

# Oficina del Defensor Universitario



Memoria del  
Curso Académico 2010/2011  
Universidad Miguel Hernández de Elche

# INDICE

1. PRESENTACIÓN
2. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN
3. RESUMEN DE INTERVENCIONES Y CASOS SIGNIFICATIVOS
4. RECOMENDACIÓN
5. CONTACTOS CON OTROS DEFENSORES
6. ANEXOS



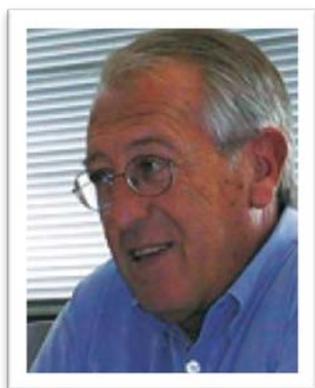
# 1. PRESENTACIÓN

El Defensor Universitario, según prescribe el Reglamento de su Oficina, debe presentar al Claustro una Memoria de sus actividades, en la que, entre otros aspectos, incorpore las recomendaciones y sugerencias tendentes a mejorar los servicios universitarios.



**Defensor Universitario UMH**  
**Prof. D. Ricardo Gómez Rivero**

Dicha Memoria, según el Reglamento, debe elaborarse por cursos académicos. En el curso académico 2010-2011 se ha producido un cambio en la titularidad de la Defensoría. Es por ello, que esta Memoria abarca la actuación de dos Defensores Universitarios: desde el primero de octubre de 2010 hasta el 7 de julio de 2011, fecha de mi toma de posesión, corresponde al mandato del **Profesor Jorge Mataix Beneyto**, y el tiempo restante es de mi competencia.



**Prof. D. Jorge Mataix Beneyto**

Quiero comenzar este informe agradeciendo al **Profesor Mataix** su labor en la puesta en funcionamiento, organización y consolidación de la Oficina del Defensor Universitario en la Universidad Miguel Hernández, algo, o mejor dicho, mucho, por lo que nuestra comunidad universitaria debe, a no dudarlo, manifestar y reconocer.

También quiero agradecer al Claustro de la Universidad Miguel Hernández la confianza que ha depositado en mí al elegirme y espero ser merecedor de ese privilegio.

En este curso académico, el Ministerio ha promulgado el **Estatuto del Estudiante Universitario**, Real Decreto de 30 de diciembre de 2010, que introduce cambios sustanciales en las relaciones profesor alumno, en los procedimientos de evaluación, en la consolidación de derechos y, en suma, en muchas de las actividades futuras en la Universidad.

El Estatuto dedica varios artículos al Defensor Universitario. El párrafo tercero del artículo 12 establece que para la plena efectividad de los derechos de los estudiantes, las diferentes Universidades garantizarán su ejercicio mediante procedimientos adecuados y, en su caso, a través de la actuación del Defensor universitario. El artículo 46 del Estatuto regula la institución del Defensor Universitario. El primer párrafo define al Defensor en el mismo sentido que la LOU: “De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, 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”.

El párrafo 2º señala que los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas. Y el tercer párrafo establece que los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

La realización de esta Memoria ha perseguido como objetivo prioritario la brevedad y claridad y se ha intentado evitar en la medida de lo posible la descripción farragosa y detallada de las múltiples y heterogéneas actuaciones realizadas en el Curso Académico.

Esta Memoria pretende no sólo relatar los casos resueltos con mayor o menor fortuna sino provocar entre los miembros de la comunidad universitaria la necesaria reflexión sobre el funcionamiento del servicio público que prestamos a la sociedad y contribuir de alguna manera a la mejora de la calidad de nuestra Universidad.

En esta Memoria describiré las actividades realizadas en la Oficina y se estructura en los siguientes apartados:



Para terminar, quiero expresar mi agradecimiento a **María Jesús Lázaro**, cuya eficaz colaboración ha sido fundamental para elaborar esta Memoria y para atender a todas las personas que han requerido los servicios de la Oficina. Deseo destacar su disposición incondicional para orientar y ayudar a esas personas y la realización de las gestiones necesarias para la resolución de algunos casos planteados.

## 2. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

Tanto la LOU como el Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario regulan los principios de actuación del Defensor: la independencia, la autonomía y su no sometimiento a mandato imperativo de ninguna autoridad u órgano de la Universidad. He aplicado estos principios en el desenvolvimiento de mi actuación y jamás, he de reconocerlo, he sido perturbado lo más mínimo en su ejercicio.

Quisiera, en primer lugar, manifestar que he partido de un trabajo ya hecho, desde mi punto de vista adecuada y encomiásticamente, por mi antecesor, el **Prof. Mataix**. Con su trabajo, como apunté más arriba, se ha consolidado la figura del Defensor Universitario, que es percibida como ámbito de solución de conflictos y, además, es un referente para la mejora de la calidad de nuestra Universidad.

La labor del Defensor, como es sabido, carece de poder ejecutivo.

Con ella se trata de **garantizar los derechos y libertades** que regulan nuestra convivencia y mediar, llegado el caso, en las situaciones de conflicto sugiriendo y recomendando aquellas actuaciones que pueden ser objeto de mejora.

