

Informe del Defensor Universitario al Claustro de la Universidad de Cantabria *Curso 2016-2017*

Claustro Universitario, 15 de diciembre de 2017

Defensor Universitario: Ángel Cobo Ortega
Directora de la Oficina: Cristina Mora Secadas



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES.....	4
Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)	4
XIX Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.....	5
Jornada de Debate organizada por CEDU	5
XXX aniversario del nombramiento del primer Defensor Universitario	6
Actividades como integrante de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.....	6
Participación en foros virtuales de intercambio de experiencias	7
Encuentros en el marco del Grupo G9	8
Relaciones internacionales.....	9
ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	9
Análisis global de las intervenciones.....	9
Evolución del número de casos a lo largo del curso académico.....	10
Casos por sexo.....	11
Casos por colectivo.....	12
Casos por temáticas	13
Otras actuaciones.....	14
Memoria económica	15
Grado de satisfacción de los usuarios del servicio.....	16
REFLEXIONES FINALES.....	18
ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	21

INTRODUCCIÓN

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, insta a las universidades a crear en sus estructuras organizativas la figura del Defensor Universitario. En concreto, la disposición en la que se definen sus funciones recoge que *“para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía”*. La misma Ley de Universidades exige que los Estatutos de las universidades determinen el procedimiento de elección o designación del Defensor, duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento. En tal sentido, los Estatutos de la Universidad de Cantabria, en sus Artículos 38-40, establecen el mecanismo de elección, la necesidad de rendir cuentas mediante un informe anual al Claustro y el funcionamiento y régimen jurídico de aplicación, remitiéndose en esto último a un *Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria* que fue aprobado por el Claustro universitario el 10 de junio de 2005 y modificado posteriormente el 8 de octubre de 2012.

Además de los principios de independencia y autonomía que la propia Ley universitaria confiere a las actuaciones del Defensor, deben señalarse algunos otros rasgos que deben caracterizar cualquier intervención desde la Defensoría Universitaria, como son la imparcialidad, la confidencialidad y el fin último de contribuir a la mejora de la calidad de la institución universitaria. Conviene recordar que, en cualquier caso, las resoluciones del Defensor Universitario no pueden anular o modificar directamente las decisiones de los órganos de la Universidad, pueden plantear recomendaciones pero son estos últimos los que tienen la competencia para aplicarlas.

En virtud de la necesidad de rendición de cuentas ante el Claustro universitario, se presenta por parte de la Oficina del Defensor Universitario el presente informe correspondiente a las actuaciones realizadas durante el curso 2016-2017, indicando en primer lugar que durante este curso académico finalizaba el mandato inicial para el cuál fue elegido el actual Defensor. El Claustro en el que se presenta este informe es el primero que se produce desde el cumplimiento de los 4 años de mandato del Defensor a finales del mes de abril. Desde entonces el Defensor ha venido realizando en funciones sus tareas con total normalidad, pero llegado este momento corresponde al Claustro el determinar la persona que desempeñe las funciones de Defensor Universitario durante un nuevo periodo de cuatro años. Debe señalarse que los Estatutos de la Universidad exigen que dicha designación sea realizada por mayoría absoluta de todos los claustres, con objeto de que el Defensor pueda realizar sus funciones avaladas por un amplio respaldo de la comunidad universitaria.

En lo que se refiere a las actuaciones desarrolladas durante el curso 2016-2017, estas se han realizado normalmente ante la petición expresa de algún miembro de la comunidad universitaria que consideraba lesionados sus derechos por las decisiones tomadas por algún órgano (unipersonal o colegiado) de la Universidad. Básicamente las actuaciones dentro de la universidad se podrían clasificar en tres grandes grupos: consultas relacionadas con cualquier tema universitario, quejas o reclamaciones y peticiones de mediación o conciliación. Además de las actuaciones en la Universidad de Cantabria, también es importante destacar las actuaciones que el defensor ha realizado representando a la propia universidad en diferentes redes nacionales de organismos de defensa de los derechos universitarios. En las próximas secciones se trata de informar de todas estas actuaciones, aunque siempre guardando la confidencialidad necesaria en los casos que así lo requieran. Se comienza por recoger la participación en diferentes reuniones y encuentros de defensores, para posteriormente presentar un resumen cuantitativo y cualitativo de las acciones realizadas propiamente en la Universidad de Cantabria. El informe finalizará con unas reflexiones y recomendaciones a partir de los casos analizados.

RELACIONES INSTITUCIONALES Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES DE DEFENSORES

Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)

El Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria es miembro activo de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU¹), asociación creada en octubre de 2007, que surge con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías. En la actualidad CEDU cuenta entre sus asociados con 63 Defensores Universitarios en sus diferentes denominaciones (Valedores, Mediadores, Tribunal de Garantías, Síndic de Greuges, etc...).



Durante el curso 2016-2017 el Defensor Universitario de la UC ha continuado siendo miembro de la Comisión Ejecutiva de CEDU, desde su elección en la IX Asamblea General celebrada en Madrid en noviembre de 2015. Además, desde su nombramiento el 14 de diciembre de 2016 ha desempeñado las funciones de Vicepresidente de dicha asociación. Por esa razón, durante el pasado curso académico se ha participado activamente en diversas reuniones preparatorias de las acciones que se han venido realizando en el contexto de la CEDU. Estas acciones básicamente son la organización periódica de encuentros de defensores y jornadas técnicas, además de potenciar el uso

¹ www.cedu.es

de espacios virtuales de debate y para compartir información de interés para el desarrollo de las funciones de los defensores.

XIX Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

La reunión anual de Defensores que se organiza tradicionalmente en el primer trimestre de cada curso académico tuvo lugar en la Universidad de Córdoba entre el 19 y el 21 de octubre de 2016. Este XIX Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios coincidió con la IX Asamblea General de la CEDU. En la parte del encuentro, abierto a todos los defensores y personas implicadas en la defensa de los derechos de los universitarios, se abordaron los siguientes temas:

1. La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario
2. Acoso en el ámbito universitario.
3. Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

Más información de este encuentro está disponible en la web:

<http://www.uco.es/jornadasdefensoruniversitario/index.php>



Jornada de Debate organizada por CEDU

Tradicionalmente la CEDU organiza también una jornada anual en la que se analizan temas de interés general para las defensorías universitarias. En esta ocasión, el 26 de mayo de 2017 se organizó en la Universidad Rey Juan Carlos una jornada de debate en la que se analizaron los principales aspectos que atentan contra derechos de los

diferentes colectivos de la comunidad universitaria. La Jornada, que contó con una amplia representación de las defensorías universitarias de las universidades españolas, se articuló en torno a una mesa redonda con participación de representantes sindicales y de los estudiantes, que precedió a un análisis y debate desde la perspectiva de las defensorías universitarias. Por parte de la organización sindical mayoritaria en las universidades participó en la mesa redonda María Encina, de CCOO, y el colectivo de los estudiantes estuvo representado por Carmen Romero de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de las Universidades Públicas (CREUP).

