



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de **Catalunya**

# Marco general para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes

Documento elaborado por la comisión de trabajo formada por:

**Josep Vila** (coordinador, Universitat de Girona), **Ramon Corbella** (Universitat Autònoma de Barcelona),  
**Joan Guàrdia** (Universitat de Barcelona), **Josep Navarro** (Universitat Politècnica de Catalunya),  
**Anna Prades** (AQU Catalunya), **Josep Miquel Prats** (Universitat Rovira i Virgili), **Pere Torra** (Universitat  
Pompeu Fabra).

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

Via Laietana, 28, 5a planta  
08003 Barcelona

Diseño y maquetación: **Josep Turon** y **Eva Calatayud**

Primera edición: julio 2004

Depósito Legal: B-38.683-2004

Se permite la reproducción total o parcial del documento siempre que se cite el título de la publicación, la **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya** como editora y los miembros de la comisión que elaboró el documento.

<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>AQU Catalunya: la calidad, garantía de mejora .....</b>	<b>7</b>
<b>Estructura del documento .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>11</b>
1.1. El conflicto como oportunidad de mejora y progreso institucional.....	11
1.2. El estudiante como agente activo de los procesos de reclamación .....	12
<b>2. Acotaciones terminológicas .....</b>	<b>15</b>
<b>3. Marco normativo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes ..</b>	<b>17</b>
■ Derechos y deberes de los estudiantes. Cuadro 1 .....	18
■ Admisión y acceso. Cuadro 2 .....	19
■ Matrícula. Cuadro 3 .....	20
■ Permanencia. Cuadro 4 .....	21
■ Docencia. Cuadro 5 .....	22
■ Evaluación. Cuadro 6 .....	22
■ Transferencia de créditos. Cuadro 7 .....	23
■ Becas y ayudas. Cuadro 8.....	23
■ Normativas y reglamentos de uso de servicios e instalaciones. Cuadro 9.....	24
■ Participación de los estudiantes. Cuadro 10.....	25

<b>4. Marco organizativo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes ...</b>	<b>27</b>
4.1. Elementos organizativos a considerar .....	27
■ Sugerencias. Cuadro 11 .....	28
■ Quejas. Cuadro 12 .....	29
■ Reclamaciones. Cuadro 13 .....	29
4.2. Elementos de valoración del marco organizativo .....	30
■ Indicadores de evaluación del marco organizativo. Cuadro 14 .....	31
<b>5. Canales de información .....</b>	<b>33</b>
<b>6. Buenas prácticas .....</b>	<b>35</b>
<b>7. Los defensores universitarios .....</b>	<b>39</b>
7.1. Antecedentes .....	39
7.2. Los defensores universitarios .....	40
<b>8. Agradecimientos .....</b>	<b>43</b>

## Presentación

A medida que los ministros de Educación europeos han ido perfilando el camino de la convergencia europea, ha adquirido mayor prioridad el desarrollo de sistemas para el aseguramiento de la calidad a escala institucional. Últimamente, en el comunicado de Berlín 2003, han manifestado que la calidad de la educación superior es la idea central en torno a la cual gira la creación del espacio europeo de educación superior y este tema ha pasado a ocupar el primer puesto en las prioridades a medio plazo.

Los sistemas de calidad, que preconiza la convergencia europea, hacen referencia a la disponibilidad por parte de las universidades de procedimientos de evaluación regular y sistemática de la institución, o de sus componentes, y a la existencia de elementos que faciliten la comprensión y el análisis de los puntos débiles con objeto de actuar con flexibilidad y diligencia para corregirlos. En este entorno, las actitudes y los procedimientos que adopte una institución ante las sugerencias, quejas o reclamaciones de sus estudiantes serán fundamentales a la hora de avanzar hacia una nueva cultura centrada en la calidad.

En los últimos años, la **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU Catalunya)** ha desarrollado una serie de documentos que tienen como objetivo recoger y sistematizar las buenas prácticas en ámbitos estratégicos, las cuales, una vez puestas en práctica, tienen que formar parte del sistema de calidad de cada institución. Dichos documentos o

marcos generales tienen también la misión de servir como referencia en los procesos de evaluación, interna y externa. Hasta ahora **AQU Catalunya** ha publicado seis marcos generales. La aceptación de los marcos por la comunidad universitaria ha hecho que algunos de ellos ya hayan sido reeditados o bien estén en periodo de revisión, especialmente cuando la primera edición es previa a la promulgación del nuevo marco legal.

En el desarrollo de un marco general, **AQU Catalunya** busca la complicidad y participación de aquellos que realmente son expertos en la cuestión. El proceso se inicia con la creación de un grupo de trabajo formado por las personas conocedoras del tema, las cuales elaboran un documento base que posteriormente se enriquece con aportaciones de un segundo grupo, más amplio, de personas interesadas y comprometidas con la calidad universitaria. Por último, es el comité redactor el que adapta al texto las aportaciones recibidas.

El marco general que presentamos aporta una visión positiva y encaminada a la mejora de la calidad universitaria en un tema tan primordial como es atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes. Como dice en su inicio, enfoca el conflicto como una oportunidad de mejora y de progreso institucional, y esto lo hace extremadamente útil y atractivo.

En nombre de **AQU Catalunya** quiero agradecer, en primer lugar, la magnífica tarea llevada a cabo por el comité redactor, que ha sabido dar ese tono

## ■ Presentación

positivo y dinámico al trabajo realizado, y muy especialmente la de su coordinador, que ha sido el motor del proyecto. En segundo lugar, el agradecimiento de **AQU Catalunya** es para todos aquellos que han dado respuesta a nuestra petición y han hecho propuestas al texto inicial. Su aportación ha ayudado a mejorarlo.

Esperamos que este marco tenga tan buena acogida como los anteriores y que sirva para hacer aumentar la participación de nuestros estudiantes en la mejora de la calidad de las instituciones y para establecer ese espíritu de cooperación que tan necesario es para hacer avanzar a las instituciones hacia el cambio.

**Gemma Rauret i Dalmau**

(directora de **AQU Catalunya**)

## AQU Catalunya: la calidad, garantía de mejora

**AQU Catalunya** es la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya y es fruto de la transformación que la LUC —Ley de universidades de Cataluña— hace del antiguo consorcio Agencia (1996).

**AQU Catalunya** recoge la trayectoria más que notable de su predecesora y, además, amplía sus competencias y atribuciones.

**AQU Catalunya**, a partir de la LUC, deviene el principal instrumento de la calidad del sistema universitario en Cataluña.

**AQU Catalunya** es una agencia de referencia, que lidera proyectos innovadores que generan el máximo valor añadido a la calidad del sistema universitario catalán, y es también una organización que tiene la voluntad de tender hacia la excelencia. **AQU Catalunya**:

- Entiende la calidad como una manera de hacer y de trabajar mejor. Es la primera agencia europea certificada desde el año 2000 con la norma ISO 9000.
- Tiene un bagaje en evaluación institucional y en desarrollo e innovación de sistemas de calidad universitaria. Desde 1996, año de creación del antiguo consorcio, **AQU Catalunya** trabaja en todos estos temas.