Este Defensor garantiza la **confidencialidad** de los asuntos tratados y en los expedientes que relata o hace referencia la Memoria se omite cualquier dato que sirva para identificar a personas, centros u órganos universitarios.

Se ha actuado con la **máxima accesibilidad** posible. La disponibilidad del Defensor y de María Jesús Lázaro ha sido máxima, dando audiencia a todos aquellos que la han solicitado.

Se ha tratado de resolver lo más brevemente posible los asuntos tratados. Ha habido un seguimiento de todos ellos hasta la resolución final y siempre con el máximo respeto tanto a los reclamantes, los consultantes así como a los órganos, servicios o personas implicadas, dentro de la mayor lealtad institucional.

En cuanto al modo de actuación, debo decir que siempre me he guiado por la normativa contenida en el Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario. Ante cualquier caso planteado –llámese consulta o queja- he recabado informe al respecto. Recibido



el informe o informes correspondientes y cualquier otra gestión realizada para esclarecer los hechos, he dictado la oportuna Resolución, en la que a veces he incorporado sugerencias y recomendaciones. He mantenido cuando ha sido preciso por la imprecisión del asunto o porque el caso lo requería, reuniones personales con las personas involucradas.

Así, a lo largo del Curso Académico, para la resolución de los casos presentados (y, también, para la gestión de algunas de las consultas que han llegado a la Oficina del Defensor Universitario) se han mantenido diferentes reuniones personales, bien con los propios reclamantes, bien con responsables de servicios de la universidad, bien con las personas reclamadas (en caso de haberlas), bien con equipos directivos de los centros y de los departamentos.

### 3. RESUMEN DE INTERVENCIONES Y CASOS SIGNIFICATIVOS

Como se sabe, los procedimientos de actuación de la Oficina puede revestir la forma de consulta, de queja o de mediación. La consulta atiende al doble objetivo de orientar o dar consejo sobre algún tema, relacionado con actuaciones de los diferentes órganos o servicios de la Universidad, así como en otros ámbitos de la vida universitaria. La queja es un tipo de actuación más lenta y burocratizada e implica una manifestación de desacuerdo por parte del interesado al considerar que alguna actuación o resolución de persona, órgano o servicio de la Universidad, o el contenido de alguna normativa, lesiona sus derechos o intereses legítimos.

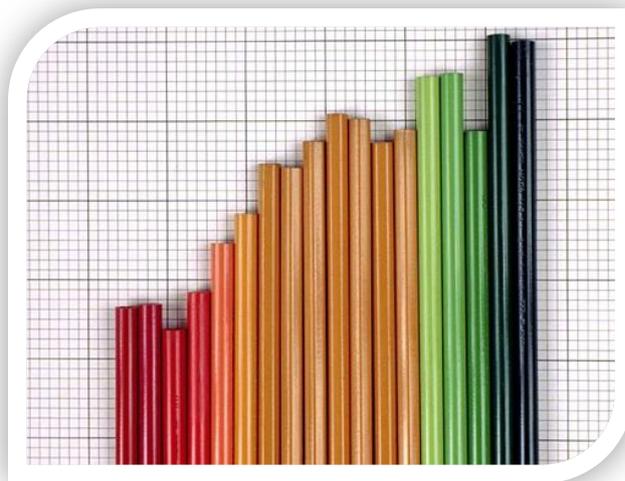


En este caso, la actuación del Defensor se centra en obtener la información precisa para formar criterio y pronunciarse sobre la procedencia o no de la queja. En cuanto a la mediación, aunque es la actuación más propia del Defensor sin embargo es la menos usada, se basa en el diálogo, la persuasión y la empatía, actuando el Defensor como facilitador de soluciones en situaciones de conflicto, bien entre miembros de la comunidad universitaria o con órganos de gobierno y servicios. Las actuaciones se llevan a cabo mediante entrevistas con los implicados.

Las resoluciones del Defensor pueden dar lugar, ya sea oralmente o por escrito, a recomendaciones y sugerencias dirigidas a órganos, servicios y personas responsables que permitan, a mi modo de ver, la mejora de la calidad del servicio público o la salvaguarda de los derechos.

Durante el Curso Académico 2010-2011 se han gestionado 98 asuntos, de los cuales 37 pertenecen a **Consultas** y 61 a **Quejas**. Éste último, como se puede observar, el procedimiento más utilizado por los usuarios con una enorme diferencia.

Los expedientes de Queja representan el 62,25% de las actuaciones de la Defensoría, frente al 37,75% de Consultas.



Todas las estadísticas están, disponibles en el Anexo de la presente memoria académica.

Si nos centramos en los usuarios del servicio, observaremos que son los estudiantes (96%) que más demandan la actuación del Defensor, seguidos del PDI (4%), sin que hayan acudido este curso académico al servicio del Defensor Universitario miembros del Personal de Administración y servicios.

A continuación expondré detalladamente aquellos supuestos que, durante los dos meses hábiles que he ejercido su cargo, creo deben ser conocidos por la Comunidad Universitaria, procurando mantener la oportuna y preceptiva confidencialidad. Ofrecemos en este apartado una muestra significativa.

