

Memoria del Defensor Universitario

Memoria del Defensor Universitario Curso 2015/16

Índice Memoria

1.- Presentación	3
2.- Objetivos y Actividades	5
3.- Resumen de Actividades	10
4.- Criterios y Modos de Actuación	16
5.- Acciones Significativas.....	28
6.- Recomendaciones.....	39



1

Presentación



El artículo 133 de los Estatutos de la UMH en su apartado 4 contempla que anualmente y en una sesión extraordinaria y conjunta del Claustro Universitario y del Consejo de Gobierno, el Defensor Universitario presentará una memoria que recoja sus actuaciones. Tras ello, el Claustro Universitario podrá aprobar propuestas relativas a alguno de los elementos del mismo que tendrán carácter vinculante.

La presente memoria, que recoge las actuaciones realizadas en el Curso Académico 2015-16 y está disponible para la comunidad universitaria en la web del defensor Universitario, se estructura en los siguientes apartados: objetivos y actividades, resumen de intervenciones, criterios y modos de actuación, asuntos significativos y recomendaciones.

Quisiera agradecer a la secretaria de la Defensoría Universitaria, María Jesús Lázaro, su excelente predisposición incondicional para orientar y ayudar a todas las personas que se han dirigido al Defensor. Este agradecimiento lo hago extensivo a Juan Carlos Rodríguez Vidal, que se ha encargado tanto del diseño gráfico de esta memoria como del nuevo blog de la Defensoría.





2

Objetivos y actividades



El Curso Académico 2015/16 ha sido el primero en el cual he ejercido como Defensor Universitario durante el curso completo.

En diciembre de 2015 planteé al Claustro de la UMH mis **objetivos** como Defensor Universitario en el caso de ser elegido para el periodo 2015-2019 y que fueron los siguientes:

- 1) Mejorar los procedimientos de gestión de la Defensoría y su relación con los poderes ejecutivos de la Universidad.
- 2) Minimizar los tiempos de respuestas a los escritos.
- 3) Actualizar la página web de la Defensoría.
- 4) Realizar una campaña anual de difusión de la figura del Defensor Universitario, fundamentalmente entre los estudiantes.
- 5) Realizar una Encuesta de Satisfacción del Servicio Prestado por la Defensoría.
- 6) Prestar una atención especial a los problemas de adaptación de los estudiantes a la vida universitaria.

Para mejorar los procedimientos de gestión de la Defensoría, tal como indica el **objetivo 1**, he procedido a realizar las gestiones oportunas ante el Consejo de Gobierno de la Universidad para adaptar la regulación del Reglamento del Defensor Universitario a lo establecido en los artículos 131 a 133 de los Estatutos de la UMH redactados según el Decreto 105/2012 del Consell por el que se aprueba su modificación. En la sesión del pasado 30 de noviembre de 2016 se aprobó la nueva redacción del Reglamento del Defensor Universitario de la UMH que está disponible en la web.

En relación tanto con la mejora de los procedimientos de gestión señalados en el **objetivo 1** como con la difusión de la figura del Defensor Universitario indicada en el **objetivo 4** he procedido a cambiar la ubicación del Defensor Universitario dentro de la

página web de la UMH. Anteriormente para encontrar al Defensor Universitario había que ir al apartado “Organización” y entrar en el subapartado “Órganos colegiados unipersonales” en donde aparecía junto con el rector, vicerrectores, directores de centro y de departamento; lo que, desde mi punto de vista, chocaba con los principios de independencia y de neutralidad inherentes a la figura del Defensor. Ahora el Defensor Universitario se encuentra en otra posición en la web más acorde con dichos principios; concretamente en el apartado “Organización” pero en el subapartado “Otras estructuras”, junto a la Delegación General de Estudiantes, los Órganos de representación laboral y la Representación sindical.

Se ha realizado una actualización de los contenidos del blog del Defensor Universitario en la web de la UMH, cumpliendo el **objetivo 3**, para adaptarla a los Estatutos del 2012 y al nuevo Reglamento del Defensor Universitario, tanto en castellano como en valenciano, y se está en estos momentos traduciendo al inglés.

También se han mejorado en la web los procedimientos de gestión de la Defensoría, tal como indica el **objetivo 1**. El cambio más importante en la relación diaria con los posibles usuarios de la Defensoría ha sido la creación de un “formulario”, el cual debe utilizar preferentemente cualquier persona que requiera de la actuación del Defensor Universitario.

Anteriormente los usuarios enviaban un email, que en la mayoría de los casos adolecía de falta de información del demandante y del problema que ponía en conocimiento, lo que suponía normalmente un retraso en la gestión de la petición al tener que volver a contactar con dicha persona para que mejorara su información. Con el nuevo sistema la mayoría de las veces al recibir el formulario de la web se puede comenzar rápidamente a estudiar el asunto.



Con el fin de cumplir con los **objetivos 1 y 4** me he dado a conocer a la Comunidad Universitaria mediante la organización de reuniones en las sedes de Altea, Elx, Sant Joan d'Alacant, Orihuela-Desamparados y Orihuela-Salesas con los cargos electos de profesores (Directores de Centro y Directores de Departamentos), con los coordinadores de los CEGECA y con los representantes de estudiantes. En esta línea se ha generado un documento titulado "7 preguntas sobre el Defensor Universitario de la UMH" al que podían acceder fácilmente los estudiantes junto a la documentación virtual de la matrícula.

Para poder valorar el **objetivo 2** de minimizar los tiempos de respuestas a los escritos se ha procedido, por primera vez en la Defensoría Universitaria de la UMH, a llevar un control de tiempos por parte de la secretaria del Defensor Universitario y cuyos resultados se exponen en el apartado 4 de la presente memoria.

Para cumplir con el **objetivo 5** se ha realizado una Encuesta de Satisfacción del Servicio Prestado por la Defensoría y cuyos resultados se exponen en el apartado 5 de esta memoria.

Finalmente, en relación al **objetivo 6** ha habido varios asuntos sobre problemas de adaptación a la vida universitaria tanto desde el punto de vista académico como económico. Este Defensor los ha puesto rápidamente en conocimiento del órgano de gobierno correspondiente para que se atendieran de la mejor manera posible a los estudiantes afectados.

En el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, que se celebró en noviembre de 2015 en la Universidad de Córdoba se trataron 3 temas: la mediación, el acoso sexual o por razón de sexo y la transparencia.

A continuación comento los aspectos más destacados de los mismos:



1. Respecto a la mediación se incidió en que reduce la litigiosidad formal y mejora la eficacia en cuanto al procedimiento al hacerlo más ágil; por lo que los Defensores Universitarios que tenemos dicha función debemos intentar utilizarla al máximo para evitar la judicialización de la universidad.



2. Respecto al acoso sexual o por razón de sexo se comentó que no todas las universidades tienen un protocolo estipulado, por lo que la UMH está en una situación muy avanzada.



3. Respecto a la transparencia universitaria se comentó que las universidades son cada vez más conscientes que deben ser lo más transparente posibles.





3

Resumen de Actividades



El artículo 133, en sus apartados 1, 2 y 3, regula las funciones del Defensor Universitario más significativas que 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 el efectuar las propuestas que considere oportuno para la adecuada solución de los casos que se pongan en su conocimiento.

Además en el Reglamento del Defensor Universitario se detallan otras intervenciones que puede realizar como son las consultas, cuando alguien se dirige al Defensor en busca de consejo sobre un asunto, o la mediación, cuando se solicita su intervención para mediar en la solución de un conflicto.

Durante el curso académico 2015-16 se han **gestionado** 103 asuntos, de ellos 73 fueron quejas y 30 consultas (figura 1).

