

## S Defensor Universitario







## Defensor Universitario

### Informe al Claustro Universitario



Oficina del Defensor Universitario

Edita: UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ Oficina del Defensor Universitario

Imprime: Graficas Mesa. S. L. Maquetación: Novoconcept.net

Depósito legal:



### INFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO. 2002-2003.

#### INDICE

.PRESENTACIÓN	13
I.PLANTEAMIENTO GENERAL.	21
II. INTERVENCIONES DURANTE MAYO-DICIEMBRE DE 2002	23
III.1. ALUMNOS.	23
III.1.1.Consultas	23
III.1. 2.Reclamaciones.	23
III.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones	
III.1.2.2. Reclamaciones sobre matriculación	
III.1.2.3. Reclamaciones sobre organización docente	
III.1.2.4. Reclamaciones sobre el sistema de evaluación	
III.1.2.5. Reclamaciones sobre concesión de becas	
III.1.2.6. Reclamación sobre discapacidad	
III.1.3.Quejas.	
III. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	27
III.2.1.Consultas.	27
III.2.2.Reclamaciones.	27
III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	28
V. INTERVENCIONES DURANTE EL AÑO 2003	29
IV.1. ALUMNOS.	29
IV.1.1. Consultas	29
IV.1.2. Reclamaciones	29
IV.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones	30
IV.1.2.2. Reclamaciones sobre el Sistema de Evaluación y Organización Docente	30
IV.1.2.3. Reclamaciones sobre Becas	
IV.1.2.4. Reclamaciones Pagos y Devoluciones	0.4
de Matriculas.	
IV.1.2.5. Reclamaciones sobre Matriculación	
IV.1.3. Quejas.	32



IV.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	32
IV.2.1. Reclamaciones	32
IV.2.2. Quejas	33
IV.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	33
IV.4. OTROS COLECTIVOS	34
REFLEXIONES GENERALES	35
IINFORME AL CLAUSTRO UNIVERSITARIO. INDICE	2004.
I. PRESENTACIÓN	41
II. PLANTEAMIENTO GENERAL	45
III. INTERVENCIONES DURANTE 2004	47
III.1. ALUMNOS.	47
III.1.1. Consultas	47
III.1. 2. Reclamaciones	47
III.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones y adaptaciones	48
III.1.2.2. Reclamaciones sobre actualización de la web.	
III.1.2.3. Reclamaciones sobre escasa oferta de Proyectos Fin de Carrera	51
III.1.2.4. Reclamaciones sobre el pago aplazado de la matrícula por la CAM	
III.1.2.5. Reclamaciones sobre discapacitación	52
III. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADORIII.2.1. Consultas	
III.2.1.1. Consulta sobre plazo de destrucción de exámenes	53
III.2.2. Reclamaciones.	54
III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	54
REFLEXIONES GENERALES	57



INFORME AL	CLAUSTRE	UNIVERSITARI.	2002-2003.
INDICE			

1140101	
I.PRESENTACIÓ.	63
II.PLANTEJAMENT GENERAL	71
III. INTERVENCIONS DURANT MAIG-DESEMBRE DE 2002	73
III.1. ALUMNES	73
III.1.1.Consultes	73
III.1. 2.Reclamacions	73
III.1.2.1. Reclamacions sobre convalidacions	73
III.1.2.2. Reclamacions sobre matriculació	73
III.1.2.3. Reclamacions sobre organització docent	74
III.1.2.4. Reclamacions sobre el sistema d'avaluació	75
III.1.2.5. Reclamacions sobre concessió de beques	
III.1.2.6. Reclamació sobre discapacitat	76
III.1.3.Queixes	76
III. 2. PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR	76
III.2.1.Consultes	76
III.2.2.Reclamacions	77
III.3. PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS	78
IV. INTERVENCIONS DURANT L'ANY 2003	79
IV.1. ALUMNES	79
IV.1.1. Consultes	79
IV.1.2. Reclamacions	79
IV.1.2.1. Reclamacions sobre convalidacions	79
IV.1.2.2. Reclamacions sobre el Sistema d'Avaluació i Organització Docent	80
IV.1.2.3. Reclamacions sobre Beques	
IV.1.2.4. Reclamacions Pagaments i Devolucions	
de Matrícules	
IV.1.2.5. Reclamacions sobre Matriculació	82
IV.1.3. Queixes.	82



IVA DEDOONAL DOOENT LINVECTIOADOD	00
IV.2. PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR	
IV.2.1. Reclamacions.	
IV.2.2. Queixes.	_
IV.3. PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS	
IV.4. ALTRES COL·LECTIUS	
REFLEXIONS GENERALS	85
INFORME AL CLAUSTRE UNIVERSITARI. INDICE	2004.
I. PRESENTACIÓ.	91
II. PLANTEJAMENT GENERAL	95
III. INTERVENCIONS DURANT 2004	97
III.1. ALUMNES	97
III.1.1. Consultes	97
III.1. 2. Reclamacions	97
III.1.2.1. Reclamacions sobre convalidacions i adaptacions	97
III.1.2.2. Reclamacions sobre actualització de la web.	98
III.1.2.3. Reclamacions sobre l'escassa oferta de Projectes Final de Carrera	101
III.1.2.4. Reclamacions sobre el pagament ajornat de la matrícula per la CAM	101
III.1.2.5. Reclamacions sobre discapacitació	102
III. 2. PERSONAL DOCENT I INVESTIGADOR	102
III.2.1. Consultes	102
III.2.1.1. Consulta sobre termini de destrucció d'exàme	ens103
III.2.2. Reclamacions.	104
III.3. PERSONAL D'ADMINISTRACIÓ I SERVEIS	104
REFLEXIONS GENERALS	107
ANEXOS	111
GRÁFICOS	149



# DEFENSOR UNIVERSITARIO Informe al Claustro Universitario Mayo 2002- Diciembre 2003 UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



#### I. PRESENTACIÓN.

La aplicación al ámbito universitario de los Defensores, como instrumento de garantía de los derechos de los ciudadanos, tuvo su punto de partida en las Universidades de Barcelona, Valencia, Granada, León y Córdoba, extendiéndose a otras Universidades del Estado Español.

La normativa Singular Reguladora de esta Universidad Miguel Hernández de Elche, aprobada por Decreto 1-4-1997, núm. 137/1997, del Gobierno Valenciano, en su artículo 64.1 precisaba la creación del Servicio del Defensor Universitario, y por ello, con fecha 20 de junio de 2000 se procede, por la Comisión Gestora de esta Universidad, a la aprobación del Reglamento del Defensor Universitario, en el que se disponía, en su artículo 2, que El Defensor será nombrado por el Rector, oída la Comisión Gestora, entre los profesores de la Universidad Miguel Hernández que tengan la condición de Catedrático de Universidad, Profesor Titular de Universidad o Catedrático de Escuela Universitaria, con más de diez años de antigüedad como funcionarios de carrera".

Así, en aplicación de todo lo anterior, el Rector de esta Universidad, la delegación de estudiantes, y el representante del Consejo Económico, me propusieron como candidato al cargo de Defensor Universitario, el primero que tendría esta Institución en sus cinco años entonces de vida.

Propuesta que fue abordada en una reunión convocada para la fecha de 6 de febrero de 2002, en la que participaron, además de la Comisión Gestora, los Directores de Departamento e Institutos Universitarios, Directores de Escuelas y Decanos, y a la que asistieron también los presidentes del Comité de Empresa y de las Juntas de PDI y PAS. A todos ellos se les pidió su opinión sobre la proposición, que obtuvo el respaldo unánime de los reunidos.

El 25 de abril de 2002 tomo posesión del cargo, poniendo en marcha la Oficina del Defensor Universitario, con sede en el Edificio Torreblanca, iniciando así en nuestra Universidad, la andadura de una Institución ya consolidada en otras Universidades españolas, dando comienzo a una etapa encaminada hacia la mejora de la convivencia en todos los ámbitos universitarios.



Paralelamente, la Ley Orgánica de Universidades 6/2001, de 21/12/2001, recientemente aprobada, en su disposición adicional decimocuarta, del Defensor Universitario, indica que:

"Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía".

Los principios básicos de actuación que se exponen a continuación y que se debatieron en el VI Encuentro de Defensores Universitarios celebrado en Córdoba en octubre de 2003, son aceptados comúnmente por los Defensores Universitarios Españoles y representan los valores máximos de éstos, pudiendo constituir un modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones.

Los principios básicos de actuación que se exponen a continuación y que se debatieron en el VI Encuentro de Defensores Universitarios celebrado en Córdoba en octubre de 2003, son aceptados comúnmente por los Defensores Universitarios Españoles y representan los valores máximos de éstos, pudiendo constituir un modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones.

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, conseieros, 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.



Los Principios Básicos de Actuación de los Defensores Universitarios Españoles, 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.

#### Los Defensores Universitarios:

- · deben esforzarse en buscar la objetividad y la imparcialidad
- en sus recomendaciones deben sugerir actuaciones y políticas que sean equitativas para todas las partes.
- deben evitar situaciones que les puedan provocar conflictos de intereses.
- en ningún caso obtendrán beneficio personal del resultado de los casos.
- deben estar a disposición de todos los miembros de su comunidad universitaria que soliciten su actuación y tratarán a todos ellos con igual dignidad y respeto.
- deben considerar los intereses legítimos de todas las partes que están involucradas en el conflicto, sin actuar como abogados de individuos o de la institución.

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

#### Los Defensores Universitarios:

- deben ser independientes de los órganos de gobierno y autoridades académicas.
- pueden actuar por iniciativa propia ante problemas, preocupaciones, consultas o quejas.
- pueden establecer contactos e intercambios de información, si procede, de sus actividades con los Defensores de otras universidades.



