UNIVERSITAS Miguel Hernández

Memoria del Defensor Universitario

CURSO ACADÉMICO 2014-2015

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Universidad Miguel Hernández de Elche

MEMORIA del DEFENSOR UNIVERSITARIO

de la UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ de ELCHE

correspondiente al CURSO ACADÉMICO **2014-15**

ÍNDICE

01 Presentación 4

02 Criterios y modo de actuación 7

03 Resúmenes de intervenciones 9

04 Recomendaciones 14

05 Objetivos y Actividades 18

06 Anexos. Tablas y gráficos 20

1.

Presentación

PRESENTACIÓN

En primer lugar, quiero comenzar esta Memoria con unas palabras de recuerdo, cariño y ánimo para el Defensor Titular durante casi todo el curso 2014-15, el profesor Dr. Ricardo Gómez Rivero, que desde el verano de 2015 está luchando contra una enfermedad y al que todos sus amigos estamos apoyando constantemente, tanto a él como a su familia, para conseguir una pronta recuperación. Un fuerte abrazo, amigo Ricardo.

En segundo lugar, agradecer al Rector su propuesta y al Claustro su aceptación como Defensor Universitario con carácter temporal desde el 18 de septiembre de 2015.

En tercer lugar, quisiera agradecer al primer Defensor de la UMH, el profesor Dr. Jorge Mataix Beneyto, su disponibilidad permanente para poder recibir sus sabios consejos, como uno de los pioneros que es, de los Defensores Universitarios de España.

Los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche en su título séptimo definen la figura del Defensor Universitario en su artículo 131.

El Defensor de la Comunidad Universitaria es el miembro de la Comunidad Universitaria comisionado por la UMH, a través de su elección por el Claustro Universitario, para velar por el respeto y protección de los derechos e intereses legítimos de los miembros de la misma y el cumplimiento de los Estatutos, a través de la supervisión de todas las actividades de la Universidad. Ejercerá sus funciones con autonomía e imparcialidad, sin sujetarse a mandato imperativo alguno, y no recibirá instrucciones de ningún órgano de gobierno y representación de la Universidad.

Según el artículo 133 de los Estatutos de la UMH las funciones del Defensor Universitario más significativas son el recibir las quejas que le someta cualquier miembro identificado de la Comunidad Universitaria, o sin identificar a través de los miembros de los órganos colegiados que le representen; y efectuar las propuestas que considere oportuno para la adecuada solución de los casos que se pongan en su conocimiento.

Además el artículo 133 de los Estatutos de la Universidad Miguel Hernández de Elche 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.

Además, existe un Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario, el cual prescribe el informe debe elaborarse por cursos académicos y se pueden incorporar las recomendaciones y sugerencias tendentes a mejorar los servicios universitarios.

Esta Memoria, como las anteriores, persigue como objetivo prioritario la brevedad y claridad e intenta evitar en la medida de lo posible la descripción farragosa y detallada de las múltiples y heterogéneas actuaciones realizadas en el Curso Académico.

La 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.

Aquí se describen las actividades realizadas en la Oficina y está estructurada en los siguientes apartados: criterios y modos de actuación; resumen de intervenciones y casos significativos; recomendaciones, actividades y los inevitables anexos.

Finalmente, quisiera agradecer a la secretaria de la Oficina del Defensor Universitario, María Jesús Lázaro, por su excelente predisposición y ayuda desde el primer día para poder mantener la Defensoría en marcha sin ninguna pausa. Deseo destacar su disposición incondicional para orientar y ayudar a todas las personas que se han dirigido a la Oficina del Defensor. Agradecimiento que hago extensivo a Juan Carlos Rodríguez Vidal, que se ha encargado de la estructura y diseño de esta Memoria.

2.

Criterios y modos de actuación

CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

En el Curso Académico que acaba de finalizar se ha ido consolidando 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 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 se ha guiado por la normativa contenida en el Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario.

3.