Una alumna de un Master Oficial presenta queja en la Oficina contra la calificación de “no apto” en el Practicum I de dicho Máster y, entre otras cosas, dice que cree ha realizado prácticas en horas suficientes y que ha sido desatendida tanto por parte del coordinador del Instituto XXXX como por la dirección del Máster; también que se va a incorporar como becaria Erasmus en una Universidad parisina para realizar la segunda parte de un Máster Oficial y pide realizar el Practicum en algún Instituto español de Educación Secundaria de la capital francesa. Se admitió a trámite la reclamación y a tal fin se procedió a recabar los datos pertinentes, iniciándose las correspondientes investigaciones tendentes a esclarecer, en la medida de lo posible, el asunto. El resultado de todo ello fue como sigue.

En cuanto a la posibilidad de realizar el Practicum en algún Instituto español de Educación Secundaria de París, no cabía, porque de conformidad a la orden de 30 de septiembre de 2009 de la Consellería de Educación se circunscribe la realización del Practicum a centros de secundaria de la Comunidad Valenciana y que hayan sido acreditados según los criterios y procedimiento informado en dicha normativa (Artículo 7 y 8). Por otra parte, el artículo 2º de dicha orden expresa que el "Practicum de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de las profesiones de profesor de educación secundaria obligatoria y bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas se realizará en los centros docentes reconocidos como centros de prácticas". Y que "podrá adquirir la condición de centro de prácticas cualquier **centro docente público o privado de la Comunitat Valenciana** que, debidamente autorizado, imparta enseñanzas de educación secundaria obligatoria, bachillerato o formación profesional. Asimismo, podrán alcanzar dicha condición los centros públicos que impartan enseñanzas de idiomas."

Respecto, a la desatención que indicaba la reclamante, no la hubo por parte de la Dirección del Máster, la cual sugirió que se matriculara el próximo curso y que realizara dicho Practicum en el período febrero-abril de 2012.

También acudió a la Oficina un alumno exponiendo que una asignatura había obtenido en la convocatoria de junio la nota de 4,47; que el profesor encargado de la misma no le hacía la media con la primera parte; que en esta obtuvo un 6,77 y también parece que quedó con el profesor en que se llevaría a cabo dicha media. También exponía que su voluntad era acudir a la revisión, pero que por motivos laborales no podía hacerlo el día en que había sido citado y sugería una reunión conjunta, a la que asistieran los profesores responsables y yo, como Defensor Universitario. Llevadas a cabo las gestiones oportunas, se desprendió que existía un acuerdo tácito de realizar la media de las dos partes de la asignatura y en su virtud se procedió a aprobar al alumno. Por tanto, las gestiones fueron plenamente satisfactorias a los intereses del alumno.

Otro alumno se dirigió a la Oficina del Defensor Universitario expresando que cursaba el último curso de una Titulación en la modalidad semipresencial, manifestando, entre otras cosas, su disconformidad por la formulación de un doble juego de exámenes, uno para los asistentes y otro para los semipresentes y de que no



se contemplara una posible compensación (que parece razonable que se aplique a un alumno al que únicamente le falta para finalizar los estudios aprobar la asignatura seña y habiendo obtenido un 4,5 de puntuación en el examen que ha realizado. Desde esta Oficina se recabó

informe a la profesora responsable para que valorase la posibilidad de que el alumno, en atención a que únicamente le quedaba su asignatura para acabar los estudios y haber sacado un 4,5, pueda superarla con la aplicación, si no de la compensación – mecanismo no contemplado por nuestra normativa universitaria-, sí de otros medios paralelos, como pudiera ser algún trabajo extraordinario, o de cualquier otro que sugiriese.

La profesora en cuestión respondió que el alumno no había elaborado el tema que se sugería como opción para “ayudar” a aprobar. Y que no cabía la posibilidad de que lo realice porque supondría un agravio comparativo respecto de otros compañeros. En su virtud contesté que era muy respetuoso con la libertad de cátedra, esto es, con las directrices señaladas en cuanto a exámenes y programas. También que no podía valorar en absoluto el examen objeto de la queja, por no ser competente para ello –existen los cauces reglamentarios-. Únicamente invocaba una razón objetiva: que a un alumno le quedara una asignatura para finalizar sus estudios, y habiendo obtenido un 4,5 en el examen, creía –y sigo creyendo-, modestamente, que era motivo suficiente para ser atendido, siempre y cuando no se perjudicara a otros alumnos que se encontraran en el mismo caso, que lógicamente se

considerarían agraviados si quedándoles una asignatura para acabar sus estudios y habiendo obtenido un 4,5 en el examen no se les aplicara la misma vara.

Finalmente, respondí a la profesora que iniciaría las gestiones correspondientes para que se estudiara la posibilidad de implantar en nuestra Universidad el aprobado por compensación que reclama este -y también otros alumnos-, tal y como rige en casi todas universidades.

