



DEFENSOR UNIVERSITARIO

Informe al Claustro Universitario

Curso 2004-2005

Curso 2005-2006

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

I. PRESENTACIÓN.

Cumpliendo con lo preceptuado en el Artículo 133 de nuestros Estatutos y para dar cumplimiento ante el Claustro Universitario es por lo que se redacta esta Memoria de la Oficina del Defensor Universitario que abarcará la totalidad de los cursos académicos 04/05 y 05/06, dado que la primera Memoria presentada en noviembre de 2005 incluía la tarea realizada desde la puesta en marcha de la Oficina a mediados de 2002 y hasta diciembre de 2004.

Es usual, sin embargo, que se dé cuenta de la actividad docente por periodos que abarcan cursos académicos completos, por ello, y para actualizar la información, en esta Memoria que ahora se presenta, daremos cuenta del trabajo realizado durante los dos últimos cursos.

Efectivamente, los artículos del Estatuto que regulan la actividad de la Oficina del Defensor son los que a continuación transcribimos:

Artículo 131. Defensor de la Comunidad Universitaria de la UMH

- 1. El Defensor de la Comunidad Universitaria es el miembro de la Comunidad Universitaria comisionado por la UMH, a través de su elección por el Claustro Universitario, para velar por el respeto y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la misma y el cumplimiento de los Estatutos, a través de la supervisión de todas las actividades de la Universidad.*
- 2. Ejercerá sus funciones con autonomía e imparcialidad y sin sujetarse a mandato imperativo alguno y no recibirá instrucciones de ningún órgano de gobierno y representación de la Universidad.*
- 3. No podrá ser expedientado ni sancionado por razón de los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo, procurando siempre la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y actuando con la mayor celeridad que cada caso permita.*

Artículo 133. Funciones del Defensor Universitario.

- 1. Organizar su funcionamiento con total libertad y administrar el presupuesto y recursos que se le asignen explícitamente en el presupuesto anual de la Universidad, y hagan posible el ejercicio de sus funciones.*

2. *Recibir las quejas que le someta cualquier miembro identificado de la Comunidad Universitaria, o sin identificar a través de los miembros de los órganos colegiados que le representen.*
3. *Efectuar las propuestas que considere oportuno para la adecuada solución de los casos que se pongan en su conocimiento para lo cual puede:*
 - a) *Obtener de los órganos de gobierno y representación y del personal al servicio de la Universidad, cuanta información considere oportuna y necesaria para el cumplimiento de sus fines.*
 - b) *Obtener la comparecencia de los órganos de gobierno unipersonales cuando sea imprescindible a su juicio, para el cumplimiento de sus funciones.*
 - c) *Asistir a las sesiones de los órganos colegiados de la Universidad, cuando traten alguna materia relacionada con las actuaciones que tenga en curso en dicho momento o con alguna de sus propuestas anteriores.*
 - d) *Obtener y evacuar informes con relación a los mismos.*
4. **Anualmente y en una sesión extraordinaria y conjunta del Claustro Universitario y del Consejo de Gobierno presentará el informe que recoja sus actuaciones, tras ello el Claustro Universitario podrá aprobar propuestas relativas a alguno de los elementos del mismo que tendrán carácter no vinculante.**

Como en la anterior Memoria afirmaba, los Defensores Universitarios, en el marco genérico de la mejora de la calidad al servicio de la sociedad y específicamente de la Comunidad Universitaria, ejercen la función de vehicular los agravios, las observaciones y las sugerencias no suficientemente atendidas que el funcionamiento de su Universidad pueda generar en miembros de su comunidad o personas relacionadas con ella, y es un referente para fomentar una dinámica de mejora. Han de proveer procesos imparciales, independientes y confidenciales que faciliten resoluciones justas y equitativas de quejas, preocupaciones y consultas recibidas sobre incumplimientos de normativa, omisiones, actos impropios y problemas de organización dentro del ámbito universitario. Los Defensores Universitarios deben escuchar, ofrecer opciones, facilitar resoluciones, investigar informalmente examinando los problemas imparcialmente. Para realizar esta misión los Defensores Universitarios actúan como mediadores, consejeros, expertos en resolución de conflictos, fuentes de información y comunicación y agentes de reforma. Su misión última es detectar problemas de funcionamiento y proponer su corrección o resolución.

Mantenemos los Principios Básicos de Actuación de los Defensores Universitarios Españoles, que se basan en los siguientes supuestos:

Neutralidad. Los Defensores Universitarios son elegidos como neutrales y deben mantenerse independientes. No deben tener ningún papel adicional en

la Universidad que pueda comprometer su neutralidad y deben tener acceso a las fuentes de información relevantes.

Independencia y Autonomía. Los Defensores Universitarios no estarán sometidos a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y actuarán con independencia y autonomía.

Confidencialidad. Toda comunicación con los Defensores Universitarios es considerada confidencial.

Ausencia de Poder Ejecutivo. La labor de los Defensores Universitarios se realiza escuchando, mediando con diplomacia, dando y recibiendo información, desarrollando opciones, enviando a los órganos competentes soluciones y propuestas. Los Defensores deben recomendar cambios responsables y apropiados llamando la atención de las personas y autoridades sobre políticas, programas, asuntos de personas, prácticas de la institución o decisiones que afecten a la salud, seguridad y/o derechos de las personas. Han de evitar que acaben siendo una 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 de gobierno que consideren necesarios.

Como siempre, debemos señalar que no hemos considerado oportuno, en aras de cumplir con una de las características importantes de la Institución, cual es la de confidencialidad, especificar los nombres de las personas implicadas en cada caso a fin de respetar su intimidad, pero no procedo así con el de las Instituciones, Organismos, etc., en relación a los que se producen quejas, reclamaciones y consultas, siempre y cuando la referencia a éstos no haga posible la identificación de las personas implicadas.

La experiencia que se ha acumulado en los años de existencia de la figura del Defensor Universitario en la UMH ha permitido, sin duda, obtener una visión más amplia acerca de sus funciones y de sus posibilidades de mejora de la vida universitaria, como trataré de poner de manifiesto en esta Memoria.

Lo anterior no es óbice para que reconozca que en mis actuaciones me he podido equivocar, incomodar o molestar. Desde aquí deseo ofrecer mis más sinceras disculpas a cuantos miembros de la Comunidad Universitaria hayan podido ser objeto de mis errores.

En cualquier caso resulta obligado comenzar con los agradecimientos que deseo transmitir antes del detalle de nuestra actividad desarrollada en estos dos cursos. En primer lugar, agradecer al Sr. Rector y a los miembros del Claustro su confianza para el mantenimiento de este puesto y el apoyo que en todo momento me han transmitido. En segundo lugar, al Consejo de Gobierno, Consejo Social y a cuantos ocupan o han ocupado diferentes puestos de responsabilidad en los Órganos de Gobierno de la Universidad y que han facilitado en gran medida el trabajo del Defensor. En tercer lugar, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria pertenecientes a sus tres sectores

que de un modo u otro han tenido relación con la Oficina del Defensor. Y por último, el agradecimiento a D^a. Ilda Caeiro Arias por el apoyo imprescindible para el buen funcionamiento de la Oficina.

Pero que no se piense que estos agradecimientos tienen solo el valor de la mera cortesía, sino el reconocimiento del papel que han desempeñado las personas mencionadas en los posibles logros que el Defensor haya podido obtener en el ejercicio de sus funciones, puesto que al no disponer de poder ejecutivo el alcance de sus actuaciones está condicionado por la voluntad de las partes implicadas en la búsqueda de acuerdos y en la resolución de los problemas.

Finalizando esta presentación no puedo olvidar la inestimable colaboración del colectivo de Defensores Universitarios de las Universidades españolas a los que expreso mi más sincera gratitud por su continua colaboración, su ayuda en la orientación para resolver casos similares, su generosidad en el trabajo compartido en los Encuentros Estatales anuales y en las acciones coordinadas por su Comisión Permanente.

La Oficina del Defensor Universitario debe ser un espacio accesible de confianza, de servicio y de mejora de la actividad universitaria. Como en ocasiones hemos indicado, creemos que el Defensor debe trabajar en la difusión de una cultura de responsabilidad entre los que ejercen cargos, y de confianza entre los miembros de la comunidad que pudieran verse afectados, aprovechando el conocimiento de la realidad que le proporciona este privilegiado observatorio y de este modo facilitar a los órganos de gobierno la reflexión sobre la situación y las recomendaciones sobre la adopción de las medidas oportunas.

II. PLANTEAMIENTO GENERAL.

Dado que lo natural en las actividades académicas es que nos movamos en cursos académicos, esta memoria se presenta en ese formato, analizando los cursos 2004/2005 y 2005/2006.