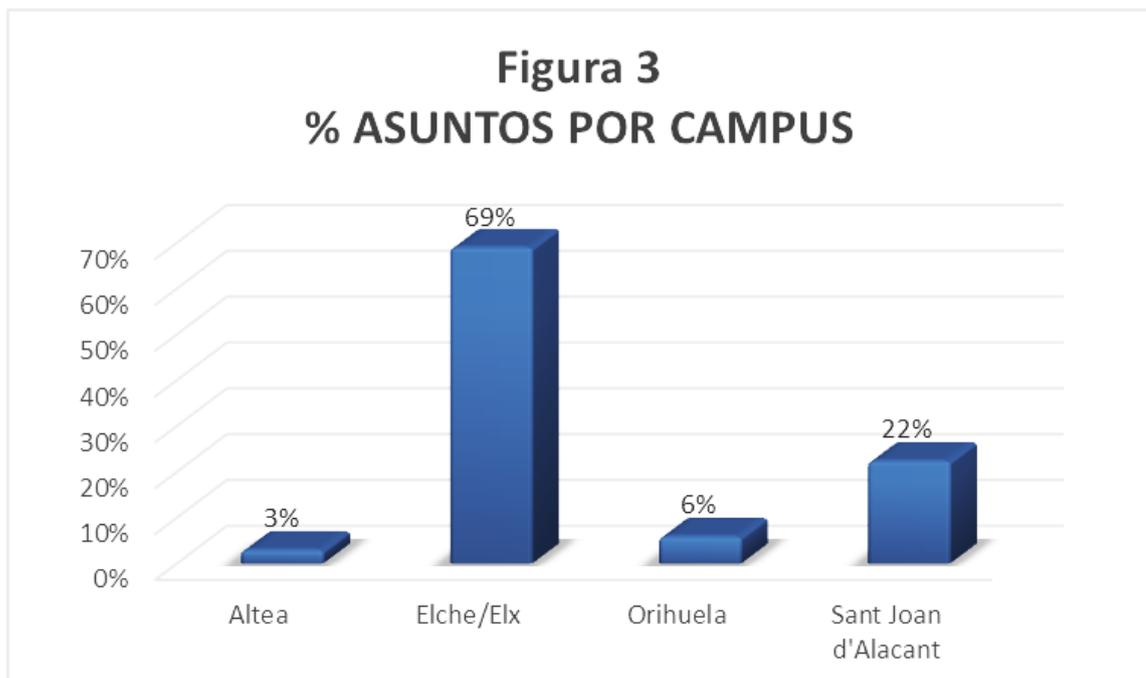
Suponen un aumento del 20% respecto al curso 2014-15 en el que se despacharon 86, pero una cantidad inferior en un 16% a la del curso 2013/14 en el que se tramitaron 120 asuntos.



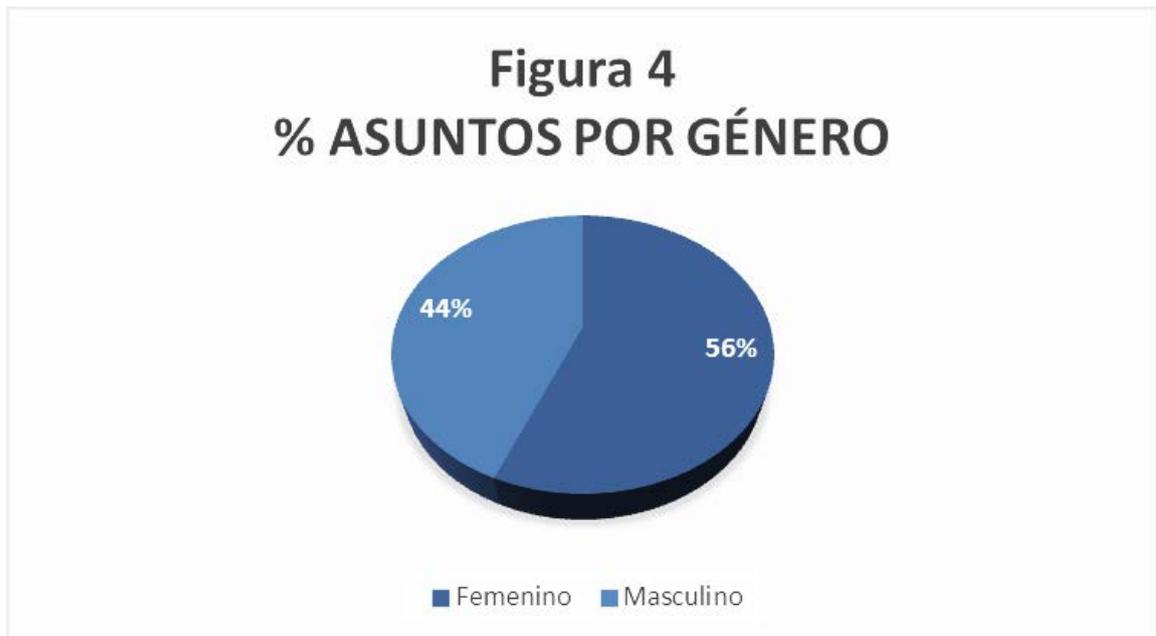
Los **meses** en los que más asuntos se han recibido en la Defensoría han sido octubre (17%), abril (16%) y septiembre (13%) (figura 2).



El **campus** de donde más proceden los asuntos es el de Elche/Elx (69%), seguido de Sant Joan d'Alacant (22%), Orihuela (6%) y, por último, Altea (3%) (figura 3); siendo una distribución que corresponde claramente a la estructura de la universidad.



Por **género** la distribución ha sido del 56% de los asuntos provienen de mujeres y el 44% de hombres (figura 4), siendo un poco mayor la proporción de mujeres respecto al porcentaje de estudiantes femeninas de la UMH (51%).

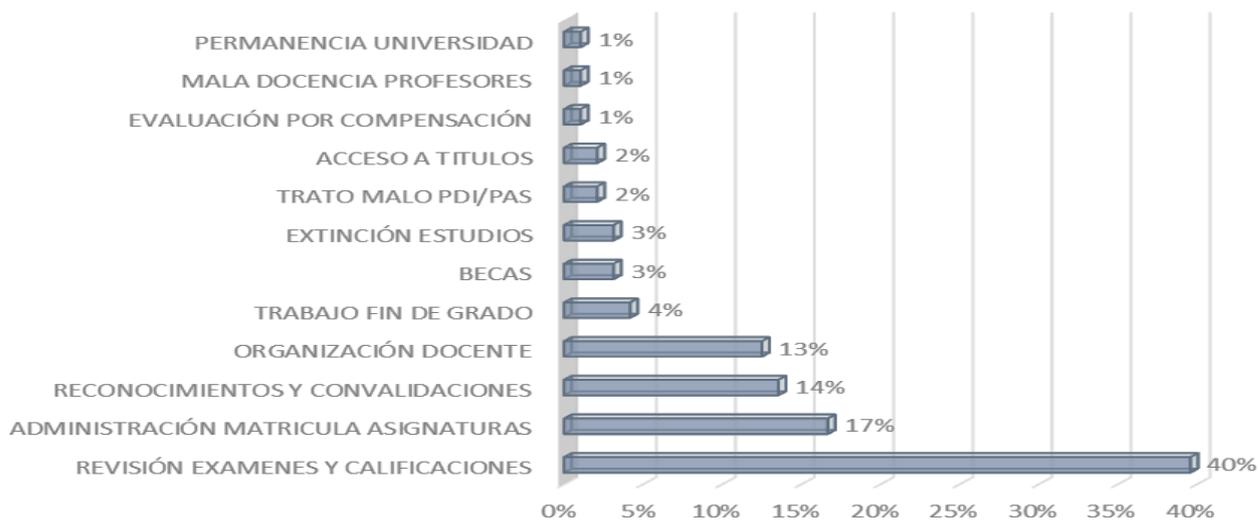


El **colectivo universitario** que más ha pedido la actuación del Defensor Universitario ha sido el de estudiantes con un 93% de los asuntos (figura 5).