- Trabaja para una buena integración del sistema universitario catalán en el espacio europeo de educación superior y promueve la cooperación en la evaluación de la calidad y su aseguramiento.

- Trabaja para asegurar la transparencia, la objetividad, la imparcialidad y la ecuanimidad de los servicios que presta. **AQU Catalunya** trabaja de acuerdo a un código ético.

**AQU Catalunya** avanza con las universidades de Cataluña y entiende la calidad como una manera de mejorar, más que como un trámite a superar. La calidad universitaria en Cataluña se escribe con **AQU Catalunya**.





## Estructura del documento

El contenido del MARCO GENERAL PARA ATENDER LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS ESTUDIANTES se articula en una serie de apartados que pretenden cubrir aquellos aspectos necesarios para garantizar una buena atención de sugerencias, quejas y reclamaciones. Los siete puntos en los que se divide el presente marco general son los siguientes:

- Introducción
- Acotaciones terminológicas
- Marco normativo
- Marco organizativo
- Mecanismos de información a los estudiantes
- Buenas prácticas
- Los defensores universitarios



## 1. Introducción

### 1.1. El conflicto como oportunidad de mejora y progreso institucional

Los términos *queja*, *conflicto*, *reclamación*... forman parte de aquel conjunto de palabras que a menudo usamos con una significativa connotación negativa. Cada una de estas palabras nos sugiere una situación que, a criterio de la persona interesada, debería ser o podría ser más justa, armoniosa y satisfactoria.

Ante todo y en el marco de una organización, estos términos nos centran la atención en una posible disfunción del sistema, en algo que no va suficientemente bien. En un segundo momento, nos dan pistas y nos interrogan sobre su posible corrección. Son términos que no tienen nada que ver con el verbo *lamentarse*. Nos lamentamos ante situaciones finalistas, sin posibilidad de cambio. *Lamentarse* tiene una marcada connotación estática: “¡ya no nos queda sino el lamento!”. Por el contrario, los verbos *quejarse* o *reclamar* disfrutan de un acentuado carácter dinámico: el estado de imperfección es corregible y superable. Son términos que invitan a reseguir y analizar a fondo el objeto que cuestionan. Piden que se proceda a la correspondiente valoración y, de acuerdo con ella, pueden comportar cambio y mejora de la organización.

Es precisamente desde esta acepción positiva y dinámica de entender los mencionados términos, como generadores de oportunidades de cambio, mejora y progreso cualitativo, que afrontamos la redacción del presente MARCO GENERAL PARA ATENDER LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE LOS ESTUDIANTES.

Lejos de situar las quejas y reclamaciones en un terreno estéril o de entender que hay que ignorarlas o minimizar su atención en aras de una falsa eficiencia, pensamos que los conflictos son para afrontarlos, gestionarlos y elaborarlos en beneficio del progreso cualitativo de la institución y en beneficio del bienestar de las personas que se sirven o que forman parte de ella. Lejos de considerar las quejas y reclamaciones como “dificultades” o “estorbos” en la vida cotidiana de las universidades, partimos de la base de que hace falta una actitud de interés y de apertura para identificar y atender correctamente estas apreciaciones de los estudiantes.

La actual complejidad de las instituciones universitarias nos pide que prestemos la pertinente atención a estos *inputs* que pueden contener una información directa sobre el funcionamiento de aspectos relevantes. No hay que despreciar ni las quejas, ni las reclamaciones, ni las sugerencias que nos aportan los estudiantes. Al contrario: necesitamos consolidar una cultura positiva que nos permita elaborar toda la información significativa que a menudo contienen.

Partimos, pues, de la base de que las universidades tienen que favorecer el paso del lamento a la propuesta. La apuesta institucional debe desterrar el comentario finalista, negativo y estéril para profundizar en el juego democrático de formular a los órganos pertinentes las sugerencias, quejas o reclamaciones que la vida institucional comporta. Las universidades, si de verdad queremos mejorar el nivel de excelencia, tenemos que optar por una “cultura” positiva que interprete el conflicto como oportunidad de mejora y de progreso institucional, la cual exige el compromiso de todos los colectivos universitarios, especialmente del profesorado, los responsables académicos y el personal de administración y servicios.

Los conflictos forman parte del contexto. Uno puede optar por ignorarlos o por abordarlos. Fruto de este posicionamiento, las palabras *sugerencia*, *queja* y *reclamación* ocuparán un espacio marginal y escondido o bien disfrutarán de los mecanismos y recursos necesarios para ser consideradas.

## 1.2. El estudiante como agente activo de los procesos de reclamación

### La cultura de la participación en una sociedad democrática

Los estudiantes, como agentes de los procesos de reclamación, deben mantener un papel activo en la relación con la universidad que deriva de dichos procesos. El propio hecho de formular sugerencias, quejas y reclamaciones forma parte de una cultura de participación que, como se ha comentado en el párrafo anterior, tiene que ser

valorada como oportunidad de mejora de la institución universitaria. No debe olvidarse que los diversos puntos de atención al estudiante con los que cuentan las universidades constituyen, en la práctica, para muchos de ellos, la primera oficina pública con la que establecen una relación como persona interesada. En consecuencia, desde las universidades hay que procurar que el trato que se proporciona a los estudiantes sea modélico, mucho más todavía si tenemos en cuenta la relación formativa que tiene la universidad. Eso quiere decir que, naturalmente, hay que asegurar una atención de calidad y rehuir el paternalismo.

### El contenido y la forma del ejercicio de los derechos de reclamación

Las universidades tienen la obligación de formar ciudadanos conscientes de sus derechos y deberes, con capacidad para ejercerlos en el contexto de una sociedad democrática, pero este ejercicio de los derechos sólo puede ser un ejercicio responsable. Por ello, con respecto a su contenido material, el ejercicio responsable de los derechos comporta asumir, como premisa esencial, que no hay derechos sin deberes y que ni los propios derechos ni su ejercicio pueden ser absolutos. En cuanto a la forma, este ejercicio de derechos no está exento de unas mínimas reglas, como tampoco lo está para un ciudadano cualquiera.

Ese mínimo que hay que exigir a una sugerencia, queja o reclamación es que incluya una motivación, es decir, una argumentación razonada de la reclamación, lo que liga plenamente con el carácter de las universidades como espacios de reflexión intelectual. El hecho de requerir una

motivación en las reclamaciones es –insistimos en ello– un requisito formal, lo que no debe confundirse con la firmeza o severidad de aquello que se reclama: es perfectamente lícita una reclamación o una queja materialmente rigurosa, siempre y cuando presente una fundamentación racional y suficiente.