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

#### Los Defensores Universitarios:

- no podrán suministrar información obtenida confidencialmente. La única excepción es cuando pueda haber serio riesgo de daño inminente, y esto queda solamente bajo la discreción del Defensor.
- deben salvaguardar la identidad de los individuos y sus situaciones y no informar haberse reunido o hablado con las partes sin su consentimiento.
- no dan informaciones sin permiso de comunicaciones recibidas de ninguna de las partes durante el curso de su actuación.
- pueden pedir confidencialidad con respecto a las entrevistas y comunicaciones que mantenga con otras personas o instituciones.
- deben mantener los registros y la información de los casos en lugares reservados y con procedimientos seguros. Los informes y estadísticas deben realizarse de manera conjunta para preservar la confidencialidad e impedir la identificación de los individuos. Las acciones específicas relacionadas con un caso individual se tomarán sólo con el permiso del afectado. Durante el proceso sólo se facilitará información siempre y cuando la identidad del individuo no quede comprometida o sea autorizado por éste.
- difundirán la naturaleza confidencial de su trabajo y fomentarán la información sobre la filosofía y función de sus Oficinas en toda su comunidad universitaria.

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.



#### Los Defensores Universitarios:

- actúan a instancia de parte o de oficio.
  - no toman decisiones vinculantes, ni ordenan políticas, ni enjuician, pero ayudan a desarrollar un rango de opciones responsables para solucionar los problemas, facilitar la discusión para identificar mejores alternativas. Cuando sea posible deben ayudar a las personas a encontrar nuevas vías para la solución de los problemas por ellos mismos.
- solicitan información a los órganos universitarios y a las personas a quienes afecten las quejas y las observaciones recibidas y toman las medidas de investigación que consideren oportunas para esclarecerlas.
- no tomarán parte activa en ninguna investigación oficial o proceso legal aunque puedan investigar informalmente o examinar irregularidades en procesos formales, omisiones, impropiedades y/o problemas de organización de su Universidad.
- no deben suplir ni sustituir ningún paso requerido en los procesos formales internos o externos, pero pueden colaborar en el proceso de manera externa para asegurar la resolución justa. En ningún caso deben ser un escalón obligatorio en los procesos formales.
- siempre informarán sobre los distintos procesos formales que los individuos puedan seguir. Cuando se solicite una investigación formal referirán a los individuos hacia las oficinas o personas apropiadas.
- proporcionan información sobre tendencias, asuntos, políticas y prácticas sin romper la confidencialidad, identificando nuevos problemas, y proporcionan ayuda para la reforma del sistema universitario y la mejora de la calidad.

Es evidente que, la figura del Defensor y su actuación se debe dirigir, principalmente, a la mejora de la convivencia y de la calidad universitaria en todos sus ámbitos y, en efecto, en su quehacer diario, el Defensor Universitario aborda toda una serie de aspectos claramente implicados en el mantenimiento y mejora de la calidad, como lo demuestra su participación en temas tales como:

- velamos por el cumplimiento de normas, principios, derechos y libertades desde una visión ética.
- aportamos sugerencias o propuestas de cambio después de detectar disfunciones del sistema.



- somos un instrumento de canalización de conflictos.
- podemos percibir la realidad de la Institución desde una atalaya privilegiada con un amplio y diverso campo de visión que nos permite identificar puntos fuertes y puntos débiles del sistema.

Mi primer objetivo como Defensor Universitario sería tratar de consolidar la Institución tanto a nivel externo, como a nivel interno.

Para ello, la primera actuación que se hizo desde esta Oficina fue la comunicación, al resto de Defensores de las Universidades Públicas de España, de mi nuevo nombramiento, expresándoles nuestras muestras y deseos de colaboración en todo aquello que fuera factible, y nuestra voluntad de participación en todas aquellas actividades que resultaran de interés.

Y la primera respuesta a esa voluntad fue la invitación, por parte del Defensor de la Universidad de Vigo, a participar en la VI Reunión de la Comisión Permanente de Defensores Universitarios a celebrar en Vigo en julio de 2002.

Asimismo, con fecha 29 a 31 de octubre de 2002 asistí al V Encuentro de Defensores Universitarios celebrado en León y en enero de 2003, acudió esta Oficina a la reunión de responsables administrativos de las Oficinas de los Defensores Universitarios, y con fecha 28 a 30 de Octubre de 2003, asistimos al VI Encuentro de Defensores Universitarios celebrado en la ciudad de Córdoba, asistencias que fueron de vital importancia e interés en orden a examinar conjuntamente problemas comunes e intercambiar experiencias e información.

Igualmente incluimos nuestra Institución en una página web ya creada por los Defensores de las Universidades españolas, participando en ésta página con la misión de informar a la opinión pública de las funciones que realizamos los Defensores Universitarios y, por otra parte, servir de vehículo de comunicación entre los propios Defensores. La dirección de esta página es http://defensores.uii.es/

A nivel interno, una de las prioridades que nos marcamos desde el primer momento, fue la necesidad de dar a conocer una figura que, debido a ser de creación reciente, era desconocida para la mayoría de los universitarios. La estrategia utilizada para ello fue doble:

Por un lado se hizo una tirada muy amplia de folletos explicativos donde, de manera sucinta y muy clara, se intentaron subrayar los rasgos fundamentales, así como los procedimientos a seguir, depositando un número elevado de folletos en conserierías, secretarías de centros y aularios.



Paralelamente, procedimos a incluir dichos folletos en los sobres de matrícula, a los efectos de intentar tener un mayor acercamiento en los alumnos, ya que, como después se verá, constituye el colectivo más numeroso, siendo los usuarios más habituales de este Servicio.

Igualmente, y en un intento de aproximación con todos los miembros de la Comunidad Universitaria, hemos mantenido diversas charlas informativas con los distintos colectivos universitarios.

Se procedió también, a la elaboración de una página web, http://www.umh.es/defensor, donde se hace una descripción fácil y breve de las actuaciones que se realizan en esta Oficina, quién puede solicitar dicha actuación, y en qué términos, un cuestionario sencillo, que una vez completado, podrá ser remitido al correo electrónico de la Oficina del Defensor Universitario, y éste dar curso a lo solicitado, consulta, queja y reclamación, mediación y conciliación, de la manera más fácil y directa para todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

La necesidad de la existencia de esta Institución se ha hecho patente con el requerimiento de nuestra intervención en cincuenta y cinco ocasiones en el periodo comprendido entre Abril y Diciembre de 2002, de las cuales cuarenta y cinco correspondían a alumnos y diez a profesorado, y en sesenta ocasiones durante la anualidad de 2003 siendo cuarenta y ocho reclamaciones, quejas y consultas de alumnos, diez de profesores y dos de personal de administración y servicios y otros. Además, se han realizado toda una serie de actuaciones de oficio, entre las que cabría destacar las sugerencias sobre actuaciones en materia de personas con discapacidad, aquellas que hacen referencia a normativas sobre adaptaciones y convalidaciones, sugerencias sobre evaluación por compensación curricular, indicaciones en materia de becas, etc. Asimismo hemos hecho nuestros muchos acuerdos tomados por el conjunto de Defensores Universitarios.

He optado por presentar mi primer informe como Defensor Universitario agrupando los dos primeros años de mi mandato con la finalidad de que sirva de hilo conductor que una ambos periodos a fin de que los lectores tengan una lectura más rápida y una visión global de los temas y casos tratados durante el mismo. De este modo, entiendo que se produce una mayor eficacia, celeridad y economía en el conocimiento de los asuntos que han sido objeto de atención por esta Institución.



Asimismo he de señalar que no he 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.

Es evidente que no siempre hemos logrado terminar felizmente todos los asuntos que han sido planteados en la Oficina del Defensor, probablemente en algún caso, sean debidos a una desafortunada gestión nuestra, aunque en ocasiones, pocas, debemos manifestar que no se recogieron las sugerencias e indicaciones realizadas, por lo que deseo sirva esta memoria, también, para poner de manifiesto tales situaciones. La defensa de las garantías de los miembros de la Comunidad Universitaria necesita de la desinteresada colaboración que integre derechos y deberes de cada uno de nosotros con lo que son los intereses de la colectividad. En cualquier caso creemos que los objetivos que nos marcamos, razonablemente se han cumplido.

Por último, deseo expresar mi agradecimiento a todas aquellas personas, pertenecientes a los distintos estamentos de la Comunidad Universitaria, que han sido sensibles a la labor que tenemos encomendada desarrollar, y que han sabido comprender nuestros posicionamientos, razonamientos, dudas, etc., atendiendo y colaborando con la Oficina del Defensor con amabilidad, paciencia y comprensión, en la seguridad de que todos estábamos trabajando por una Universidad más solidaria y más justa, en definitiva, una Universidad de mayor calidad.



#### II. PLANTEAMIENTO GENERAL.

Como hemos indicado, una de las primeras tareas, al no existir antecedentes en nuestra Universidad, fue diseñar y poner en marcha la Oficina del Defensor Universitario, que en estos momentos dispone de dos espacios ubicados en el Edificio Torreblanca del Campus de Elche, donde además del Defensor se cuenta con un Gestor Administrativo. Debemos comentar que, en sus comienzos, tuvimos la inestimable colaboración a tiempo parcial de Isabel Sanz López y en la actualidad dicho puesto es ocupado a tiempo completo por Ilda Caeiro Arias. Es de justicia decir que las funciones desempeñadas por ambas fueron de gran eficacia y con una dedicación más allá del límite que las exigencias administrativas imponían.

Entre esas funciones se encuentran las de recibir e informar a los peticionarios de nuestro servicio, la puesta en marcha de todo el complejo proceso administrativo que la documentación y archivo de cada caso supone y el desarrollo de las aplicaciones informáticas que faciliten nuestra labor diaria. Es cierto que debemos agradecer al Defensor de la Universidad de Alicante, Prof. Rafael Font Montesinos, su eficaz colaboración en aquellos momentos iniciales de organización, al facilitarnos modelos de formularios, trípticos informativos, etc.

También agradecemos la magnífica disposición en esos momentos de nuestra Oficina de Comunicación, Márketing y Publicidad al recoger nuestras sugerencias y plasmarlas tan acertadamente. No solo la edición de trípticos, carteles informativos, etc., fue oportuna sino que, además, siempre han seguido procurando por la difusión de la actividad de la Oficina del Defensor Universitario en numerosos medios de comunicación, locales, provinciales y nacionales.

Desglosaremos las actuaciones realizadas a lo largo de este periodo inicial en consultas, quejas, reclamaciones, actuaciones de oficio y recomendaciones, dado que no hemos realizado ninguna labor de mediación, y lo haremos distinguiendo entre aquellas realizadas en los meses del año 2002, tras la puesta en marcha de la Oficina y las que se produjeron a lo largo del año 2003 ya completo.