En esta segunda memoria de actividades realizadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el período *octubre 2004/ octubre 2005 y octubre 2005 / octubre 2006*, seguimos el esquema de la anterior agrupando los casos que han tenido entrada por sectores y temáticas, desglosando las actuaciones en los Capítulos III y IV en, *consultas, quejas, actuaciones de oficio, mediaciones y recomendaciones*

En el Capítulo V, Reflexiones Generales, trataremos de hacer balance de las actuaciones, de los logros de la Oficina y de los fracasos del Defensor. Pero en cualquier caso manifestaremos las líneas maestras de lo que ha constituido nuestra actuación y nuestras sugerencias y recomendaciones para la mejora de los servicios que presta nuestra Universidad.

Incluimos un nuevo Capítulo VI dedicado a las excelentes relaciones que mantenemos con los Defensores Universitarios de las Universidades españolas

También incorporamos, en el Capítulo VII, los documentos que en los Encuentros Estatales anuales de Defensores Universitarios, elaboramos, debatimos y finalmente aprobamos en sesiones plenarias y que considero son de gran interés ya que reflejan los problemas comunes que se dan en las Universidades españolas, cómo los aborda el colectivo de Defensores y como los traslada para que en muchas ocasiones se asuman como propios por las autoridades académicas de las mismas.

En cuanto a la naturaleza de las actuaciones realizadas conviene recordar que son las siguientes.

Consultas.- Se trata de la actuación más frecuente y ágil. Permite cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la Comunidad Universitaria y a otras personas ajenas a la misma sobre las reclamaciones, desinformaciones y problemas que presentan y que están relacionados con actuaciones de los diferentes Órganos de la Universidad o con otras actividades de la vida universitaria. Es relativamente frecuente que tales consultas se realicen y resuelvan de forma oral y personal.

Quejas.- Constituye este segundo grupo el de mayor frecuencia y volumen. En estos casos los canales a través de los que se reciben son el correo electrónico utilizando el formulario previsto para ello en la página web del Defensor, la instancia presentada en los diferentes Registros Generales o la presencia personal, si bien en este último supuesto, siempre se les solicita el que presenten queja por escrito. A continuación se comprueba la veracidad y/o la legitimidad de los hechos denunciados antes de admitir a trámite o desestimar la queja. A continuación se comprueba si el interesado ha utilizado y agotado las vías ordinarias previas, puesto que aunque no sea una condición indispensable para aceptar una queja, el Defensor recomienda e intenta en todos los casos que utilicen y agoten los procedimientos establecidos en las diferentes normativas para su solución. De este modo tratamos de no inmiscuirnos en la capacidad resolutoria de las instancias responsables.

Ha sido norma desde el comienzo del funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario la rapidez e inmediatez, tanto en la comunicación al interesado de la recepción de su reclamación como en los intentos de reducir el tiempo para dar respuesta a sus preocupaciones e inquietudes.

Actuaciones de oficio.- Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de un informe en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una *recomendación*, a través de la cual el Defensor Universitario, tras analizar los antecedentes y las características de situaciones o problemas concretos, ofrece sugerencias o recomendaciones de mejora o de posible solución de ellos. Su origen se encuentra tanto en problemas detectados por la propia experiencia como miembro de la Comunidad Universitaria del Defensor, como en hechos o quejas observados y recibidas puntualmente y que, bien por sus derivaciones bien por su posible extrapolación, dan lugar a investigaciones. Suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, sean o no universitarios, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados o afectados por el problema o la situación.

Mediaciones.- Son actuaciones que se realizan a petición expresa de un miembro de la comunidad o de un colectivo, así como de alguna autoridad académica, pero en ocasiones se plantean como sugerencia del Defensor con la sana intención de dar solución a problemas enquistados. Este procedimiento de actuación requiere de la conformidad expresa de las partes implicadas. Entendemos que la intervención del Defensor Universitario como mediador es deseable que sea asumido, cada vez más, como fórmula para dar solución a ciertos problemas de la vida universitaria. Se trata de una vía de actuación en las que las partes implicadas deben sentarse alrededor de una mesa para solucionar y poner fin a sus diferencias con la mediación del Defensor.

Recomendaciones.- Corresponde a las resoluciones que debe realizar el Defensor tras la tramitación de las actuaciones derivadas de las quejas, reclamaciones y actuaciones de oficio finalizadas. Ciertamente que no tienen carácter resolutorio pero suelen tener buena acogida por las partes implicadas a

las que se remite. En ocasiones, si se tiene el convencimiento que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar alguna situación injusta o perjudicial para la comunidad o para algunos de sus miembros, se recomienda la modificación de la misma, utilizando sugerencias para solicitar un cambio en las actuaciones ya realizadas.

III. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2004-2005.

- **CONSULTAS Y QUEJAS.**

Se han recibido un total de 33 consultas que las desglosamos de la siguiente manera:

Personal Docente e Investigador una consulta; Personal de Administración y Servicios ninguna consulta; otros colectivos 2 consultas y finalmente 30 del colectivo de Estudiantes.

Las consultas de “otros colectivos” son acerca del servicio que ofrece nuestra Universidad al discapacitado, y la de un ex alumno de un centro adscrito a la Universidad que solicita información sobre cómo conseguir su certificado académico habiendo cerrado este centro sus puertas.

En cuanto a las quejas, como siempre, debemos comentar que, en aras de la confidencialidad, solo haremos referencia a aquellas en las que no exista indicio alguno de identificación.

Hemos tramitado un total de 82 quejas distribuidas de la siguiente manera:

Los Alumnos han reclamado en 77 ocasiones, el Personal Docente e Investigador en 4 ocasiones y finalmente, en el apartado que tenemos para aquellas personas que, aunque no pertenecen a la Universidad, se ven afectadas por acciones que realiza la misma y que denominamos “otros colectivos”, hemos recibido tan solo una.

En cuanto al Personal de Administración y Servicios este curso no nos ha planteado ninguna queja.

III.1. ALUMNOS

III. 1. 1. Consultas.

En cuanto a las 30 consultas del colectivo de alumnos las agrupamos en base a las siguientes temáticas:

- 11 sobre información de la matriculación, simultaneidad de estudios, traslados de expedientes y listas de espera
- 4 sobre reclamaciones de exámenes
- 3 sobre el examen extraordinario de diciembre

- 2 sobre créditos de libre elección y asignaturas optativas
- 2 de convalidaciones y adaptaciones
- 2 acerca de las instalaciones deportivas de la universidad y posibles convenios con la Universidad de Alicante para el uso de sus instalaciones deportivas
- 1 sobre las pruebas de acceso para mayores de 25 años
- y el resto hasta completar las 30 consultas trataron sobre el seguro escolar, los servicios que presta la Oficina del Defensor Universitario, la figura del aprobado por compensación, el formato de presentación de los proyectos fin de carrera, la modificación del horario de los exámenes y la inclusión como optativa de la asignatura “*intensificación de la lengua inglesa*” en la titulación de Informática de gestión.

En las consultas, la actuación del Defensor consiste en una acción informativa y de consejo, bien porque el consultante no ha sabido a qué servicio dirigirse o bien porque no se ha satisfecho, según sus expectativas, su duda.

Preguntas como, ¿cuántos créditos tengo que superar para permanecer en la UMH si vengo de otra Universidad con traslado de expediente?, o ¿cómo funcionan las asignaturas optativas? o bien, un alumno que no llega a tiempo a la subasta de plazas de medicina por unas obras en la autovía, nos pregunta ¿puede usted ayudarme?, también situaciones tales como la de un alumno que se presenta a las pruebas de acceso a la universidad para mayores de 25 años en dos universidades distintas, aprobando en las dos y que, según la normativa que rige las pruebas, se le anulan los dos exámenes quedándose excluido...etc.

Estas son algunas de las cuestiones que recibimos no sólo en formato electrónico sino también, y con mucha frecuencia, por teléfono o personalmente y de las que extraemos un análisis sencillo pero clarificador y es que, a grandes rasgos el alumnado, sobre todo, encuentra dificultades a la hora de comprender o recibir información sobre los pasos a seguir para matricularse; tampoco parece tener claro el servicio al que debe dirigirse para simultanear estudios, trasladar expedientes etc.. es decir, la burocracia es el tendón de Aquiles para nuestros alumnos.

Observamos también que con la convocatoria de diciembre surgen dudas respecto a si, una vez solicitada y no presentándose al examen, corre convocatoria; asimismo aparecen problemas por no haberla solicitado expresamente a la hora de matricularse dando por supuesto que pueden hacerlo más adelante o simplemente no tienen que solicitarla bastando con personarse el día del examen.

Otra preocupación común son los resultados de las convalidaciones y adaptaciones solicitadas que se demoran en exceso y en muchos casos no responden a las expectativas que tenían puestas, además de la incorporación de los créditos de libre elección y las asignaturas optativas.

Desde esta Oficina sabemos que tras un análisis detallado de las consultas y una actuación sobre los “puntos flacos” detectados, se previene en muchas ocasiones futuras reclamaciones.