La falta de motivación puede condicionar el tipo de respuesta que puedan dar las universidades. Así, una reclamación bien motivada tiene que ser escrupulosamente atendida por la universidad, que debe dar respuesta detallada a la misma, punto por punto. En cambio, una reclamación pobremente o nada argumentada hace más difícil este proceso y puede recibir una respuesta más general y, probablemente, menos comprometida para la misma institución.

Otro aspecto formal que casi no haría falta señalar es la pulcritud del lenguaje que utilice el autor de la sugerencia, queja o reclamación. Sencillamente, se sobreentiende una mínima corrección del tono y del lenguaje empleado al expresar la sugerencia, queja o reclamación.



## 2. Acotaciones terminológicas

Antes de iniciar propiamente el desarrollo del presente marco general, se hace necesario precisar el significado que damos a las palabras que son el objeto de estudio: *sugerencia*, *queja* y *reclamación*.

### ■ Sugerencia

Es una propuesta de mejora que se dirige a la consideración de alguna persona o alguna instancia para que sea tenida en cuenta o sea incorporada en el funcionamiento ordinario.

La motivación de una sugerencia no se fundamenta en una lesión de derechos, sino en una mejora del sistema. En este sentido hay que destacar que el hecho de que una institución recoja un número significativo de sugerencias es una señal positiva: indica que sus miembros se sienten partícipes de la institución y que ésta ha tenido éxito en una cierta cultura participativa y de mejora.

Las sugerencias pueden surgir en un abanico muy amplio de situaciones y actividades. Centradas en el marco universitario, las sugerencias pueden hacer referencia a aspectos convivenciales, de docencia, investigación, expansión, infraestructuras, servicios, relación con el entorno...

El interesado o formulante de la sugerencia puede ser una persona individual o un colectivo.

La atención que una institución presta a las sugerencias y el tratamiento que les da no vienen regulados por normativas generales y, en cualquier caso, dependen de la opción libre y de la atención que la propia institución quiera dispensarles.

### ■ Queja

Es una expresión de descontento que, normalmente, no se vehicula de manera formal.

En sentido estricto, cuando el interesado manifiesta una queja no siempre espera una reparación.

La motivación de una queja no se fundamenta rigurosamente en una lesión de derechos, sino en una cierta percepción negativa de una situación, del trato recibido o del comportamiento de alguien.

Al igual que las sugerencias, las quejas pueden surgir en un abanico muy amplio de situaciones y actividades (docencia, investigación, aspectos administrativos, trato recibido, infraestructuras, convivencia, servicios, relación con el entorno...).

Una queja desatendida o mal llevada, además de generar insatisfacción, puede convertirse en una reclamación. Es importante, pues, disponer de mecanismos de detección y tratamiento de las quejas para poder gestionarlas y así servir mejor a los usuarios de la institución y evitar que, a la larga, las quejas se conviertan en reclamaciones.

El interesado o formulante puede ser una persona individual o un colectivo. Los procedimientos para atender quejas tienen que ser flexibles y abiertos. La resolución de una queja no genera, normalmente, jurisprudencia.

## ■ Reclamación

Es una queja que se vehicula formalmente a la pertinente instancia para pedir la reparación de una situación que el interesado considera injusta o perjudicial a sus intereses. En el marco de una institución, una reclamación comporta que el administrado recurre contra una decisión tomada por la Administración. Por lo tanto, quien presenta una reclamación está haciendo una demanda de revisión.

La motivación de una reclamación se fundamenta en el desacuerdo del interesado ante una resolución o decisión previa. Por lo tanto, el peticionario tiene conciencia de lesión de derechos.

Las reclamaciones se formulan a título individual. Su tramitación está sujeta a procedimientos formales enmarcados en normativas oficiales, códigos, documentos guía, etc. La resolución de una reclamación puede generar jurisprudencia.

Por último, queremos precisar que, en el ámbito de las universidades, consideramos que sugerencias, quejas y reclamaciones configuran un conjunto de *inputs* cuyo análisis cualitativo y cuantitativo puede ser de interés para el satisfactorio desarrollo de la institución: estudios de satisfacción de usuarios, detección de puntos débiles o susceptibles de mejora, etc.

Bajo estos parámetros y a lo largo de todo el trabajo, hablaremos de sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes haciendo referencia a la totalidad de las temáticas que se dan en el marco universitario: ámbito académico, ámbito administrativo, ámbito convivencial, de infraestructuras y servicios.



### 3. Marco normativo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes

La atención y la correspondiente gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones requiere un marco normativo como base o plataforma desde la que evaluar el contenido o prever las posibles acciones que de él se deriven: ¿cómo debe resolverse una reclamación sobre evaluación si no se dispone de una normativa específica?, ¿cómo debe resolverse una queja sobre una solicitud de modificación de matrícula sin una normativa que determine las condiciones requeridas?...

En ningún caso, sin embargo, queremos reducir esa atención a un simple y mecánico análisis normativo. A menudo la gestión de estos aspectos pondrá en evidencia lagunas legislativas, disfunciones entre la voluntad del legislador y los efectos reales provocados por una normativa, nuevas situaciones que no permiten recorrer a los precedentes... En definitiva, conflictos cuyo abordaje y solución ultrapasa la simple consulta reglamentaria.

Aun así, para evitar las dificultades de gestión y quedar situados en un alto nivel de arbitrariedad y desconcierto, se hace imprescindible disponer de un mínimo marco normativo.

En general las universidades están sujetas a un doble marco normativo:

a) Una **regulación de carácter generalista** por medio de directivas comunitarias, leyes o decretos que regulan la actividad de la Administración pública en general o de la universidad en particular: directivas europeas, la Ley de procedimiento administrativo, la Ley orgánica de universidades (LOU), la Ley de universidades catalana (LUC), directrices generales comunes para la elaboración de los planes de estudios, directrices generales propias de cada titulación, decreto sobre expedición de títulos, decreto sobre tercer ciclo, espacio europeo de educación superior, etc.

Se trata de un tipo de normas que regulan las actuaciones generales de la institución y afectan al conjunto del sistema universitario, pero que quedan lejos del día a día de la universidad y, sobre todo, de las relaciones entre la universidad y sus principales usuarios, los alumnos.

b) Un **conjunto de normas que emanan de la propia universidad** en forma de normativas propias creadas por los órganos de gobierno y que tienen como función regular las relaciones internas dentro de la institución y las relaciones de ésta con los usuarios, estableciendo criterios claros y transparentes y normas de actuación objetivas: estatutos, normativa de régimen de permanencia, normativas de convalidación, de reconocimiento de créditos de libre elección y de matriculación, criterios de evaluación, etc.

Es desde esta perspectiva que consideramos necesario que las instituciones universitarias cuenten con normativas propias o con adecuaciones de normativas más generales a su realidad diaria.

Así pues, en este apartado queremos presentar una lista de normativas mínimas que, con uno u otro nombre, las universidades deben poseer para abordar la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.