Tras la mesa redonda se realizó un análisis y debate desde la perspectiva de las defensorías universitarias a partir de una ponencia que fue presentada de manera conjunta por los defensores de las universidades de Cantabria, A Coruña y Murcia.



XXX aniversario del nombramiento del primer Defensor Universitario



El 14 de septiembre de 2017 la Universidad de León organizó un acto conmemorativo con motivo del XXX aniversario del nombramiento del primer defensor de la comunidad universitaria, institución que fue puesta en marcha en la Universidad de León de forma pionera en España. En el transcurso del acto, la Universidad de León impuso distinciones a

todas las personas que desempeñaron el puesto de 'Defensor' en la institución académica leonesa durante estos 30 años. El acto contó también con la asistencia de defensores universitarios de varias universidades españolas. El defensor de la Universidad de Cantabria participó en dicho acto en representación de la propia UC.

Actividades como integrante de la Comisión Ejecutiva de la CEDU

Como ya se ha comentado, durante el curso 2016-2017 el Defensor Universitario de la UC fue miembro de la Comisión Ejecutiva de la CEDU y además de Vicepresidente desde

el 14 de diciembre. En virtud de las obligaciones de esos cargos, se participó en las siguientes reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU:

- Universidad de Córdoba (18 de octubre de 2016): coincidiendo con el encuentro estatal de la CEDU.
- Universidad Rey Juan Carlos (14 de diciembre de 2016)
- Universidad de las Palmas de Gran Canaria (2 y 3 de marzo de 2017)
- Reunión virtual por video conferencia (27 de marzo de 2017)
- Universidad Rey Juan Carlos (25 de mayo de 2016): coincidiendo con la Jornada de Debate.
- Universidad de León (14 y 15 de septiembre de 2017): coincidiendo con el XXX Aniversario del primer Defensor en España.

En las citadas reuniones se trabaja especialmente en la preparación y seguimiento de las diferentes actividades organizadas por CEDU, en la toma de decisiones en relación a la Revista *Rued@: Universidad, Ética y Derechos*, que es editada por la CEDU con el objetivo de divulgar la labor realizada por los Defensores Universitarios, así como la promoción de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. La comisión ejecutiva también analiza las relaciones institucionales con otras instituciones con las que se comparten objetivos (CRUE, Defensoría del Pueblo,...) y con otras redes de defensores, especialmente a nivel europeo (ENOHE) e iberoamericano (REDDU-México). En este último aspecto se está trabajando en la puesta en marcha de una Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU).

Participación en foros virtuales de intercambio de experiencias

Además de la interacción e intercambio de experiencias que se produce en los encuentros presenciales de defensores, la CEDU promueve entre sus asociados el trabajo “en red”, buscando compartir experiencias y soluciones a problemas que pueden ser comunes a todas las universidades. Para ello la CEDU cuenta con una lista de distribución de correo y un espacio privado dentro de su Web con un foro de debate y un sistema de gestión documental. Puede ser interesante analizar las problemáticas que se plantearon a través de estos medios, por cuanto aunque algunas de ellas no se hayan planteado en la propia Universidad de Cantabria, conviene estar prevenidos, anticiparse a esos problemas o tener ya previstas posibles formas de abordarlos. Durante el curso 2016-2017 utilizando estas herramientas tecnológicas, los defensores analizaron y debatieron sobre los siguientes temas:

- Problemas relacionados con conciliación familiar y laboral (asistencia a clase con bebés, problemas para asistir a clases, criterios para elección de horarios, horarios poco adecuados para la conciliación).
- Acoso sexual, violencia de género, tratamiento de datos de víctimas, protocolos ante situaciones de cambio de sexo.

- Uso de recursos y espacios (asignación de despachos, uso de equipamiento adquirido con recursos de investigación).
- Cuestiones laborales del profesorado (cambios en los contratos predoctorales, interinidades, pasos de tiempo parcial a completo, reconocimiento de tramos docentes en las diferentes categorías, vacaciones y permisos, ayudas para la asistencia a reuniones científicas, criterios de asignación de capacidades docentes, habilitación de profesorado de lengua extranjera, tesina como mérito para plazas de profesorado).
- Extinción de titulaciones y evaluación por compensación en titulaciones extinguidas.
- Situaciones relacionadas con la evaluación (cambios de fechas por motivos religiosos, laborales, enfermedad, posibilidad de optar a pruebas de evaluación ya superadas con objeto de mejorar la calificación, fraude en actividades de evaluación, evaluación en pruebas on-line).
- Guías docentes, libertad de cátedra y propiedad intelectual.
- Valoración de la actividad docente (méritos docentes en universidades privadas, encuestas de satisfacción de los estudiantes).
- Reconocimiento de créditos a estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Superior.
- Matrícula en menciones adicionales de un Grado.
- Participación de doctore *honoris causa* en un tribunales de tesis.
- Reglamentos de representantes de estudiantes.

Encuentros en el marco del Grupo G9

Las universidades que componen el Grupo G9 suelen tratar de coordinar actuaciones en diferentes campos, y en este caso a nivel de defensorías universitarias también se desarrolla una importante labor de colaboración.



Durante el curso se participó en dos encuentros de Defensores del Grupo G9, uno de ellos desarrollado en Madrid en febrero de 2017 en el que se abordaron los temas de precarización del profesorado, evaluación de tesis doctorales y reflexiones sobre el Sistema Universitario Español en su integración en EEES.

El segundo encuentro fue organizado por la Universidad de La Rioja entre el 15 y 16 de junio de 2017 y estuvo dedicado al análisis de las encuestas utilizadas en los procedimientos de evaluación de la docencia y a los programas de apoyo previstos en las Universidades del G9 dirigidos a estudiantes que, por circunstancias diversas, quedan excluidos de las convocatorias ordinarias de becas. También se organizó en el contexto de este encuentro G9 una mesa redonda para analizar la figura del Defensor Universitario y la conferencia especial '*La Defensoría Universitaria: entre la ética y la política*', abierta al público, impartida por José M^a Aguirre Oraá, Defensor Universitario de la Universidad de La Rioja entre 2001 y 2016.



Relaciones internacionales

Durante el curso 2016-2017 el Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria fue miembro de una comisión constituida para el estudio de la viabilidad de constitución de una Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU). Se trata de una iniciativa promovida por la CEDU y la red de defensorías mexicanas REDDU.

Aprovechando la paulatina implantación de defensorías en las universidades peruanas, exigida por la nueva ley universitaria de ese país, desde la defensoría de la Universidad de Cantabria se realizó asesoramiento a algunas de estas universidades. En concreto, en agosto de 2017 se impartieron sendas conferencias sobre el papel de las defensorías en la mejora de la calidad en dos universidades públicas peruanas: Universidad Nacional del Santa y Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo (UNASAM).