Resulta evidente que, el número de ellas siempre está resultando proporcional al número de integrantes de cada estamento de la Comunidad Universitaria. En este sentido el colectivo más numeroso, así lo demuestra la cantidad de nuestras actuaciones, es el de Alumnos, seguido por el de Personal Docente e Investigador y continuado, a mucha distancia, por el de Personal de Administración y Servicios. También es cierto que la relación total de consultas, quejas, reclamaciones, etc., que se indican no es un reflejo fiel de la totalidad del trabajo efectuado en la Oficina ya que se producen numerosas consultas orales no cuantificadas que plantearon dudas, problemas, etc., que se pudieron resolver sin necesidad de mayores formalidades.

Antes de realizar un análisis de los rasgos fundamentales de las actuaciones realizadas, debemos poner de manifiesto que, mayoritariamente, nuestra Universidad, cuenta con unos alumnos que han demostrado su capacidad crítica pero, al mismo tiempo, han sido capaces de comprender que, muchas veces, los problemas podían tener su raíz en la propia juventud de nuestra Universidad.

Al mismo tiempo deseamos dejar muy claro que la actitud y participación del Personal de Administración y Servicios, de modo general, fue impecable en cuantos asuntos fueron requeridos por la Oficina.

Debemos concluir respecto al Profesorado de nuestra Universidad que, en su inmensa mayoría, siempre se mostró riguroso, competente, motivados por su trabajo y casi siempre, dispuestos a escuchar y atender las sugerencias que, desde la Oficina del Defensor, se les haya podido realizar.

En relación a la forma y tiempo de actuación no podemos dar normas generales para cada caso que se plantea. En raras ocasiones los asuntos se resuelven con una sola actuación. De modo ordinario, el estudio, análisis y resolución de cada asunto suele llevar implícitas gran número de intervenciones y trámites. El tiempo de resolución final será función de la complejidad del caso objeto de estudio y del deseo de buena participación de las personas y servicios implicados.

Al final de este planteamiento general debo indicar que, aunque la figura del Defensor Universitario ya esté recogida en la LOU, en nuestro caso nació por la voluntad de nuestra propia Universidad y siempre con el deseo compartido de velar por la solidaridad y la buena convivencia de cuantas personas la integramos.



#### III. INTERVENCIONES DURANTE MAYO-DICIEMBRE DE 2002

#### III.1. ALUMNOS.

#### III.1.1. Consultas.

La cantidad de consultas en el año 2002 no ha sido elevada, al menos la procesadas informáticamente en contraposición, a las atendidas telefónicamente y resueltas en ese mismo día.

Durante el periodo Mayo-Diciembre de 2002, automatizamos 4 consultas correspondientes al colectivo de alumnos.

Las realizadas por este colectivo versaban sobre procedimientos a seguir en cuanto a la preinscripción, convalidación e información sobre algunos servicios de las unidades que integran la Universidad. Se atendieron y resolvieron sin problemas gracias a las respuestas obtenidas de los diferentes servicios afectados.

#### III.1. 2. Reclamaciones.

Durante este primer periodo, hemos tenido un total de 31 Reclamaciones clasificadas de la siguiente manera: 26 de alumnos y 5 del personal docente e investigador. Para que resulte más fácil su lectura las desglosaremos siguiendo este mismo orden. Por ello comenzamos con las que hacen referencia a los alumnos y las agruparemos de la siguiente forma con el fin de ver con mas claridad la problemática que plantean nuestros alumnos.

#### III.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones.

Constatamos en este apartado que los criterios de convalidación no siempre son uniformes. Por ejemplo, se dan casos de alumnos procedentes de otras Universidades cuyas asignaturas fueron convalidadas durante el curso anterior y compañeros, que en su mismas circunstancias académicas, no lo fueron en el curso de referencia. Se mantenían los contenidos y el programa docente de las asignaturas en la pagina web y ello originaba desconcierto en el alumnado.

#### III 1 2 2 Reclamaciones sobre matriculación

Diversos son los asuntos que nos encontramos en la temática de matriculación. Por una parte en muchas ocasiones, las reclamaciones son atribuibles a la falta de información por parte del alumno o a la información errónea que, involuntariamente se le facilita al alumno desde los distintos Servicios de la Universidad, aspectos que se deberían tener en cuenta ya que en principio son fácilmente subsanables.



En una de ellas el interesado solicitaba la devolución de las tasas satisfechas para la realización de un curso de verano, al entender que, a la finalización del mismo se le daría un título, cuando, lo único que se le ha dado, es un certificado de asistencia.

La Oficina del Defensor Universitario recabó toda la información del curso correspondiente y revisada la misma, en todos los documentos constaba claramente el derecho a la obtención, a la finalización del mismo, del referido certificado de asistencia. Hecho que es comunicado al interesado, sin poder realizar en este caso actuación favorable al mismo, al haber actuado esta Universidad conforme a lo previsto.

En el supuesto de otro expediente se solicitaba el aplazamiento del pago de las tasas a abonar en concepto de matrícula, por problemas económicos reales. Por las peculiares características de este caso, se elevó el expediente ante el órgano competente, solicitando un aplazamiento en el pago de tasas por matrícula. Autorización que fue concedida, y comunicada al interesado.

En otras situaciones el problema ha sido el cupo cerrado que existe para las asignaturas optativas especialmente en las de corte experimental donde el número de alumnos en las clases prácticas supone un factor limitante. Entendemos que debemos respetar la libertad de elaboración de los currícula de los alumnos, seleccionando las asignaturas optativas a su perfil o conveniencia. En la actualidad eso no siempre se cumple porque alumnos que siendo buenos, no son brillantes, se ven privados a la hora de solicitar determinada materia, porque el criterio existente para formalizar la matrícula es el número de créditos aprobados. Sería recomendable que desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudios se elaborara alguna fórmula que permitiera al alumnado elegir libremente y sin limitación de cupo las asignaturas optativas.

#### III.1.2.3. Reclamaciones sobre organización docente.

Queremos indicar que, en ocasiones y en algún Departamento, hemos detectado que el reparto de la carga docente no ha sido la más adecuada y ello ha podido originar disfunciones en la normal impartición de la docencia, faltando profesorado en algunas clases prácticas de determinadas asignaturas, etc.., Hemos tenido dos casos en los que la solución ha pasado por mantener algunas reuniones para procurar mejorar la organización docente, tarea que no siempre resultó fácil, pero que pudieron contribuir a mejorar y/o solucionar las situaciones descritas.



#### III.1.2.4. Reclamaciones sobre el sistema de evaluación.

Al igual que en el apartado de convalidaciones, la evaluación no siempre se realiza de la forma mas ecuánime y en ocasiones el profesorado aplica unos criterios muy exigentes que lleva a los alumnos, finalmente, a acudir a nosotros. En algunos casos nuestra intervención ha sido positiva ya que la buena predisposición del profesorado ha permitido llevar a buen puerto la situación, pero debemos indicar también que, en otros casos, el docente ha preferido mantener su rigidez en detrimento de llegar a un consenso.

Por ejemplo, en una reclamación, el interesado acude a esta Oficina como consecuencia del establecimiento, por parte del profesor responsable de la asignatura, de un requisito previo de evaluación, sin fundamento normativo alguno.

Mantenidas las reuniones pertinentes por parte del Defensor Universitario, y hechas las oportunas comprobaciones, se llega a la conclusión de que dicho requisito no tenía base normativa al ser totalmente subjetivo, recomendando al profesor correspondiente la omisión del mismo. Recomendación que fue aceptada por dicho profesor, pudiendo el interesado proceder a la evaluación en términos totalmente objetivos.

Otra reclamación fue realizada por un grupo de alumnos, como consecuencia del incumplimiento de la normativa de evaluación, en lo que a la duración de examen y presencia de profesores responsables de la asignatura en el momento de la evaluación. Reclamación que fue comunicada al Departamento correspondiente, el que notificó a esta Oficina la veracidad de los hechos con carácter inmediato, y el compromiso expreso de no reiteración de los hechos.

#### III.1.2.5. Reclamaciones sobre concesión de becas.

De las tres reclamaciones solo hemos tenido resultado favorable en una de ellas y es que en algunos casos como hemos podido comprobar en las reclamaciones del año 2002, el alumno no lee atentamente las condiciones de concesión y revocación de una beca, esto provoca sorpresa en el alumno cuando se le deniega o revoca la misma por ausencia o incumplimiento de los términos que en ella se recogen. Detallamos como muestra una reclamación como consecuencia de un error habido en la información proporcionada/recibida por el alumno, en el sentido del número de créditos necesarios para la obtención de beca, pues no se corresponde con los realmente requeridos por convocatoria.



En este caso, la Oficina no tiene muchas alternativas de actuación, pues la normativa es bien clara en este punto, y en aquel momento no cabía retroacción de las actuaciones.

No obstante, se vuelve a revisar la documentación y expediente del interesado y se observa la posibilidad que tiene de obtener beca, no del Ministerio, pero sí de la Generalidad. Hecho que es notificado al interesado a los efectos de que esté pendiente de la publicación de las listas, por si surgiera algún error.

#### III.1.2.6. Reclamación sobre discapacidad.

Señalar que los problemas de discapacidad también han tenido cabida en esta Oficina, solicitando nuestra intervención como consecuencia de problemas habidos en cuanto a la forma de evaluación llevada a cabo con un alumno que estaba padeciendo una discapacidad progresiva, y no se había procedido a realizar ninguna adaptación en el sistema de evaluación. Como consecuencia de la misma, esta Oficina mantuvo reuniones con los responsables de la Titulación, llegando a un acuerdo en cuanto a las medidas a adoptar para la adaptación y continuación con su formación.

Paralelamente se elevó al órgano de gobierno un documento, sobre las "Medidas a adoptar en supuestos de discapacidad" para su consideración.

#### III.1.3. Quejas.

Durante el año 2002 hemos recibido un total de 15 quejas todas de alumnos. Las temáticas más recurrentes en este apartado son, convalidaciones, entrega de actas, calificaciones e infraestructura.