La resolución que envié al alumno decía:



*"He realizado diversas actuaciones con la profesora XXXX sobre su asunto y me ha expresado, en resumen, que usted no realizó la opción que se le ofreció a comienzo de curso de elaborar un tema, con el que pudiera obtener hasta un 0,5, y que no es el momento ahora de entregar el trabajo o tema, porque supondría incurrir en un agravio con otros compañeros. Lamento, por ello, comunicarle que no pueda ser atendida su petición. Sin embargo, en cuanto al punto de aprobado por compensación, sí le digo que estoy estudiando la posibilidad de recomendar a los órganos rectores que se contemple en la normativa de nuestra Universidad".*

Quiero también traer a colación a respuesta a la copia de un escrito irrespetuoso y provocativo que envió a la Oficina un alumno y en el que solicitaba la devolución de un trabajo. La respuesta textual que di fue la siguiente:

*"A través de este escrito intentaré responderle a algunas de las cuestiones que me plantea en el suyo, sin fecha, pero con Registro nº 9988 de entrada, el día 29 de julio, y del que tuve noticia casi a mediados de este mes. En su escrito me interpela por "omisión del deber de defensa de oficio y demanda expresa de defensa" y expresa, entre otras cosas, que lleva tres meses –a finales de julio- esperando a que le defienda y que quiere saber de mi existencia.*

*En primer lugar le comentaré que me llamo (como pone en el encabezamiento de esta carta) Ricardo Gómez Rivero y soy catedrático de Universidad desde 1991*

*en el área de conocimiento Historia del Derecho y de las Instituciones. El 7 de julio de este año tomé posesión del cargo de Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández, en agosto intenté disfrutar de las vacaciones legales que me corresponden y el tiempo que lleva transcurrido de este mes he ejercido la presidencia de un Tribunal de las PAU y he dirigido en Berlín un Congreso Internacional sobre la Administración de Justicia decimonónica.*

*Seguidamente, me va a permitir que le cite algunos artículos del Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario, aprobado en el Consejo de Gobierno el 9 de julio de 2008, que creo responden, de alguna manera, a su escrito.*

*Artículo 1º. El Defensor Universitario es el miembro de la comunidad universitaria, comisionado de la Universidad Miguel Hernández, cuya misión es velar por el respeto y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la misma.*

*Artículo 4º. Las decisiones del DU no tendrán carácter vinculante...y, en ningún caso, podrán modificar los actos y resoluciones de las Administraciones Públicas. Como consecuencia de lo expresado y, considerando que ya ha recibido respuesta por parte del Vicerrector (competente) y que tiene entablado un recurso de alzada ante el Magco. Sr. Rector, entiendo que con ello quedan agotadas las vías ordinarias de solución”.*

Otro estudiante se quejaba de la forma de llevar a cabo un profesor el Sistema de Evaluación de la asignatura publicado en la WEB de la Universidad. Relato el caso. El alumno sostenía que había obtenido las siguientes calificaciones en las diferentes partes de una asignatura:

- 1.- Un 8,3 de nota en la parte correspondiente a un ejercicio práctico consistente en la realización de un proyecto propuesto por el profesor.
- 2.- Un 4,7 en la nota de prácticas correspondiente al examen tipo test sobre casos prácticos.
- 3.- Un 6,7 de nota en la parte teórica tipo test de los contenidos que señalaba.
- 4.- Un 4,1 de nota en la parte del examen teórico tipo test de los contenidos que indicaba.

En el Acta el profesor responsable plasmó un 4,1, cosa que el alumno consideró arbitraria e injusta. Empero, el estudiante, según su apreciación, pero teniendo en cuenta lo dispuesto en la página Web de la asignatura, la calificación de la asignatura debería ser un 6,3, resultante, de una parte, de la nota media entre la nota de la parte de ejercicios prácticos y, por otra, la nota de la parte de ejercicios teóricos.

El alumno se puso en contacto con el profesor responsable, quién no reconoció que el sistema de evaluación aplicado era erróneo. Por ello el estudiante acudió a la Oficina solicitando que se revisara su calificación y que se corrigieran los criterios expuestos en el sistema de evaluación publicado en la Web de la asignatura, que consideraba confusos y que podían dar lugar a interpretaciones erróneas tanto por parte del profesor como de los alumnos.

Para resolver esta queja me puse en contacto con el correspondiente Director de Departamento, que resolvió satisfactoriamente el asunto.

En otro expediente relativo a la queja de un alumno que no pudo acudir a la revisión de una nota alegando falta de publicidad, el profesor al emitir el informe que le solicité aprovechó para sugerirme algunas cosas en cuanto al modo de llevar a cabo mis actuaciones. Me vi obligado a contestarle en términos muy duros porque creo – sincera y modestamente- que su respuesta lo merecía. El escrito que le envié al profesor, en el que acordaba el archivo del expediente, decía:

*"En la segunda quincena de septiembre tuvo entrada en esta Oficina una queja, que admití a trámite, del alumno D. XXX, en la que manifestaba su disconformidad con la nota obtenida en XXX y que no pudo acudir a la revisión, alegando falta de publicidad. Con el fin de esclarecer los hechos solicité informe, el 26 del mencionado mes, al prof. XXX. A partir de ese momento XXX, desde mi punto de vista de una forma diligente y profesional, asumió el asunto –del que en todo momento informó convenientemente a la Oficina-, hasta quedar aclarado totalmente: el alumno aceptó que hubo fecha de revisión y también se allanó en otros puntos basados en errores suyos, lo que ha reconocido. Por ello, a través de este escrito quiero agradecer al profesor XXX las gestiones que ha realizado para esclarecer el asunto y decreto al propio tiempo el archivo del expediente abierto con motivo de la queja del alumno.*