Resúmenes de intervenciones

RESÚMENES DE INTERVENCIONES

Como se sabe, los procedimientos de actuación de la Oficina puede revestir la forma de consulta, de queja o de mediación.

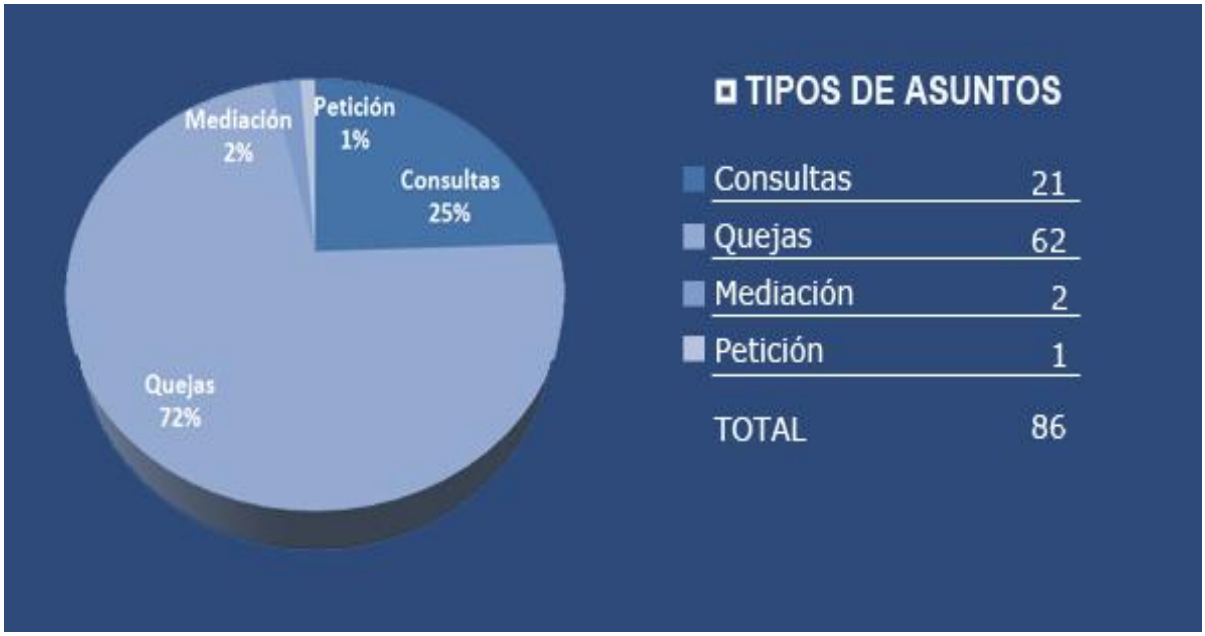
La consulta atiende al doble objetivo de orientar o dar consejo sobre algún tema, relacionado con actuaciones de los diferentes órganos o servicios de la Universidad, así como en otros ámbitos de la vida universitaria.

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 2014-2015, se han gestionado 86 asuntos, de ellos 62 fueron quejas, 21 consultas, 2 mediaciones y una petición.