Debemos Indicar que el apartado de Quejas difiere del de Reclamaciones en las gestiones que se realizan, es decir, que para estos casos ha bastado con instar a la parte a revisar un acta, realizar alguna consulta telefónica o hacer alguna recomendación , mientras que las Reclamaciones han requerido diversas gestiones que en algunos casos han resultado ser excesivamente dilatadas.

Consideramos que muchas de las quejas no se hubiesen producido de haber sido mas rigurosos en el cumplimiento de los plazos indicados en la oportunas Normativas de que disponemos en nuestra Universidad para la entrega de actas, revisión de convalidaciones, revisión de exámenes, etc.. que brindan soluciones en el transcurso académico a nuestros alumnos.



#### III. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

#### III.2.1. Consultas.

Las inquietudes del profesorado, tan solo cuatro durante este periodo, las podríamos resumir en sistemas de contratación, liquidación de dietas y preocupación por la situación administrativa, permiso de residencia, etc.. de alumnos extranjeros en algunos casos becarios de sus Departamentos. En este último caso nos pusimos en contacto con el Subdelegado del Gobierno en Alicante que medió para solucionar estos problemas.

Indicar que acogimos con gran interés una llamada de atención, o sugerencia formulada por un profesor preocupado por la situación que se venía dando con alumnos extranjeros, en concreto cubanos, que llegan a nuestro país solicitando convalidaciones que en algunos casos no les resultaban muy favorables. Para este tema, realizamos una recomendación acerca de una posible evaluación individual de los contenidos y cargas lectivas que debería establecer el Departamento responsable de la docencia en cada caso.

Desde la Oficina agradecemos este tipo de iniciativas y preocupaciones que tienen nuestros Profesores para una mejora de la enseñanza y bienestar de los alumnos y, en definitiva, de la calidad universitaria.

#### III.2.2. Reclamaciones.

El colectivo de Personal Docente e Investigador ha reclamado en cinco ocasiones durante el año 2002. Docencia, convivencia, cuestiones personales frente a la distribución de responsabilidades docentes en Departamentos, presupuestos, mala conexión con responsables académicos, etc., son los temas que han ocupado gran parte de las gestiones de la Oficina.

A modo de ejemplo podemos citar algún caso. En el primero de ellos el interesado de la reclamación solicitaba el traspaso del presupuesto sobrante de un programa de doctorado de un Departamento, a otro, con motivo de una nueva adscripción. Recabada la información necesaria, el Departamento pone de manifiesto a este Servicio que, dicho presupuesto esta adscrito al programa del curso y no al Coordinador del mismo, indicando además que dicho curso de Doctorado había cerrado sus cuentas dos años atrás. Comunicación que es notificada al interesado.



Otra reclamación fue presentada por un grupo de profesores contratados para la impartición de un título propio, en la que se ponía de manifiesto las dificultades por las que estaban pasando en lo que a las retribuciones de los mismos se refería, puesto que, además de hacerlas depender del pago de las matrículas y haber un retraso en su pago, se les había dado una información irreal, en el sentido de que en ellas se incluían conceptos retributivos, que ellos entendían no incluidos.

Para este caso se necesitó de la intervención de los responsables del Centro, así como de las personas vinculadas al mismo de esta Universidad.

Después de llevarse a cabo sendas reuniones, y puesto de manifiesto, además, una serie de discrepancias entre el Centro y esta Universidad, la Oficina del Defensor Universitario realizó mediaciones, llegando a un acuerdo en cuanto a los conceptos incluidos en dichas retribuciones, y los importes de las mismas.

#### III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

Ha sido significativo que el Personal de Administración y Servicios, durante el año 2002 no ha solicitado ninguna intervención de la Oficina del Defensor Universitario. La explicación quizás la podemos encontrar en que, a pesar de nuestros esfuerzos, la figura del Defensor no ha sido muy conocida y aun menos durante los primeros meses de nuestro primer año de andadura. Podríamos "suponer que han gozado de una adecuada situación laboral" que también ha hecho innecesaria nuestra intervención. Esperamos que en caso de necesitarnos sepan que desde esta Oficina estamos dispuestos a velar por la igualdad y la convivencia en todos los estamentos de esta Universidad.



#### IV. INTERVENCIONES DURANTE EL AÑO 2003.

IV.I. ALUMNOS.

IV.1.1. Consultas.

Durante el año 2003 hemos recibido en la Oficina del Defensor Universitario un total de 14 consultas, casi el doble que las realizadas en el 2002, todas ellas provenientes de alumnos.

Detallándolas observamos que, la mayoría de las consultas han versado sobre los procedimientos de reclamación de notas, devolución de tasas, transporte, subsanación de errores en la matrícula e información general de la Universidad.

Por ejemplo nos hemos encontrado con una consulta referente a las acciones que podía realizar un alumno cuando las notas de un parcial llevaban mas de cuatro meses sin publicar, o varios alumnos querían saber cual era el medio de transporte más económico y rápido para llegar a la Universidad desde las distintas poblaciones de nuestra provincia, también podríamos resaltar el caso de dos exámenes que coincidían el mismo día y a la misma hora dentro de una misma titulación en la que se vieron perjudicados 9 alumnos matriculados en ambas asignaturas.

En todos los casos, hemos remitido a los alumnos al servicio competente para cada consulta, ya que no ha sido necesaria nuestra intervención y se han solucionado, afortunadamente, todas las cuestiones por el cauce habitual.

#### IV.1.2. Reclamaciones.

Durante el año 2003 hemos tenido un total de 29 reclamaciones que corresponden, 21 a alumnos, 6 al Profesorado, 1 al Personal de Administración y Servicios y 1 a otros colectivos.

Al igual que para el periodo anterior, comenzamos a pormenorizar los casos del alumnado por ser el colectivo mas voluminoso.

De las 21 reclamaciones recibidas por este grupo destacamos que los casos más reiterados son las Convalidaciones, Sistemas de Evaluación, Becas, Matriculación y los Pagos y Devoluciones de Matrículas.



#### IV.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones.

En las convalidaciones queremos señalar que tenemos por lo general dos tipos de situaciones, por un lado las convalidaciones de créditos de libre configuración y por otro las convalidaciones de asignaturas de alumnos provenientes de otras Universidades.

Para exponer un caso de reclamación de convalidación de créditos de libre elección detallamos uno en el que al alumno no le permitían la incorporación de la totalidad de los créditos por un cambio en la normativa y que le podía originar serias alteraciones en su configuración curricular. En este caso, se modificó la normativa para aquellos alumnos que cursaban el ultimo año de la carrera al comprobar que, tal y como estaba redactada, se les perjudicaba.

Un ejemplo de reclamación de convalidación de asignaturas es la realizada por un alumno que por segunda vez presentaba solicitud de convalidación de una asignatura cursada en otra Universidad y que había sido convalidada, previamente, a una compañera de carrera de la Universidad de origen. En este caso nos pusimos en contacto con el Decano de la Facultad en cuestión, quién gestionó muy diligentemente nuestra solicitud de estudio del caso y que se resolvió de forma favorable para el alumno.

## IV.1.2.2. Reclamaciones sobre el Sistema de Evaluación y Organización Docente.

En este apartado incluimos aquellas reclamaciones que los alumnos realizan por estar en desacuerdo con los sistemas de evaluación, cambios no previstos en tiempo y forma en la tipología del examen (de tipo test o desarrollo y viceversa), o por ausencias del profesor a sus clases o tutorías.

Por ejemplo, una reclamación fue presentada por un grupo de alumnos en la que se hacía referencia a problemas existentes en una asignatura como consecuencia de una estructura mal planteada por parte del profesorado y que hacía referencia a aspectos sobre el modelo de examen, tutorías, fechas de publicación de actas, etc. y que era reiterada en el tiempo repitiéndose año tras año los mismos problemas.

En este caso se procedió a mantener reuniones, por un lado con los interesados, y por otro con los profesores afectados, en las que se pusieron de manifiesto todas las cuestiones suscitadas, confirmando la veracidad de algunas cuestiones, no así de todas, que podían tener interpretaciones diferentes.



#### IV.1.2.3. Reclamaciones sobre Becas.

El interesado de una de ellas, y a modo de ejemplo de los temas tratados en esta Oficina, acude al Defensor Universitario, al entender que la denegación de la beca realizada por esta Universidad no es conforme a derecho puesto que en el momento de dictarse dicha resolución cumplía lo previsto por la normativa.

Analizada dicha normativa, mantenida reunión con la Universidad, y revisado el expediente del interesado se observa que la denegación se ha realizado conforme a derecho, puesto que la normativa establece que procederá la concesión de becas siempre que las asignaturas no superadas no exceda de una o 20% de créditos; y en el caso en cuestión, en el momento de solicitar la beca, tenía dos asignaturas pendientes del curso anterior, y es ésta la fecha en la que han de cumplirse los requisitos que han de servir de base para la resolución.

#### IV.1.2.4. Reclamaciones Pagos y Devoluciones de Matriculas.

En una reclamación, se solicitaba la anulación de matrícula fuera del plazo establecido fundada en un supuesto no previsto en normativa, se trataba de condiciones laborales que le impedían seguir sus estudios. En este caso, la Oficina del Defensor Universitario no pudo actuar al respecto, pues la Administración actuaba conforme a lo dispuesto en el procedimiento de devolución de tasas académicas, por lo que informamos al alumno que la reclamación no era procedente.

#### IV.1.2.5. Reclamaciones sobre Matriculación.

En el caso de la primera de ellas, se le planteaba al Defensor Universitario por el procedimiento a seguir, en cuanto a que le quedaban cuatro asignaturas para terminar la carrera, y si las superaba en Diciembre, en Enero podía incorporarse a un puesto de trabajo que se lo acaban de ofertar, pero que de la información que se la había facilitado, no cabía dicha posibilidad, puesto que el máximo de asignaturas a sometimiento de evaluación en la convocatoria de diciembre eran un máximo de tres. A pesar de las mediaciones llevadas a cabo, se tratan de límites marcados, no revisables ni siquiera para situaciones excepcionales.

En otros casos realizó una labor de mediación, como fue en el supuesto de otro expediente, en el que un alumno, en mitad del curso académico, decide matricularse, por motivaciones personales.