Por lo tanto la reflexión tras este tema nos lleva a plantearnos la necesidad de reforzar en el colectivo estudiantil, la información que queremos y necesitamos que sepan, haciéndola no solo accesible y de *fácil digestión*, sobre todo en cuanto a los reglamentos y normativa, sino también, informándoles de las consecuencias que tiene no matricularse en tiempo y forma, desconocer las normativas etc.. mediante recordatorios en sus webs personalizadas, envío de información por correo electrónico y ordinario etc.

Todo este esfuerzo extraordinario se verá ampliamente compensado con una disminución notable de quejas e intervenciones a posteriori, no solo ante el Defensor sino también en otros servicios de la Universidad.

Para aquellos reticentes a facilitar las cosas por unos u otros motivos, no deben olvidar que el preámbulo del Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano, obliga a la administración a facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos regulando en su Capítulo I las funciones de *información administrativa y de atención al ciudadano* exigiendo a ésta y cito textualmente el artículo 4 *“una atención personalizada al ciudadano, de orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación”*.

Implica también “una tarea de gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones **cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.**”

Y por supuesto “tarea de **recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos** para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, **simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios**, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.”

Esta misma reflexión se verá repetida en el apartado de quejas cuando desglosemos las que aparecen con motivo de “la falta de tacto”, que en algunos casos parecen recibir los alumnos, cuando acuden a los distintos servicios de la universidad solicitando información.

III. 1. 2. Quejas.

De las 77 quejas resaltamos que, 4 de ellas, han sido realizadas de forma colectiva, lo que significa que un grupo de dos o más alumnos se sienten perjudicados por la actuación de algún miembro de la Universidad y se ponen de acuerdo para denunciarlo ante el Defensor de forma conjunta.

Reclamaciones colectivas

Queja 38. Modificaciones en los criterios de evaluación de una asignatura. Se resolvió favorablemente para los alumnos, manteniendo el profesor los criterios que se anunciaron en la presentación de la asignatura y que eran los mismos que figuraban en la Web hasta que los modificó en la convocatoria del examen.

Queja 59. Debido a un error informático dos alumnos no se presentaron a unas prácticas que se consideraban obligatorias para la superación de la asignatura. Tras varias conversaciones con las partes, se llegó al acuerdo de permitirles presentarse en septiembre, una vez recuperadas las prácticas perdidas e incorporar en el expediente un *no presentado* para la calificación de Junio.

Queja 209. Con motivo de un solapamiento de reserva de aulas, se produce un incidente entre los profesores de dos titulaciones diferentes y los alumnos que en ese momento estaban realizando un examen, que reclaman que se repita el mismo por haber sufrido desconcentración y tenido menos tiempo con motivo de dicho incidente. Consideramos que no era justo la repetición del examen y obtuvimos las disculpas de los profesores implicados.

Queja 199. Unos alumnos reclaman que el tiempo para la realización de unas prácticas no es el mismo que figuraba en la información de la asignatura en la Web. Comprobamos que la información que aparece en la Web es la correcta y que coincide con el tiempo empleado en las prácticas informándonos además que esos horarios estaban publicados con mucho de antelación. Así se lo hacemos saber a los alumnos conviniendo la posibilidad que se confundieran de horario y/o de asignatura.

Aprovechando la referencia al caudal de información, recuerdo la necesidad de mantener en todo momento toda la información actualizada. Seguimos viendo páginas Web con información obsoleta, coordinadores que ya no lo son, sistemas de evaluación inexistentes, temarios vacíos etc..

Reclamación sobre calidad docente

Queja 207. Malestar de los alumnos de una titulación con motivo de la actitud de dos profesores por falta de calidad docente provocando ambiente tenso en las clases.

La queja se solucionó hablando con los profesores implicados y recomendándoles que rectificaran su actitud.

También desde la Oficina se han abordado varias quejas individuales con motivo de problemas de seguridad de la Web de Delegación de Estudiantes.

Reclamaciones sobre infraestructuras

Respecto de la temática de infraestructura hemos tramitado las quejas 174, 180, 49, 42, 43, 32, 28 y 25 que son referentes a,

- escasas aulas de practicas libres de informática
- ausencia de impresora en las aulas de uso libre
- apertura de las salas de estudio 24 horas durante el periodo de exámenes en el Campus de Altea y Elche
- apertura de aulas durante el mes de julio y septiembre para practicar danza
- aire acondicionado en el edificio Altabix

Todas estas reclamaciones se han resuelto en su mayoría favorablemente gracias a la buena voluntad y la cooperación de los Vicerrectorados, Gerencia y la Dirección de Facultad y Escuela implicados en cada caso.

Reclamación sobre la entrega de Actas y corrección de las mismas

Queja 71, 83. Otra de las quejas que desde la Oficina tramitamos con más asiduidad de la que nos gustaría, es la referente a la entrega, tarde, muy tarde de las actas.

Es un defecto que no conseguimos corregir y que causa muchas molestias al alumno, llegando incluso a no poder solicitar becas en tiempo y forma porque sus créditos aprobados no están incluidos en su expediente.

En estos casos nos vemos obligados a notificarlo al Director del Departamento para que además de instarle a que concluya su obligación, tome nota del incidente. Quiero recordar que el actual reglamento de evaluación de los Estudiantes, en su *disposición adicional cuarta* indica lo siguiente:

“Previa apertura de un expediente informativo por la Unidad de Asistencia y Asesoramiento Académico, como órgano dependiente de la Oficina de Organización y Gestión de la Docencia, el incumplimiento reiterado de cualquiera de los periodos establecidos para la entrega de actas se penalizará con una disminución de hasta el 10% del presupuesto del Departamento.”

También señalamos que la modificación de las actas, ya sea debido a errores de transcripción, inclusión del alumno tarde en los listados o simplemente por la modificación de su nota, es un procedimiento que generalmente al profesorado le cuesta emprender y finalizar. Desde la Oficina entendemos que no deja de ser un trámite más que forma parte de las obligaciones del profesor.

Reclamaciones anónimas

Quejas 41, 50 y 71. Hemos recibido también tres quejas anónimas y que, siguiendo la política respecto de las mismas les indicamos a sus emisores que no atendemos su solicitud a menos que nos faciliten sus datos, en cualquier caso procedemos a su registro y posterior archivo. No obstante, si consideramos que la denuncia es lo suficientemente grave, iniciamos una acción de oficio.

Reclamaciones sobre el pago aplazado de la matrícula gestionado por la Caja de Ahorros del Mediterráneo

Quejas 2 y 3. También fue reiterada la queja que surgió a raíz de la oferta que la Caja de Ahorros del Mediterráneo hacía a los alumnos que solicitaban el pago aplazado sin intereses de la matrícula, siendo inicialmente de ocho plazos pero que tras la formalización mediante la entrega al alumno de una tarjeta, terminaba siendo de seis plazos incrementando por lo tanto la cuota mensual a pagar y no cumpliendo de esta manera con lo que se anunciaba en los folletos.

Reclamación sobre los Programas de Doctorado

Quejas 54 y 60. Otra queja reiterada hace referencia a que, por incumplimiento de los contenidos, horarios etc.. en los Programas de Doctorado, el alumno solicita la devolución de las tasas.

Sabemos que los cursos de Doctorado son algo más flexibles en la impartición de las clases de lo que sucede en el primero y segundo ciclo de las titulaciones ordinarias debido, entre otras razones, a que en su mayoría los alumnos de los programas de Doctorado trabajan. Por eso mismo hay que mantener constantemente informados a los alumnos y mantener una comunicación fluida y a la vez no escatimar en los contenidos de los folletos informativos evitando de esta manera expectativas que no se cumplen.

En los dos casos que hemos tramitado a uno de los alumnos se le devolvió el importe abonado y en el otro caso, si bien se comprobó que había algunas anomalías, la dejadez del alumno no permitió achacar al incumplimiento del programa su no asistencia a las clases.

Reclamaciones sobre servicios administrativos

Quejas 63, 68 y 71. Otras quejas registradas tratan de algunas dificultades que han encontrado los alumnos en los Centros de Gestión de Campus para la resolución de sus asuntos, bien por el excesivo tiempo de espera para ser atendidos, por los malos modos con los que dicen haber sido tratados, o por la mala información recibida sobre algunos trámites, siendo los mas frecuentes la excesiva espera para la incorporación de créditos de libre elección, la petición de programas de las asignaturas para la convalidación de las mismas en titulaciones de la misma escuela, notificación tardía de no estar al corriente del pago de los recibos de la matrícula, etc..

Como ya hicimos referencia en el apartado de las consultas sobre este particular, el Real Decreto 208/1996 de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano es muy claro y directo respecto de la atención y orientación a los administrados, véase el siguiente párrafo del artículo 4 de dicho RD:

“Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente..”