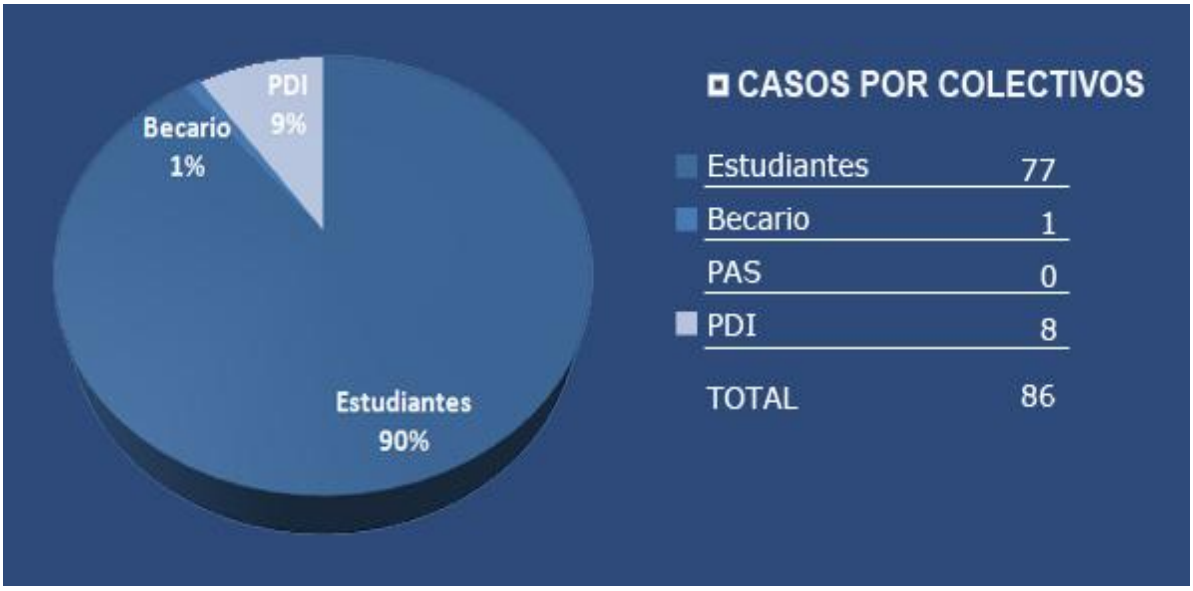


Suponen una disminución del 28% respecto al curso 2013-2014 en el que se gestionaron 120 asuntos.

Esto significa que la universidad en general ha mejorado su funcionamiento en este último curso y, por tanto, la comunidad universitaria ha tenido menos necesidad de acudir al Defensor Universitario para resolver sus problemas.

El colectivo universitario que más ha pedido la actuación del Defensor Universitario ha sido el de estudiantes con un 92% de los casos. Los temas que más problemas han generado han sido los siguientes: en primer lugar los exámenes, tanto en calificaciones como en revisiones, con un 36% de los casos totales; en segundo lugar, la administración de la matriculación de las asignaturas con un 21% y, en tercer lugar, los reconocimientos y convalidaciones de asignaturas con un 9%.

El colectivo de Personal Docente e Investigador ha solicitado la intervención del Defensor Universitario en 8 ocasiones, lo que representa el 8% del total de actuaciones, siendo las elecciones el tema que más actuaciones generó con 4.



Durante el curso académico 2014-15 se han aprobado tres normativas por el Consejo de Gobierno que reiteradamente habían sido solicitadas por el Defensor Universitario:

1. **Normativa de Evaluación de los Estudiantes de la Universidad Miguel Hernández de Elche.**

Aprobada por el Consejo de Gobierno, reunido en sesión de 27 de julio de 2015. Esta normativa deroga el Reglamento de Evaluación de Estudiantes de la Universidad Miguel Hernández de fecha 16 de enero de 2001 y sus modificaciones posteriores. Es una normativa que necesitaba actualizarse a los planteamientos del Plan Bolonia y que, como novedad más importante, presenta la inclusión de la evaluación por compensación curricular, tan reclamada por los estudiantes y por los anteriores Defensores Universitarios de la Universidad Miguel Hernández.

2. **Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de conflictos interpersonales y acoso psicológico en el trabajo de la Universidad Miguel Hernández.**

Reclamado por el Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández desde hace varios cursos.

3. **Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo o por orientación sexual de la Universidad Miguel Hernández.**

También reclamado por el Defensor Universitario de la Universidad Miguel Hernández desde hace varios cursos.

4.

Recomendaciones

RECOMENDACIONES

En el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que se celebró en la Universidad Europea de Madrid, se abordaron tres temas que los Defensores Universitarios españoles consideramos son los que están generando actualmente nuevos problemas y de los que surgen varias recomendaciones:

1. **Problemática de los Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster.**

2. **Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.**

3. **Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica.**

A continuación se comentan sucintamente las conclusiones más importantes y las respectivas recomendaciones respecto a esos tres temas que creo conveniente trasladar a la Comunidad Universitaria; por si consideran conveniente acometer las reformas precisas que, sin duda, podrían redundar en un mejor funcionamiento de la Universidad.