En una Titulación de nuestra Universidad, y la actuación que llevó a cabo el Defensor fue una mediación y puesta de contacto entre el alumno y el coordinador de la titulación, y al alumno con el Delegado de titulación a los efectos que intentara ayudarle en cuanto a su adaptación, y material de trabajo.

#### IV.1.3. Quejas.

Debemos indicar que se produjeron once individuales más otra suscrita de modo colectivo por cuatro alumnos. Las quejas más recurrentes y que se presentan de forma acusada son, en primer lugar la matriculación, y en ello diferenciamos los problemas de pago y errores a la hora de solicitar pago aplazado, de los problemas de matrícula que existe en determinadas asignaturas en las que no quedan plazas. Este problema ya lo observamos en el año 2002 sobre todo en las asignaturas optativas que calificamos de corte experimental, problema en el que insistimos, deberíamos hacer un esfuerzo por solucionarlo.

En segundo lugar nos encontramos con un número también importante de quejas sobre la publicación de notas, tanto en los tablones correspondientes como la entrega de actas para su posterior inclusión en el expediente del alumno, que en ocasiones les resulta imprescindible para tramitar traslados de expediente, etc. Entendemos que estos problemas son sencillos de corregir, bastaría con un poco de disciplina por parte del profesorado y que entendieran la necesidad de cumplir los plazos tanto para la publicación de las notas como para la entrega de actas.

Y ya, un numero inferior de quejas corresponderían a la inflexibilidad para la realización de prácticas, el cierre temporal de la hemeroteca de Altabix y el retraso en la expedición de títulos.

#### IV.2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

#### IV.2.1. Reclamaciones.

Durante el año 2003 hemos tenido un total de seis reclamaciones que pasamos a desglosar brevemente.

Un grupo de profesores colaboradores vuelven a reclamar que no había percibido las dietas que les creían corresponder por una mala información inicial de los conceptos que podrían ser objeto de compensación económica y que, sin embargo, no podían satisfacerse, de acuerdo a los criterios bajo los que se aprueba la puesta en marcha de la Titulación. En cualquier caso ello origina un retraso en la percepción de las dietas que,



por los conceptos pertinentes, les correspondían. Tras diversas investigaciones, análisis de documentos y reuniones se constató, que debido a una infortunada gestión de los recursos económicos y un desconocimiento o confusión respecto de lo que incluían las dietas, se había producido un desfase de cuentas que una vez ajustadas, se abonaron a los profesores y se procedió a la correcta tramitación y liquidación de las mismas.

Otro de los casos tratados ha sido un asunto personal, que arrastraba desde hace tiempo, entre un profesor y un miembro del equipo de gobierno. Tras mantener distintas reuniones y acercamiento de posturas, por ambas partes, el asunto quedó finalmente resuelto.

Otra de las reclamaciones ha sido la de un profesor que recibió correos electrónicos en tonos poco adecuados por parte de un alumno. En este caso intentamos ponernos en contacto con el alumno que rehusó a contestar a nuestras llamadas y cartas, pero que finalmente cejó en su trato poco adecuado hacia el profesor.

Recibimos la reclamación de un Director de Departamento que manifestaba que no se le había facilitado información referente a la convocatoria de una plaza de profesor. Tras recabar información se constató que, si bien dicha información había sido publicada por los medios habituales, no había sido comunicada de forma directa, y por lo tanto convenientemente, al Director de dicho Departamento. Como quiera que la situación ya no tenía solución, por lo avanzado de la misma, resolvimos recomendando al Vicerrectorado implicado que en lo sucesivo las comunicaciones fueran lo mas claras posibles con el fin de evitar este tipo de situaciones tan incómodas para todos.

#### IV.2.2. Quejas.

Tan solo se ha producido una durante al año 2003 del colectivo del PDI referente a la nula señalización del parking del Campus de San Juan.

#### IV.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

Tan solo hemos recibido una reclamación del colectivo de Administración y Servicios y ha sido referente a que los criterios utilizados por el Tribunal de Oposición para determinadas plazas, no habían sido publicados. Por ello procedimos a remitir dicha reclamación al Presidente del Tribunal que puso en conocimiento de la persona interesada dichos criterios.



#### IV.4. OTROS COLECTIVOS.

Indicar que este año hemos recibido la reclamación de una persona que no pertenece a ningún colectivo de la Universidad pero que sin embargo se ve afectada por nuestras actuaciones. Se trataba de un concursante a una plaza de profesor colaborador y que reclamaba amparo por no haber sido contestado al recurso presentado contra la resolución que el Tribunal de la plaza había adoptado. Señalar que el Tribunal disponía de plazo legal para contestar, pero aun así recomendamos al Presidente del Tribunal de Reclamaciones que notificara a la persona interesada que había sido registrado su recurso y que se le notificaría el resultado en tiempo y forma.



#### REFLEXIONES GENERALES

No basta con el hecho de que la Universidad Miguel Hernández decidiera dotarse de la figura del Defensor Universitario, ni siquiera de que haya sido una exigencia legal tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Universidades, creemos que toda la Comunidad Universitaria debe tener el convencimiento de que es preciso avanzar en el camino de la tolerancia, de la solidaridad y del respeto, y de que vale la pena trabajar por ello para lograr la Universidad democrática y de calidad que, sin duda, todos deseamos.

El Defensor Universitario valora de forma positiva la colaboración de los Órganos de Gobierno y los diferentes Servicios a todos los niveles. Especial mención merece la relación con el colectivo del Personal de Administración y Servicios.

Sorprende que, a estas alturas, todavía exista un desconocimiento de la institución en grupos diferentes de colectivos de la Comunidad Universitaria. Sorprende, además, el hecho de que muchos de sus integrantes crean que solo somos el Defensor del Estudiante, cuando nuestro ámbito de actuación, como se establece desde su creación, es la suma de cuantos colectivos integramos nuestra UMH.

Es cierto que la puesta en marcha de nuestra nueva Universidad no debe ser tarea fácil. Son muchos los aciertos y se tienen pruebas e indicadores objetivos de los mismos. Sin embargo deberá transcurrir tiempo y deseamos contribuir a minimizarlo, para que nuestras equivocaciones vayan desapareciendo y de este modo lograr los estándares de calidad en los que todos estamos empeñados.

Nos parece que las normativas de todo tipo de las que nos hemos ido dotando suelen resultar complejas, especialmente para los alumnos, en su lectura e interpretación. Sugerimos que sería deseable preparar resúmenes y esquemas muy concretos de las mismas. Ello conduciría, sin duda, a una mas fácil comprensión. En muchas ocasiones se acude a esta Oficina del Defensor Universitario por desconocimiento, sin haber agotado los recursos que las normativas proporcionan.

Detectamos que los plazos de resolución en temas de becas, convalidaciones, compensaciones, comunicaciones etc..se dilatan muchas veces más de lo deseable. Debe servir esto como llamada de atención para conseguir uno de los objetivos que seguro acompañan y son inherentes al concepto de calidad Universitaria.



Ponemos de manifiesto que la juventud de parte de nuestro profesorado en algunos Departamentos, conduce a que estén inmersos en sus propios procesos formativos y ello puede suponer una sobrecarga adicional que dificulta, aun con voluntad, su dedicación a labores de tutoría y dirección de proyectos fin de carrera a muchos de nuestros alumnos.

Una comunidad educativa como es la Universidad, formada por personas, está constantemente expuesta a situaciones de conflicto. Debemos ser capaces de reconocerlos, valorarlos, e intentar poner remedio. Eso sería indicativo de ser una comunidad madura, capaz de afrontar los desafíos que la convivencia exige. Pero debemos ser nosotros, los docentes, los que demos ese primer paso, promoviendo los valores de la Solidaridad, la Honradez y la Amabilidad, conviviendo armónicamente dentro de nuestros propios Departamentos. Muchas veces surgen problemas, recelos y mal ambiente que se podría paliar con dosis de tolerancia. Observamos que existen conflictos enquistados. Esto no conduce más que a fomentar desgana y un clima de trabajo poco propicio para lo que entendemos que desde aquí en la Universidad es misión fundamental, la enseñanza del respeto hacia el prójimo. Por ello instamos a todos los miembros de la Comunidad Universitaria a que fomenten la buena convivencia ya que es la mejor manera de vivir y convivir.

La última reflexión concreta debemos realizarla para nuestro colectivo más numeroso, el que da razón de ser a la Universidad, los alumnos. Su actitud, su colaboración, su participación siempre ha sido magnífica. Crítica, como no podía ser de otra manera, en aquellas ocasiones en que se vieron afectados. Sin embargo, una reflexión conjunta con ellos, con el tono que esta Oficina del Defensor Universitario procura mantener, siempre está conduciendo a superar desencuentros y a coincidir en los objetivos, que deben ser y son los mismos para ellos y para nosotros.

Esperamos que la pronta aprobación de nuestros Estatutos permitan reglamentar con todo detalle y rigor el marco de actuación de Oficina.



# DEFENSOR UNIVERSITARIO Informe al Claustro Universitario Enero-Diciembre 2004 UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ



# I. PRESENTACIÓN.

El Título Séptimo de nuestros Estatutos, en cuanto hace referencia al Defensor Universitario, en su artículo 131 dice "El Defensor de la Comunidad Universitaria es el miembro de la Comunidad Universitaria comisionado por la Universidad Miguel Hernández, 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".

El DOGV nº 4861, de 16 de octubre de 2004, publicaba el Decreto 208/2004 de 8 de octubre, del Consell de la Generalitat, por el que se aprobaban los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche, que en su artículo 133, sobre las funciones del Defensor Universitario y en el punto 4, indica "Anualmente y en una sesión extraordinaria y conjunta del Claustro Universitario y del Consejo de Gobierno, el Defensor Universitario 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 vinculante".

Lamentablemente, hasta este momento, no ha existido una convocatoria del Claustro para la presentación de esta Memoria, es por ello que ahora la presentamos en dos partes, la primera que recoge la actividad de la Oficina del Defensor Universitario durante los últimos meses del año 2002 y todo el 2003 y la segunda donde incorporo toda la actividad del año 2004. Pero es evidente que ello ha impedido analizar conjuntamente las líneas de actuación y la actividad del Defensor Universitario lo que sin duda hubiese enriquecido su modo y formas de actuación. Espero que en el futuro, estas reuniones anuales se produzcan y la presentación de la Memoria Anual permita una reflexión conjunta sobre nuestra Universidad.