Sabemos que el trato directo con el administrado y la gestión de la información que se facilita es una tarea delicada pero debe tenerse en cuenta que es fundamental ya que de los empleados públicos depende que las gestiones que realice el alumno sean las correctas en tiempo y forma, por ello debemos estar seguros que cuando un alumno abandona el mostrador lleva consigo información correcta, clara y concreta.

Reclamaciones sobre matriculación

Atendimos también la queja número 183 con motivo de la modificación de los horarios de los cursos de valenciano que se ofertaron durante ese curso académico. Un grupo de alumnos se vio afectado debido a que habían planeado su año académico no matriculándose de algunas asignaturas para poder asistir a las clases de idioma valenciano. La solución pasó por permitirles matricularse fuera de plazo de la asignatura a la que habían renunciado además de devolverles el importe que habían abonado.

Quejas 1 y 23. Hemos registrado también un par de quejas solicitando la devolución de las tasas de matrícula fuera de plazo. Una de las solicitudes carecía de motivo para reclamar por lo que informamos al reclamante y no atendimos su requerimiento.

La otra solicitud se presentaba con una circunstancia diferente, motivada por causas de fuerza mayor, además la matrícula correspondía a un título de experto y una vez puestos en contacto con los responsables del mismo atendieron de buen grado nuestra sugerencia procediendo a la devolución del importe pagado por el alumno.

Reclamaciones sobre revisión de exámenes

El tema de la revisión de los exámenes lamentablemente siempre estará presente, en la memoria de cualquier Defensor, tanto en lo que a plazos se refiere, como en la inflexibilidad de algunos compañeros en atender este tipo de quejas. Ahora, como Defensor y también como profesor, lanzo una pregunta al aire ¿Qué problema existe para que un profesor, a la vista de un error en la corrección de un examen modifique al alza la nota del alumno? ¿Por qué es tan temido el reconocer un error?. La situación suele agravarse cuando existe discrepancia en la primera revisión con el profesor de la asignatura y se acude a la petición de una segunda revisión ante el Departamento. La solución se dilata y quizás por la composición de la comisión que se constituye, en contadísimas ocasiones se produce modificación en la calificación otorgada.

Reclamaciones sobre las necesidades particulares del colectivo de Discapacitados

Capítulo importante es el que merece el colectivo de **Discapacitados**, debido a que no siempre disponemos de instalaciones adecuadas para ellos, sufren de forma acusada las carencias de infraestructura, impidiendo su libre circulación por los cuatro Campus.

Con fecha 18 de octubre de 2004 recibimos lo que comenzó siendo una consulta pero que más tarde se convertiría en reclamación. El alumno solicitaba mejora en la accesibilidad del Campus de Altea, no había barandillas, se instalaron 9 meses más tarde, también solicitaba ascensores para acceder desde el edificio de la facultad a la biblioteca y cafetería y, aunque esta propuesta era inviable, se acordó con fecha 21 de diciembre de 2005 el allanamiento de la zona de entrada a los edificios. Con fecha 28 de febrero, el acceso a la secretaria se rellenó con grava haciéndolo practicable. Con fecha 27 de noviembre de 2006 se han iniciado las obras del segundo acceso.

Esta situación para el Defensor es muy triste ya que consideramos que el colectivo de los discapacitados debe ser uno de los prioritarios en la atención de sus necesidades y en especial la de accesibilidad en los Campus.

Otra de las quejas con el mismo fondo es la recogida con motivo de la movilidad por el Campus de Elche de un alumno en silla de ruedas. Los accesos para los alumnos con problemas de motricidad no están convenientemente adecuados y **es usual encontrar infraestructuras que no cumplen con la normativa vigente** sobre el particular. La supresión del parking del edificio Altavix no hizo más que agravar el problema. La entrada al

mismo por la parte trasera, con los suelos de gravilla y piedra es, a todas luces, impracticable, los accesos entre edificios son totalmente inadecuados. Habrá que concienciar a los Órganos de Gobierno y tomar medidas tras el análisis riguroso de la accesibilidad en nuestros Campus.

III. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

III. 2.1. Consultas

Consulta 22. Recibimos por parte de este colectivo una consulta, con motivo de un incidente acaecido en un determinado servicio administrativo, acerca de quién era el responsable directo para resolver el asunto planteado.

III. 2.2. Quejas

Quejas 51, 52 72 y 214. De las cuatro quejas recibidas por este colectivo destacamos nuevamente las que surgen con motivo de la convivencia, competitividad mal entendida, liderazgo y poder en los Departamentos.

Los Planes de Organización Docente, junto con los problemas personales que conlleva la convivencia, entre otros, son el caballo de batalla de esta Oficina con este colectivo.

Este tipo de situaciones, llevan aparejadas en su mayoría, situaciones próximas al mobbing fáciles de diagnosticar pero difíciles de corregir.

No es un consuelo saber que este problema se presenta de forma general en todas las Universidades Españolas y tampoco lo es de que forme parte, según los expertos, en el panorama laboral actual, más bien todo lo contrario, es por ello si cabe que, con más ahínco, debemos luchar contra esta lacra que habita en algún Departamento de nuestra Universidad.

En un breve extracto con el fin de garantizar el anonimato de los reclamantes, indicar que tres de las cuatro quejas repiten temática en cuanto a que la tensión y el uso en algunos casos desmedido, de la posición jerárquica de una de las partes es la base de dichos conflictos.

La última plantea la queja sobre los defectuosos trámites administrativos de un determinado servicio.

III. 3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Durante este curso académico, el Personal de Administración y Servicios no ha solicitado nuestra intervención de manera formal en ninguno de los procedimientos de que disponemos en la Oficina, si bien debemos aclarar que se han producido consultas personales sobre temas que les afectan como situación profesional actual, promociones futuras, traslados a otros servicios, etc. En cualquier caso seguimos estando a su disposición para cualquier aspecto que consideren.

Informe al Claustro Universitario

Curso 2005-2006

IV. INTERVENCIONES DURANTE EL CURSO 2005-2006

• CONSULTAS Y QUEJAS.

Durante el curso 2005/2006 hemos recibido un total de 59 consultas desglosadas de la siguiente manera: Alumnos 57 consultas; Personal de Administración y Servicios 2. El resto de colectivos no ha realizado ninguna consulta durante este periodo.

Durante el curso atendimos un total de 81 quejas siendo 78 del colectivo de Alumnos, 1 del colectivo de Personal de Administración y Servicios, 1 de colectivo Pas/Becario y otra del Personal Docente.

IV.1. ALUMNOS

IV. 1. 1. Consultas.

Las consultas mas demandas de los alumnos las agrupamos en base a las siguientes temáticas:

- 7 sobre las revisiones de exámenes, procedimiento, y reclamación.
- 8 sobre convalidaciones y adaptaciones, al igual que en el apartado anterior, hacen referencia tanto al procedimiento como a la reclamación de las mismas.
- 3 sobre los trámites y solicitud de la convocatoria extraordinaria de diciembre.
- 4 sobre los traslados de expediente y cambio de titulación.
- 4 sobre Erasmus
- 2 sobre entrega de actas, plazos y reclamaciones.
- 2 sobre los plazos de matrícula y los tramites a realizar.
- 2 sobre el aplazamiento del pago de la matrícula con motivo de incapacidad de hacer frente a los importes.
- 2 sobre asignación de tutor para proyectos fin de carrera.
- 2 sobre la calidad docente.
- 2 acceso a segundos ciclos desde Formacion Profesional y desde otras titulaciones.
- y 1 consulta sobre cada uno de los siguientes temas:

Sobre cómo proceder con motivo de la acusación de copiar en un examen, acerca del número de convocatorias en un examen, sobre el procedimiento a seguir con motivo de la denegación de beca, sobre los complementos de formación, sobre los plazos para la incorporación de los créditos de libre elección, sobre el acto de graduación, y finalmente sobre duración de la validez de la nota de acceso a mayores de 25 años.

IV. 1. 2 . Quejas.

Como en el apartado del curso anterior, detallaremos lo máximo posible algunas quejas significativas cuidando siempre el mantener el anonimato.

De las 78 quejas 1 de ellas era anónima y tal y como indicamos anteriormente procedimos a comunicarle al interesado que en tanto no se identificara no podíamos iniciar la actuación que sugería.

Agrupamos las quejas mediante temáticas similares para una mejor visión de las mismas.

Reclamaciones sobre la expedición de un título propio.

Quejas 61, 63, 79, 86 y 136. Recibimos un total de cinco quejas en las que los alumnos de un determinado Master solicitaban el certificado de haberlo cursado.

Debido a la ausencia por enfermedad del auxiliar que estaba encargado de dichas gestiones se había detenido su tramitación, encontrándose los alumnos molestos puesto que algunos precisaban de los certificados de asistencia y aprovechamiento para opositar.