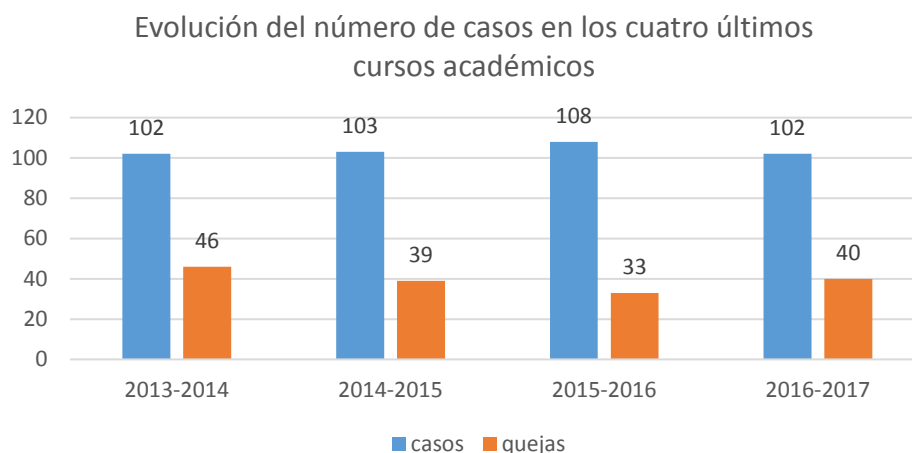
ACTUACIONES DEL DEFENSOR EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA

Una vez analizada la actividad del Defensor a nivel de su participación en redes de defensores y de representación institucional, se procede a continuación a resumir la actividad en el contexto de sus funciones en la Universidad de Cantabria.

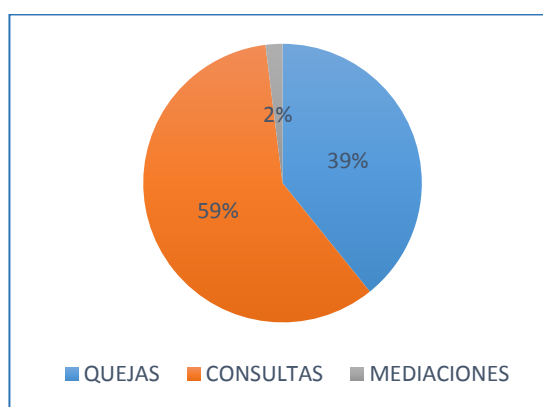
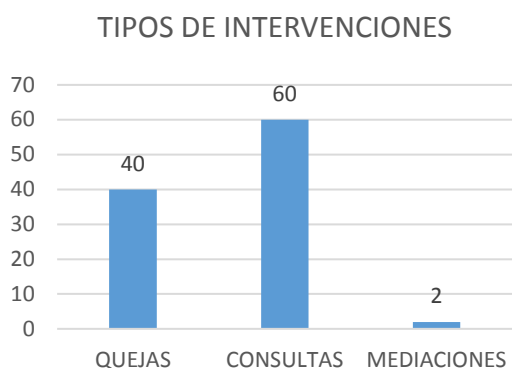
Análisis global de las intervenciones

Durante el curso 2016-2017 se atendieron en la Oficina del Defensor Universitario un total de 102 casos, lo que supone un número ligeramente inferior al de actuaciones en el curso académico anterior. El número de casos que realmente puedan ser clasificadas como quejas se situó en 40, siendo la mayor parte de actuaciones peticiones de

información o consultas sobre temas variados. Observando globalmente los casos atendidos en los últimos 4 años se observa una clara estabilización en el número de situaciones atendidas.

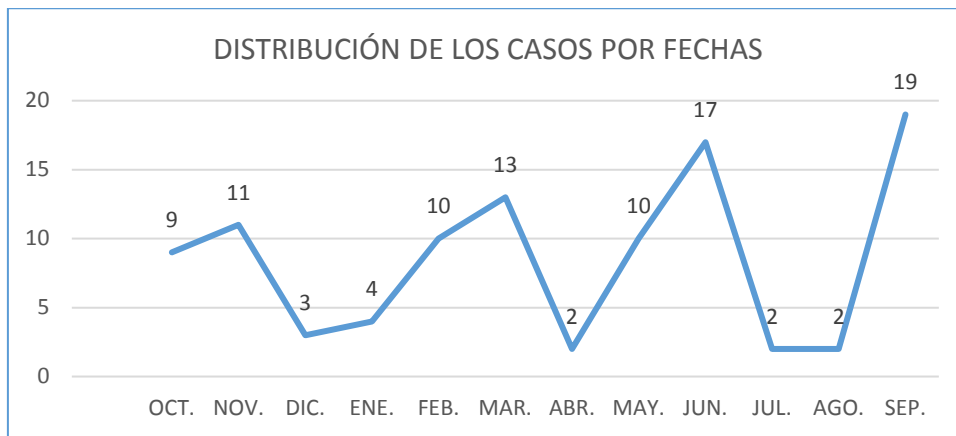


El reparto en la tipología de esos 102 casos resulta muy similar al de cursos académicos anteriores: un 39% de los casos son clasificados como quejas y un 59% correspondieron a consultas. En dos de los casos se solicitó a la defensoría la mediación para buscar una solución consensuada. La siguiente gráfica muestra el reparto de las actuaciones realizadas en función de su tipología.

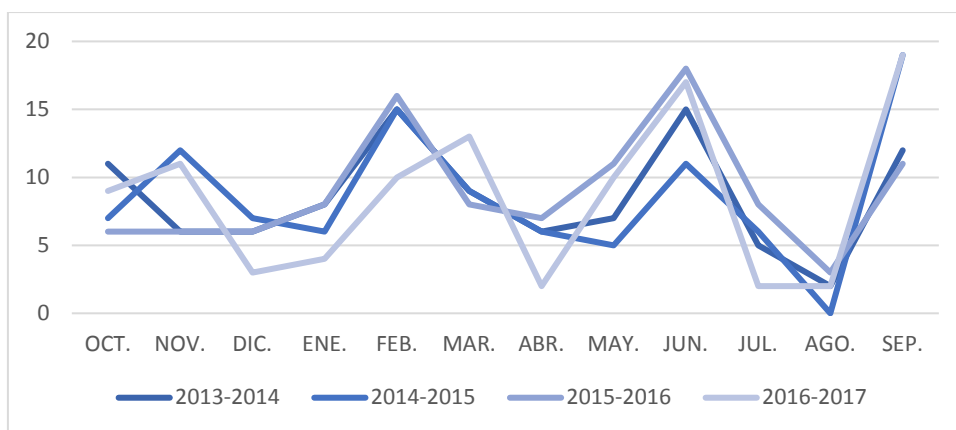


Evolución del número de casos a lo largo del curso académico

Otros de los rasgos característicos de los casos atendidos son la variabilidad a lo largo del curso, pero con una concentración de casos especialmente destacada en los periodos correspondientes a periodos de exámenes, inicio y finalización del curso. La siguiente figura muestra esa distribución temporal a lo largo del curso.