A continuación se estructura lo que hemos denominado marco normativo en **diez bloques**, que van desde los aspectos más generales, tales como la regulación de los derechos y deberes, hasta otros más concretos, como el contenido que deben tener las convocatorias propias de becas y ayudas. Es decir, recogen las tres grandes áreas de actividad universitaria: servicios y prestaciones universitarias, actuaciones administrativas y funcionamiento docente. Hemos dividido cada uno de los bloques en dos apartados: uno de **contenidos específicos**, donde hemos enumerado aquellos aspectos mínimos que consideramos que toda universidad debe tener regulados, y otro de **características u observaciones**, donde se dan algunas recomendaciones sobre el desarrollo de los contenidos específicos.

## Derechos y deberes de los estudiantes <sup>(1)</sup>

Cuadro 1

### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Derechos básicos
- Deberes básicos

### Características / Observaciones

---

- Seleccionar y recoger aquellos derechos y deberes que se consideran básicos y que ya están previstos explícitamente en las normativas de las que se ha dotado cada universidad (estatutos, reglamentos...)
- Equilibrar derechos y deberes
- No pretender la exhaustividad: querer concretar todos los derechos y todos los deberes podría convertirse en un ejercicio interminable
- Priorizar aquellos derechos y deberes que, más allá de aspectos filosóficos, tienen una clara proyección en la vida institucional

---

<sup>(1)</sup> Artículos 36, 37 y 38 de la LUC.

### Contenidos/casos específicos que debería incluir

---

- La admisión a las enseñanzas oficiales, propias y de extensión universitaria
- El traslado de expediente
- Los estudiantes derivados de programas de movilidad
- Los estudiantes visitantes

### Características / Observaciones

---

#### *En cuanto al contenido:*

---

Explicitar los criterios de admisión y selección, que deben tener los siguientes atributos:

- Tienen que ser claros, transparentes y explícitos (no tácitos). No se puede no admitir por motivos no indicados de entrada
- Tienen que ser objetivos. No es necesario que sean cuantitativos; pueden existir criterios cualitativos, aunque es recomendable que no lo sean exclusivamente (p. ej. entrevistas)
- Tienen que ser específicos y concretos. En lugar de usar expresiones genéricas y ambiguas tales como “no cumple los requisitos” o “no cumple la normativa”, hay que emplear expresiones concretas y precisas como “no tiene la titulación de acceso exigida (licenciatura)” o “no ha acreditado la superación del primer ciclo”

#### *En cuanto a la forma:*

---

- Sistemas empleados para la información de la admisión o no admisión: publicidad o comunicación personal
- Procedimiento básico (plazos...)
- Existencia de la posibilidad de reclamación e indicación de cómo, cuándo y dónde ejercerla

## Solicitud de matrícula y modificaciones

---

### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Procedimiento para matricularse
- Régimen económico <sup>(2)</sup>: regulación de precios, recargos, forma de pago, bonificaciones, fraccionamientos, condicionalidad de becas...
- Régimen académico: obligaciones de matrícula (mínimo y máximo matriculable -si existen-, incompatibilidades, etc.)

### Características / Observaciones

---

El procedimiento debe especificar los plazos, los recursos, etc.

#### *Sobre el régimen económico:*

---

- Indicar explícitamente las consecuencias del impago
- Indicar explícitamente el carácter obligatorio o voluntario de otros servicios o conceptos (guía del estudiante, deportes, agenda, seguro escolar, etc.)

#### *Sobre el régimen académico:*

---

- Indicar las obligaciones de matrícula (mínimo y máximo matriculable -si existen-, incompatibilidades, etc.)
- Contar con un sistema objetivo de adjudicación de asignaturas (optativas y de libre elección) y de grupos que permita cambios. Es recomendable que los criterios de adjudicación se basen en aspectos académicos (expediente académico, curso en el que se encuentra el estudiante, número de créditos superados, etc.)
- Indicar los derechos derivados directamente de matrícula (véase el cuadro 1)

---

<sup>(2)</sup> Los aspectos cuya regulación no corresponde a la universidad (decreto de precios, convocatoria de becas del MECD, etc.) comportan la obligación de facilitar información sobre ellos por parte de la universidad.

## Matrícula Cuadro 3 (continuación)

### Anulación de matrícula

---

#### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Procedimiento de anulación de matrícula
- Régimen económico
- Régimen académico

#### Características / Observaciones

---

- El procedimiento tiene que especificar los plazos, los recursos, etc.
  - Régimen económico: hay que indicar si comporta devolución del pago de la matrícula o no. En el caso de que comportara devolución, haría falta indicar los supuestos de devolución y qué parte
  - Régimen académico: hay que indicar las consecuencias académicas, especialmente en cuanto a permanencia (normal, como si no se hubiera matriculado...)
- 

## Permanencia Cuadro 4

### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Ámbito de aplicación (cuando se aplica)
- Límites mínimos y máximos de matriculación
- Criterios de rendimiento
- Criterios de progresión
- Mecanismo de consideración de las excepciones

#### Características / Observaciones

---

Hay que tener en cuenta que la normativa de permanencia se ha caracterizado en un primer momento por una gran rigidez, por el hecho de que las universidades tenían el problema de la masificación, pero hoy se manifiestan claros signos de menor exigencia en este terreno y una notable flexibilización de los criterios. Por lo tanto, es necesario una aclaración de la excepcionalidad para evitar la arbitrariedad

---

## Docencia

## Cuadro 5

### Contenidos específicos que debería incluir

- Programas
- Calendario académico
- Horarios de tutoría
- Docencia no presencial
- Docencia de las actividades prácticas
- Actividades de campo
- Prácticas externas
- Evaluación del profesorado

### Características / Observaciones

En el ámbito de la docencia, los aspectos más específicos que hay que considerar giran alrededor de las actividades que los estudiantes desarrollan. Por lo tanto, las normativas concretas tienen que estar fijadas al más alto nivel de compromiso institucional con el fin de garantizar la importancia de esos aspectos. Es necesario, pues, establecer referencias de este apartado en:

- Los estatutos universitarios
- Los programas específicos de mejora docente
- Las normativas que garantizan los derechos y marcan los deberes de los estudiantes en cuanto a la docencia que tienen que recibir

## Evaluación

## Cuadro 6

### Contenidos específicos que debería incluir

- Criterios generales de la universidad. Derechos y obligaciones en este proceso
- Calendario
- Sistema y algoritmo de calificación de la asignatura
- Fechas de la revisión por el profesor
- Normativa para realizar la revisión el departamento o el centro docente
- Criterios a seguir ante actuaciones fraudulentas
- Custodia de los documentos objeto de las evaluaciones
- Ponderación de los expedientes académicos y cálculo de la nota fin de carrera

### Características / Observaciones

El modelo de evaluación de la universidad es necesario que sea explicado y conocido

En todo el proceso, hay que recordar que la responsabilidad de la evaluación está repartida entre los departamentos y los centros docentes. Este reparto de responsabilidades no debe conllevar una inadecuada definición de las atribuciones ni conducir a la inhibición de alguna de las partes