Procedimos a ponernos en contacto con el responsable del Master que encomendó la tarea de forma urgente y se procedió en un plazo medio de tiempo al envío de los diplomas.

Reclamaciones sobre revisión de exámenes y notas.

Atendimos un total de diez quejas con este motivo. En algunos casos, los alumnos no tenían razón puesto que queda a criterio del Docente la puntuación que considera suficiente para dar por sabidos determinados conocimientos que son necesarios para la superación de una asignatura. Si bien es verdad que en algunos casos se da un exceso de rigidez. Ocasionalmente se califica faltando tan solo una décima, incluso siendo la última asignatura de un alumno para finalizar su carrera. Casos como éstos si que merecen de nuevo que insistamos sobre la conveniencia de dotarnos del aprobado por compensación curricular.

En otros casos, es el incumplimiento de la normativa por parte del profesorado, tanto por la falta de publicación detallada de las convocatorias y detalles de las mismas, como a la hora de indicar las fechas de revisión y los plazos para hacerlo, las que suponen el mayor grueso de las quejas. Consideramos que todo ello origina situaciones de indefensión en los alumnos que bien podrían resolverse con otra actitud por parte de algunos de nuestros docentes. El rigor siempre es entendido, no tanto los olvidos.

Queja 134. Atendimos la queja de un alumno que, durante un examen, es acusado por el profesor encargado de cuidar el aula de copiar de unos apuntes que tenía en la cajonera del aula.

El alumno tiene un expediente académico muy bueno y alega que no copiaba, que solo los tenía ahí guardados.

Tras una reunión con el profesor responsable de la asignatura y el alumno y en aras a no perjudicar su expediente, se llegó al acuerdo de que se presentara al examen en septiembre figurando en el acta de junio la calificación no presentado.

Queja 158. Atendimos una queja en la cual un alumno aseguraba haberse presentado y entregado un examen compuesto de dos parciales. El profesor tenía en su poder el examen del primer parcial pero del segundo no.

El profesor alegaba que el alumno no le había entregado el examen y el alumno que el examen se había perdido. Ante esta situación y la imposibilidad por las partes de verificar que la otra estaba en lo cierto se pactó la repetición por el alumno del segundo parcial y actualizar la nota en el acta de septiembre.

Queja 16. Un alumno indica que pese haber hecho un trabajo extenso en su proyecto final de un determinado Master, ha obtenido una calificación de no apto. Alega diferencias con el director de la misma y solicita una segunda defensa del proyecto ante otro tribunal.

La queja no se resolvió favorablemente para la alumna visto el informe que el coordinador del Master nos remitió.

Queja 218. Reclamación de un alumno que solicita revisión en segunda instancia por estar en desacuerdo con la primera revisión. Debemos indicar que se suelen repetir este tipo de incidencias con resultados dispares.

Reclamación sobre el baremo en las becas Erasmus

Quejas 57, 82 y 85. Tres alumnos no estaban de acuerdo con la nota obtenida y su posición final en la lista de solicitud de universidad una vez baremados los meritos presentados por los alumnos para la obtención de las becas Erasmus.

En los tres casos observamos que todo el procedimiento había sido correcto por lo que no tuvimos que intervenir.

Afortunadamente para los alumnos una vez que se movieron las listas de espera en las que se encontraban, obtuvieron las plazas en las universidades que solicitaban.

Reclamación sobre la entrega de actas y corrección de las mismas

Hemos aunado en un solo bloque este tipo de reclamaciones dada su similitud.

En todas las que se plantearon, los alumnos tenían razón puesto que todos los profesores que habían sido objeto de la reclamación no habían entregado las actas en tiempo, labor que les corresponde y que forma parte de sus deberes ordinarios como docentes.

Quejas, 39, 144, 190, 191, 204, 242, 245, 246. En el caso de las ocho solicitudes de modificación de actas, los profesores implicados no habían comenzado a realizar las gestiones que permiten el cambio de las calificaciones ya entregadas. En algún caso nos remontamos a reclamaciones que los alumnos realizan al profesor durante dos cursos académicos previos a este. Ni que decir tiene que sigue siendo una tarea que le corresponde al profesor responsable de la asignatura y desde aquí animamos a que cumplan con su deber.

Reclamación sobre calidad docente

Queja 131. Fue realizada de forma colectiva por los alumnos de una titulación con motivo de lo que ellos consideraban, poca implicación del profesor en las clases y las continuas tardanzas de éste a la hora del comienzo de las clases. El detonante fue un cambio en el tipo de examen respecto al publicado en la Web en el apartado sistema de evaluación.

Recomendamos en ese caso mediante un escrito al Decano y al Director del Departamento que se mantuviera el tipo de examen y que se intentara una mejoría en las relaciones profesor – alumno.

Hasta la fecha no hemos vuelto a recibir, afortunadamente, ninguna reclamación más respecto a este tema que concierna a este profesor en concreto.

Reclamación sobre infraestructuras

Hemos tramitado con cabida en esta apartado, quejas de diferentes tipos.

Queja 27. Referente a la escasa oferta de alimentos en horario de tarde en la cafetería del Campus de Desamparados. Finaliza con la recomendación oportuna a la Dirección de Centro y al responsable de la concesión.

Queja 53. Existen problemas de accesibilidad en nuestros diferentes campus y uno de nuestros alumnos con discapacidad solicita la posibilidad de aparcar en las inmediaciones del edificio Altabix. Las gestiones oportunas con el Vicerrectorado de infraestructuras posibilita la cesión de una llave para abrir

una de las balizas que le permita la aproximación al edificio, pero ello exige el que el alumno vaya permanentemente acompañado de algún compañero que le auxilie en este cometido. Colabora en su solución el vicerrectorado de alumnos con la concesión de una ayuda. Parcialmente se resolvió pero consideramos que esta reclamación aun no esta satisfactoriamente solucionada.

En cualquier caso, situaciones como la comentada motivaron que nuestra Oficina pensase en la conveniencia de abordar un estudio en profundidad de los problemas de accesibilidad que plantean los diferentes campus de nuestra Universidad.

Queja 58. Los tarjeteros de acceso al parking del Campus de San Juan han sido también motivo de queja por parte de algún alumno. En este caso les comunicamos que con motivo del cambio, por parte de la Caja de Ahorros del Mediterráneo, de los chips que incorporan la tarjeta que facilitan, no son detectados por el lector que levanta la barrera.

El asunto fue subsanado en un plazo breve de tiempo gracias a las gestiones del servicio competente.

Queja 129. Los alumnos también se han quejado sobre el cierre de la biblioteca de Elche con motivo de las fiestas del mes de junio en este Campus.

Se procedió en este caso a remitir la queja a la Gerencia con el fin de que contemple la posibilidad de establecer unos servicios mínimos en estas fechas.

Queja 133. El alumno solicita fuentes de agua en el recinto deportivo de nueva creación y el abaratamiento de las tarifas del uso de las pistas de baloncesto y de la piscina.

Tras conversaciones con el servicio responsable, nos indican y así se lo hacemos saber al alumno, que se ha solicitado la instalación de dichas fuentes y respecto de los precios, se le remite comparativa de los mismos de los recintos municipales y de las instalaciones de la Universidad de Alicante quedando constatado que nuestras tarifas son más económicas.

Queja 143. El motivo ha sido el robo de una obra de un alumno durante una exposición. Actualmente la queja sigue abierta porque el alumno no se ha vuelto a poner en contacto con nosotros.

Queja 229. Relativa al mal funcionamiento del TPS instalado en la Galia para dar información al alumno. Tramitamos la misma al servicio de Calidad que hizo las gestiones oportunas para su reparación.

Queja 232. El alumno solicitaba la apertura de las salas de estudio las 24 horas con motivo de la proximidad de los exámenes de diciembre.

Tramitamos con Gerencia su solicitud si bien se tenía previsto la apertura de las aulas en días posteriores a la solicitud del alumno.

Reclamaciones sobre convalidaciones y adaptaciones y traslados de expediente.

Queja 215. Una alumna que había solicitado traslado de expediente, nos indica que no fue informada de que le faltaba una asignatura por cursar y provenía además de una titulación de plan antiguo.

Queja 246. Un alumno solicita nuestra intervención ya que había solicitado un traslado de expediente por graves motivos personales y le había sido denegado. Tras nuestras conversaciones con su Decano aceptó el admitir el traslado del alumno.

Reclamaciones sobre gestiones académicas.

Queja 220. Dos alumnos solicitan la expedición del certificado académico a finales de julio y a mediados de octubre aún no lo han recibido. Instamos al servicio en cuestión que emitiera el certificado de forma urgente.

Queja 142. El alumno solicita la devolución de la inscripción a un Congreso. El coordinador del Congreso no había tramitado dicha devolución aunque en las comunicaciones con el alumno le indica que lo ha tramitado y que está en curso. Realizamos los trámites para que el servicio inicie el procedimiento de devolución.