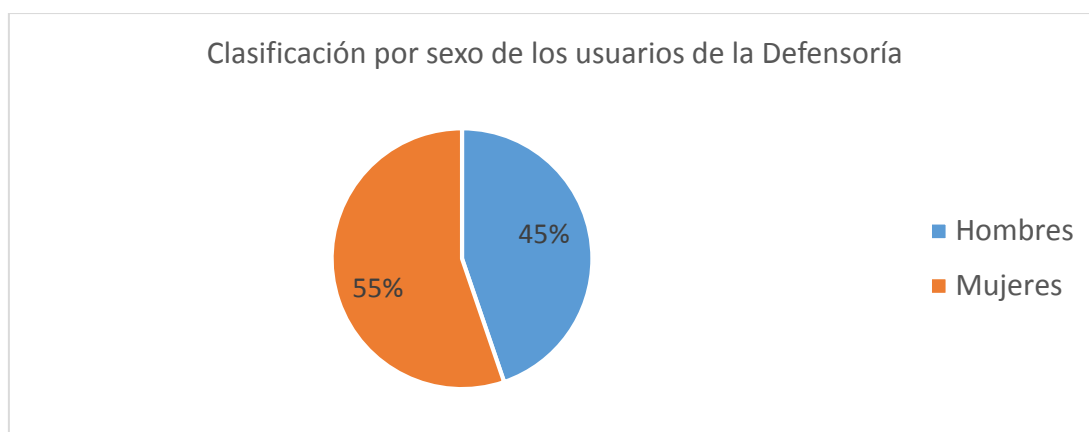


Aproximadamente el 35% de los casos atendidos en la Oficina del Defensor Universitario durante el pasado curso académico se concentraron en los meses de junio y septiembre. Como ya se ha comentado, esta tendencia viene siendo habitual, tal como puede apreciarse gráficamente en la siguiente figura que muestra la distribución temporal de los casos en los últimos 4 cursos académicos.



Casos por sexo

Si se considera la variable género en las personas que solicitaron los servicios de la defensoría, nos encontramos con un 45% de usuarios hombres y un 55% mujeres.

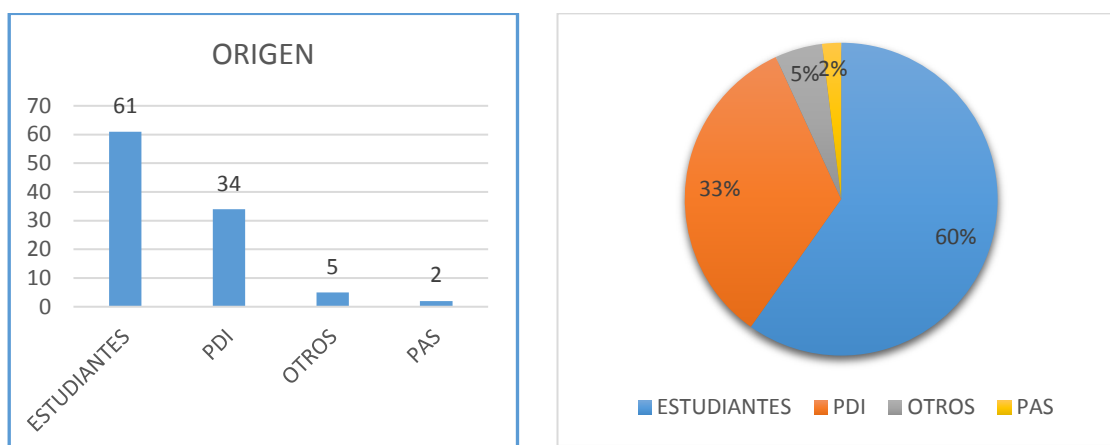


Casos por colectivo

En términos absolutos, al igual que ocurrió en cursos pasados, los miembros de la comunidad universitaria que con mayor frecuencia solicitaron los servicios del Defensor Universitario fueron los estudiantes. En concreto, un 60% de los casos abiertos fueron a petición de algún miembro del colectivo de estudiantes, frente al 33% correspondiente al colectivo de personal docente e investigador. En el curso 2016-2017 se produjeron también dos actuaciones a instancias de miembros del colectivo de Personal de Administración y Servicios.

También se atendieron durante el curso algunas consultas provenientes de personas no directamente vinculadas con la universidad pero que quisieron contactar con la defensoría para plantear alguna consulta. En esta categoría se encontrarían algunos aspirantes a acceder a la universidad, antiguos miembros de la comunidad universitaria o incluso una incidencia comunicada por un profesor de otra universidad.

El reparto porcentual por colectivos de los casos atendidos puede verse en los siguientes gráficos.



Ya en el curso pasado se observó un incremento en el número de casos abiertos a instancia del personal docente e investigador. Ese crecimiento ha vuelto a producirse este año, pasando de los 25 casos durante el curso 2015-2016 a los 34 de este curso 2016-2017. Otro indicador del hecho equivocado de entender la defensoría universitaria como un servicio dirigido a los estudiantes es el análisis del porcentaje de miembros de cada colectivo que han recurrido a los servicios de la defensoría. Cuando se analizan los números relativos en relación al tamaño de cada sector, se observa que realmente es el correspondiente al PDI el que recurre con más frecuencia al defensor. Tomando como tamaño de cada colectivo los datos recogidos en la última memoria de la UC, los porcentajes de personas que recurrieron al Defensor Universitario son los que se muestran en la siguiente tabla:

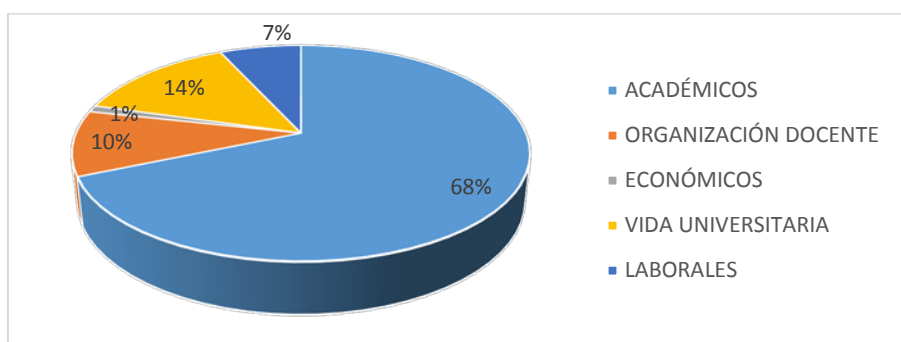
	Casos planteados	Población en el curso 2016-2017	%
Estudiantes	61	12267	0,50%
PDI (<i>incluyendo contratados en proyectos de investigación</i>)	34	1583	2,15%
PAS	2	580	0,34%

Casos por temáticas

En relación a las temáticas de los casos, teniendo que cuenta los periodos de mayor actividad y los colectivos que con mayor frecuencia recurren al Defensor, parece evidente que predominen quejas o consultas relacionadas con asuntos académicos, y muy especialmente con procesos de evaluación. En concreto, el 68% de las actuaciones guardaron relación con asuntos puramente académicos, frente a un 14% de aspectos generales de vida universitaria o un 10% de temas relacionados con la organización docente. La siguiente tabla recoge la agrupación de las actuaciones por grandes temáticas, aunque siempre teniendo en cuenta que en ocasiones la frontera entre una gran temática y otra puede ser un tanto difusa.