*El 2 de este mes, el prof. XXX envía un correo electrónico a la Oficina, en el que dicta instrucciones a este Defensor sobre cómo debo llevar a cabo mi trabajo y además me formula inapropiadamente varios consejos. Permítame, prof. XXX, que yo sí que le **sugiera** algunas cosas.*

*En el futuro –que espero que no ocurra nunca- cuando se dirija a mí no me llame colega. Somos compañeros, nada de colegas.*

*Voy a citar textualmente dos párrafos de dos artículos del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado en Consejo de Gobierno el 9 de julio de 2008:*

**Artículo 1, párrafo 4º.- Las actuaciones del DU darán como resultado la formulación de recomendaciones, informes y sugerencias..**

**Art. 9, párrafo 1º.- El DU podrá recabar la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.**

*Aunque huelgan comentarios, empero voy a decirle algo. El 26 de septiembre únicamente le solicité que informara para averiguar o esclarecer los hechos que adujo el alumno XXX. ¿Usted le daría consejos a Edward Burnett Tylor? Me imagino que no. Pues le pido que se abstenga de dármelos a mí. Yo ya era catedrático de Universidad, cuando usted probablemente estuviera estudiando a Tylor.*

*En cuanto a lo que dice en su escrito relativo a sus cuitas a que pudiera obrar algo en su expediente docente. Estese tranquilo. El expediente en esta Oficina está archivado, no voy a formular ninguna recomendación ni sugerencia y por tanto no tiene mayores consecuencias.*

*Por último, usted dice que nunca le había ocurrido nada parecido. Pues yo voy a decir lo mismo que usted: en mis más de treinta años de profesor nunca me había ocurrido nada parecido. Ah, si no quiere ir más allá, le sugiero (o aconsejo como le gusta a usted) que no responda a este escrito, ya que doy por zanjado el asunto –y espero que piense lo mismo- y así nos podremos dedicar a menesteres más provechosos para la Universidad.*

*Doy traslado de este escrito al otro "colega", el prof. XXX, Director del Departamento".*

## 4. RECOMENDACIÓN



En los dos meses hábiles del Curso Académico 2010-2011 que he desempeñado la defensoría se ha presentado algún caso referente a implantación de los denominados ***Tribunales de Compensación Curricular.***

En efecto, desde que accedí el cargo –el 7 de julio- han sido varios los alumnos que han planteado queja ante esta Oficina, exponiendo que les restaba una asignatura para finalizar sus estudios, además que algunos habían obtenido un 4,5 y también otros alegaban que existía en otras Universidades el denominado sistema de compensación. Entiendo que conviene analizar detenidamente la situación de aquellos alumnos a los que les queda una asignatura para finalizar sus estudios y han obtenido un 4,5 en el examen y también la de otros estudiantes con motivos similares.

Es lo que me ha llevado a estudiar qué Universidades tenían los denominados Tribunales de Compensación y cuáles eran los criterios o requisitos a la hora de que un alumno solicitara la actuación de los mismos. Después de un análisis detenido de las normativas al respecto de dichas Universidades y, en cumplimiento de los párrafos 2 y 4 del Artículo 1º del Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández, aprobado el 9 de julio de 2008<sup>1</sup>, aplicando

<sup>1</sup> El primero de ellos expresa: “En el desarrollo de sus funciones procurará siempre buscar la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos bajo el principio de justicia y actuará con la mayor celeridad

criterios de justicia y de mejora de la calidad universitaria, me permito recomendar que se estudie la posibilidad de implantar en nuestra Universidad los Tribunales de Compensación. Espero que sea atendida esta recomendación que, sin duda, redundará en beneficio del alumnado y de nuestra Universidad.

## 5. CONTACTOS CON OTROS DEFENSORES

El Defensor Universitario y la responsable administrativa de la Oficina, María Jesús Lázaro, participaron en el XIV encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en Cartagena los días 27 y 28 de octubre de 2011. En el encuentro se debatieron los siguientes temas:



**Primera sesión de trabajo.** "La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria". Ponente: D. Eduardo Gamero Casado, Defensor de la Universidad Pablo de Olavide.

**Segunda sesión de trabajo.** "La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana". Ponentes: D<sup>a</sup> María Jesús Lago Ávila, exDefensora de la Universidad CEU-San Pablo, D<sup>a</sup> María Teresa González Aguado, Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid, y D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor de la Universidad de Murcia.

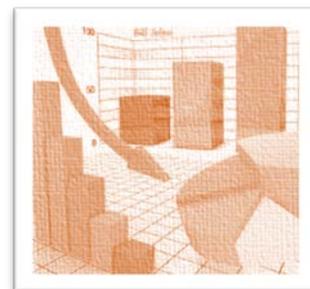
**Tercera sesión de trabajo.** "Repercusiones de la aplicación del EEES" Ponente: D. Joan Miró Ametller, Defensor de la Universidad de Girona.