Reclamaciones con asuntos variados.

Queja 188. Dos alumnos con excelente expediente académico reclaman que durante dos cursos han tenido que pagar el importe mínimo exigido de matriculación a pesar de que el número de matriculas de honor que tenían en su expediente debía compensar con creces el mencionado pago. Las gestiones efectuadas en diferentes servicios y nuestra recomendación permitió subsanar la queja y reembolsarles las cantidades indebidamente cobradas

Queja 194. Un alumno reclama la posibilidad de crear asociaciones vinculadas a la Universidad. Le informamos que la posibilidad existe pero sin vinculación a la Universidad puesto que así figura en los Estatutos de la Universidad.

Queja 222. Un alumno nos indica que ha participado en unas prácticas remuneradas en un determinado Departamento y no consigue que le paguen lo estipulado. El problema radicaba en unas discrepancias internas del Departamento afectando en este caso al menos culpable, el alumno. Conseguimos después de algunas intervenciones que el profesor tramitara el pago.

Queja 223. El delegado de una titulación reclama la modificación de la fecha de examen de una asignatura por coincidir con otra siendo ambas del mismo curso. Desde el Decanato se propuso una fecha distinta que fue aceptada por los alumnos.

IV. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

IV. 2.1. Consultas

El colectivo del personal docente no nos ha planteado ninguna consulta durante este curso académico.

IV. 2. 2. Quejas

Queja 160. Relativa al impago por parte del responsable de un título propio y como último responsable la Universidad, de los honorarios de un profesor por las clases impartidas en dicho título propio. A fecha de la finalización de la presente memoria y tras las gestiones oportunas realizadas desde esta oficina, podemos indicar que el expediente está finalmente en vías de solución.

IV. 3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Las actuaciones que hemos emprendido con este colectivo impiden su detalle con el fin de preservar la identidad de los mismos. No obstante indicamos que en dos ocasiones fueron simples actuaciones de asesoramiento y que en otra de ellas, resultado de una queja formal, actuamos sin obtener un resultado favorable para el reclamante.

IV.4. INTERVENCIONES DE OFICIO.

Como siempre hemos procurado poner de manifiesto y fruto de nuestra preocupación por el colectivo de discapacitados, nuestro Servicio encargó a la Oficina Ambiental de la Universidad, un informe detallado sobre el nivel de accesibilidad que presentan nuestros Campus, especialmente para las personas de movilidad reducida. Comenzamos solicitando un análisis del Campus de Elche, donde figuran de forma clara las modificaciones que precisan algunas de las instalaciones, accesos, aulas y laboratorios para que se adecuen a la normativa vigente.

El informe fue remitido desde esta Oficina a los distintos órganos de gobierno responsables de la gestión de las infraestructuras y hasta la fecha no desconocemos que se hayan tomado las medidas que permitan subsanar estas deficiencias.

V. REFLEXIONES GENERALES.

El principal motivo de la *memoria del Defensor* no es sólo cumplir con lo que el reglamento que lo rige obliga, sino dar a conocer la casuística de los problemas que se evidencian tras el análisis pormenorizado que aquí se refleja con el único fin de que entre todos, encontremos el camino de la mejora a través de un ejercicio de reflexión y reconocimiento de los errores cometidos por todos para que en un futuro no tropecemos con la misma piedra.

Los puntos que considero débiles y que debemos reforzar según desprendo de las actuaciones realizadas por esta Oficina pasan por una mejora urgente e inmediata para facilitar la estancia en esta Universidad al alumno discapacitado. Como ya he señalado en el apartado dedicado a ello, con el simple cumplimiento de la normativa vigente conseguiríamos que disfrutaran de lo mismo que disfrutamos el resto, un paseo por el Campus, lavarnos las manos sin problemas en los aseos, acceder a la biblioteca sin dificultad, abrir la puerta sin esperar a que tenga que pasar alguien para poder abrírnosla etc.. sin olvidar que todas estas reivindicaciones forman parte de los derechos de cualquier persona, con o sin silla de ruedas.

Otro punto a mejorar es el referente a la información que se facilita al alumno y al exceso, en algunos casos, de trámites administrativos que deben realizar. Pensamos que la posibilidad de matricularse desde cualquier ordenador disminuiría las colas y la lista de espera que, en épocas de matriculación hay en los Centros de Gestión.

Que para la convalidación/adaptación de asignaturas dentro de nuestra propia Universidad y Escuela, el alumno necesite presentar el programa de cada asignatura no genera más que papel en una Administración que va cada vez mas encaminada a la eliminación del mismo.

Dentro de este mismo aspecto sería recomendable acortar los plazos de comunicación de las resoluciones de las convalidaciones y adaptaciones y duplicar los avisos de la anulación de matrícula por impago.

Hemos detectado muchos problemas en relación con el cumplimiento de plazos y con demoras excesivas y difícilmente justificables por razones objetivas en distintos tipos de trámites y de notificaciones y en asuntos que afectan especialmente a alumnos. Aunque, por supuesto, todo esto no refleja un comportamiento generalizado, si que parece necesario analizar y mejorar procesos, puesto que pueden causar importantes perjuicios y en cualquier caso molestias innecesarias a quienes los sufren.

Como valoración global de carácter menos favorable, he de destacar el hecho de que se mantengan algunos problemas y disfunciones ya señalados en la Memoria anterior, por lo que nos vemos obligados a volverlos a poner de manifiesto como origen de buena parte de las actuaciones de la Oficina del defensor en este periodo.

A pesar de que se han producido algunos avances es preciso insistir nuevamente en la necesidad de delimitar y/o aplicar con mayor precisión y claridad unos procedimientos estandarizados sobre los mecanismos que regulan aspectos básicos de la actividad académica: programas de asignaturas, criterios de evaluación, plazos de publicación de calificaciones, revisión de exámenes, dificultades en la modificación de calificaciones y actas, etc.

Cuando estos y otros aspectos se encuentran regulados parece conveniente incrementar la difusión y el conocimiento por parte de los interesados, tanto entre los estudiantes como entre el profesorado, de manera que se pueda acceder fácilmente a cualquier medio. En este sentido se ruega a todas las autoridades académicas, instancias y servicios implicados que extremen las medidas para difundir comprensiblemente estas normativas y regulaciones, especialmente entre los miembros de menor experiencia que desconocen la normativa más elemental sobre procedimientos y plazos de publicación y revisión de calificaciones, al igual que estudiantes de primeros cursos que desconocen por completo tanto sus derechos como sus obligaciones.

No defendemos aquí la necesidad de normativizar y regular absolutamente la vida universitaria, nada más lejos de mi intención, sino de fortalecer y de asegurar precisamente el conocimiento y el ejercicio de los derechos y deberes de todos los implicados y lograr con ello la calidad de las relaciones y de las transacciones entre los actores que debería caracterizar la vida universitaria.

La calidad de la docencia del profesorado, en sus diversas manifestaciones, es un tema recurrente en las oficinas del Defensor Universitario y se incardina profundamente entre sus funciones, orientadas, según la Disposición Adicional 14ª de la Ley Orgánica de Universidades, a “la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”. En este documento se pretende llamar la atención sobre este aspecto concreto de la calidad de la docencia y buscar soluciones que contribuyan a resolver el problema.

En ciertas ocasiones los estudiantes reprochan las escasas capacidades de un profesor universitario, lamentando que carece de aptitudes pedagógicas, siendo incapaz de transmitir adecuadamente sus conocimientos; que no parece conocer la materia que imparte; o que, en términos generales, demuestra pésimas capacidades docentes, sin esforzarse por mejorar la situación. En

definitiva, es lo que coloquial y sencillamente suele calificarse como un “mal profesor”.

No se trata, por tanto, de infracciones meramente formales, como el incumplimiento de los horarios de tutoría o del deber de asistencia a clase, ni del quebrantamiento de obligaciones docentes concretas y cuantificables, hechos todos igualmente relacionados con la calidad de la docencia. El objeto de esta llamada de atención, por el contrario, se contrae a los casos en que, desde el punto de vista formal, el profesor cumple exactamente con sus deberes académicos, pero desde el punto de vista material la calidad de la docencia que ofrece a los estudiantes universitarios es deficiente.

En relación con los aspectos señalados con anterioridad, estimamos que debemos llamar la atención sobre las dificultades que siguen encontrando muchos de nuestros alumnos en el momento de solicitar temas para realizar los proyectos de fin de carrera. Creo que es responsabilidad de los Centros y Departamentos arbitrar soluciones efectivas y rápidas para que esta falta de disponibilidad no suponga retraso innecesario en la finalización de estudios de nuestros alumnos.

No menos frecuente es la queja reiterada de la dificultad que nuestros alumnos encuentran para trabajar con los profesores en horas señaladas de tutorías. Son demasiadas las ocasiones en que éstas no se cumplen y debemos alertar sobre ello, máxime si tenemos en cuenta la nueva situación docente que la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior nos va a exigir.