Temática	Nº casos
ASUNTOS ACADÉMICOS	70
VIDA UNIVERSITARIA	14
ORGANIZACIÓN DOCENTE	10
ASUNTOS LABORALES	7
TEMAS ECONÓMICOS	1

La siguiente figura muestra esa misma distribución en las temáticas de los casos pero de manera gráfica:



En el anexo de este informe, al igual que se ha venido haciendo en todos los informes previos, se aporta una breve información sobre cada uno de los casos atendidos. Analizando esos casos, se podría realizar una clasificación de las temáticas más recurrentes, tal como muestra la siguiente tabla.

Temática de la consulta, queja o petición de mediación	Nº casos curso 2016-2017
Aspectos relacionados con la evaluación de asignaturas (disconformidad con calificaciones, petición de comisiones técnicas, criterios y condiciones de evaluación, evaluación en diferentes grupos docentes,...)	19
Programación de actividades docentes (horarios de clase, fechas de exámenes, periodos de prácticas,...)	13
Fraude en actividades de evaluación y comportamientos poco éticos	10
Cuestiones administrativas (emisión de certificados, retrasos en las respuestas a peticiones, abstención y recusación...)	8
Tratos irrespetuosos y problemas de convivencia	7
Incidencias con la matrícula (anulaciones, cambios de matrícula, impagos, plazos de matrícula,...)	5
Convalidaciones y reconocimiento de créditos	4
Evaluación por compensación y extinción de asignaturas	4

Como puede observarse, las temáticas más comunes en las actuaciones del Defensor siguen siendo las relacionadas con aspectos de evaluación en las asignaturas y de programación de actividades docentes. También es de destacar los casos relacionados con intento de fraude en actividades de evaluación y los comportamientos poco éticos, aunque en este caso se ha producido un descenso del 33% respecto al curso anterior. Aunque por otro lado han aumentado los casos que llegan a la defensoría ante problemas de convivencia y tratos irrespetuosos entre miembros de la comunidad universitaria, al igual que los relacionados con aspectos de gestión administrativa. Finalmente, señalar también que se ha producido un descenso en casos dentro de algunas de las temáticas que fueron más habituales el curso pasado, como son las relativas a reconocimiento de créditos y evaluación por compensación.

Por supuesto, al igual que se advirtió en memorias previas, estas tendencias deben tomarse con cautela, por cuanto el hecho de que una problemática llegue con mayor o menor frecuencia a la Oficina del Defensor no significa necesariamente que esa problemática haya aumentado o disminuido en la universidad. Además, los números que refleja la tabla anterior son, en todo caso, pequeños si se tienen en cuenta las cifras globales de estudiantes, profesorado, titulaciones, asignaturas,... de la universidad.

Otras actuaciones

A finales del curso 2015-2016 la Universidad de Cantabria elaboró un protocolo de actuación frente al acoso en el ámbito de la Universidad de Cantabria. En dicho protocolo el Defensor Universitario actúa como punto de información y acceso para la

activación del protocolo. En este sentido, se ha considerado oportuno también mencionar de forma expresa en este informe que durante el curso 2016-2017 se recibieron en la Oficina 2 peticiones de información sobre el protocolo, aunque en ninguno de los casos fue necesario activarlo.

También señalar que durante el curso 2016-2017 se solicitó al Defensor su colaboración por parte del Tribunal de Garantías de la Universidad de Vigo para constituir un tribunal externo de evaluación en la Universidad de Cantabria ante una reclamación de un Trabajo Fin de Grado de un estudiante de la Universidad de Vigo.

Memoria económica

En relación a los gastos de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario, se presenta en esta memoria el resumen correspondiente al ejercicio económico que se cerró durante el curso, es decir, el correspondiente al año 2016. Debe tenerse en cuenta que la organización de los cursos académicos se solapa con dos ejercicios económicos diferentes y en este caso se opta por presentar el resultado del ejercicio completamente cerrado.

Durante el ejercicio 2016 la Oficina del Defensor Universitario dispuso de un presupuesto total de 6.732 euros anuales, cantidad que ha venido manteniéndose constante desde el año 2013. Como en los ejercicios anteriores se ha tratado de optimizar los gastos de funcionamiento, de manera que al final del ejercicio se ha podido generar un remanente. En concreto, los gastos realizados durante el ejercicio 2016 se resumen en la siguiente tabla:

GASTOS 2016		
CODIGO	DENOMINACIÓN	GASTO
220.00	Material Ordinario no inventariable	55,68
220.02	Material Informático no inventariable	264,59
222.00	Comunicaciones telefónicas	58,98
222.01	Comunicaciones postales	9,00
226.05	Reuniones y conferencias	771,60
226.09	Otros gastos diversos	111,18
226.41	Cuotas a Organismos	225,00
230.00	Dietas y Locomoción	2063,19
TOTAL GASTOS		3559,92

Los 3.559,92 euros gastados suponen un 53% del presupuesto del que se disponía para el ejercicio. También se incluyen a continuación el total de gastos de los últimos 4 ejercicios económicos.

Año	Presupuesto disponible	Gastos totales
2013	6732,00	3157,32
2014	6732,00	2186,12
2015	6732,00	2309,65
2016	6732,00	3559,22

Analizando esos gastos, se observa un incremento en los gastos de 2016 con respecto al ejercicio 2015. El principal motivo de ese incremento ha sido la necesidad de cubrir los gastos de participación en diversas reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU.

Grado de satisfacción de los usuarios del servicio

En el curso 2015-2016 se decidió poner en marcha un sistema para el control de la satisfacción de los usuarios con el servicio proporcionado desde la defensoría. En el pasado curso 2016-2017 el sistema de recogida de opiniones continuó funcionando a través de una encuesta on-line de respuesta anónima. La invitación a cumplimentar la encuesta se remite por email a todos los usuarios del servicio que se identifican a la hora de solicitar la intervención del defensor. Es importante puntualizar que en los casos en los que se realizan consultas a la defensoría, algunos usuarios prefieren no identificarse o no aportan una dirección de correo electrónico.

Durante el curso 2016-2017 se enviaron un total de 93 encuestas (57 a estudiantes, 31 a miembros del PDI, 1 al PAS y 4 a otros colectivos), de las que se recibieron 41 respuestas, lo que supone una tasa de respuesta del 44,09%. En curso precedente la tasa de respuesta fue muy similar (46,3%). Obviamente, no se trata de tasas de respuesta muy elevadas y por tanto el análisis de los resultados debe realizarse teniendo en cuenta ese hecho.

