al Claustro el Curso pasado se hacía la siguiente recomendación: "Cuando un profesor, un estudiante o un miembro del personal de administración y servicios resulten afectados por un escrito, es preciso desde este punto de vista darle traslado del mismo, para que pueda defenderse de las acusaciones que puedan formularse contra su persona. La transparencia en este sentido es vital, porque nos protege a todos de las acusaciones infundadas".

A lo largo del presente curso, se han planteado algunas consultas sobre este derecho a la transparencia procedimental, que se considera suficientemente garantizado en la Universidad de Salamanca; más aún tras la participación en el proceso para el establecimiento de protocolos sobre presentación de quejas ante la Unidad de Evaluación de la Calidad.

Recomendación sobre algunos aspectos del régimen de la transparencia en los órganos colegiados.

La práctica de la grabación de las sesiones en los órganos colegiados facilita sin duda la labor de los secretarios de los órganos a la hora de realizar fieles transcripciones de las actas de sus sesiones. Pero al tiempo anima las solicitudes de acceso a estos soportes documentales, que se han multiplicado, llegando en un caso hasta la presentación de quejas a este Defensor.

A la vista de la falta de una Ley completa sobre Transparencia Administrativa en España, y de la muy cicatera regulación del derecho de acceso a documentación en la Ley de Procedimiento Administrativo vigente, no puede decirse que exista un derecho suficientemente garantizado de los miembros de los órganos a acceder a este tipo de documentación.

La Universidad de Salamanca, en este sentido, respeta escrupulosamente la normativa vigente. Luego este Defensor sólo puede añadir que se aplique tal normativa en el caso de que los soportes documentales de las grabaciones sean conservados y/o archivados, permitiendo su acceso a quienes acrediten un interés y lo soliciten formalmente.

Recomendación sobre el problema del tratamiento de las retroactividades.

La oficina del Defensor no ha recibido hasta el momento ninguna queja específica sobre el proceso de Bolonia, controvertido en alguno de sus aspectos. Pero se mantiene atenta – como se advertía en la Memoria del año pasado – para contribuir a que este proceso no suponga merma sino ampliación de las posibilidades y derechos académicos de los miembros de la Comunidad universitaria.

En este sentido, reconociendo la oportunidad que presenta este proceso, y sus posibles ventajas dependiendo de cómo se gestione, se ha de advertir del riesgo que supone la retroactividad de ciertos cambios, a la vista de algunas quejas individuales que se han recibido en relación a calificaciones, certificados y finalización de estudios, quejas presentadas por personas negativamente afectadas por una consideración insuficiente de las retroactividades.

Hasta donde ha podido comprobar este Defensor, los órganos de Gobierno de la Universidad son sensibles a estas situaciones, para que el proceso de Bolonia presente un balance positivo en lo relativo a los derechos de todos los miembros de la Comunidad universitaria, aunque el retraso en la aprobación de los estatutos de pdi y alumnos (borradores de reales decretos) dificulte tal objetivo.

Recomendación sobre el papel estatutario del Defensor:

No puede acabar este capítulo de recomendaciones y sugerencias sin abrir, como en la Memoria del año pasado, un epígrafe específico para la mejora del funcionamiento de la oficina del Defensor, cuya situación material apenas ha variado respecto del año anterior.

Vaya por delante que las exigencias estatutarias de colaboración con el Defensor del Universitario se respetan en la Universidad de Salamanca. No ha habido en ningún caso dificultades para obtener respuesta y apoyo de las autoridades y responsables académicos de esta Universidad. Quiere remarcarse porque casi siempre las respuestas a las peticiones de información han estado marcadas por la inmediatez y la consideración, lo que debe agradecerse.

También los miembros de las instancias representativas y personas individuales han apoyado las labores del Defensor. Nunca en este curso académico se ha recibido un no por respuesta. Y este es un dato que hay que celebrar especialmente, porque también desde la oficina se intenta nunca decir no a una solicitud de ayuda, lo cual parece una marca distintiva de nuestra Comunidad universitaria, al menos la experiencia así lo indica.

Esta buena disposición contrasta, sin embargo, con las notorias insuficiencias que presenta la oficina respecto de sus homónimas en el resto de las Universidades españolas (en su inmensa mayoría), algunas de las cuales se consideran menos relevantes, y otras más, en la medida en que afectan más intensamente al cumplimiento de sus fines y tareas.

No se hará aquí pronunciamiento alguno, por ejemplo, sobre la ausencia de un presupuesto propio, o de previsión económica alguna respecto del ejercicio de la función. Aunque en la inmensa mayoría de las Universidades españolas está así previsto, los recursos económicos no deberían ser, en este caso, la clave de su mejor o peor funcionamiento.

En lo que se refiere a los medios personales, el Defensor asume todas las responsabilidades, pues salvo la ayuda (que se quiere agradecer expresamente) en la ordenación del archivo previo y la circulación de documentación y atención a la extensión para derivar los casos (imprescindible, desde luego), todo el peso de la

oficina se ha llevado personalmente. Pero estamos ante una labor necesariamente personal, delicada en muchos casos, y que tampoco debería asimilarse a un servicio.

Quiero destacar positivamente la ampliación de la presencia en el nuevo portal web de la Universidad, lo que facilita la divulgación de sus funciones entre todos los miembros de la comunidad universitaria.

Una mayor resonancia institucional de la figura, sin embargo, requeriría algún tipo de refuerzo, porque las posibilidades reales de respuesta se encuentran en el límite de las posibilidades de dedicación, hasta el punto de que este año sí debe reconocerse que la actividad externa (de relaciones con la red de defensores españoles) casi se ha reducido a cero (por serias dificultades de tiempo para cumplir con las obligaciones docentes e investigadoras, que han de hacerse compatibles con las labores de Defensor).

Recomendación final, sobre la difusión de esta Memoria.

Para terminar, al igual que en el caso de la Memoria anterior – que fue divulgada a través del portal de la Universidad - una recomendación en el sentido indicado por el Reglamento del Defensor del Universitario aprobado por este Claustro, sobre la máxima difusión de esta Memoria entre la Comunidad universitaria. Considerando acertada la política de reducir al mínimo la difusión en papel de información, incluyendo las guías académicas, como contribución de nuestra institución a la sostenibilidad, no se propone la edición de la Memoria en papel. Pero si se recomienda su publicación en la página web de la Universidad, en lugar destacado, al menos durante un tiempo, para que sus contenidos fueran conocidos por quienes estuvieran interesados en ello, es decir, que fueran accesibles.