---

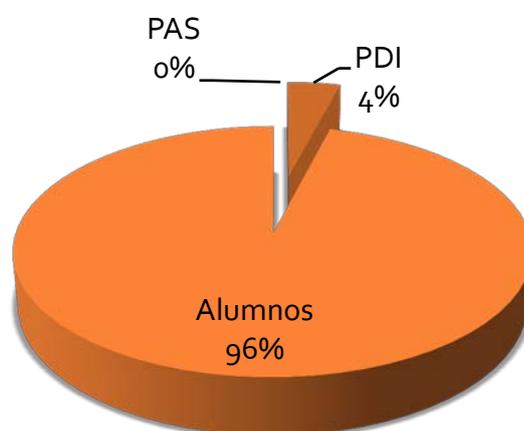
posible". El párrafo cuarto dice que "las actuaciones del Defensor Universitario darán como resultado la formulación de recomendaciones, informes y sugerencias...".

## 6. ANEXOS.

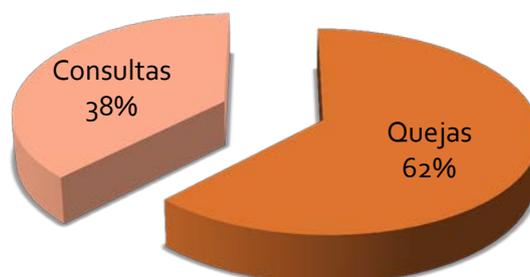
### ESTADÍSTICAS GRÁFICAS



#### Actuaciones por origen [PDI (4%) - Estudiantes (96%)]



#### Actuaciones por tipo [Quejas (62,25%) - Consultas (37,75%)]



## REGISTRO DE ACTUACIONES PERÍODO: OCTUBRE 2010 A 7 DE JULIO DE 2011



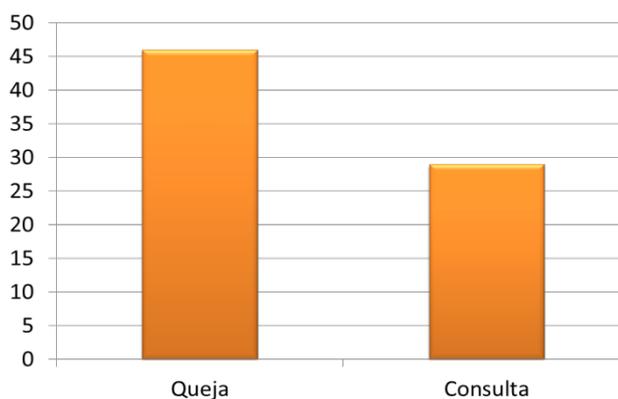
### Colectivo:

- Estudiantes: 70
- PDI: 5
- PAS: 0
- **Total: 75**



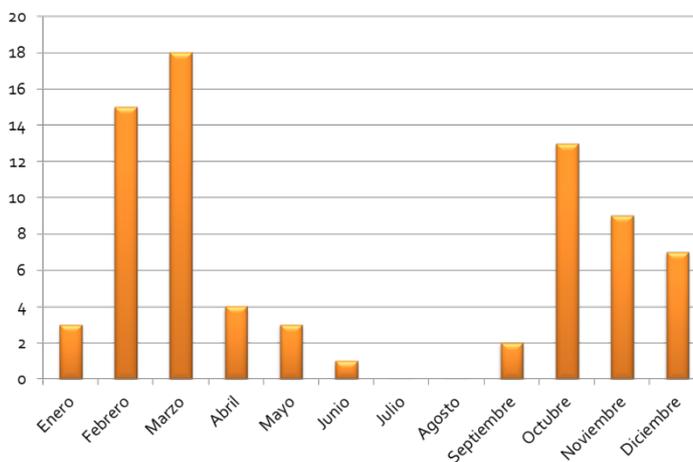
### Tipología:

- Queja: 46
- Consulta: 29
- **Total: 75**



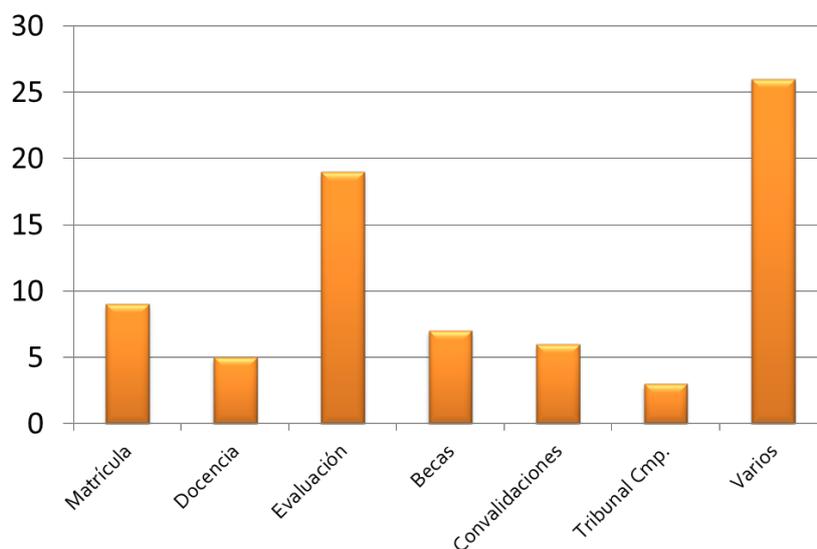
### Fecha:

- Enero: 3
- Febrero: 15
- Marzo: 18
- Abril: 4
- Mayo: 3
- Junio: 1
- Julio: -
- Agosto: -
- Septiembre: 2
- Octubre: 13
- Noviembre: 9
- Diciembre: 7
- **Total: 75**



**Temática:**

- Matricula: 9
- Docencia: 5
- Evaluación: 19
- Becas: 7
- Convalidaciones: 6
- Tribunal Compensación: 3
- Varios: Certificados, Seguro, Espacios, Docencia, Convocatoria de Diciembre, Salubridad, Proyecto Fin de Carrera... : 26
- **Total: 75**



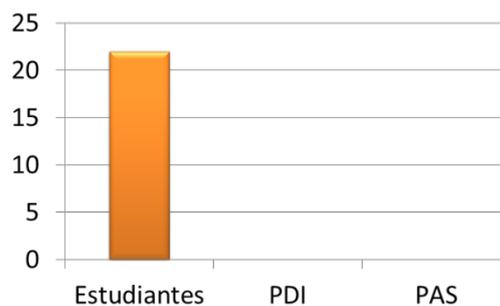
**REGISTRO DE ACTUACIONES**

PERÍODO: 7 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011



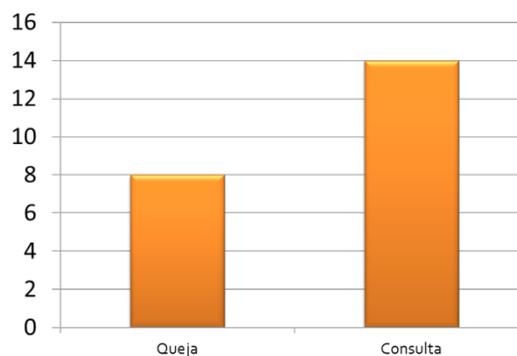
**Colectivo:**

- Estudiantes: 22
- PDI: -
- PAS: -
- **Total: 22**



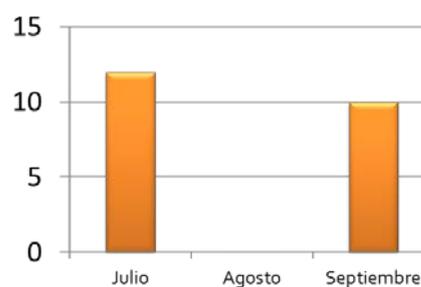
**Tipología:**

- Queja: 8
- Consulta: 14
- **Total: 22**



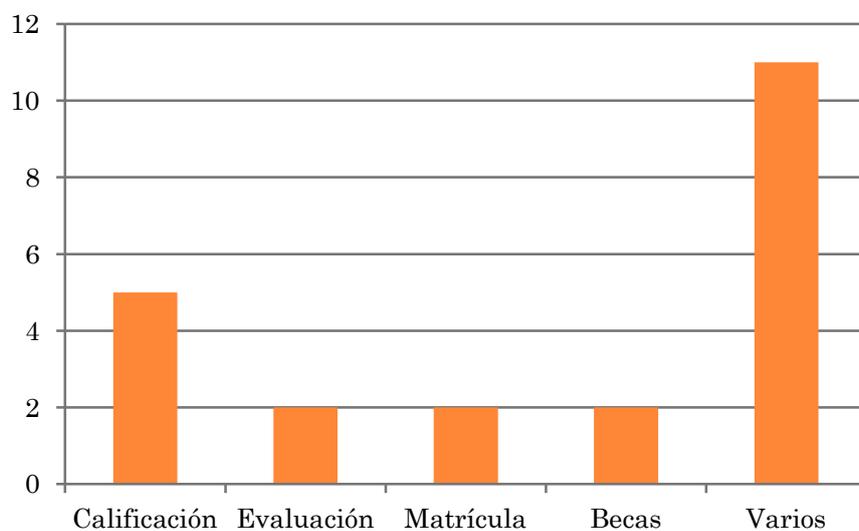
**Fecha:**

- Julio: 12
- Agosto: -
- Septiembre: 10
- **Total: 22**

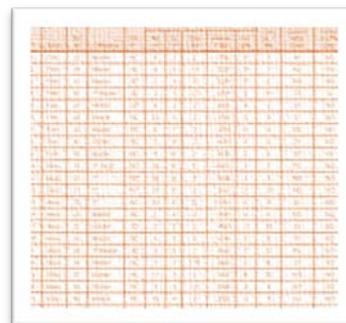


**Temática:**

- Calificación: 5
- Evaluación: 2
- Matrícula: 2
- Beca: 2
- Varios (Créditos de libre elección, Reconocimiento, Convocatorias, Adaptaciones,...,etc.): 11
- **Total: 22**
- 