Encuestas enviadas	Nº respuestas	Tasa de respuesta
93	41	44,09%

Como ya se ha comentado, la encuesta se responde de manera anónima y está configurada mediante 3 bloques, en el primero se solicita información al usuario sobre su colectivo, la forma de conocimiento de la figura del Defensor Universitario y sobre el tipo de intervención solicitada (consulta, mediación, queja u otros). En el segundo bloque del cuestionario se solicita una valoración en la escala 1-5 (siendo 1 la valoración más deficiente y 5 la máxima valoración) de diferentes aspectos sobre el servicio:

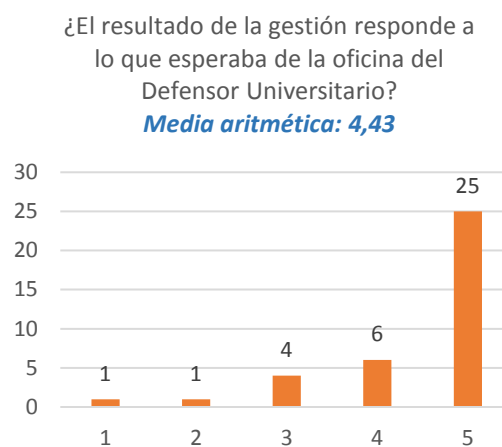
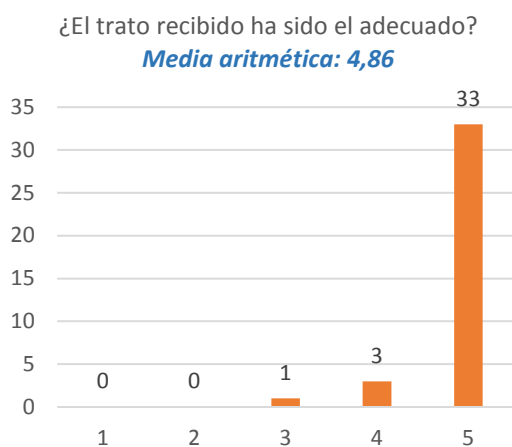
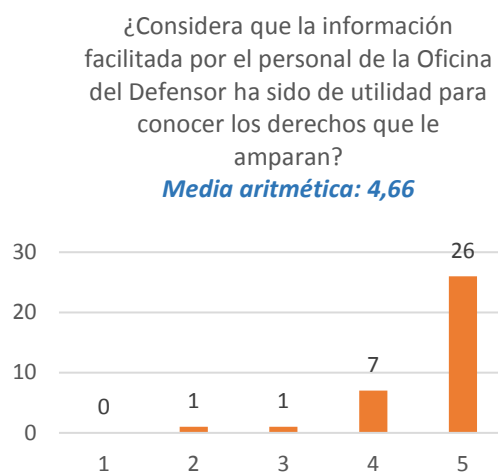
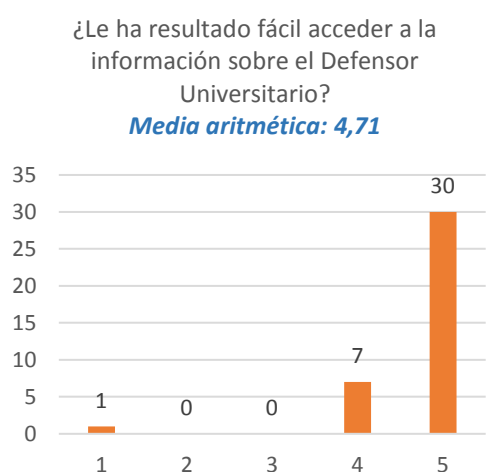
- ¿Le ha resultado fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?
- ¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina del Defensor ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?
- ¿El trato recibido ha sido el adecuado?

- ¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la oficina del Defensor Universitario?
- ¿Se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto planteado?
- ¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?
- ¿Recomendaría o volvería a acudir a la Oficina del Defensor Universitario?

Finalmente, la encuesta incluye una pregunta abierta para que el usuario pueda plantear cualquier recomendación u observación sobre el servicio.

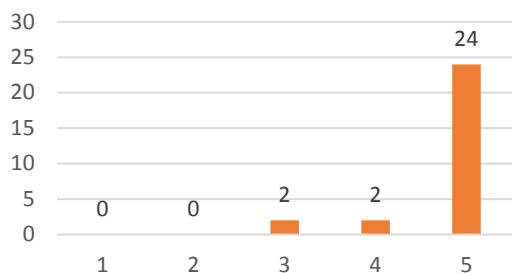
A continuación se muestra un resumen estadístico de las respuestas recibidas a las preguntas de valoración del servicio. Al no observarse diferencias en función del colectivo que desde un punto de vista estadístico se puedan considerar significativas, se incluyen en este informe las valoraciones globales.

El resumen de la valoración numérica de los diferentes aspectos de funcionamiento encuestados es el que se recoge en los gráficos siguientes. Debe advertirse que la respuesta a las preguntas no era obligatoria, por lo que los números de respuestas a unas preguntas u otras pueden ser ligeramente diferentes.



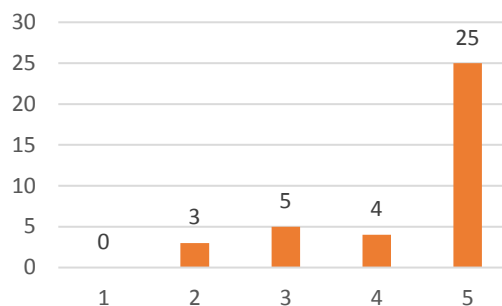
¿Se ha preservado la confidencialidad de su identidad en la tramitación del asunto planteado?

Media aritmética: 4,78



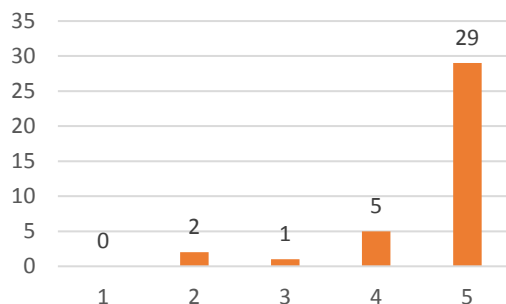
¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?

Media aritmética: 4,38



¿Recomendaría o volvería a acudir a la Oficina del Defensor Universitario?

Media aritmética: 4,65



En los resultados de la encuesta se percibe un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios del servicio, con todas las preguntas recibiendo una valoración por encima de 4 en la escala 1-5. En cualquier caso, debe valorarse en el contexto de una tasa de respuesta al cuestionario por debajo del 50%. Aun teniendo presente esa tasa, los resultados son positivos, al igual que algunos de los comentarios remitidos también de forma anónima.