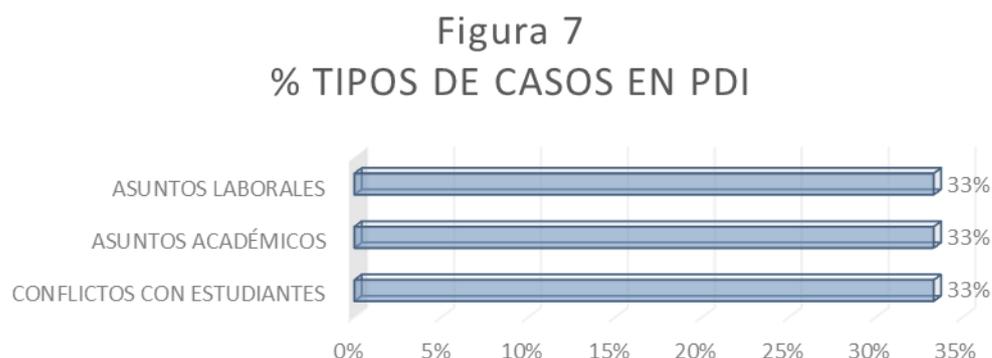


Los **temas** que más asuntos han generado entre los estudiantes han sido los siguientes (figura 6): en primer lugar los exámenes, tanto en calificaciones como en revisiones, con un 40%; en segundo lugar, la administración de la matriculación de las asignaturas con un 17%; y en tercer lugar, los reconocimientos y convalidaciones de asignaturas y las incidencias relativas a la organización de la docencia, ambos con un 13%. El resto de asuntos no sobrepasan el 4% de los casos totales de los estudiantes.

Figura 6
% TIPOS DE CASOS EN ESTUDIANTES



El **colectivo de Personal Docente e Investigador** ha solicitado la intervención del Defensor Universitario en 6 ocasiones, lo que representa el 8% del total de actuaciones (figura 5). Los asuntos han sido en igual número de 2 para los temas referentes a los conflictos con estudiantes, a los asuntos académicos y a los asuntos laborales (figura 7).



Respecto al **Personal de Administración y Servicios** solo hubo un caso referente a un asunto laboral.

No ha habido ningún asunto formal de “mediación” pero en muchos de los asuntos tratados se ha realizado una mediación entre las partes con el fin de buscar una solución al problema, aunque cuál fue mi sorpresa que en un caso que intenté mediar entre un profesor y un estudiante, éste último rechazó mis servicios y dio como solución que el profesor le denunciara en el juzgado.

Este Defensor siempre intentará no judicializar la vida universitaria pero, a veces, como en este caso la tarea resulta imposible.



4

Criterios y Modos de Actuación



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.

Hemos de ser conscientes que nuestra dedicación y ejemplo diario sirven de referencia a nuestros estudiantes que posteriormente se integrarán en las responsabilidades que la sociedad les demande y, por lo tanto, debemos esforzarnos en mejorar nuestra universidad día a día, tanto desde el punto de vista académico como humano.

En cuanto al modo de actuación me he regido fundamentalmente por los Estatutos de la UMH y el Reglamento del Defensor Universitario vigentes.

 He procurado siempre cumplir con los cometidos más importantes de la figura del Defensor Universitario. En primer lugar, *como garante de los derechos y libertades que regulan nuestra convivencia*; en segundo lugar, *como ámbito de solución de conflictos mediante la mediación*; y, en tercer lugar, *sugiriendo y recomendando aquellas actuaciones que pueden ser objeto de mejora*. Y siempre procurando actuar con la independencia y neutralidad inherente al cargo.

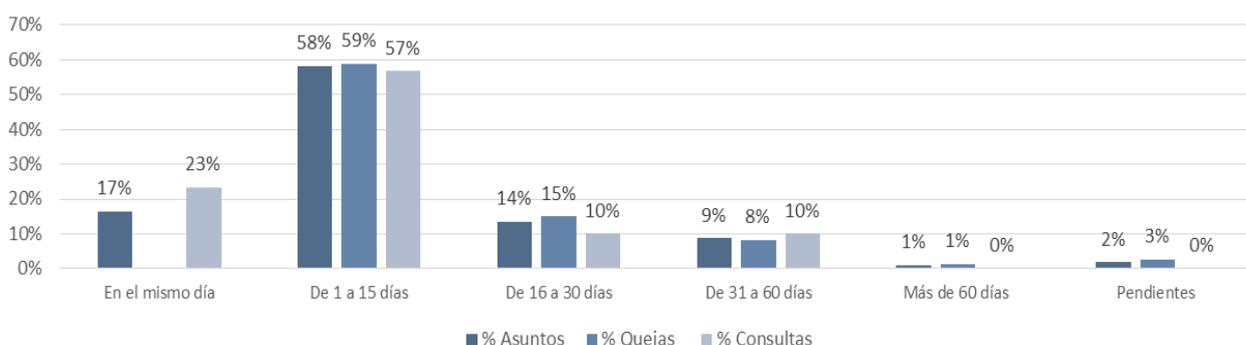
Para mí, y así lo declaré en mi primera memoria como Defensor Universitario del curso pasado, es muy importante el lado humano de la institución universitaria. Muchas veces los asuntos que llegan a la Defensoría van asociados a situaciones de angustia personal que hemos intentado minimizar dentro de nuestras posibilidades. Para ello el artículo 131 de los Estatutos de la UMH, en su apartado 3, indica que el Defensor deberá actuar con la mayor celeridad que cada caso permita y, en consecuencia, se han intentado resolver lo más brevemente posible los asuntos tratados para así también tratar de cumplir con el objetivo 2 comprometido.

Con ese fin, durante el curso académico 2015-16 se ha realizado por primera vez en esta Defensoría un **control de días hábiles de resolución de los asuntos** cuyos resultados se exponen en la figura 8.

Esta Defensoría ha resuelto el 17% de los asuntos el mismo día y el 58% en menos de 15 días; lo que significa que el 75% de los asuntos se han resuelto en menos de 15 días. Entre 16 y 30 días se han resuelto el 14%, entre 31 y 60 días el 9% y más de 60 días el 1%. Solo permanecen pendientes de resolución 2 asuntos que representan el 2% del total.

Como cabría esperar la resolución de las consultas ha sido mucho más rápida que la de las quejas, de tal modo que el 80% de las consultas se han resuelto en menos de 15 días hábiles, mientras que en ese periodo las quejas resueltas han sido un 7% menos.

Figura 8
% ASUNTOS POR DÍAS HÁBILES DE RESOLUCIÓN



Para saber si hemos actuado con celeridad o no la única referencia que disponemos es el compararnos con otras universidades. La Defensoría Universitaria de la Universidad de Alcalá en el curso 2014/15 resolvió el 70% de los casos en menos de 15 días, lo que significa que han sido un poco más lentos que la Defensoría de la UMH; aunque tienen un 50% más de casos (148) y 28.000 estudiantes, pero con más medios humanos pues el Defensor Universitario cuenta con dos adjuntos.

Por lo tanto, creo que hemos cumplido el **objetivo 2** de minimizar los tiempos de respuesta a los escritos, aunque siempre es mejorable.

También deseo aclarar que este Defensor **garantiza la confidencialidad de los asuntos tratados**, de tal modo que, por ejemplo, en los expedientes que relata o hace referencia esta memoria se omite cualquier dato que sirva para identificar a personas, centros u órganos universitarios. Además todos los asuntos comentados aparecen en masculino, con el fin de no dar información sobre el género de la persona a la que se atendió.