No obstante debo indicar que durante los periodos que se indican hemos tenido reuniones informativas con diferentes colectivos como Consejo Social, Directores de Departamento, Juntas de Facultad, Consejo y representantes de alumnos, etc. qué, de forma puntual, han podido oír la información y las sugerencias que se han ido generando en la Oficina.



Debemos recordar los principios básicos de actuación por las que se rige esta Oficina que son aceptados comúnmente por los Defensores Universitarios Españoles y que en la actualidad representan nuestros máximos valores; neutralidad, independencia y autonomía, confidencialidad y ausencia de poder ejecutivo.

Estos valores garantizan que cualquier persona que acuda a nosotros, será tratada con el máximo respeto, sabiendo que haremos todo lo que este en nuestras manos para intentar solucionar cualquier problema de la manera más justa posible.

La defensa de las garantías de los miembros de la Comunidad Universitaria necesita de la desinteresada colaboración que integre derechos y deberes de cada uno de nosotros con lo que son los intereses de la colectividad. En cualquier caso creemos que los objetivos que nos marcamos, razonablemente se han cumplido.

Quizás aún os preguntareis ¿Cuál es nuestra misión en la Oficina del Defensor Universitario?

Su actuación está dirigida hacia la mejora de la convivencia y calidad universitaria en todos sus ámbitos, investigando las consultas y quejas que se registren en la Oficina, pudiendo realizar actuaciones de oficio cuando a su juicio las circunstancias lo exijan y actuar como mediador cuando se solicite el procedimiento de mediación, a petición de las partes implicadas, con objeto de solucionar desacuerdos y enfrentamientos que se produzcan entre los diferentes sectores de la Comunidad Universitaria. Al mismo tiempo y como resultado de nuestra actuación, sugerimos y recomendamos nuestras conclusiones y resoluciones a los Servicios correspondientes para una mejora de la calidad que prestamos.

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria, y todos aquellos que, aun siendo ajenos a la Universidad, resulten afectados por actos administrativos de ésta, podrán dirigir sus reclamaciones al Defensor Universitario. Dichas quejas podrán ser individuales o colectivas, quedando excluidas todas aquellas cuestiones pendientes de expediente administrativo disciplinario o proceso judicial.

La apelación al Defensor Universitario se entiende como el recurso al que se puede acudir cuando los conductos normales de atención y solución de los problemas existentes ya se han agotado.



Los Defensores Universitarios gozan, en general, de un prestigio reconocido, y los colectivos universitarios muestran un gran respeto a sus sugerencias. Los Defensores escuchamos, ofrecemos opciones, facilitamos resoluciones, investigamos situaciones conflictivas pero siempre desde los principios de neutralidad, autonomía, independencia y confidencialidad. Ello unido a la ausencia de poder ejecutivo es lo que, a nuestro parecer, confiere autoridad moral a la figura del Defensor Universitario.

En ese sentido la aceptación real de las sugerencias y recomendaciones es muy elevada. En ocasiones se han tenido en cuenta de forma real y efectiva inmediatamente tras efectuarse y en otras ocasiones se toman en consideración para futuras modificaciones reglamentarias.

Por todo ello la función del Defensor Universitario se configura en un claro papel de conciliador y mediador entre los diferentes colectivos universitarios. Al tratarse de una figura independiente, permite mediar con libertad, es un adecuado interlocutor entre partes que no se entienden o no logran un acuerdo.

Los niveles de aceptación son máximos. De modo general se aceptan las sugerencias y recomendaciones que aconseja el Defensor.

No es así sin embargo, la utilización de los servicios que presta la Oficina del Defensor Universitario. Debemos aclarar que se trata de un servicio solicitado en primer lugar por los alumnos, lo cual es lógico tratándose del colectivo universitario más numeroso y vulnerable que, además, desconoce en numerosas ocasiones los procedimientos administrativos internos de las universidades.

En segundo lugar son los profesores quienes acuden a la oficina con consultas, quejas y conflictos derivados de situaciones diversas.

Por ultimo, el personal de administración y servicios apenas utiliza los servicios de la Oficina del Defensor. Reflexionando sobre la situación sólo caben tres posibilidades, o bien desconocimiento de las funciones del Defensor o acaso suponer que el colectivo entiende que la solución a sus problemas pasa por otras vías o bien es que gozan de una adecuada situación laboral. Pero en cualquier caso conviene que sepan que desde esta Oficina estamos dispuestos a velar por sus derechos.

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 la adopción de medidas.



Pero es evidente que no siempre ha sido posible terminar felizmente todos los asuntos que han sido planteados en esta oficina, probablemente, y en alguna ocasión, haya sido debido a una desafortunada gestión nuestra, aunque en ocasiones, pocas, debemos manifestar que no se recogieron las sugerencias e indicaciones realizadas.

Sugerimos por tanto que no sean tomadas nunca como intromisión las sugerencias que realizamos.

Deseamos una mayor y más ágil colaboración por parte de los Servicios y Unidades Administrativas para la más pronta solución de las quejas. En ocasiones los plazos de resolución en temas de becas, convalidaciones, compensaciones, cursos, etc... se dilatan mas de lo razonable.

Manifestamos nuestro compromiso de seguir difundiendo a todos los estamentos y en todos los Campus el servicio que ofrecemos. Asombra ver que a estas alturas exista aún un desconocimiento de la Institución en grupos de los diferentes colectivos universitarios.

En todos los casos de actuaciones a instancia de parte, la Oficina del Defensor Universitario ha tratado de intervenir de la manera más ágil y eficaz posible, eligiendo los medios que se consideraban más adecuados y directos para la resolución de los problemas y conflictos planteados e incluso optando en muchas ocasiones por la búsqueda de eficacia y eficiencia en detrimento de los procedimientos formalizados si se consideraba que el uso de éstos sólo iba a traer consigo una mayor lentitud en la resolución, y siempre que las características del caso no lo exigieran. No obstante, la prudencia y la sensatez también han sido en todo momento pautas de comportamiento del Defensor Universitario o, al menos, ese ha sido siempre su propósito.

Para finalizar esta presentación es obligado expresar el agradecimiento más sincero a todas aquellas personas que con su profesionalidad y su generosidad han facilitado el trabajo de la Oficina del Defensor Universitario, y sin cuya colaboración e implicación no hubiera sido posible solucionar y mejorar todas aquellas cuestiones que se han abordado en este último periodo. Muchas gracias igualmente a los miembros de la Comunidad Universitaria que han depositado su confianza en el Defensor cuando se han encontrado con un problema o cuando han necesitado ayuda o simplemente información. Y gracias muy especiales a quienes, ocupando una u otra posición o siendo cualquiera de las partes implicadas, han percibido al Defensor Universitario como una ayuda, como alguien que puede facilitar la superación de conflictos, ayudar a incrementar la calidad de las actividades y de los servicios o contribuir a la mejora de la convivencia.



# II. PLANTEAMIENTO GENERAL.

Esta segunda parte de esta Memoria conjunta que por primera vez se presenta al Claustro es importante porque a partir de ambas se refleja la primera fotografía que el Defensor Universitario ha podido obtener de la Universidad sin que ello quiera decir que plasma la realidad. Ciertamente que corresponde exclusivamente a la visión del Defensor que adquirirá todo su valor con el paso del tiempo, cuando la perspectiva y la comparación con los datos que arroje la actividad de la Universidad en los próximos años permitan aquilatar el volumen, la frecuencia y las características de los problemas más importantes.

La estructura de la Memoria seguirá la del periodo 2002/2003 por lo que comenzaremos con las intervenciones realizadas por esta Oficina desglosando, a modo de ejemplo, algunas de las consultas y reclamaciones realizadas por los diferentes colectivos que conforman la Universidad que vendrán acompañadas por gráficas comparativas de todos los casos para poder interpretar los casos y los colectivos que tratamos.

No es filosofía de esta Oficina, que debe velar por la confidencialidad de sus temas, indicar casos concretos que pudieran revelar algún indicio de identidad, es por ello que los casos que se indican suponen siempre cuestiones que pudieran tener validez muy generalizada, guardando para los archivos de la Oficina del Defensor Universitario, el detalle, la documentación, y la identidad de quienes acuden con la inquietud de buscar solución al problema que les preocupa.

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 siete 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, participando como tal en reuniones en Murcia y Barcelona.



# III. INTERVENCIONES DURANTE 2004.

## III.1. ALUMNOS.

### III.1.1. Consultas.

Durante al año 2004 hemos recibido un total de 38 consultas que, como indicábamos en el apartado similar del año 2003, no reflejan la totalidad de las atendidas puesto que han sido muy numerosas las que hemos recibido vía telefónica y especialmente numerosas las consultas de alumnos que han acudido personalmente a la Oficina pero que solucionada la misma o aclarado el asunto por el que se interesaban no hubo necesidad de proceder a su registro.

Las consultas a las que hacemos referencia y que hemos contabilizado han sido realizadas por alumnos o por futuros alumnos. El volumen mayor de las mismas hacen referencia a compensación curricular, plazos de matrícula, convalidaciones y adaptaciones, procedimiento y normas de matriculación, consultas sobre becas, convocatorias de exámenes, salas de estudio, traslado de expedientes, etc., y con menor incidencia asuntos referentes a listas de espera en la matriculación de asignaturas optativas, cálculo del importe de la matrícula, publicación de notas, destrucción de exámenes, emisión de diplomas, formato en la presentación de proyectos de fin de carrera, simultaneidad de estudios, etc.

### III.1. 2. Reclamaciones.

Detallando las del colectivo más numeroso debemos indicar que se registraron 44, aunque solo debemos contabilizar 41 ya que tres de ellas resultaron infundadas, malos entendidos y apreciaciones personales, por lo que se desestimaron.

Las que se admitieron en la Oficina en su mayoría versaban sobre convalidaciones, escasa oferta de proyectos de fin de carrera, problemas en el reconocimiento de créditos de libre configuración, criterios de corrección de exámenes, cambios de horario de asignaturas, actualización de contenidos de páginas web de asignaturas, coincidencia de exámenes, publicación de notas y revisiones fuera de plazo, problemas con el pago aplazado de matrícula con el convenio con la CAM y problemas derivados de la anulación del primer curso de la Titulación de Danza.