## Transferencia de créditos

### Cuadro 7

#### Contenidos específicos que debería incluir

- Convalidaciones
- Adaptaciones
- Reconocimiento de créditos de libre elección y por actividades de interés académico y no reguladas en el ámbito universitario
- Reconocimiento de créditos ligados a programas de movilidad

#### Características / Observaciones

En cualquiera de las modalidades de transferencia de créditos, es muy importante prever procesos ágiles de resolución

- Para evitar actuaciones arbitrarias y agravios comparativos en el reconocimiento de créditos de libre elección, es aconsejable definir de manera cerrada y segura el conjunto de actividades formativas que disfrutarán de dicho reconocimiento
- Los programas de movilidad requieren un tratamiento muy esmerado, previo compromiso entre el centro y el estudiante

## Becas y ayudas

### Cuadro 8

#### Convocatorias propias de la universidad

#### Contenidos específicos que debería incluir

- Convocatoria pública de la beca
- Plazos de solicitud y concesión
- El objeto de la beca o ayuda
- La contraprestación que se exige al alumno
- Los requisitos de concesión
  - El perfil de la beca
  - Requisitos económicos
  - Requisitos académicos
    - Fórmula de baremación de los expedientes
  - Otros (distancia de los desplazamientos, etc.)
- La forma de percibir la ayuda
- Causas de incompatibilidad
- Criterios de renovación, en su caso
- El órgano competente para adjudicar la beca o ayuda
- Publicación de la resolución

#### Características / Observaciones

En todos los casos tiene que quedar muy claro qué pasa con:

- Los periodos de vacaciones: algunos servicios están abiertos, pero son periodos no lectivos
- El derecho a faltar para asistir a prácticas, a exámenes, por enfermedad, por representación institucional, durante los periodos de huelga, etc.: ¿hay que recuperar esas faltas?

## Becas y ayudas Cuadro 8 (continuación)

- Cuál es la dependencia respecto al responsable del servicio de destino
- El seguimiento del grado de desempeño: ¿es necesario que exista un informe final del responsable?
- Si se deja de prestar la contraprestación, los efectos sobre futuras convocatorias, etc.

### Convocatorias externas que se gestionan a través de la universidad (becas de régimen general, movilidad, etc.)

---

#### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Difusión de la convocatoria
- Publicidad de los plazos y la forma de solicitud
- Plazo para completar la documentación
- Información permanente sobre la solicitud presentada
- Comunicación de las denegaciones
- Información sobre la posibilidad de recurso
- Efectos de la denegación sobre la matrícula condicional de becario
- Plazos de reclamación del importe de la matrícula

#### Características / Observaciones

---

En estas convocatorias externas es muy importante el papel de asesoramiento y orientación a los estudiantes que puede llevar a cabo la universidad

---

## Normativas y reglamentos de uso de servicios e instalaciones Cuadro 9

#### Contenidos específicos que debería incluir

---

- Medios informáticos
- Biblioteca
- Instalaciones deportivas
- Servicio de reprografía
- Uso de los locales de estudiantes
- Servicios de restauración y cafetería
- Seguridad y condiciones de las instalaciones de las actividades docentes
- Uso de material
- Servicios de información y atención
- Secretarías de centros
- Servicios administrativos
- Uso de las instalaciones comunes a la comunidad universitaria (aulas, salas de actos, etc.)

#### Características / Observaciones

---

Todas estas opciones son cuestiones que conectan con los aspectos más cotidianos de la actividad de los estudiantes. Por eso es por lo que, fundamentalmente, se trata de una serie de elementos que hay que reglamentar en el sentido de establecer los mecanismos de acceso a cada uno de ellos y de definir las consecuencias que pueden derivarse del mal uso de cualquiera de las opciones que aquí se mencionan

---



## Participación de los estudiantes Cuadro 10

### Contenidos específicos que debería incluir

- Cumplimiento del marco normativo
- Normativas y reglamentos de asociaciones de estudiantes
- Normativas electorales de los estudiantes y de sus representantes
- Normativas de distribución de presupuesto
- Normativas específicas de centros

### Características / Observaciones

Se trata de establecer, a partir de las normativas generales, el desarrollo de disposiciones que regulen los mecanismos de representación de los estudiantes y su acción en el gobierno de la universidad y que fomenten la participación de los estudiantes en la vida universitaria. La regulación de la representación de los estudiantes tiene que prever como mínimo:

1. Claustro universitario
  2. Consejo de Gobierno
  3. Juntas de facultad o escuela
  4. Consejos de departamento
  5. Organismos colegiados de cariz estudiantil (Consejo de Estudiantes, plenarios de estudiantes, etc.)
-



## 4. Marco organizativo para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones de los estudiantes

### 4.1. Elementos organizativos a considerar

Es importante señalar que es muy difícil establecer un único mecanismo de gestión a la vista de la diversidad y complejidad de las universidades del sistema. Hay que entender que esta propuesta es de mínimos y, por lo tanto, no pretende ser exhaustiva de las distintas realidades que se pueden dar.

En este apartado, pues, no se trata de describir la organización de la que debe dotarse una universidad, sino de señalar aquellos elementos que, con independencia de la fórmula organizativa adoptada, resulta ineludible considerar para las tres tipologías que hemos distinguido: sugerencia, queja o reclamación. Coherentes con el espíritu del presente documento, adoptamos el punto de vista del estudiante. Como consecuencia de su papel activo en los procesos de reclamación, son las necesidades del estudiante lo que determina la organización con la que tiene que contar una universidad, y no a la inversa. Por ejemplo, una universidad que tenga centros dispersos en zonas relativamente distantes hará bien en asegurar la existencia de varios puntos de atención y recepción, aunque mantengan una unidad institucional.

Un aspecto sobre el que no nos queremos pronunciar es el hecho de si los puntos de atención

deben ser especializados o, en cambio, deben coincidir con los puntos de atención al estudiante para otros aspectos o tramitaciones (secretarías, gestión académica, etc.). Consideramos que todas las posiciones son igualmente defendibles (o criticables) y pueden resultar de equivalente eficacia; lo importante será evaluar los resultados obtenidos.

Como podremos ver, existen elementos comunes que corresponden a las tres formas de ejercicio de derechos que hemos tratado. En primer lugar, entre esos elementos comunes, todas las universidades tienen que contar con un punto o puntos de recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones. No es algo tan obvio como parecería en principio. Tampoco basta con el simple hecho de que haya un punto de recepción; hace falta, además, promover su conocimiento por parte de los estudiantes, lo que todavía admite tratamientos distintos de cada universidad. En consecuencia, habrá que valorar la difusión, información o publicidad que una universidad hace de este punto de entrada de las sugerencias, quejas o reclamaciones (véase el apartado 5 relativo a los canales de información).