En este aspecto he de comentar que la confidencialidad debe ser mantenida por todos los implicados en cualquier asunto que se trate en la Defensoría. A veces me he sorprendido como por los pasillos de la Universidad me preguntaban temas confidenciales relativos a mi actividad; por ejemplo, si alguna persona había ido a verme con un tema o si tenía que hablar con ella de algún asunto de la Defensoría. Ante esa actitud “cotilla” yo les contestaba amablemente que “no sé de qué me estás hablando, los asuntos son confidenciales”. Por favor, seamos respetuosos con la confidencialidad.

He procurado mantener el principio de máxima accesibilidad para todos los miembros de la Comunidad Universitaria, haciéndolo extensivo a todos aquellos que tienen alguna relación con nuestra universidad, aunque no sean parte del censo electoral; por ejemplo, estudiantes de títulos propios, futuros estudiantes que han solicitado una admisión,...

Además, siempre he intentado actuar con el máximo respeto a esas personas que han acudido al Defensor Universitario en busca de una resolución a un problema que, a veces, afectaban gravemente a su vida personal.

Por lo tanto, no entiendo la sorpresa de un miembro de la comunidad universitaria cuando al ser llamado a consultas por este Defensor lo primero que me dijo fue que “quién tiene interés por este estudiante”. Evidentemente, es este Defensor quien tiene interés por todas las personas que me piden amparo y, como le dije a esa persona, “con el mismo interés que si fueras tú quien necesitara mi ayuda”.

El Defensor Universitario debe pretender la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, lo que me ha llevado a veces a adoptar posturas críticas, pero a la vez constructivas, en algunos asuntos que han requerido por mi parte rectificaciones en las decisiones de los responsables implicados. Todo ello dentro del máximo respeto y la mayor lealtad institucional a los órganos, servicios o personas implicadas.

He de reconocer que me siento bastante satisfecho por el grado de colaboración que he encontrado por parte de todos los cargos académicos y responsables administrativos de la UMH y, por lo tanto, quiero agradecer públicamente a todos ellos su colaboración, en especial al Vicerrectorado de Estudiantes y Deporte, al Vicerrectorado de Estudios y al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales; así como al Servicio de Gestión de Estudios, a la Oficina de Atención al Estudiante con Discapacidad, a la Oficina de Relaciones Internacionales y a los CEGECAs.

No quiero olvidarme de todos aquellos PDI, PAS y estudiantes a los cuales les he tenido que convocar o pedir información y que han contribuido amablemente a la resolución de los asuntos. Esa colaboración se ha cuantificado en que, excepto en un caso, todos los informes que he solicitado han cumplido el plazo máximo de 15 días de respuesta dados por el Reglamento de la Defensoría Universitaria y que todas las resoluciones en que solicitaba alguna rectificación, excepto una, han sido asumidas.

Finalmente quiero exponerles que a veces he experimentado durante este curso lo que algunos de los Defensores veteranos me comentaron en mi primera reunión en la Conferencia de Defensores Universitarios, *la “frustración del Defensor”*.

Dicha sensación la he tenido en varios momentos y permítanme que se las comente a modo de reflexión:

- **Primera:**

Cuando no he podido dar una respuesta positiva a un asunto que se ha planteado, ya sea por imposibilidad legal, aunque parezca que es de justicia, o por no haber sabido encontrar una solución. Espero que me disculpen esas personas, pero quiero que sepan que este Defensor siempre ha tratado de buscar cualquier interpretación de las normas que pudiera solucionar el problema.

- **Segunda:**

Cuando he recomendado a alguna persona el rectificar una actuación que yo entendía que no se ajustaba a derecho y he tenido su negativa como respuesta. Esto solo me ha pasado en dos casos y, ante ello, mi actuación ha sido invocar el artículo 16 del Reglamento del Defensor Universitario que dice: “cuando de las actuaciones practicadas se desprenda que la queja ha sido originada presumiblemente por el abuso, arbitrariedad, discriminación, error, negligencia u omisión de un miembro de la comunidad universitaria, el Defensor Universitario podrá dirigirse al mismo para hacerle constar su recomendación, sin perjuicio trasladar dicho criterio al superior jerárquico correspondiente, con las sugerencias que estime oportunas”. He de decir que los superiores en ambos casos me han actuado siguiendo mis sugerencias, por lo que les agradezco

enormemente su comprensión y compromiso con los valores de la institución del Defensor Universitario.

- **Tercera:**

Cuando de mis actuaciones en la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria se me ha acusado, sin fundamento legal alguno, de incumplir las normas que rigen la Defensoría Universitaria. Permítanme comentarles sucintamente este punto pues lo considero muy importante. Un profesor en un escrito realizó diversas acusaciones contra este Defensor por la gestión de un asunto académico gestionado tras una consulta de un estudiante sobre la evaluación por compensación curricular de una asignatura. Para aclarar esas acusaciones, y ya que “no hay quien defienda al Defensor”, solicité un informe al Servicio Jurídico de la Universidad el cual ratificó que mis actuaciones habían sido ajustadas a derecho. Creo que ese profesor no entiende qué es la institución del Defensor Universitario pues es respetable que él pueda entender que yo esté equivocado, que me puede pasar alguna vez porque soy humano como él, pero creo que con tomar su decisión hubiera sido suficiente ya que según el artículo 131 de los Estatutos de la UMH, en su apartado 3, el Defensor Universitario no puede ser expedientado ni sancionado por razón de los actos que realice en el ejercicio de las competencias propias de su cargo, por lo que cualquier ataque al Defensor Universitario es meramente gratuito.

- **Cuarta:**

Cuando me entero por la prensa que algún miembro de la comunidad universitaria ha visto lesionado sus derechos y, en vez de acudir al Defensor Universitario, prefiere utilizar las redes sociales para hacer público ese problema.

Evidentemente las funciones del Defensor Universitario quedan dañadas por lo comentado anteriormente y generan cierta “frustración”, pero por ello este Defensor no se va a amilanar ante ciertas amenazas ni va a dejar de trabajar con el fin de defender los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y con ello mejorar la calidad del servicio público que presta la Universidad Miguel Hernández.

Finalmente, para tener una mejora continua en estos criterios de actuación es muy importante tener una retroalimentación de aquellas personas que han requerido la intervención del Defensor Universitario. Con este fin, y por primera vez en la Defensoría Universitaria de la UMH, se ha realizado una **“Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Defensoría Universitaria de la UMH”**.

Se enviaron por correo postal 51 encuestas (del resto no pudimos conseguir la dirección al no tener en funcionamiento el formulario de la web) y contestaron 8. Por lo tanto, la muestra no es representativa y, más bien, debemos considerarla como un pre-test. No obstante, voy a continuación a comentar los resultados para que se conozca qué tipo de encuesta se ha realizado y se va a ir comparando con una similar realizada en la Universidad de Alcalá a 79 personas en el curso 2014/15 con un grado de respuesta del 37,5%.

El 100% de los que contestaron la encuesta fueron estudiantes (figura 9) y conocieron la existencia del Defensor Universitario principalmente por la publicidad (37%), por el propio Defensor (25%), por internet (25%) y por los compañeros (13%) (figura 10).