# III.1.2.1. Reclamaciones sobre convalidaciones y adaptaciones.

Nuevamente este año y por lo tanto me parece importante destacar, tanto por su número como por el trastorno que supone para el estudiante, la temática de convalidaciones y adaptaciones. En la mayoría de los casos que recibimos observamos que se producen agravios comparativos ya que en ocasiones una asignatura cursada en otra universidad es convalidada en la nuestra y en otras, a compañeros con la misma asignatura cursada en la misma universidad y sin modificar el programa en la nuestra, no se le convalida. Esto no se explica fácilmente a los alumnos, por lo que recomendamos se adopten criterios únicos que posibilitarían la desaparición de este tipo de reclamaciones.

Quizá la solución pase por la elaboración de una base de datos en cada Facultad donde se registren todas las convalidaciones/adaptaciones que se conceden, universidad de procedencia, año académico, etc., con el fin de minimizar los errores anteriormente descritos. Somos conscientes de que esta tarea puede resultar compleja o engorrosa pero más molesto debe ser la revisión a posteriori de los fallos cometidos por una falta de previsión inicial.

### III.1.2.2. Reclamaciones sobre actualización de la web.

Una dura batalla que mantenemos desde esta Oficina con los responsables de asignaturas y sus respectivos departamentos es el asunto de las actualizaciones de las páginas web de numerosas asignaturas y en diferentes titulaciones.

Efectivamente, detectamos con demasiada frecuencia asuntos que guardan relación con temas relacionados con contenidos en páginas web como falta de actualización de contenidos especialmente en lo referente a profesores responsables, horarios y formas de contacto; falta de información sobre el temario y criterios de evaluación; falta de información sobre los contenidos de las asignaturas; ausencia de información en los Títulos Propios, Masters y Especialistas Universitarios; existencia de criterios de evaluación dispares en asignaturas de una misma área de conocimiento; recomendación de actualización de las páginas a lo largo del mes de julio para que los alumnos dispongan de información clara y precisa antes de comenzar a matricularse.

Los conflictos que se derivan de cualquiera de las ausencias anteriores son, desgraciadamente, muy frecuentes y en ocasiones de difícil solución.



Por ello y nuevamente tras la comunicación al Vicerrector de Ordenación Académica y Estudios en el que se instaba a la necesidad de dicha actualización y la mía personal a los Directores de Departamento nos vimos en la obligación de recordar que existen páginas sin contenido, sin temario y cuya fecha de última actualización corresponde al año 2002.

Es fácil comprender que la adecuada y puntual información en las mismas supone una disminución notable de los conflictos entre alumno-profesor. Informaciones tales como: profesores responsables de cada asignatura, obligatoriedad o no de las prácticas, horarios actualizados, anulación de clases y, fundamentalmente, criterios de evaluación, son vitales para los alumnos y no son costosas ni de introducir ni de actualizar.

También deseo aprovechar la ocasión para instar a los responsables a que cooperen en la introducción de estos datos, haciendo extensiva esta recomendación a los coordinadores de títulos propios, masters y formación complementaria que se encuentran en idéntica sino peor situación en lo que a falta de información se refiere.

Junto al problema detectado de actualización de las web, quiero señalar la dificultad que tenemos para conseguir que las convocatorias de examen se hagan adecuadamente. La información, en numerosas ocasiones, es incompleta. Un modelo sencillo y uniforme, como el que proponemos evitaría "olvidos" de información importantes.

A esto se le une la referencia a plazos de corrección de exámenes y entrega de actas. En muchas ocasiones se apura tanto el tiempo, cuando no se sobrepasa, que el profesor limita, cuando no omite, el periodo establecido para que los alumnos ejerzan su derecho a revisión. También es un incumplimiento habitual la escasa publicidad que se da a dicho periodo y que en ocasiones es "de un día para otro". Todo ello es indicativo de una mala práctica docente por parte del profesor que la ejerce y que debemos contribuir a modificar en pro de una mejora en la calidad que estamos obligados a ofrecer a nuestros alumnos.

Aprovecho para extractar los artículos 9, 17, 26 y 27 de la Normativa de Evaluación de estudiantes que indican el modo de proceder para evitar cualquiera de las reclamaciones antes mencionadas.

### Artículo 9.-

La convocatoria de cada examen será hecha pública por el profesor o profesores responsables de la asignatura, en los tablones destinados a tal efecto, con un mínimo de veinte días naturales de antelación respecto a la fecha prevista del examen.



En la convocatoria deberá constar la denominación de la asignatura, el curso, el grupo (si procede), la fecha, la hora y el lugar de realización, así como la duración prevista, el tipo y la modalidad de examen, un resumen de la materia o temario objeto del examen, los criterios de corrección (ponderación de las preguntas, la fórmula de corrección de los exámenes tipo test, la penalización por faltas gramaticales, etc.) y el nombre del profesor o profesores responsables, así como cualquier requerimiento específico para la realización del examen. En el caso de los exámenes parciales se hará constar, asimismo, qué porcentaje de la nota final representa el examen convocado.

Me parece importante destacar el artículo 17 de la misma normativa que se incumple con frecuencia,

### Artículo 17.-

Durante el desarrollo de un examen deberá estar presente al menos uno de los profesores responsables de la asignatura, siendo recomendable que todos los profesores que hayan impartido la materia objeto de examen estén presentes durante los primeros quince minutos del mismo. En caso de ausencia de los profesores responsables de la asignatura, que deberá justificarse, deberá estar presente, y ejercer como responsable del examen, un profesor del propio Departamento.

# Artículo 26.-

En virtud al carácter graciable de las pruebas parciales y siempre persiguiendo la optima evaluación de los/las estudiantes, el profesor responsable deberá poner en conocimiento de los examinados la calificación obtenida en el plazo no superior a treinta días naturales desde la fecha de la realización del examen parcial y, al menos, con cinco días hábiles de antelación a la fecha de celebración del siguiente examen de la misma asignatura, salvo que el último examen parcial coincida con el examen final.

### Artículo 27.-

En los exámenes finales, el profesor responsable deberá hacer publica la calificación respetando las exigencias del Calendario Académico en lo que se refiere a la fecha de entrega de las actas. La calificación final será la que figure en las actas oficiales.



En resumen, y con el fin de esquematizar los puntos que, a mi criterio, se deben reforzar en estos extremos para una mejora de la calidad serían:

- Actualización de las páginas web.
- Publicación completa de las convocatorias de exámenes.
- Corrección y entrega en tiempo y forma de notas de exámenes y actas.
- Tiempo suficiente para revisión de exámenes.

# III.1.2.3. Reclamaciones sobre escasa oferta de Proyectos Fin de Carrera.

La situación se produce especialmente en las titulaciones de carácter técnico y de forma particular en las Ingenierías Técnicas de la EPSE: El problema creemos que se puede deber a dos causas fundamentales, de una parte a la escasa compensación docente en cuanto a reducción de créditos y de otra parte a la juventud de buena parte del profesorado que están con dedicación intensa a sus propios procesos formativos especialmente de realización de tesis doctorales.

Atendimos tres reclamaciones en este sentido sobre la escasa oferta existente por parte del profesorado lo que resultaba determinante para la finalización de sus estudios.

Realizamos alguna recomendación como la de repartir el número de proyectos de forma proporcional a la troncalidad que cada departamento tiene en la titulación pensando en que se trata de una materia que figura como tal en los planes de estudios correspondientes. La acogida por parte de la dirección de le Escuela fue excelente.

# III.1.2.4. Reclamaciones sobre el pago aplazado de la matrícula por la CAM.

Hemos recibido tres reclamaciones respecto del sistema utilizado por parte de la entidad fianciera CAM para el cobro aplazado de los recibos de matrícula. El sistema tal y como está concebido, supedita a la recogida de la tarjeta en la oficina elegida por el alumno, el inicio del recibo contratado, haciendo que el alumno comience a pagar su préstamo tarde, con el consiguiente aumento del importe del recibo y todo ello sin que haya sido advertido por la entidad financiera.



Vistos los agravios producidos, y así lo hicimos saber a la responsable del Servicio de Alumnado y Asuntos Generales que entendió la situación, creemos conveniente que, si se suscribe un nuevo acuerdo, la entidad se comprometa a girar los recibos en la fecha en que se pacta y se forma por ambas partes y no cuando el alumno recoge la tarjeta de crédito que se ve obligado a contratar para poder acogerse a esta modalidad de pago fraccionado de su matrícula.

# III.1.2.5. Reclamaciones sobre discapacitación.

Indicaremos únicamente las dificultades que origina la falta de instalaciones arquitectónicas adecuadas para el normal desenvolvimiento académico de alumnos que sufren de determinadas discapacidades motrices.

Estas dificultades se encontraban en el Campus de Altea por lo que a instancias de una alumna solicitamos al Vicerrector de Infraestructuras la adecuación mediante la construcción de rampas, instalación de barandillas, etc., al tiempo que solicitamos la realización de un análisis de todas nuestras instalaciones para que se acometa su adecuación cuando ello sea necesario.

### III. 2. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.

### III.2.1. Consultas.

Las inquietudes del profesorado durante este periodo, las podríamos resumir en sistemas de contratación, liquidación de dietas y preocupación por la situación administrativa, relaciones con alumnos, etc.

Desde la Oficina agradecemos este tipo de iniciativas y preocupaciones que tienen nuestros Profesores para una mejora de la enseñanza y bienestar de los alumnos y, en definitiva, de la calidad universitaria.

Pero también es cierto que ocasionalmente se producen situaciones de conflicto en la relación que dan lugar a tensiones indeseadas. Desde esta Oficina instamos a nuestras autoridades académicas a que analicemos la posibilidad de desarrollar una serie de pautas o normas que regulen la normal convivencia y el respeto entre ambos colectivos, lo que sugiere la posibilidad de elaborar una especie de Derechos y Deberes tanto del Alumnado como del Personal Docente e Investigador y, por qué no, también para el Personal de Administración y Servicios que desarrolle lo contenido genéricamente en los Estatutos de la UMH y que permita conocer a todas las partes los límites y exigencias de sus respectivos comportamientos.