La problemática sobre los Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster es muy variada en las universidades españolas. Aquellas universidades que disponían de titulaciones técnicas en las cuales había una tradición de elaborar Trabajos Fin de Carrera o Proyectos Fin de Carrera han podido gestionar más ágilmente este tema, aunque las Facultades o Escuelas de las mismas que no los tenían han tenido muchos problemas.

Algunas grandes universidades españolas, ante la avalancha de problemas que están generando los Trabajo Fin de Grado y los Trabajos

Fin de Máster, están planteándose el reclamar al Ministerio una reforma que los elimine pues consideran que la idea era buena pero se ha hecho sin medios o con menos medios de los esperados. Existen grandes diferencias en la gestión interna pero que no generan ningún agravio entre universidades, excepto la gestión de las matrículas de honor que varía mucho entre las distintas universidades. Una normativa del Ministerio que aclarase este tema sería necesaria para evitar agravios comparativos entre estudiantes de distintas universidades. He de decir que una vez oídas los problemas de muchas universidades españolas, en la Universidad Miguel Hernández la gestión interna está bastante bien regulada. Además el Vicerrectorado de Estudios ha generado recientemente una aplicación para su gestión que seguramente agilizará el proceso.

Respecto al Derecho de Petición la ponencia del encuentro comenzaba con el siguiente párrafo: "*Un buen número de personas que se acercan a las defensorías lo hace tras haber presentado recursos o escritos ante distintas instancias (Direcciones de Centros, Vicerrectorados, servicios de diversa índole…) y no haber obtenido respuesta pasados unos plazos más que razonables (pueden ser 4 meses, 6 meses, un año…). Esta es una queja con la que los defensores universitarios nos topamos de forma recurrente*". Mi experiencia y la de los anteriores Defensores Universitarios de la Universidad Miguel Hernández es que en nuestra universidad esto ha sucedido en escasísimos casos. Hasta ahora nuestra comunidad universitaria en cuanto recibe notificación de petición de informe por este Defensor, que según el artículo 14 del Reglamento de la Oficina del Defensor Universitario es de 15 días hábiles, nadie me ha fallado en el plazo de contestación. No me queda más que agradecer a todos aquellos a miembros de la comunidad universitaria de la Universidad Miguel Hernández la colaboración con este Defensor Universitario que redunda en una imagen de buena calidad de nuestra universidad.

Finalmente, en relación a las "Sanciones disciplinarias y seguridad jurídica" es un tema recurrente en las reuniones de Defensores Universitarios, ya que la normativa vigente es un Reglamento de 1954. En el Estatuto del Estudiante Universitario de 2010 se reglamentaba su redacción y se llegó a elaborar un borrador de decreto. Los Defensores Universitarios españoles llevan insistiendo desde entonces la promulgación de alguna norma que regule la convivencia universitaria. Mientras tanto, algunas universidades, como la Universidad Carlos III de Madrid han elaborado un documento denominado "Guía de buenas prácticas" que firman todos los estudiantes como que tienen conocimiento de las mismas y en la que se dan unas recomendaciones de comportamiento de los estudiantes en clase, en la realización de exámenes y en las instalaciones de la Universidad. Recomiendo a los órganos responsables de la Universidad Miguel Hernández que estudie la posibilidad de poner en marcha alguna iniciativa similar a la de la Universidad Carlos III de Madrid mientras se publica el reglamento correspondiente.

5.