Un segundo elemento, obligatorio en las sugerencias y opcional -pero muy aconsejable- en

las quejas y reclamaciones, es el acuse de recibo. Si la universidad aprecia e incluso –como hemos expuesto en apartados anteriores– tiene el deber de promover las acciones de sugerencia, queja o reclamación, debe aprovechar la oportunidad ante quien ha ejercido efectivamente una de esas acciones para prestarle toda la atención. Además, el estudiante que sugiere, se queja o reclama en la forma apropiada tiene que recibir el agradecimiento de la institución por el mero hecho de dirigirse a ella a ejercer sus derechos de manera responsable. Conviene también dar pistas de los caminos que podrá seguir la acción que el estudiante ha iniciado (posibilidades de respuesta, remisión a los responsables del asunto en cuestión, etc.).

## Sugerencias

## Cuadro 11

### Consideraciones

---

Este tipo de manifestación hay que entenderla como una opción que no requiere una respuesta específica, pero como mínimo tiene que considerarse la existencia del acuse de recibo como fórmula de respuesta estándar

### Esquema básico organizativo

---

1. Punto de recepción de la sugerencia
  2. Acuse de recibo
  3. Mecanismo interno de su traslado a la unidad o al servicio que debe hacerse cargo de su contenido
  4. Traslado, en su caso, a otras instancias internas por si la sugerencia da lugar a otros procesos
-

## Quejas

## Cuadro 12

### Consideraciones

---

Esta manifestación de descontento no implica la existencia de una decisión previa

### Esquema básico organizativo

---

1. Punto de recepción de la queja
  2. Posibilidad de acuse de recibo
  3. Mecanismo interno de su traslado a la unidad o al servicio que debe hacerse cargo de su contenido y respuesta
  4. Análisis de la queja y comunicación de la valoración de la queja a la persona interesada, con indicación, en su caso, de los ulteriores procedimientos de recurso
- 

## Reclamaciones

## Cuadro 13

### Consideraciones

---

Esta manifestación implica la revisión de una decisión previa, de acuerdo con los procedimientos legales definidos

### Esquema básico organizativo

---

1. Punto de recepción de la reclamación y/o el recurso
  2. Posibilidad de acuse de recibo
  3. Mecanismo interno de su traslado a la unidad o al servicio que debe hacerse cargo de su contenido y resolución
  4. Análisis administrativo y legal del contenido, comunicación motivada de la decisión establecida y traslado de ésta a la persona interesada, con indicación, en su caso, de los ulteriores procedimientos legales de recurso
-

## 4.2. Elementos de valoración del marco organizativo

Como es habitual en estos casos, los siguientes párrafos no pretenden ser exhaustivos con respecto a todos los indicadores posibles para evaluar el funcionamiento del ámbito que nos ocupa. Simplemente, hay que plantearse los siguientes comentarios como una aproximación inicial o de mínimos que debe completarse con la realidad específica a analizar y el nivel de evaluación delimitado. Evidentemente, de acuerdo con este criterio, no es lo mismo analizar estos procesos en una facultad o escuela que en una serie de facultades o escuelas; o, cuando menos, la unidad de evaluación delimitada a una enseñanza no es exactamente lo mismo si se trata de una enseñanza de grado o de posgrado. En consecuencia, es necesario reiterar el sentido de mínimos que inspira las siguientes propuestas.

Por otro lado, la cuestión ligada a los ámbitos y tópicos de evaluación no es aquí irrelevante, puesto que ello definirá los puntos de atención que habrá que tener en cuenta para efectuar una evaluación lo suficientemente completa. Un proceso de sugerencia, queja o reclamación llevado a cabo por un estudiante supone, como mínimo, la existencia de cuatro puntos de referencia a considerar. Muy brevemente pueden definirse de la siguiente forma:

1. Primeramente, es indispensable la identificación del punto -o puntos- donde poder efectuar alguna sugerencia, queja o reclamación.
2. Hay que hacer el análisis de los tiempos de demora en el envío del acuse de recibo.
3. Deben definirse claramente los procedimientos internos de los circuitos de traslado de las sugerencias, quejas o recursos a la correspondiente instancia.
4. Por último, hay que analizar la resolución de todo el proceso, con especial atención al tiempo que ha transcurrido y a los efectos que dicha resolución pueda suponer para la universidad.

Visto este pequeño y simple modelo de gestión, deben tenerse en cuenta las diferentes posibilidades que pueden darse en cada uno de esos ámbitos; de manera que habrá que estar dispuesto a definir tópicos específicos y distintos en cada caso, que permitan obtener evidencia de cada uno de esos cuatro puntos iniciales. Así, una posibilidad mínima a considerar es aquella que implique el coste organizativo más bajo posible y la máxima obtención de información crítica. La siguiente tabla puede mostrar una propuesta inicial de los tópicos a discernir.

## Indicadores de evaluación del marco organizativo

## Cuadro 14

### Punto de recepción

---

1. Conocimiento de los puntos de atención personal
2. Existencia de puntos informatizados
3. Acción y acceso al defensor universitario
4. Papel de las asociaciones y delegaciones de estudiantes
5. Existencia de instancias especiales

### Tiempos hasta el posible acuse de recibo

---

1. Respuesta por escrito
2. Respuesta telemática
3. Número de sugerencias, quejas o recursos recibidos
4. Análisis de su tipología (exámenes, docencia, servicios, etc.)

### Circuitos internos de tramitación y gestión

---

1. Existencia de unos recorridos internos previamente definidos
2. Funcionamiento de la distribución de los expedientes en el caso de que haya un único punto de recepción

### Generación de la respuesta e impacto interno

---

1. Existencia de apoyo legal para la confección, en su caso, de la respuesta
  2. Mecanismos internos de valoración de la situación planteada
  3. Tiempo transcurrido desde la recepción de la queja o recurso hasta su respuesta (en esta apreciación hay que descontar el tiempo empleado en procedimientos administrativos y/o legales ajenos a la propia universidad)
-

Por último, es necesario identificar una serie de indicadores específicos que, aun cuando se escapan del objetivo general del presente documento, es posible que sirvan para una primera aproximación a la generación de una verdadera herramienta de evaluación debidamente formalizada y ajustada a la realidad de cada universidad y/o entidad académica. No se trata de una relación de datos que deben obtenerse para evaluar el proceso, sino de una serie de recomendaciones formales para generar aproximaciones cuantitativas y/o cualitativas derivadas del marco general que hemos dibujado. Así pues, podemos considerar los siguientes aspectos para cada uno de los cuatro ámbitos mínimos que tienen que ser evaluados:

1. Hay que definir si son conocidas las diversas instancias, si es suficiente la difusión de estas opciones entre los estudiantes y si existe, en todos los casos, una fácil accesibilidad.
2. Es factible seleccionar, en las diversas instancias, una muestra aleatoria de suficiente tamaño y valorar así la distribución de este dato, las tipologías recibidas de sugerencias, quejas y/o recursos, el tipo de mecanismo en su recepción, etc.
3. Es necesario valorar la existencia de manuales internos de gestión de estos procedimientos, si dichos manuales son lo suficientemente completos y conocidos y, además, estimar su grado de cumplimiento.
4. En este punto debe recordarse que una buena práctica consiste en la rapidez, en la respuesta eficaz y eficiente ante las quejas y/o los recursos recibidos y en el seguimiento del impacto institucional que pueden provocar.