En cualquier caso, la posible elaboración de estas normas relacionales debería contar con la participación de representantes de todos los sectores, de manera que a través del diálogo y del conocimiento de los problemas de cada grupo se pudieran desarrollar mecanismos que facilitaran su convivencia y sus relaciones.

# III.2.1.1. Consulta sobre plazo de destrucción de exámenes.

Tras mediar en una reclamación a instancia de un alumno que solicitó la devolución de un trabajo que había presentado en un examen y que fue destruido, recibimos varias consultas sobre el periodo en que se deben conservar los mismos. Detectamos que una parte notable del profesorado desconocía el tiempo en que se deben conservar exámenes, trabajos y otro material de evaluación y si debían proceder a la devolución de los mismos en caso de petición por parte de los alumnos. Desde esta Oficina remitimos la siguiente recomendación al Vicerrector de Ordenación Académica y Estudios:

"Visto que en ocasiones surgen problemas debido a que los instrumentos de evaluación no se conservan el tiempo suficiente, sugerimos la posibilidad de remitir una circular recordatoria a los Directores de Departamento, Directores de Instituto, Decanos y Directores de Centro recomendándoles que,

Los profesores responsables de las asignaturas conservarán, al menos, durante un año natural desde la fecha de realización de la correspondiente prueba evaluatoria, cuantos documentos académicos hayan servido para establecer las calificaciones de las mismas.

Iniciado cualquier procedimiento de revisión de las calificaciones obtenidas, sea administrativo o judicial, los documentos que hayan servido para la evaluación deberán guardarse hasta que los procedimientos hayan finalizado y el acto sea firme".

Nuevamente remito a los artículos contenidos en la Normativa de Evaluación de Estudiantes que hacen referencia a este particular.

### Artículo 23.-

Con el fin de garantizar los derechos de los/las estudiantes a la revisión de exámenes y de las notas que figuran en las actas, los profesores deberán conservar los exámenes o pruebas de evaluación durante al menos un año desde la firma del acta correspondiente. En caso de recurso deberán conservarse hasta la resolución del mismo.



### Artículo 24.-

En caso que como parte del proceso evaluador que conduzca a la nota final se exigiera la presentación de trabajos o proyectos por parte de los/las estudiantes, éstos tendrán derecho a que los mismos sean devueltos en el lazo de un año. En ningún caso se permitirá la reproducción o publicación de los mismos sin autorización de los/las estudiantes.

#### III.2.2. Reclamaciones.

Durante el año 2004 hemos tenido un total de cinco reclamaciones acerca de docencia, concesión de comisión de servicios, finalización de contrato, pago de dietas y situación de definición profesional.

En cuanto a las primeras, debemos poner de manifiesto que si bien los Departamentos son soberanos para autorizar dichas comisiones o para no solicitar la renovación de un contrato que ha finalizado, lo que falla son los modos y las formas de llevarlo a la práctica. Nuevamente instamos a actuar con la prudencia y sensibilidad necesarias para evitar la aparición de conflictos personales.

En lo referente al pago de dietas, un profesor acudió a esta Oficina solicitando ayuda para solucionar un tema de pago de ellas por la docencia impartida en cursos de verano. Tengo que indicar que hasta el día de hoy la reclamación no se ha resuelto del todo, aunque si bien el profesor cobró, existen discrepancias en el importe de la liquidación.

Desde la Oficina hemos detectado algunos retrasos importantes en las respuestas y resoluciones que el Centro de Formación y Postgrado debe efectuar a los interesados que plantean alguna reclamación o consideración que tienen con el mismo. Esto provoca que se dirijan a nosotros solicitando la respuesta sumado al malestar que provoca el silencio administrativo. Nosotros en estos casos actuamos de intermediarios sin entrar a valorar el fondo de la cuestión salvo que el interesado así lo solicite y observemos fundamento suficiente en su demanda. Aprovechamos pues para instar a los servicios que intenten mejorar el servicio que prestan, sin duda los comentarios disminuyen y la calidad mejora.

# III.3. PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.

El número de reclamaciones en el año 2004, sorprendentemente, es el mismo de años anteriores, solo uno. Nos resulta por tanto muy llamativo el uso que hace este colectivo del servicio que esta Oficina ofrece, por lo que debemos suponer que el motivo no es el desconocimiento del mismo



ya que las campañas de información también se realizaron en los edificios administrativos y después de tres años creemos que no es posible el desconocimiento de nuestra labor entre este colectivo. Por ello consideramos que no existen situaciones que propicien quejas o reclamaciones o bien que son resueltas, de haberlas, en sus propios servicios.

En cualquier caso, en la que se presentó intervenimos en un caso de presunto abuso a un miembro del personal de administración y servicios. En esta reclamación un PAS decía sentirse avasallado en su trabajo por las órdenes que le daba un profesor, llegando éste a sobrepasar los límites de lo ético, ejerciendo acoso moral para intentar provocar un despido.

La solución a esta desagradable situación pasó por hablar con el Director de Departamento y el Director de la Escuela que junto con el afectado acordaron un cambio de puesto de trabajo.

Creemos que esta determinación no siempre se puede adoptar por varias razones, entre las que cabe destacar que la solución no vaya unida a una impunidad por parte del acosador, ya que no puede resultar justo un cambio de puesto cuando alguien, de forma arbitraria, ejerce acoso sobre otra y todo ello sumado a que no siempre es posible adoptar la solución de traslado, como aquí se hizo.

Lo recomendable es estas situaciones es que se actúe con prontitud y firmeza con el fin de evitar que los conflictos y situaciones de abuso de autoridad se enquisten llegando a crear ambientes de trabajo insostenibles.



### REFLEXIONES GENERALES.

Si bien la experiencia de dos años y medio de actividad de la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández a algunos les pueda resultar relativamente insuficiente para obtener conclusiones acerca del funcionamiento general de los diferentes Centros, Servicios y demás órganos de la universidad, si parece posible plantear, al menos a la Comunidad Universitaria una serie de reflexiones sobre alguno de los problemas detectados.

Durante el trienio que hemos cumplido el pasado mes de abril hemos identificado algunos problemas que agrupamos de la siguiente manera:

En cuanto a uno de los pilares básicos de la institución universitaria como es la docencia, desgraciadamente se producen quejas sobre la falta de calidad docente de algunos profesores.

Se trata de un tema que tiene difícil diagnóstico y unas consecuencias muy negativas para la institución universitaria.

La observación como pueden suponer, se extiende al conjunto de Universidades españolas y por ello y en aras de contribuir a la minimización del problema, los Defensores Universitarios de la Universidad de Huelva, Ramón Llull y Miguel Hernández, estamos preparando el documento "Instrumentos de verificación y mejora de la calidad docente del profesorado universitario" que será debatido en el próximo encuentro que tendrá lugar en el mes de octubre en la Universidad de Cantabria con la finalidad de dar traslado posterior a nuestras respectivas autoridades académicas.

Seguimos observando un número muy importante de reclamaciones sobre notas, exámenes, revisiones, reclamaciones, etc., que, sin duda, surgen como consecuencia de un desconocimiento de las normativas que los regulan. En alguna ocasión hemos indicado que quizás resulten complejas o difíciles de interpretar para los alumnos. Instamos por ello, de nuevo, a preparar resúmenes o extractos de las mismas, que recojan lo esencial y que tengan una difusión más amplia entre los alumnos.

Guarda lo anterior relación con los problemas detectados en los contenidos docentes de numerosas páginas web de asignaturas de diferentes



titulaciones y ello siempre es fuente de conflicto, desde su inicio en la matriculación, pasando por fechas equívocas o coincidentes de exámenes, hasta los problemas finales de calificación. Por ello nuevamente sugerimos la actualización permanente de las páginas web y la preparación de guiones de los procedimientos a seguir en estos y otros casos y que se podrían incluir en los sobres de matrícula como otra información adicional.

La información debe ser clara, completa y accesible, intentando en la medida de lo posible, la uniformidad y la aplicación estándar de los procedimientos.

Afortunadamente no son numerosos pero ni uno solo debería producirse y se dan. Nos referimos a los conflictos de relación que esporádicamente aparecen entre ciertos sectores de la Comunidad Universitaria, especialmente entre el alumnado y el Personal Docente e Investigador, pero también entre éstos y el Personal de Administración de Servicios. Insistimos en nuestra opinión manifestada de reconocerlos, valorarlos e intentar poner remedio haciendo que desaparezcan. Mejorar la convivencia y la relación conducirá a lograr esas cotas de bienestar y de calidad a las que todos debemos aspirar.

Nuestra Universidad, cuenta con un gran número de alumnos con distintas discapacidades. El año 2003 fue el año del discapacitado y desde esta Oficina remitimos al Rector una declaración de compromisos que adquirimos los Defensores Universitarios de la Universidades Españolas en el VI encuentro celebrado en la Universidad de Córdoba los días 28, 29 y 30 de octubre.

Creemos que nuestra Universidad necesita de un servicio que atienda las necesidades específicas de este colectivo en un necesario ejercicio de integración del discapacitado.

Debo seguir manifestando el agradecimiento de esta Oficina y de su Defensor y reconocer la inmejorable disponibilidad de todos los responsables de Servicios, Centros, Institutos, Departamentos y de los distintos Organos de Gobierno, así como al colectivo que forman los Defensores Universitarios de las demás Universidades españolas, a asesorar y a resolver los problemas planteados desde la Oficina del Defensor Universitario y a analizar cuantas recomendaciones se efectuaron.

Para finalizar alguna reflexión sobre nuestros alumnos. Decía que su actitud era crítica y constructiva, como no podía ser de otra forma. Siguen confiando en el Defensor y en su Oficina. Su compromiso con la calidad universitaria sigue aumentando y, en ocasiones, sorprenden a este Defensor en lo acertado, prudente y sabio de sus opiniones. A ellos mi agradecimiento.



Lamento que en ciertos casos mi actitud como Defensor haya podido generar alguna incomodidad, que se explica por la diversidad de opiniones y formas de pensar y actuar, pero el Defensor, manteniendo la independencia de criterio, debe actuar guiado por su compromiso en la búsqueda de la verdad y en el logro de la justicia como primeros valores de la Comunidad Universitaria.