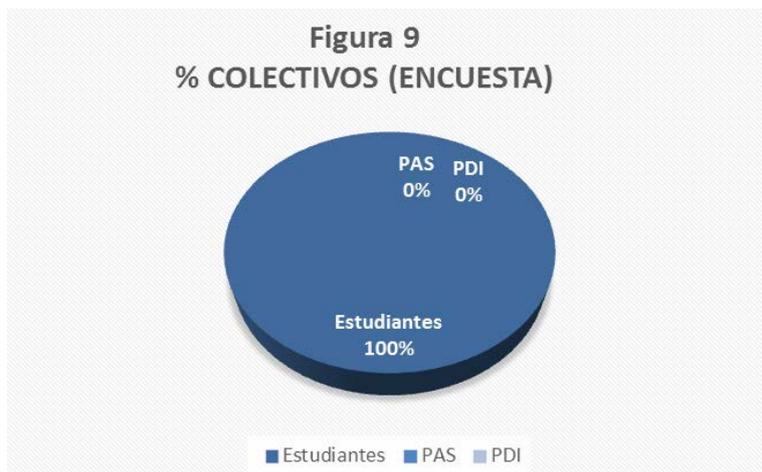
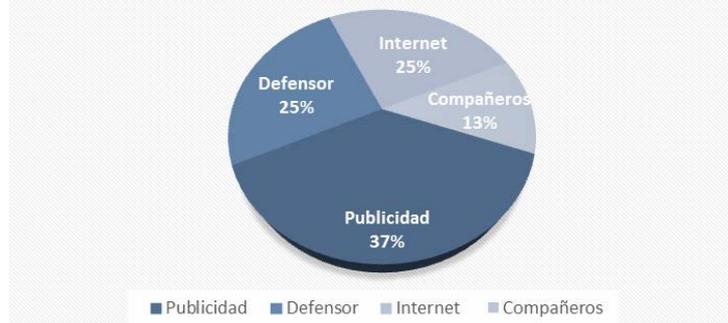


Figura 10
% VÍAS CONOCER D.U. (ENCUESTA)



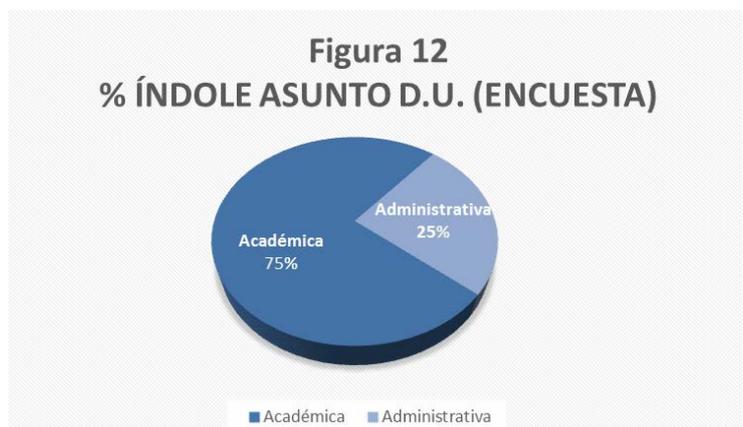
Los **tipos de motivos** para acudir de los encuestados (figura 11) no coinciden con la clasificación establecida en la Defensoría Universitaria por el tipo de asuntos (figura 1). Así, las encuestas contestadas son en un 75% referente a quejas y un 13% a consultas; mientras que el tipo de asuntos total ha sido al revés, un 71% consultas y un 29% quejas. Esto significa que los estudiantes que presentaron una queja han sido más sensibles a contestar la encuesta.

Figura 11
% MOTIVOS ACUDIR D.U. (ENCUESTA)



Los encuestados indican que en un 75% han acudido por asuntos académicos y un 25% por asuntos administrativos (figura 12).

Figura 12
% ÍNDOLE ASUNTO D.U. (ENCUESTA)

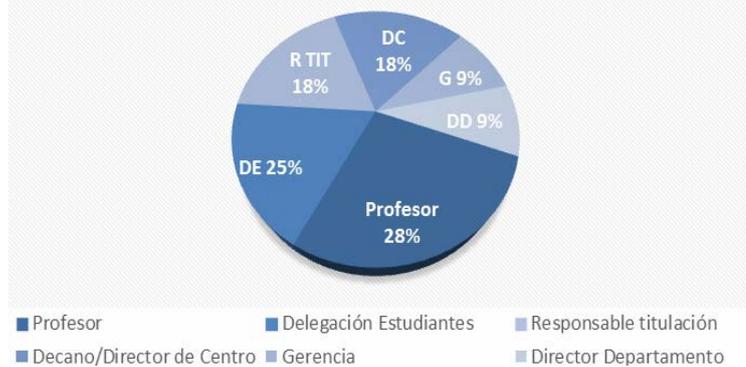


El 63% de los encuestados han declarado que utilizaron otras vías previas al Defensor Universitario para resolver el problema (figura 13), lo que es un valor muy elevado si se compara con el 48% de la Universidad de Alcalá; siendo las más frecuentes los profesores (28%) y la Delegación de Estudiantes (25%) (figura 14), las cuales coinciden bastante con la Universidad de Alcalá.

Figura 13
% USO VÍAS PREVIAS D.U. (ENCUESTA)

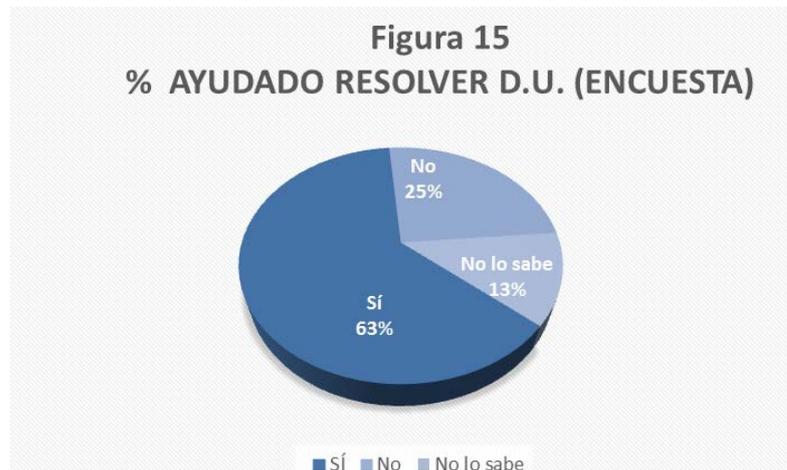


Figura 14
% VÍAS PREVIAS UTILIZADAS (ENCUESTA)

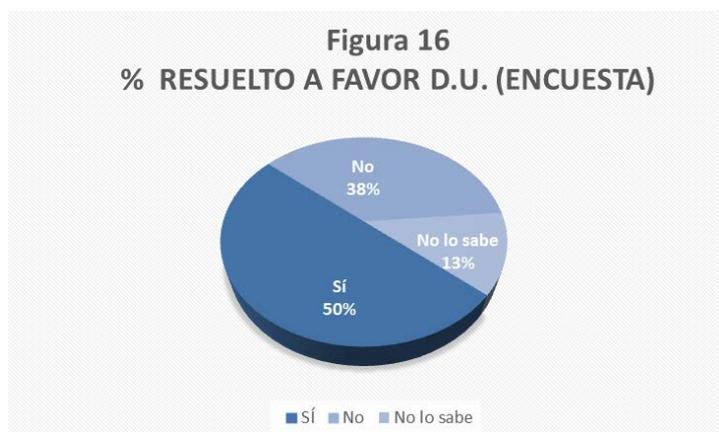


El 63% de los encuestados consideran que el Defensor Universitario sí les ayudó a resolver el problema, un 25% opina que no y un 13% no sabe si la intermediación del Defensor fue decisiva para la resolución (figura 15).