## TABLAS DE DATOS



## REGISTRO DE ACTUACIONES PERÍODO: OCTUBRE 2010 A 7 DE JULIO DE 2011



INICIO	COLECTIVO	TIPOLOGIA	TEMÁTICA
4 de octubre de 2010	Estudiantes	Queja	Matrícula
4 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Certificado académico
5 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Seguro médico
6 de octubre de 2010	Estudiantes	Queja	Anulación matrícula
6 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Matrícula
7 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	PFC
13 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Matrícula
14 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Matrícula
15 de octubre de 2010	PDI	Queja	Novatadas
18 de octubre de 2010	Estudiantes	Queja	Cegeca
21 de octubre de 2010	Estudiantes	Consulta	Matrícula
25 de octubre de 2010	Estudiantes	Queja	Traslado de expediente
27 de octubre de 2010	Estudiantes	Queja	Docencia
9 de noviembre de 2010	Estudiantes	Queja	Hurto
10 noviembre de 2010	Estudiantes	Queja	Traslado de expediente
12 de noviembre de 2010	Estudiantes	Consulta	Uso de Edificios
15 de noviembre de 2010	Estudiantes	Queja	Robo
18 de noviembre de 2010	Estudiantes	Consulta	Certificado Académico
18 de noviembre de 2010	Estudiantes	Queja	Beca
19 de noviembre de	Estudiantes	Queja	Expedición de Título

2010			
27 de noviembre de 2010	Estudiantes	Queja	Docencia
30 de noviembre de 2010	Estudiantes	Consulta	Evaluación
1 de diciembre de 2010	Estudiantes	Consulta	Matrícula
7 de diciembre de 2010	Estudiantes	Queja	Docencia
10 de diciembre de 2010	Estudiantes	Consulta	Tribunal de Compensación
16 de diciembre de 2010	Estudiantes	Queja	Beca
21 de diciembre de 2010	Estudiantes	Queja	Beca
22 de diciembre de 2010	Estudiantes	Queja	Docencia
27 de diciembre de 2010	Estudiantes	Queja	Beca
11 de enero de 2011	Estudiante	Queja	Salubridad
12 de enero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
13 de enero de 2011	Estudiantes	Queja	Espacios
2 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
2 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
2 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
2 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
2 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
9 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convocatoria de Diciembre
10 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
14 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
14 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Tribunal de Compensación
18 de febrero de 2011	PDI	Queja	Desavenencia con alumna
21 de febrero de 2011	Estudiantes	Queja	Copiar en un examen
21 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Evaluación
24 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Matrícula
24 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
24 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
24 de febrero de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
1 de marzo de 2011	Estudiantes	Consulta	Tribunal por Compensación
4 de marzo de 2011	PDI	Queja	Plaza
7 de marzo de 2011	Estudiantes	Consulta	Evaluación
7 de marzo de 2011	Estudiantes	Consulta	Convalidaciones
8 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
8 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
11 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Beca
11 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Fallo de un Premio

11 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Matrícula
15 de marzo de 2011	Estudiantes	Consulta	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Consulta	Matrícula
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
17 de marzo de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación
1 de abril de 2011	Estudiantes	Queja	Docencia
5 de abril de 2011	PDI	Queja	Disciplina Académica
15 de abril de 2011	Estudiantes	Queja	Beca
17 de abril de 2011	Estudiantes	Consulta	Acceso
3 de mayo de 2011	Estudiantes	Consulta	Beca
30 de mayo de 2011	PDI	Queja	Convocatoria de Consejo de Departamento
31 de mayo de 2011	Estudiantes	Consulta	Convocatorias agotadas
17 de junio de 2011	Estudiantes	Queja	Publicación de Actas
21 de junio de 2010	Estudiantes	Queja	Reclamación de examen

## REGISTRO DE ACTUACIONES

PERÍODO: 7 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2011



INICIO	COLECTIVO	TIPOLOGIA	TEMÁTICA
7 de Julio de 2011	Estudiantes	Queja	Postgrado (Calificación de Máster)
7 de Julio de 2011	Estudiantes	Queja	Calificación
11 Julio de 2011	Estudiantes	Queja	Matrícula (Anulación)
18 de Julio de 2011	Estudiantes	Queja	Beca (Denegación)
18 de julio de 2011	Estudiantes	Queja	Devolución de Trabajo
19 Julio de 2011	Estudiantes	Queja	Postgrado (Disconformidad de calificación)
19 Julio de 2011	Estudiantes	Consulta	Docencia
21 Julio de 2011	Estudiantes	Consulta	Créditos de Libre Elección
26 Julio de 2011	Estudiantes	Consulta	Web
27 Julio de 2011	Estudiantes	Consulta	Beca
27 Julio de 2011	Estudiantes	Consulta	Evaluación (Devolución de trabajo)
27 Julio de 2011	Estudiantes	Queja	CEGECA
1 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Examen (Fecha)

9 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Matrícula (No deducción por Familia Numerosa)
14 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Calificación (Disconformidad)
14 septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Reconocimiento de Créditos
27 Septiembre de 2011	Estudiantes	Consulta	Convocatorias
27 Septiembre de 2011	Estudiantes	Consulta	Docencia (Recuperación)
28 Septiembre de 2011	Estudiantes	Consulta	Certificación Académica (Tardanza)
28 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Calificación (Disconformidad)
29 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Evaluación (Disconformidad)
30 Septiembre de 2011	Estudiantes	Queja	Adaptaciones (Disconformidad)



*Oficina del Defensor Universitario*

*Segunda planta del Edificio TORREVAILLO*  
Avenida de la Universidad s/n. ELCHE – 03202  
Teléfono 96.665.88.98 - FAX 96.665.89.86  
<http://defensor.umh.es/>  
E-mail: [defensor@umh.es](mailto:defensor@umh.es)