REFLEXIONES FINALES

Para cerrar este informe se incluyen unas reflexiones finales sobre la labor desempeñada en la Defensoría durante el curso académico 2016-2017. Por supuesto, en primer lugar agradecer a todos los miembros de la comunidad universitaria su colaboración en todo aquello que les ha sido requerido desde la Defensoría. Agradecimiento que debe ser especial para todos aquellos que han recurrido a los servicios del Defensor Universitario, puesto que más allá de atender una situación particular o tratar de resolver “su” problema, en general siempre se ha percibido un interés por mejorar la calidad de la institución. Precisamente la concepción como un

instrumento más para la apuesta por la calidad debe estar siempre presente en la percepción por parte de la comunidad universitaria de la figura del Defensor.

Por otro lado, también es importante que el Defensor se vea respaldado en sus actuaciones por toda la comunidad universitaria, y a ese respecto debe destacarse esa total colaboración y la buena receptividad por parte de los responsables de las diferentes unidades de la Universidad de todas aquellas recomendaciones que fueron elevada a los distintos órganos o personas con responsabilidades de gestión universitaria. Durante el curso se remitieron algunas recomendaciones sobre temas variados, como la necesidad de actualización del Reglamento de los Procesos de Evaluación, las singularidades de la figura del estudiante a tiempo parcial, la necesidad de clarificar determinados aspectos en las guías docentes o algunas recomendaciones sobre cuestiones relativas a precios públicos de matrícula y exenciones y bonificaciones. Una preocupación de la defensoría universitaria estuvo también relacionada con los instrumentos y procedimientos a aplicar ante la detección de fraude en actividades de evaluación y ante situaciones de indisciplina.

Por supuesto, las recomendaciones que se trasladan desde la Defensoría son eso, recomendaciones, respondiendo al fin último de identificar problemas, situaciones injustas, lagunas en las normativas, posibles “dobles interpretaciones”,... Son los diferentes órganos de gobierno los encargados de dar respuesta a esas situaciones. En algunos casos además las recomendaciones o sugerencias que parten de la Defensoría surgen no tanto de problemas detectados en la propia universidad como del intercambio de opiniones con defensorías de otras universidades. Situaciones que se hayan detectados en otras universidades, y la forma como en ellas fueron abordadas, pueden permitir que la Universidad de Cantabria se adelante a esos problemas y determine medidas preventivas o procedimientos de actuación ante esas situaciones que en el futuro se nos pueden también plantear. Ejemplos podrían ser los protocolos de actuación en casos de transexualidad, transgeneridad e intersexualidad desarrollados en algunas universidades, las iniciativas que se vienen desarrollando para atender situaciones relacionadas con víctimas de violencia machista, o los códigos éticos o reglamentos disciplinarios con los que cuentan algunas universidades.

Durante este curso académico se ha vuelto a poner de manifiesto la necesidad de actualizar nuestro Reglamento de los Procesos de Evaluación, por lo que se reitera esa petición de que se aclaren determinados aspectos que quedan confusos. También se ha comprobado la existencia de guías docentes que incorporan determinadas cláusulas relacionadas con la evaluación que pueden entrar en conflicto con los principios básicos de nuestra reglamentación. En relación a las guías docentes es importante que los diferentes órganos por los que pasan para ser aprobadas realicen una revisión detallada y detecten todas esas cuestiones confusas. También debería garantizarse que en todas las guías se incluya expresamente la forma de evaluación que se aplicará al estudiante a tiempo parcial. Precisamente, en relación a los estudiantes a tiempo parcial, se insiste en que es un derecho reconocido en nuestra legislación universitaria y no debería exigirse a los estudiantes nada que vaya más allá de una mera motivación de las razones que le llevan a optar por estudiar a tiempo parcial.

Otra de las recomendaciones generales que se vuelven a incluir en este informe es la necesidad de contar con un respaldo normativo para atender casos de indisciplina. Tanto a nivel de la CEDU como de la CRUE se ha insistido a los responsables políticos de la necesidad de actualizar el vetusto y desfasado Reglamento de Disciplina Académica de 1954 que, incomprensiblemente, sigue en vigencia en la actualidad. Mientras esa actualización no se produzca, la propia Universidad podría aprobar una reglamentación interna.

Finalmente, y teniendo en cuenta que este es el último informe anual del mandato inicial del actual Defensor Universitario, manifestar el agradecimiento al Claustro de la Universidad de Cantabria por el encargo realizado en su día para asumir estas funciones, deseando que la labor realizada durante estos años sea valorada como positiva por parte del Claustro que representa a la Comunidad Universitaria. En todo momento las actuaciones realizadas desde la Defensoría Universitaria han buscado contribuir a la mejora diaria de todos los servicios que la universidad presta a la sociedad, ante la que, en última instancia, todos debemos rendir cuentas.

Ángel Cobo

Defensor Universitario

Facultad de Derecho, 2º planta

Tlf: 942202022,

Fax: 942202023

email: defensor@unican.es

<http://web.unican.es/unidades/defensor-universitario>

ANEXO: RESUMEN DE LOS CASOS CON INTERVENCIÓN DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Periodo: desde el 01/10/2016 hasta 30/09/2017

<i>FECHA</i>	<i>RESUMEN</i>
03/10/2016	Imposibilidad de expedir una certificación académica en los términos solicitados por otra institución.
04/10/2016	Cambio en las tablas de reconocimiento automático de créditos.
06/10/2016	Procedimiento de reclamación ante el rechazo a la solicitud de cambio de grupo.
06/10/2016	Comportamiento inadecuado de un estudiante.
06/10/2016	Consulta sobre cambios en la normativa relativa a periodos de prácticas externas.
14/10/2016	Consulta sobre la interpretación de un artículo del Reglamento de Evaluación por Compensación.
17/10/2016	Consulta sobre posible anulación de matrícula fuera de plazo.
24/10/2016	Queja por el informe elaborado por un centro sobre la actividad docente.
27/10/2016	Falta de respuesta de un departamento ante una petición remitida desde un centro.
04/11/2016	Procedimiento a seguir ante el tratamiento inadecuado de datos de carácter personal.
04/11/2016	Irregularidades detectadas en la realización de un examen práctico.
07/11/2016	Actuaciones ante la detección de un posible plagio de su trabajo por parte de un estudiante ajeno a la UC.
07/11/2016	Régimen disciplinario del personal de la UC.
15/11/2016	Denegación de reconocimiento de créditos de estudios de Formación Profesional de Grado Superior.
16/11/2016	Necesidades docentes en un área de conocimiento.
20/11/2016	Posibilidad de cambio de fecha de una actividad de evaluación.
21/11/2016	Solicitud de convocatoria de diciembre.
24/11/2016	Consecuencias de la utilización de medios ilícitos e interpretación de un artículo del reglamento de los procesos de evaluación.
25/11/2016	Fechas de realización de la convocatoria especial de diciembre.
29/11/2016	No admisión en un programa de doctorado.
01/12/2016	Uso de medios ilícitos en un examen y comportamiento inadecuado de un estudiante.
02/12/2016	Información incompleta sobre las implicaciones profesionales del acceso a un máster con titulaciones extranjeras.
21/12/2016	Procedimiento de actuación ante estudiantes que no permiten un desarrollo normal de las clases.
18/01/2017	Organización de actividades en una delegación de centro.
26/01/2017	Solicitud de admisión a un curso de adaptación ya extinguido.