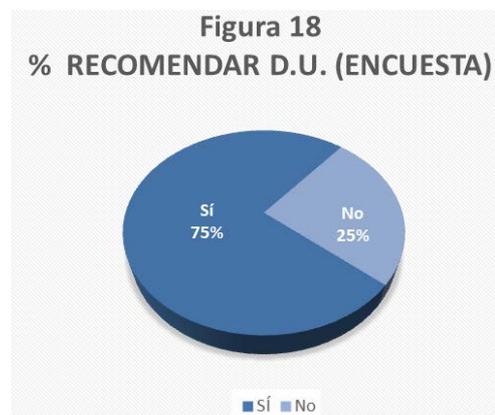
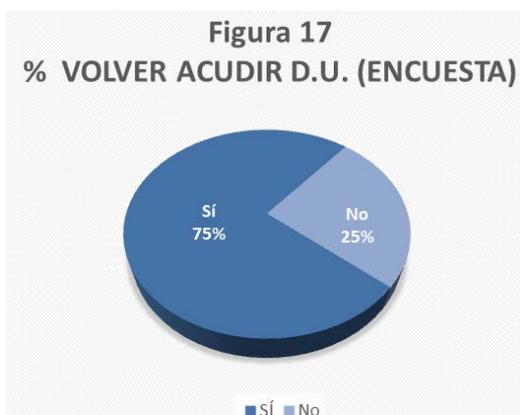
Figura 15
% AYUDADO RESOLVER D.U. (ENCUESTA)



La mitad de los encuestados declara que el Defensor Universitario resolvió a su favor el problema, el 38% en contra y un 13% no sabe si realizó una resolución (figura 16). En la Universidad de Alcalá un 61% declaró que se le había ayudado a resolver el problema. De las dos anteriores figuras se deduce que ha habido un caso que sí se le ha ayudado a resolver el asunto aunque no haya sido a su favor.



El 75% de los encuestados sí que volvería y recomendaría acudir al defensor y un 25% no (figuras 17 y 18). Los que no lo harían corresponden a 2 casos que no se resolvieron a su favor.



En la figura 19 se han representado una serie de valoraciones, en una escala Likert de 1 (pésimo) a 5 (excelente), que se pidieron a los encuestados relativas a su experiencia con la Defensoría Universitaria de la UMH. Tres de dichas cuestiones superan o igualan el 4: la atención y trato recibido por el personal adscrito a la Defensoría (4,2) es la mejor nota, le sigue la facilidad de acceso al Defensor Universitario (4,1) (un poco menor que el 4,3 de la Universidad de Alcalá) y, finalmente, la atención y trato recibido por el Defensor Universitario (4,0) (muy similar al 4,08 de la Universidad de Alcalá).

A continuación se sitúa la actuación realizada por el Defensor Universitario para solucionar el problema planteado (3,7), la satisfacción general con el servicio de la Defensoría Universitaria (3,4) y, con la menor puntuación pero por encima de 3, la información proporcionada a lo largo del proceso de tramitación del asunto planteado (3,1).

Figura 19
VALORACIÓN D.U. (1 A 5)



Los resultados de la encuesta los considero positivos a pesar de que no son significativos por su baja participación. No obstante, ha sido una buena experiencia como pre-test y el próximo curso vamos a trabajar para mejorar la participación en la misma y, evidentemente también para mejorar los resultados obtenidos.



5

Acciones Significativas



A continuación se van a exponer algunos asuntos tratados por este Defensor que por su importancia creo merecen un comentario especial en esta memoria:



1) Respeto a las Guías Docentes publicadas en la web oficial de la UMH.

Las Guías Docentes publicadas en la web son el contrato académico que la Universidad Miguel Hernández establece a principio de curso con sus estudiantes. Dichas guías deben ser aprobadas antes del comienzo del correspondiente curso académico por el Consejo de Departamento (para grados y Másteres habilitantes) o por el Consejo de Máster (para el resto de Másteres). Dichas guías son inamovibles durante el curso y deben respetarse en todos sus puntos, fundamentalmente en el apartado que mayor número de asuntos ha generado en esta Defensoría, el referente al sistema de evaluación. Por la importancia que este Defensor entiende tiene para los estudiantes (40% de los casos gestionados en esta Defensoría) voy a continuación a comentar algunos de los asuntos relacionados con la guía docente tratados en el pasado curso.

En un título de carácter semipresencial el director realizó unos cambios en los sistemas de evaluación de las asignaturas, pero dichos cambios los reflejó en la página web del blog que utilizaba para gestionar la asignatura, pero no lo hizo en la página web oficial de la UMH. Cuando comenzaron las evaluaciones surgieron los problemas. Después de diversas reuniones se le recomendó al director, y aceptó la recomendación, que durante este curso mantuviera los dos sistemas de evaluación para no perjudicar a ningún estudiante y que para el próximo curso actualizara debidamente la web oficial de la asignatura.

En otro asunto, un profesor tenía que examinar a un estudiante que había solicitado la convocatoria de finalización de estudios de una asignatura en extinción. Al recibir la consulta de la estudiante acudí a la página web oficial de la UMH y comprobé que como esa asignatura era de primer curso no aparecía en la web y solo aparecían las asignaturas de 5º. A la vista de ello consideré que la guía docente vigente donde se recogían los sistemas de evaluación debería ser la última aprobada por el Consejo de Departamento y publicada en la página web oficial. Hice las gestiones oportunas y conseguí dicha última guía docente publicada en la web que fue la del curso 2013/14. Así se lo hice saber al profesor que, para mi sorpresa, desconocía la guía docente ya que había sido nombrado a última hora responsable de la asignatura por enfermedad del anterior profesor responsable. En dicha guía se indicaban dos sistemas de evaluación y este profesor solo había ofrecido al estudiante el realizar uno de los sistemas pues el otro lo desconocía. El profesor me indicó que no había ninguna normativa de la UMH que dijera que en caso de que no se hubiera aprobado guía docente para ese curso se aplicaba la aprobada en el anterior curso más cercano. Le contesté que no se puede reglamentar sobre todos los infinitos casos que se pueden dar en la gestión universitaria pero que para evitar al estudiante una situación de indefensión y arbitrariedad, tal como marca el artículo 9 del Reglamento del Defensor Universitario de la UMH, consideraba que la última guía docente aprobada era la que regía. Este caso me recuerda cuando en 1976 Torcuato Fernández-Miranda, Presidente de las Cortes, le dijo al Rey Juan Carlos I que era partidario de reformar las Leyes Fundamentales del Reino mediante sus propias disposiciones para llegar así a la democracia evitando vacíos legales, es decir, se trataba de ir "de la ley a la ley a través de la ley"; en este caso sería "de la guía docente a la guía docente a través del Consejo de Departamento" y evitar así cualquier vacío legal para el estudiante. Este Defensor instó al profesor a permitir al estudiante a acogerse a ese otro sistema oficial y se negó a ello. Ante tal decisión puse inmediatamente en conocimiento los hechos a los superiores jerárquicos que consideré oportuno para que tomaran las

medidas necesarias para restituir en su derecho al estudiante a ese segundo tipo de evaluación.

También han surgido problemas con las guías docentes en estudios propios y otros cursos que no están sometidos a las normativas que regulan los grados y másteres. En estos casos he actuado por analogía con dichas normativas y, por lo tanto, exigiendo los mismos niveles de compromiso para con los estudiantes.



2) *Interpretación de la Normativa de Evaluación de Estudiantes.*

El curso 2015/16 ha sido el primero en el que se ha implantado la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH, lo que ha provocado diversas consultas al Defensor Universitario sobre si la interpretación que le daban los correspondientes órganos decisorios era la correcta o no. Las consultas se han referido a los procedimientos administrativos de gestión de las reclamaciones, a como se han contado los plazos de revisión y reclamación, a cuando se puede optar a la evaluación final o a la continua, si el examen final puede ser diferente para los que optan a la evaluación final o a la continua.

Mi postura siempre ha sido sugerir que se interprete con la mayor flexibilidad posible la norma para que los estudiantes no vieran conculcados sus derechos y, para ello, he intentado hacer ver a los profesores implicados las diferentes interpretaciones de la norma y que fueran comprensivos al ser el primer curso de aplicación.

Finalmente en este punto quiero resaltar que se han producido diversas quejas sobre evaluaciones de exámenes de títulos no oficiales (estudios propios y otros cursos) los cuales no se incluyen en la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH. Este Defensor ha tratado esos asuntos mediante analogía con esta normativa.