Por último, deberíamos señalar que la experiencia de estos años pasados como Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández de Elche y el conocimiento que de ella me han proporcionado, me permiten reafirmar las más firmes convicciones acerca de la calidad y del enorme potencial que atesora nuestra Universidad en todos sus sectores, así como albergar las más firmes esperanzas de que, a pesar de su juventud, va pronto a alcanzar metas que nos igualen o incluso sobrepasen a las de nuestro entorno. Pero estas metas no se alcanzan solas o por el mero paso del tiempo, sino que toda la Comunidad Universitaria ha de implicarse al máximo en conseguirlo y que es y será responsable de la Universidad que tenemos y de la que deseamos.

VI. RELACIONES CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS.

La existencia de una estructura que posibilite y potencie las relaciones y los intercambios entre los Defensores Universitarios de las universidades españolas constituye uno de los principales elementos de apoyo para el ejercicio de sus funciones, puesto que permite no solo el enriquecimiento, el debate y el ejemplo o la referencia ante problemas similares, sino también la posibilidad de iniciar acciones comunes ante hechos o situaciones que sobrepasan el ámbito de la propia universidad y que afectan a cuestiones de índole autonómica o estatal, respetando en todo momento el principio de independencia y autonomía que define a esta figura.

Las relaciones entre los Defensores españoles se articulan entorno a la celebración de un Encuentro Estatal de carácter anual, de los que se han celebrado hasta el momento ocho ediciones, y de una Comisión Permanente, compuesta en la actualidad por diez miembros, elegidos por un periodo de dos años entre todos los Defensores Universitarios, y en la que se encuentran representadas las universidades públicas y privadas que cuentan con esta figura. Esta Comisión Permanente actúa como máximo órgano de representación entre reuniones anuales, y su misión fundamental consiste en elaborar las conclusiones del Encuentro Estatal y preparar el siguiente. También se ocupa de aquellos temas que son comunes a diversas universidades y de aquellos otros cuya posible solución exige comparación con temas similares resueltos en otros ámbitos universitarios. Todo ello se complementa con la disponibilidad de una página web de los Defensores Universitarios (<http://defensores.uji.es/default.php>), que cuenta con secciones de libre acceso para cualquier persona interesada en conocer la figura y su localización en cada Universidad española, así como de un área privada donde se concentra toda la información y documentación relevantes para el colectivo.

En este sentido, durante el año 2004 hemos ido consolidando la Oficina, se han estrechado los lazos con la comunidad de Defensores Universitarios españoles y extranjeros ya que formamos parte de la red creada a nivel Europeo de Ombudsman y que creemos que es muy positivo de cara a la Convergencia Europea que se nos avecina. Hemos asistido en Madrid al II Encuentro Europeo de Defensores Universitarios en la Universidad Autónoma de Madrid los días 12 y 13 de enero, posteriormente al VII Encuentro Estatal de Defensores Universitario que tuvo lugar en Mallorca los días 26, 27 y 28 de octubre en el que fuimos elegidos por el plenario como miembros de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios. En este encuentro participamos como miembro de la mesa de trabajo “*Posibilidad de un Código Ético de los miembros de la Comunidad Universitaria*”. Además, se generaron documentos que figuran en los anexos, sobre “*Convergencia Europea*”:

presente y futuro de la evaluación académica"; *“La actividad de mediación del Defensor Universitario”* y *“Relación de los Defensores Universitarios con los Organismos de Calidad”*.

Como miembros de la Comisión Permanente participamos durante el curso 2004-05 en las reuniones preparatorias celebradas en diciembre de 2004 en la Universidad Ramón Llull de Barcelona, en marzo de 2005 en la Universidad Politécnica de Madrid y en julio de ese mismo año en la Universidad Politécnica de Cataluña.

En los últimos días de octubre de 2005 tuvo lugar en Santander el VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios donde, entre otras cosas, se analizaron y aprobaron los documentos de trabajo que indico y en el que participé como coordinador en el primero de ellos, *“Instrumentos para la verificación y mejora de la calidad docente del profesorado universitario”*; *“Estatuto del personal investigador en formación. Estatuto del estudiante”*; *“Necesidades educativas que presentan los estudiantes de perfil no convencional”* y *“Homologación de títulos extranjeros”*.

En Cantabria se tomó el acuerdo de celebrar el IX Encuentro Estatal en octubre de 2006 entre las Universidades de Alicante y Miguel Hernández de Elche y con la finalidad de su preparación hemos mantenido tres reuniones de la Comisión Permanente en diciembre de 2005 en la Universidad Politécnica de Madrid, en marzo de 2006 en la Universidad de Valladolid y en julio de 2006 en la Universidad de Alicante. Confiamos en el éxito del próximo Encuentro.

Finalmente debo indicar que, aunque las relaciones y la colaboración entre los Defensores Universitarios sobre cuestiones comunes de trabajo y temas relativos a la Institución son constantes, fluidas y productivas, los Encuentros Estatales constituyen ámbitos de innegable interés para fomentar dichas relaciones a través del contacto y el encuentro personal, alentador éste del necesario intercambio de experiencias y aliviador de la reconocida “soledad” del Defensor determinada por la naturaleza intrínseca de su actividad.

VII. ANEXO I

RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS POR ESTA OFICINA

REFLEXIONES SOBRE ATENCIÓN A ALUMNOS CON DISCAPACIDAD

Proyecto de Atención al Discapacitado - PAD

Desde el inicio de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario hemos manifestado nuestra preocupación por el colectivo de discapacitados que están matriculados en nuestra Universidad y del que no nos ocupamos quizás como debiéramos. Haciendo un poco de historia, esta oficina ha actuado en tres ocasiones con este colectivo.

La primera vez, con motivo de una adaptación curricular a una alumna con deficiencia visual y que, finalmente, no pudo resolverse de forma exitosa debido a que la adaptación en algunos casos y para algunas titulaciones es realmente compleja, se trataba de medicina. La segunda ocasión, resuelta muy recientemente tras un año de insistencia es la colocación de barandillas en el Campus de Altea. Y la última, también finalizada sin éxito, fue la solicitud a RENFE de la colocación de una plataforma que posibilitara el uso por parte de un alumno que usa silla de ruedas en el trayecto Orihuela - Elche.

Después de nuestra asistencia al VIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en Cantabria decidimos enérgicamente recomendar la creación y puesta en marcha de un Servicio que se dedique exclusivamente a la atención, en sus diversas vertientes, de las necesidades que este colectivo precisa. Tal es así que nos ofrecemos a aportar y a colaborar en lo que sea necesario con el fin de que este servicio vea la luz, ya que entendemos que los Defensores Universitarios, en su doble faceta reconocida por la L.O.U. de *velar por el respeto a los derechos y las libertades* de los miembros de la comunidad universitaria y de *actuar dirigidos hacia la mejora de la calidad universitaria*, estamos obligados a reflexionar y a proponer alternativas orientadas hacia la minimización de los problemas y situaciones en los que se suelen encontrar estos estudiantes con perfil diferente.

Nuestra Universidad, haciendo uso de las palabras de los Profesores Mercedes Gutiérrez Sánchez, Universidad Complutense de Madrid y Carlos María Alcover de la Hera, Universidad Rey Juan Carlos, debe adaptarse a sus necesidades, entendiendo que como servicio público debe garantizar y adecuar su prestación a las características de los ciudadanos y de las sociedades que las sustentan. Debe buscar activamente la flexibilidad que les permita modificar los itinerarios y los métodos rígidos y prefijados (en buena medida,

excluyentes) y perseguir otros adaptados a las (diferentes y diversas) capacidades, intereses y condiciones de todos los estudiantes. En suma, una actitud y un comportamiento *inclusivos, universalizadores y equitativos en las oportunidades* son imprescindibles en las Universidades que dicen responder a las necesidades de sociedades cada vez más diversas y heterogéneas. Con ello no haríamos más que cumplir la ley.

Para la consecución de estos ambiciosos objetivos debemos trazarnos una guía que aborde las dos grandes líneas a las que los discapacitados deben enfrentarse. La primera y más visible, aunque no más importante, es la eliminación de barreras arquitectónicas, facilitando el acceso y movilidad por todo el Campus. Y en segundo lugar y quizás más importante la realización de actividades destinadas a conseguir el desarrollo adecuado de los estudios de las personas con discapacidad, esto es, adaptaciones curriculares, integración laboral, etc.

Para derribar las barreras físicas que suponen la inaccesibilidad a los edificios y demás itinerarios de uso público bastaría que cumpliéramos la ley 1/1998 de 5 de mayo de la Generalitat Valenciana, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano desarrollada por el Decreto 39/2004 de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat (publicado en el DOGV el 10 de marzo de 2004) y mejorásemos la señalística, siendo no solo visual sino también, sonora.