30/01/2017	Criterios de evaluación y exigencia de nota mínima en una asignatura.
31/01/2017	Suplantación de identidad en un examen.
06/02/2017	Métodos de evaluación no recogidos en la guía docente.
06/02/2017	Cambio de fecha de evaluación.
06/02/2017	Normativa y procedimiento para la solicitud de evaluación por compensación.
07/02/2017	Exigencia de nota mínima en actividades con un peso inferior al 30% en la evaluación.
07/02/2017	Obligatoriedad de asistencia a clases prácticas de trabajos en grupo.
07/02/2017	Anulación de preguntas mal formuladas en un examen.
14/02/2017	Interpretación del carácter recuperable de determinadas actividades docentes.
16/02/2017	Criterios de evaluación no recogidos en la guía docente y exigencia de notas mínimas en partes de un examen.
17/02/2017	Negativa de un profesor a utilizar en sus clases los medios técnicos disponibles en el aula.
17/02/2017	Acusación de utilización de medios ilícitos en un examen.
02/03/2017	Obligatoriedad de participar en los tribunales para la evaluación de TFG/TFM.
07/03/2017	Discrepancias con la calificación de unas prácticas externas.
07/03/2017	Posibilidad de matrícula fuera de plazo en estudios de Grado.
07/03/2017	Evaluación por compensación en planes extinguidos.
09/03/2017	Obligaciones del Personal Investigador en Formación.
09/03/2017	Plazos de respuesta excesivos en gestiones administrativas de un centro.
13/03/2017	Aplicación del articulado de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público en relación a abstención y recusación.
13/03/2017	Discrepancias con directores de tesis.
20/03/2017	Normativa de evaluación y posibilidad de ofrecer dos vías alternativas de evaluación.
22/03/2017	Deterioro de relaciones entre compañeros de clase.
22/03/2017	Cómo abordar situaciones con trato discriminatorio entre compañeros.
24/03/2017	Obligatoriedad de asistencia a prácticas para estudiantes a tiempo parcial.
24/03/2017	Solicitud de cambio de fechas de exámenes.
10/04/2017	Solicitud de cambio de fechas de exámenes.
19/04/2017	Criterios para la solicitud de adelanto de convocatoria.
05/05/2017	Normativa de vacaciones y permisos para el personal investigador.
05/05/2017	Ámbito de aplicación del Protocolo de Actuación frente al Acoso.
10/05/2017	Cambio de fechas en evaluaciones parciales.
17/05/2017	Ponderaciones en los métodos de evaluación de una asignatura y queja sobre el comportamiento irrespetuoso de algunos estudiantes.
17/05/2017	Configuración de asignaturas en un programa de doble titulación.
23/05/2017	Distribución de espacios y utilización de infraestructuras en un edificio de la UC.
24/05/2017	Implicaciones de un caso de plagio en un trabajo de una asignatura de Máster.

24/05/2017	Posible reconocimiento de créditos por prácticas en empresa.
26/05/2017	Acusación de plagio en un TFG.
26/05/2017	Petición de información sobre el protocolo de acoso.
02/06/2017	Sistema de evaluación en exámenes y exigencia de nota mínima en partes individuales.
06/06/2017	Identificación de un error en la emisión de un certificado académico.
07/06/2017	Cambio de tutor en un TFM.
08/06/2017	Trato inadecuado de un estudiante hacia un profesor.
12/06/2017	Dificultades de coordinación para la realización del TFG.
12/06/2017	Cambio de fecha de evaluación por hospitalización.
13/06/2017	Procedimiento de reclamación de una calificación.
14/06/2017	Problemas para acceder a un Máster de otra universidad tras la convocatoria de septiembre.
19/06/2017	Incompatibilidad entre dos programas de becas.
19/06/2017	Exigencia de nota mínima en partes de una evaluación.
19/06/2017	Reconocimiento de créditos en un plan extinguido.
19/06/2017	Imposibilidad de revisión de un examen fuera del plazo establecido.
21/06/2017	Falta de periodos de descanso durante el horario lectivo diario.
21/06/2017	Incidencias en la realización de un examen.
23/06/2017	Procedimiento y criterios para el desdoblamiento de grupos.
23/06/2017	Trato inadecuado de una estudiante hacia su profesora.
27/06/2017	Coincidencia de fechas de exámenes.
05/07/2017	Implicaciones del adelanto de convocatorias de exámenes de recuperación.
19/07/2017	Procedimiento a seguir en una reclamación en la EBAU.
01/08/2017	Supresión de una plaza de profesor asociado.
04/08/2017	Mantenimiento de cupos especiales de acceso en las diferentes convocatorias.
04/09/2017	Cambio de horario y estructura de un examen por coincidencia de dos asignaturas.
05/09/2017	Criterios para la asignación de plazas de profesorado.
06/09/2017	Posibilidad de exclusión de programas de intercambio a estudiantes que hayan utilizado medios ilícitos en los exámenes.
07/09/2017	Incidencias en la convocatoria de plazas de profesor asociado.
11/09/2017	Requisitos académicos para poder realizar prácticas externas.
12/09/2017	Procedimiento a seguir ante el planteamiento confuso en una pregunta de examen.
12/09/2017	Retraso en la expedición de un certificado de finalización de estudios y discrepancias en la calificación de una asignatura.
13/09/2017	Ausencias reiteradas a clase y falta de atención a los estudiantes por parte de una profesora.
14/09/2017	Retraso en la entrega de una calificación.
15/09/2017	Condiciones del régimen de estudios a tiempo parcial.
18/09/2017	Reconocimiento de créditos de Ciclos Formativos de Grado Superior.
22/09/2017	Imposibilidad de presentación del TFG en los plazos establecidos por falta de informe favorable de la dirección del trabajo.

27/09/2017	Criterios de valoración dentro del Procedimiento de Análisis de la Actividad Investigadora y de Transferencia (PAAIT).
27/09/2017	Anulación de matrícula fuera de plazo.
27/09/2017	Falta de entrega de documentación en los plazos establecidos.
28/09/2017	Solicitud de mediación para la organización de una actividad estudiantil.
29/09/2017	Petición de información por denegación de solicitud de evaluación por compensación.
29/09/2017	Discrepancias con la calificación de una asignatura.
30/09/2017	Discrepancias con los criterios aplicados en la evaluación de una asignatura y el mantenimiento de notas parciales para la convocatoria de septiembre.