3) *Valoración de las prácticas en la nota final de la asignatura.*

Paso a exponerles un caso que merece una reflexión por nuestra parte y es la valoración de las prácticas en la nota final de las asignaturas. Algunos profesores calculan la calificación final de la asignatura mediante una media (ponderada o no) del examen de teoría y de las prácticas, pero condicionan el cálculo de dicha media a superar una determinada nota en cada una de ellas, si no es así, le ponen la nota del examen de teoría. En este caso que les relato el profesor no puso en la guía docente esa condición y posteriormente aplicó la siguiente regla: “solamente teniendo aprobada cada una de las partes es cuando se realizará el promedio de cada una de ellas y se procederá a sumar ambas notas”.

Este Defensor entendió que no se estaba cumpliendo el sistema de evaluación descrito ya que no aparecía referencia alguna a dicha condición. Por lo tanto, en el caso que el cálculo de dicha media fuera superior a 5 el profesor podría acogerse a que no cumple la condición de no tener aprobada la parte de práctica y calificarle con un 4,9. Además, consideré que la no consideración de la parte práctica en el cálculo de la nota media estaría perjudicando al estudiante al minusvalorar su nota media que le podría afectar a la cantidad a percibir en el caso que se le concediera una beca del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (permítanme recordarles que anteriormente un suspenso desde 0 a 4,9 era considerado como 2,5 a efectos de cálculo para la nota media de la beca; mientras que ahora lo que vale es la nota numérica que se le dé al estudiante). En consecuencia, este Defensor sugirió al profesor, el cual accedió, a que recalculara la nota media del estudiante y realizara la diligencia correspondiente en el acta de la asignatura.

En este caso el profesor no había puesto en la guía docente esa restricción en el cálculo

de la nota media y el asunto daba lugar a posibles interpretaciones. Pero el problema que he detectado es que si se pone esa restricción en la guía docente el Defensor tiene difícil intervenir pues el profesor cumple con su guía docente pero ¿no se estará conculcando el derecho del estudiante a una calificación justa de todas las competencias de esa asignatura al minusvalorar la calificación al no contar en la misma la nota de las prácticas? Analicemos, por ejemplo, el caso extremo de un estudiante cuya calificación final fuera la media entre el examen de teoría (en el que saca un 2) y las prácticas (en las que obtiene un 10) y que el profesor dijera que si no aprueba la parte teórica no promedia y pone la nota del examen de teoría. La nota media sería un 6, pero al aplicar la restricción el profesor le pone una calificación final de 2 que es la nota de la teoría. Si el estudiante no se hubiera presentado en la valoración de la asignatura para la beca del Ministerio se valoraría con 2,50 puntos, lo que implicaría que hubiera sido mejor para el estudiante no hacer nada.



4) *Procedimientos de gestión de másteres.*

Los procedimientos de gestión de los másteres de la universidad son asumidos en su mayoría por los directores de los másteres que con mucha voluntad tratan de hacerlo lo mejor posible pero que, a veces, por desconocimiento de los procedimientos administrativos y otras veces por saturación de trabajo han provocado algún asunto que ha llegado a este Defensor.

Un caso que me hizo reflexionar sobre este tema fue el de un estudiante que faltando un mes para terminar las asignaturas de un máster no tenía aún la resolución del reconocimiento de unas asignaturas previamente cursadas en otra carrera. A raíz de mi intervención se realizó la resolución pero que, al ser negativa, provocó que el estudiante no se hubiera podido examinar de la asignatura que pensaba se le iba a reconocer. Mi resolución fue instar al Director del máster, el cual aceptó a ello, a que se le realizase el examen de dicha asignatura en otra fecha.



5) *Extinción de estudios.*

El próximo 30 de septiembre de 2017 es la fecha final para poder examinar de las titulaciones en extinción anteriores al RD 1393/2007. Durante este curso se han dirigido varios estudiantes al Defensor con problemas relacionados con el mismo y es de esperar que en este curso 2016/17 se produzcan más asuntos. Los estudiantes que llegan a esta situación suelen tener casi todas las asignaturas de su titulación superada, compatibilizan estudios y trabajo, y el cambio a la adaptación al Grado les supone un elevado coste económico.

Además, en el caso de estudiantes de Licenciaturas como Derecho e Ingenierías Superiores el asunto es más complicado al estar estas equiparadas al nivel MECES 3 (Máster), mientras que los Grados relacionados lo están al MECES 2. Este Defensor ha puesto en conocimiento esta problemática a los órganos competentes.

Creo importante el comentar que cuando se produjo la extinción de las Diplomaturas e Ingenierías Técnicas hubo muchas interpretaciones diferentes por parte de las universidades en relación a cuando se deberían terminar e incluso contradictorias sentencias por parte de diferentes tribunales de justicia que generaron mucha incertidumbre entre los estudiantes.



6) *Uso aparatos electrónicos.*

Las tecnologías de la información y la comunicación son tecnologías socialmente definidoras en el sentido de que pueden dar forma nueva a algunas relaciones sociales básicas, entre ellas la relación de los estudiantes y los profesores en la vida universitaria.

El uso de dichas tecnologías para transmitir información rápidamente ha generado problemas en la realización de los exámenes, pues permiten que se puedan realizar recibiendo información de las respuestas al instante desde el exterior. Por ejemplo, un estudiante con un reloj inteligente hace una foto al examen, lo transmite al exterior y posteriormente mediante un pinganillo minúsculo introducido en la oreja puede recibir las soluciones de los exámenes (les invito a que naveguen por la web y podrán encontrar una gran oferta en el mercado de dichos productos que se publicitan descaradamente para su uso en los exámenes e incluso los más caros tienen una tecnología que evita los inhibidores de frecuencia). Ante esta avalancha tecnológica el profesor se siente indefenso para gestionar estas situaciones ya que, la mayoría de las veces, son casi imposibles de detectar. Posteriormente le llegan rumores de que eso ha sucedido, pues suele pasar que ese perfil de estudiantes alardea de sus “hazañas” ante sus compañeros. Estos se indignan, y con mucha razón, porque a ellos les ha costado mucho esfuerzo estudiar el examen, y esas quejas han llegado a este Defensor.

Además este Defensor ha recibido quejas respecto a que se ha detectado que algunos estudiantes son reincidentes en este tema. Según la Normativa de Evaluación de Estudiantes en su artículo 9.4 “el incumplimiento de las normas establecidas por el profesorado, así como la utilización de medios ilícitos o fraudulentos implicará la cancelación de la prueba para el estudiante y la obtención de la calificación de 0-suspenso en esa prueba, con independencia de cualquier otra responsabilidad en la que el estudiante pudiera incurrir”. El artículo 9.5 indica que “en los casos anteriores, el profesor responsable deberá emitir un memoria detallado sobre los hechos acontecidos y remitirlo al responsable de la titulación y al director del departamento que tenga asignada la docencia de la asignatura”. Parece ser que esta normativa o no genera el suficiente temor en dichos estudiantes o no se conoce bien el procedimiento para su aplicación. No genera suficiente temor porque parece que el máximo riesgo que corren es sacar un cero y se genera un “efecto criminógeno” (calificado así por la Defensora de

la Universidad de Cádiz y Catedrática de Derecho Penal, Dña. María Acale) de fomentar indirectamente el copiar pues sale al mismo coste que no estudiar. La norma intenta resolver ese problema enunciado lo de “otra responsabilidad” pero es un término muy ambiguo que, por lo visto, no genera temor alguno.

Por otra parte, el uso de los aparatos electrónicos indebidamente en las clases está generando situaciones que no permiten su normal desarrollo; por ejemplo, que suene algún móvil, que graben al profesor, que en vez de mirar al profesor estén mirando hacia abajo, es decir, al móvil.