Otra barrera a derribar es el rechazo de la sociedad en general hacia la integración del discapacitado. La Universidad no debe permanecer al margen de esta labor que debe empeñar dentro de la función social que le atribuye la L.O.U. en su exposición de motivos.

Para ello son muy útiles las campañas de sensibilización y concienciación en la comunidad universitaria, charlas, talleres de sensibilización donde los participantes son invitados a recorrer un edificio con los ojos tapados o en silla de ruedas, folletos informativos.

Debemos promover sin dilación, la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria en estas acciones, estableciendo foros de participación en los que los colectivos de personas con discapacidad puedan dar a conocer su problemática, etc..

La firma de convenios y las reuniones con las diferentes asociaciones que disponga la provincia son de gran utilidad puesto que son ellos los que conocen de primera mano sus necesidades y como resolverlas.

Por último, la gran barrera y que paradójicamente está en nuestras manos gracias a la autonomía universitaria de que disponemos y el respaldo de la ley 11/2003 de 10 de abril, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad es la adaptación curricular. En la mesa de trabajo que tuvo lugar en el encuentro celebrado en Santander, se consensuó un texto que extracto

ya aprobado por la Comisión Permanente de Defensores Universitarios y que respecto a este punto dice lo siguiente:

"Hay que señalar que las adaptaciones suponen un coste económico: formación, herramientas, adaptación de puestos, materiales, eliminación de barreras arquitectónicas, etc., y que debe realizarse por personal cualificado en el ámbito psicopedagógico y hacerse a partir de la valoración individual de las necesidades de cada estudiante con discapacidad. En este sentido, se recomienda la constitución de comisiones de adaptaciones curriculares, como ocurre ya en diversas universidades españolas, formada por técnicos y expertos de los servicios específicos en materia de discapacidad de cada Universidad o solicitando asesoramiento externo de expertos si fuera necesario.

La adaptación curricular es una estrategia de planificación y actuación docente que persigue, de acuerdo con las necesidades de aprendizaje de cada alumno, tomar decisiones acerca de qué debe aprender, cómo, cuando y de qué manera. Las adaptaciones curriculares no deben implicar una supresión de contenidos, sino alternativas o modificaciones. Así pueden referirse al acceso o a elementos básicos del currículo y ser significativas o no significativas.

Las adaptaciones de acceso al currículo son modificaciones o provisión de recursos en los medios personales, materiales y su organización, así como en la comunicación que facilitan que el estudiante pueda desarrollar su currículo ordinario o en su caso el adaptado. En función de todo esto las adaptaciones pueden ser personales, especiales o de materiales o de comunicación. Todas las adaptaciones en los elementos de acceso al currículo son adaptaciones no significativas, ya que no implican la eliminación o modificación de ningún elemento básico o esencial del currículo. Por su parte, las adaptaciones curriculares significativas son modificaciones que se realizan en la programación de una determinada materia que implican no la eliminación de objetivos sino un cambio en la dirección de los mismos, así como cambios en los contenidos de determinadas enseñanzas, que podrían llegar hasta la eliminación de aquellos que no consideren básicos para la consecución de determinados objetivos. Estas adaptaciones deberían canalizarse a través de comisiones compuestas por personal docente de la materia, por especialistas externos y con la colaboración del Servicio de Apoyo de la Universidad"

Para la consecución de estos objetivos la Comunidad Valenciana en su reciente Ley 11/2003 de 10 de abril, sobre el Estatuto de las personas con discapacidad, en su Título III, los artículos 19 y 20 indican lo siguiente:

Artículo 19. Medidas de actuación en materia educativa

g) La administración de la Generalitat dotará a los centros educativos sostenidos con fondos públicos, a todos los niveles, de los recursos necesarios, humanos y/o materiales, para atender las necesidades del alumnado con discapacidad, así como implementará las adaptaciones

curriculares necesarias para afrontar con éxito la tarea educativa, llevando a cabo para ello las agrupaciones que resulten pertinentes.

Artículo 20. Derechos de los las personas con discapacidad en materia educativa

En cualquiera de las etapas educativas, obligatorias y no obligatorias, en Centros de titularidad pública o concertados por la Administración de la Generalitat, a las personas con discapacidad comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ley se garantizarán los siguientes derechos:

- 1. Derecho a la atención educativa específica que, por sus necesidades especiales, requieran.*
- 2. Derecho a la atención temprana de las necesidades educativas especiales de los alumnos discapacitados.*
- 3. Derecho a la evaluación psicopedagógica de su proceso educativo.*
- 4. Derecho a la utilización de medios técnicos, didácticos y nuevas tecnologías, así como otros recursos y opciones educativas que faciliten su aprendizaje*

En definitiva debemos valorar las capacidades del discapacitado comprendiendo y atendiendo sus limitaciones. Para poder atender todas las necesidades anteriormente expuestas y fundamentadas en derecho hay que detectar su acceso inicial a nuestra Universidad. Pero ¿cómo detectamos la entrada a nuestra Universidad de un discapacitado?.

La forma más rápida y sencilla de actuar sería mediante el proceso de matriculación, modificando levemente la actual aplicación informática habilitando apartados que se activen en el momento en el que un alumno se identifique como discapacitado. Dichos apartados contendrían información respecto del porcentaje, tipo, etc.. de discapacidad del alumno. De esta manera controlamos de entrada, información vital para la buena atención al alumno.

No debemos olvidar que este sistema sólo sería un primer contacto con la necesidad del alumno pues la atención o actuación debe ser personalizada, acorde a las características y necesidades de cada discapacitado.

Una vez que contamos con un alumno de este perfil debemos facilitarle toda la información posible de nuestra Universidad, sus servicios, sus accesos, a quién debe dirigirse, sus coordinadores, etc.. para que, en caso de necesitar recurrir a ellos, lo tenga fácil. Debemos elaborar, entre otras cosas un mapa de accesibilidad.

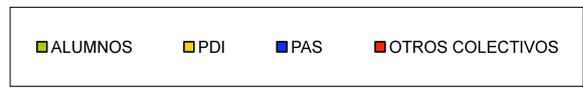
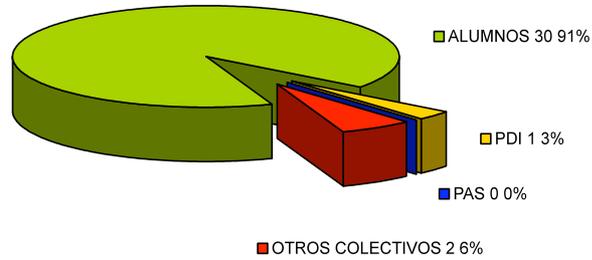
Con los datos que nos facilito la Oficina del Rector el pasado 15 de octubre de 2004, contamos con un total de 64 discapacitados repartidos de la siguiente manera:

- Altea 4
- Elche 28

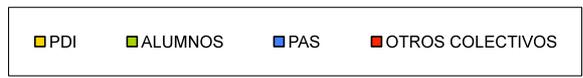
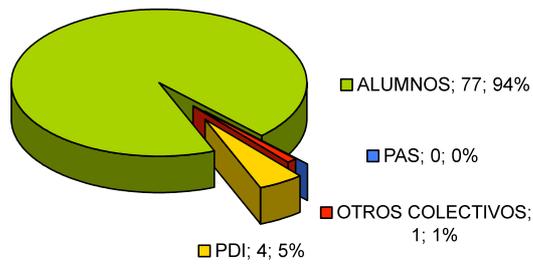
- San Juan 20
- Salesas 4
- Desamparados 8

De estos 64 discapacitados 19 lo son en más de un 50%. Con semejantes datos debemos plantear una perspectiva integral, abarcando un amplio espectro de actuaciones y actividades como el transporte, becas específicas, acción del voluntariado y asociaciones como CERMI o la ONCE, concienciación en la comunidad universitaria mediante charlas, edición de folletos etc., formación específica del profesorado para un mejor abordaje en la docencia en este colectivo. Hay muchas cosas por hacer y seguro que entre todos podremos conseguir una mejor calidad de vida y de enseñanza para este numeroso colectivo, porque todos, algún día, podríamos ser discapacitados.

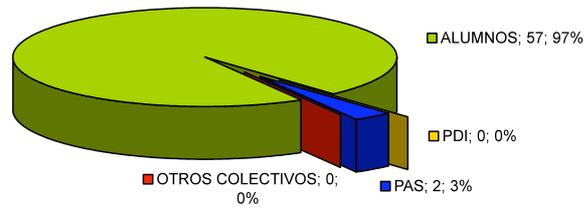
CONSULTAS CURSO 2004/2005



QUEJAS CURSO 2004/2005



CONSULTAS CURSO 2005/2006



QUEJAS CURSO 2005/2006