Objetivos y actividades

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

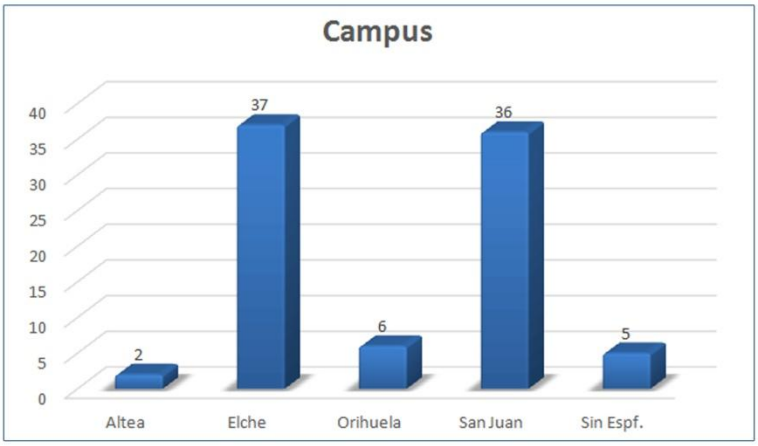
En el curso académico 2014-2015 se han cumplido los objetivos que se señalaron en la memoria anterior, como han sido la reunión con diversos órganos de dirección de la Universidad, así como abreviar el tiempo de resolución de las quejas y consultas.

6.

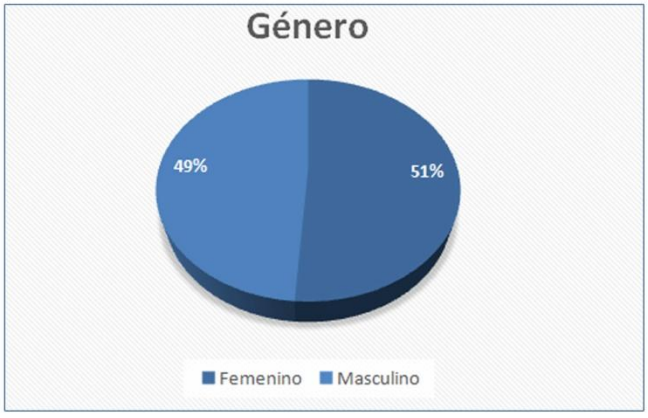
Anexos.
Tablas y gráficos

Colectivo	Nº Casos
Estudiantes	77
Becario	1
PAS	
PDI	8
Total	**86**

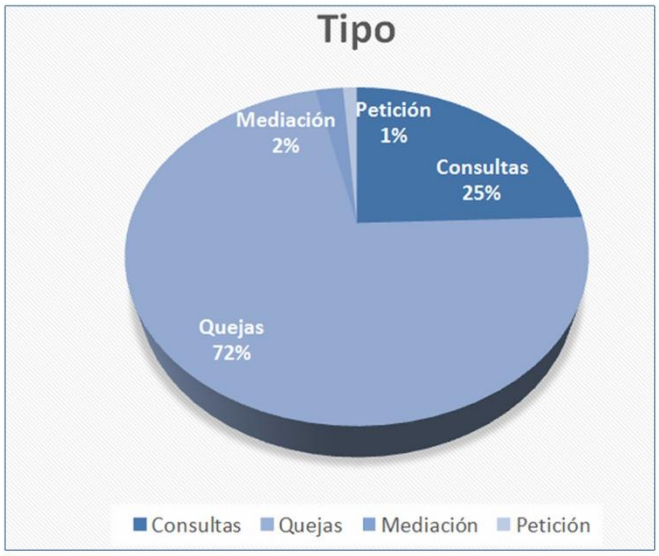
Campus	Nº Casos
Altea	2
Elche	37
Orihuela	6
San Juan	36
Sin Espf.	5
Total	**86**