## 5. Canales de información

Si queremos que el conflicto sea una oportunidad de mejora y de progreso institucional, es necesario que así sea dicho a los estudiantes. En este sentido y mientras esta cultura no sea alcanzada de manera natural, hace falta que los canales que suministren esa información sean numerosos.

En primer término, queremos subrayar el papel primordial que en este aspecto tiene que jugar el personal docente. Es evidente que la interlocución con los estudiantes, ya sea individualmente o como grupo, es un aspecto esencial del proceso de aprendizaje. La calidad de esa interrelación y los espacios institucionales que se destinan a ella determinan en buena medida los umbrales o niveles de compromiso de cada universidad en cuanto a la atención de sugerencias, quejas y reclamaciones. El profesor de cada asignatura, el coordinador de estudios y el propio equipo de decanato, como profesionales próximos y en contacto directo con los estudiantes, deben convertirse en los primeros y más importantes catalizadores de esta cultura.

Junto a esa aportación imprescindible de los docentes, queremos remarcar tres espacios fundamentales a la hora de prever los correspondientes canales de información.

Podemos distribuir los canales de información en tres grandes grupos:

1. El estudiante que accede por primera vez a la universidad debe tener acceso a la documentación informativa que le permita conocer las distintas normas de funcionamiento que le pueden afectar. Dicha documentación le puede ser entregada en el proceso de matriculación o en algún acto de acogida de los nuevos estudiantes. Dado que toda la documentación acostumbra a ser voluminosa y para evitar que el bosque no les deje ver los árboles, tendría que separarse en dos bloques:
  - Un extracto corto y bien escogido de aquello que el estudiante no puede ignorar, con clara y explícita mención a la buena cultura de la sugerencia y la queja.
  - El resto del material que algún día puede necesitar, pero que no es imprescindible leer de entrada.

A los estudiantes que continúan sus estudios se les tendría que facilitar una clara relación de los cambios que se hubieran podido producir respecto a las normativas del curso anterior.

## ■ Canales de información

2. Webs, que deben suministrar información y posibilidad de quejarse y sugerir, mantenidas por:
  - la propia universidad,
  - el correspondiente centro docente,
  - el defensor universitario, entendido como una institución que actúa pensando en la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.
  
3. Oficinas de información y atención al estudiante, que son esenciales por la imagen y la buena información que deben dar.

## 6. Buenas prácticas

En los anteriores apartados hemos ido describiendo un conjunto de requisitos institucionales que consideramos básicos para poder atender y gestionar correctamente aquellas sugerencias, quejas y reclamaciones que los estudiantes nos plantean:

- Hemos hablado de la necesidad de instalarnos en una “cultura” que interprete el conflicto como oportunidad de mejora.
- Hemos presentado unos marcos -normativo y organizativo- mínimos y básicos para abordar con eficacia la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Hemos analizado los canales de información que es necesario poner a disposición de los estudiantes para hacer frente al objetivo planteado.

A pesar de todo, puede darse el caso de que una universidad tenga muy bien definidos cada uno de estos aspectos y, por el contrario, presente un bajo nivel de eficacia en la gestión de las facetas estudiadas. Para que eso sea así sólo hace falta que la instancia o el interlocutor que atiende al estudiante, ya sea personal docente investigador o personal de administración y servicios, manifieste una actitud poco adecuada o poco receptiva. Esta constatación nos subraya la importancia de poder contar, más allá de los requisitos propuestos, con un conjunto de “buenas prácticas” que garanticen la gestión deseada.

A continuación, sin pretensiones de exhaustividad, queremos apuntar algunas ideas en torno a lo que denominamos “buenas prácticas”:

- Es aconsejable adoptar un compromiso institucional y público que fije los plazos temporales dentro de los que la universidad dará respuesta a las solicitudes de los interesados.
- Es conveniente que la universidad disponga de un registro global de sugerencias, quejas y reclamaciones, con el fin de poder realizar el pertinente seguimiento y el correspondiente análisis cualitativo y cuantitativo.
- Cuando la universidad da respuesta a una solicitud, tanto si la resolución es positiva como negativa, es necesario motivarla explícitamente.
- La universidad debe tomar conciencia de que la imagen que los usuarios tienen de la institución depende en gran medida del trato personal dispensado por los responsables de la atención directa.
- Es importante que el colectivo de profesionales que atenderá a los estudiantes en primera instancia, cuando éstos presenten sugerencias, quejas o reclamaciones, tenga una formación específica sobre la atención a los usuarios (importancia, procedimientos, técnicas de comunicación...).

- Un indicador que nos puede dar una información significativa del nivel de compromiso de nuestra universidad en la atención de estos aspectos puede ser el análisis del colectivo de profesionales que atiende en el inicio del proceso:
  - En esos puestos, ¿solemos encontrar a los recién llegados (temporales, interinos o funcionarios noveles)?
  - ¿Con qué nivel de formación?
  - ¿Con qué experiencia?
  - ¿Cómo es la imagen profesional de esos puestos de trabajo (baja, mediana, alta...)?
- La atención directa acostumbra a ser la principal puerta de entrada de información (*input*) sobre el funcionamiento del sistema. Si desaprovechamos aquellas informaciones que pueden ser significativas, no estamos contribuyendo a la necesaria mejora institucional.

A continuación, a título indicativo, queremos presentar unas recomendaciones referentes a una serie de actitudes que hay que tener en cuenta en la atención a los estudiantes.

### Actitudes que hay que potenciar a la hora de atender a los estudiantes

- En un primer momento, utilizar la escucha activa
- Mantener un tono de voz que transmita seguridad y respeto
- Indicar qué acciones se emprenderán y en qué plazo
- Razonar y fundamentar la respuesta, tanto si es positiva como negativa
- Emplear un lenguaje claro, sin tecnicismos ni argumentos implícitos
- En general y sin caer en arbitrariedades o favoritismos, tratar al estudiante como nos gustaría que nos trataran a nosotros cuando realizamos una gestión ante la Administración

### Actitudes que hay que evitar en la atención a los estudiantes

- Cargar las culpas a la institución (¡nosotros somos la institución!)
- Lamentarnos de las propias condiciones laborales (falta de medios...)
- Inhibirnos absolutamente cuando la temática es más propia de las funciones de un compañero que momentáneamente está ausente (vuelve otro día, ahora no está la persona que lleva este tema...)
- Seguir trabajando o hacer varias cosas mientras los atendemos
- Exigir o pedir que nos soliciten las cuestiones como si los usuarios tuvieran que conocer a fondo la terminología propia de nuestro campo profesional

Por último, una buena gestión de estos aspectos se fundamenta en que cada instancia y cada órgano de la institución asuma sus competencias y responsabilidades.