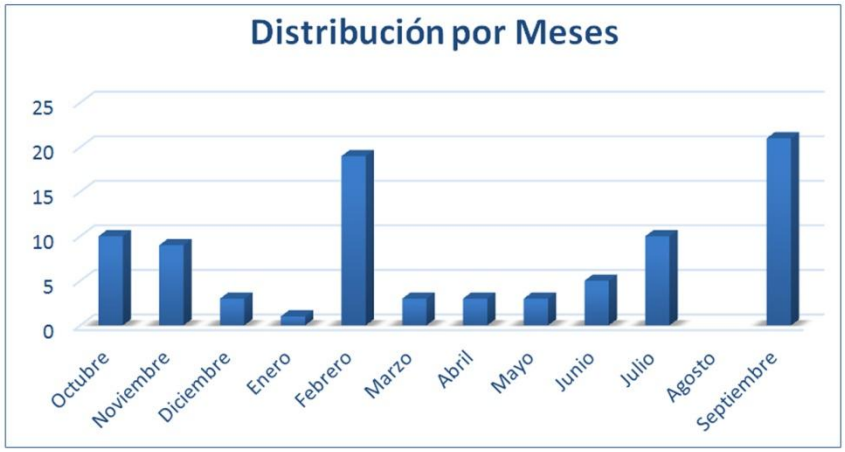
Género	Nº Casos
Femenino	44
Masculino	42
Total	**86**



Tipo	Nº Casos
Consultas	21
Quejas	62
Mediación	2
Petición	1
Total	**86**



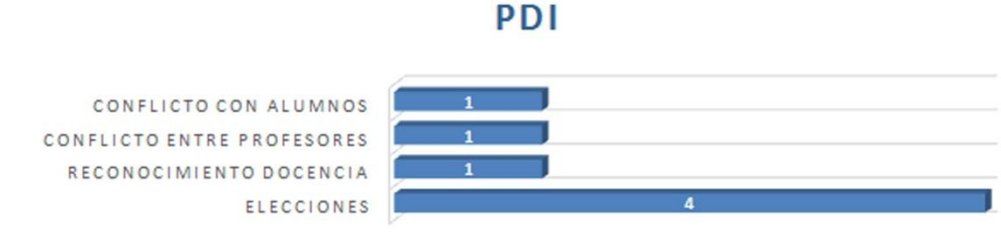
Mes	Nº Casos
Octubre	10
Noviembre	9
Diciembre	3
Enero	1
Febrero	19
Marzo	3
Abril	3
Mayo	3
Junio	5
Julio	10
Agosto	
Septiembre	21
Total	**86**



2014-2015 ASUNTOS DEFENSOR UNIVERSITARIO	TOTAL 86	% TOTAL
ESTUDIANTES	**79**	**92%**
REVISION EXAMENES Y CALIFICACIONES	**31**	**36%**
ADMINISTRACIÓN MATRICULA ASIGNATURAS	**18**	**21%**
RECONOCIMIENTOS Y CONVALIDACIONES	**8**	**9%**
EXTINCION DE ESTUDIOS	**5**	**6%**
TRATO MALO PROFESOR	**4**	**5%**
BECAS	**3**	**3%**
PRÁCTICAS EXTERNAS	**2**	**2%**
INTERCAMBIO ESTUDIANTES	**2**	**2%**
MALA DOCENCIA PROFESORES	**2**	**2%**
PROBLEMAS CON ENFERMEDADES	**2**	**2%**
ACCESO A TITULOS	**1**	**1%**
SERVICIOS EXTERNOS UMH	**1**	**1%**

PDI	**7**	**8%**
ELECCIONES	**4**	**5%**
RECONOCIMIENTO DOCENCIA	**1**	**1%**
CONFLICTO ENTRE PROFESORES	**1**	**1%**
CONFLICTO CON ALUMNOS	**1**	**1%**

PAS	**0**	**0%**



UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ de ELCHE

DEFENSOR UNIVERSITARIO
FRANCISCO JOSÉ DEL CAMPO GOMIS

Oficina del DEFENSOR UNIVERSITARIO
Edificio TORREVAILLO
Avenida de la Universidad s/n.
ELCHE - 03202

Teléfono. +34 966 658 898
Web. http://defensor.umh.es
E-mail. defensor@umh.es

Memoria del Defensor Universitario 2014-15

Universidad Miguel Hernández de Elche