## 7. Los defensores universitarios

### 7.1. Antecedentes

Este conjunto de reflexiones y propuestas encaminadas a garantizar una buena gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones restaría incompleto si no consideráramos una instancia que interviene de forma específica en estas temáticas: los defensores universitarios. A grandes rasgos y de manera sintética, reseguiremos la aparición y consolidación de dicha institución y presentaremos algunas características que, a nuestro parecer, son necesarias para que funcione bien.

A partir de la recuperación de la democracia y aprovechando la autonomía que otorgaba la LRU (Ley orgánica 11/1983, de reforma universitaria), las universidades fueron apostando por la introducción de una figura de carácter extraordinario que velara por la defensa de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. De ese modo, tras la actuación de las instancias propias de la estructura universitaria, aparecía una última instancia de carácter no ejecutivo con el objetivo de actuar, de oficio o a instancia de parte, en relación con las quejas y observaciones formuladas por los miembros de la comunidad universitaria.

Esta nueva figura, igual que los defensores del ciudadano o los defensores del pueblo autonómicos, se inspira en las características propias del *ombudsman* escandinavo. Por lo tanto, no aparece para sacar responsabilidades al aparato ejecutivo, sino para mejorar la actuación y calidad de servicio de las instituciones. En medio de la complejidad propia de una universidad actual y a partir de la atención de los casos particulares, su misión última es detectar problemas de funcionamiento y proponer su corrección o resolución.

En el año 1985, la Universitat de Barcelona fue la primera universidad catalana en definir la figura del *síndic de greuges* (defensor universitario)<sup>3</sup>. Las demás universidades catalanas no tardaron en dotarse de esta institución. Así, en la década de los noventa todas las universidades públicas catalanas poseían ya la correspondiente sindicatura.

La nueva legislación universitaria, la LOU (Ley orgánica 6/2001, de universidades) en el año 2001 y la LUC (Ley 1/2003, de 19 de febrero, de universidades de Cataluña) en el año 2003, marca un punto de inflexión en el desarrollo de los defensores universitarios cuando determina la obligatoriedad de establecer esa figura.

---

<sup>(3)</sup> La puesta en funcionamiento de la institución no se produjo hasta 1988.

En conclusión, en Cataluña los *síndics de greuges* son fruto de una apuesta libre y voluntaria de cada universidad pública, anterior a la obligatoriedad que fijan la LOU y la LUC, y poseen un importante bagaje de intervención en el objeto de trabajo que nos ocupa.

## 7.2. Los defensores universitarios <sup>(4)</sup>

A continuación queremos subrayar algunos aspectos necesarios para contar, por un lado, con un defensor universitario que pueda afrontar su misión y, por el otro, con un encaje coherente y eficaz entre el defensor universitario y las instancias ordinarias previstas en los organigramas de cada universidad para atender sugerencias, quejas y reclamaciones.

■ La comunidad universitaria tiene que conocer la existencia del defensor universitario: cuándo es necesario recorrer él, para qué y cómo dirigirse al mismo. Tan negativa será la falta de conocimiento o de difusión de la figura como la incorrecta utilización de ésta como primera instancia. Por lo tanto, se hace absolutamente necesario que cada universidad defina con el estilo que desee, pero de manera clara, el por qué y el cómo de su defensor universitario.

- El defensor universitario no debe actuar como primera instancia. Cuando algún miembro de la comunidad universitaria se dirija al defensor sin haber agotado las instancias ordinarias y sin que la prisa en el tiempo lo justifique, el defensor indicará al interesado el órgano al cual debe recorrer y los pasos a seguir. De lo contrario, en vez de contribuir a la mejora cualitativa del organigrama institucional, se convertiría en una instancia competitiva respecto a los otros órganos.
- El defensor universitario debe tener rápido y fácil acceso a las informaciones que requiera. Todos los miembros de la comunidad universitaria tienen que proporcionar, sin demoras en el tiempo, los datos y las informaciones solicitadas por el defensor en el ejercicio de sus funciones. Sin esta condición, se hace imposible poder desarrollar correctamente las funciones del defensor universitario.
- El defensor universitario debe disponer de canales de comunicación ágiles y propios. Cuando la situación lo requiere, cualquier miembro de la comunidad universitaria tiene que poder acceder fácilmente al defensor.
- El defensor universitario debe contar con los adecuados recursos humanos y materiales para poder hacer frente con garantías al ejercicio de sus funciones.

---

<sup>(4)</sup> Artículo 31 de la LUC.



- El defensor universitario tiene que ser un órgano arraigado y presente en la vida universitaria. Como en cualquier otra instancia, hay que evitar que el defensor acabe convirtiéndose en una especie de figura decorativa o situada excesivamente al margen de la vida real de la universidad. En este sentido, es muy positivo prever su presencia como invitado en los órganos que se consideren necesarios (Consejo de Gobierno, Consejo Social, Claustro...).
- El defensor debe informar periódicamente a la comunidad universitaria de las actuaciones que lleva a cabo. Es bueno que, con la debida discreción y sin romper ninguna confidencialidad, el defensor presente o explique a las instancias que se consideren pertinentes un informe de sus actuaciones y de los resultados obtenidos a lo largo del año.

La trayectoria, las condiciones y el perfil personal son requisitos imprescindibles a la hora de escoger a la persona que ocupará el cargo de defensor universitario. Dado que esta institución no tiene carácter ejecutivo, en buena medida su eficacia será debida a la autoridad moral, el reconocimiento y el prestigio de su titular. Por lo tanto, más allá de si esta persona tiene que ser miembro de la comunidad universitaria o no, es básico que la institución dé prioridad al perfil humano y al prestigio de la persona propuesta.



## 8. Agradecimientos

**AQU Catalunya** y la comisión que ha elaborado el presente marco general queremos agradecer la colaboración que han prestado todas las personas que, tras la lectura inicial del documento, han aportado valiosas sugerencias y valoraciones. Confiamos en haber recogido los puntos de mayor interés.

**Carles Alsinet** (UdL), **Joan Amenós** (UAB), **Isabel Baixeras** (URV), **Montserrat Canals** (UdL), **Joan Ramon Casas** (UPC), **Jaime Delgado** (UPF), **Josep Domingo** (URV), **Jordi Escolar** (AQU Catalunya), **Maria Jesús Espuny** (UAB), **Josep Fargas** (UPF), **Maria Lluïsa Florensa** (DURSI), **Maria Forns** (UB), **Anna Maria Geli de Siurana** (Departament de Benestar i Família), **Sara Gimeno** (URV), **Llorenç Gomis** (UPF), **Fidel Molina** (UdL), **Pilar Monreal** (UdG), **Àngels Pèlach** (UdG), **Joan Lluís Pérez** (UAB), **Joan Prat** (UdL), **Xavier Pueyo** (UdG), **Josep M. Salla** (UPC), **Josep Sánchez** (UB), **Carlos Sánchiz** (UAB), **M. Carme Saurina** (UdG), **Ramon Valls** (UB), **Manel Viader** (UB), **José Manuel Yábar** (UAB)