Otro asunto que quiero mencionar es la grabación de las conversaciones entre profesor y estudiante en la universidad, ya sea en clase, en la revisión de exámenes, en la cafetería, etc..., que está generando situaciones que no facilitan la relación de confianza que siempre debería haber entre un profesor y un estudiante.

Algunas universidades españolas tienen regulado estas situaciones ya sea bien mediante normativas específicas o bien incluidas en normativas generales, pero no es el caso de nuestra universidad, lo que complica a todos la resolución de estos problemas.





7) *El respeto a la propiedad intelectual.*

El respeto a la propiedad intelectual por los estudiantes está recogido en la Normativa de Evaluación de Estudiantes en su artículo 9.6. cuando dice que “en cualquier trabajo, proyecto o práctica realizada por el estudiante, la utilización fraudulenta de trabajos de terceras personas para presentarlo en beneficio propio, con independencia de cualquier otro tipo de responsabilidad en que el estudiante pudiera incurrir, implicará la obtención de la calificación de 0-suspense en esa prueba”. Las nuevas herramientas informáticas permiten conocer el nivel de coincidencia entre documentos, lo que está generando problemas en las evaluaciones de los trabajos que elaboran los estudiantes al no estar objetivamente establecido cual es el nivel de coincidencia que lleva a la consideración de falta de respeto a la propiedad intelectual (y, por tanto, la consideración de utilización fraudulenta o no del estudio) y que debe ser valorado finalmente por los profesores que evalúan el mismo.



También se están produciendo problemas sobre el respeto a la propiedad intelectual de las imágenes si no está debidamente citada su fuente y si la misma permite o no su reproducción.

La evolución tecnología suele ir más rápido que la evolución de la normativa y ello empieza a generar una serie de problemas que son difíciles de afrontar desde el punto de vista del Defensor pues los tribunales de los trabajos son soberanos en su evaluación técnica.



8) *Conocimiento de las normas de la UMH por parte del profesorado que colabora puntualmente.*

Quiero destacar un dato que me ha llamado la atención y es que este curso el 26% de los asuntos del colectivo estudiantil han sido generados por profesores que colaboraban puntualmente con nuestra universidad y que, al analizar los casos, me da la impresión que desconocen algunas de las normas que rigen la UMH. Los profesores que estamos en plantilla en la UMH tenemos la obligación de conocerlas y tenerlas en cuenta en nuestro trabajo diario, pero los profesores que puntualmente colaboran con nosotros considero que evidentemente también deberían conocerlas y aplicarlas.



6

Recomendaciones



El artículo 131 de los Estatutos de la UMH, en su apartado 3, indica que el Defensor deberá procurar siempre la mejora de la calidad universitaria en todos sus actos y para ello el artículo 21 del Reglamento del Defensor Universitario señala que este podrá formular a las autoridades académicas y de administración y servicios, advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes y sugerencias para la adopción de nuevas medidas.

 *A continuación voy a realizar una serie de sugerencias de carácter general basadas tanto en los asuntos significativos descritos anteriormente como en la visión global de la actividad de la Defensoría durante el curso académico y que incluyen las realizadas puntualmente durante el curso a los diferentes órganos de gobierno competentes.*

-  1.- Informar a la Comunidad Universitaria de la **importancia de respetar las Guías Docentes** publicadas en la web oficial de la UMH en consonancia con la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH y auditar su cumplimiento.

-  2.- Abrir un **proceso de reforma de la Normativa de Evaluación de Estudiantes** con el fin de mejorarla con la experiencia de un curso académico de aplicación. Además considero que es muy importante elaborar un procedimiento claro de todo el proceso de revisión y reclamación de estudiantes en el que se garantice la información sobre plazos (se debería quizás analizar la unificación de los plazos de reclamación para todas las asignaturas y reflejarlos en el Calendario Académico) y órganos a los que poder recurrir (podría servir de referencia el utilizado en las Pruebas de Acceso a la Universidad).
También se debe realizar en dicha norma una especial referencia a los copiadores reincidentes para disminuir su incidencia con dos posibles medidas: la primera

sería el concretar más las sanciones correspondientes y la segunda protocolizar claramente el procedimiento de aplicación para poder controlar a los reincidentes.

Pueden servir de referencia los “Criterios para la realización de las Pruebas de Acceso a la Universidad del Sistema Universitario Valenciano y procedimiento sancionador en caso de copiar en dichos exámenes” que los estudiantes ya conocen.

-  3.- Estudiar los **sistemas de evaluación de las prácticas** en la nota final de la asignatura con el fin de elaborar, si procede, un criterio general que evite posibles minusvaloraciones de la nota final.

-  4.- **Mejorar los procedimientos de gestión de los másteres de la universidad.** Para ello comuniqué a los órganos superiores competentes que se deberían realizar las resoluciones lo más rápidamente posible y que las mismas deberían contener la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente, según dicta el artículo 58.2. de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en su última actualización.

-  5.- **Facilitar a los estudiantes cuyos títulos se extinguen el 30 de septiembre de 2017 la finalización de sus estudios.** Una posible vía para ello podría ser eximirles a estos estudiantes, como medida excepcional, del cumplimiento del artículo 18.1.b. de la Normativa de Evaluación de Estudiantes que hace referencia a la nota necesaria para conseguir la evaluación por compensación. Además se debería facilitar a los estudiantes que están en nivel MECES 3 (Licenciaturas e Ingenierías Superiores) una adaptación clara al MECES 2 (Grado) pero con un compromiso de

reconocimientos de asignaturas cuando accedan al MECES 3 (máster equivalente al estudio que ahora están realizando) dentro de nuestra universidad.



6.- Elaborar una **normativa que regule el uso de aparatos electrónicos en la vida universitaria**, con especial mención a las grabaciones de video y sonido (tanto en clase como en otras actividades de la vida universitaria como son tutorías o revisiones de exámenes). También estudiar la posibilidad de utilizar inhibidores de frecuencia durante los exámenes aunque parece ser que legalmente es bastante complicado (no obstante como se ha comentado anteriormente ya hay pinganillos con anti-inhibidores de frecuencias en el mercado). He de indicarles que preventivamente he colocado un cartel bien visible en la mesa de mi secretaria que dice: “La Defensoría Universitaria trabaja con datos confidenciales. Por favor, apaguen los aparatos electrónicos que puedan grabar imágenes o sonidos”.



7.- Elaborar una **normativa que regule la propiedad intelectual en la elaboración de los trabajos** o unas recomendaciones sobre como respetarla. Se podría dar un servicio a los estudiantes por parte de las bibliotecas para que se les hiciera un análisis de coincidencia previo a los TFG y TFM. También se podría crear una Comisión de Reclamaciones que sirviera al estudiante para recurrir en el caso que se le acusara de plagio y, además, establecieran unos criterios unificados que fueran equitativos para todos los estudiantes.



8.- **Elaborar una “Guía de Buenas Prácticas del Profesorado” de la UMH, que firmen tanto el nuevo profesorado como el que puntualmente colabora con nuestra universidad** como que tienen conocimiento de las mismas, recopilando los valores de la UMH (que están en la web) y las principales normativas a conocer. Algunas universidades han generado un documento similar pero como “Guía ética del profesorado” que puede ser también una vía de afrontar esta sugerencia.

- ✓ 9.- **Estudiar la implantación de “Becas de 2ª oportunidad”** para aquellos estudiantes que tuvieron que dejar la universidad y fueron anteriormente becarios y que ahora al intentar volver tienen problemas económicos que no les permiten su reingreso.
- ✓ 10.- Formar a los estudiantes, y ofrecerlo a los profesores, en los **conocimientos normativos básicos para gestionar su relación con una administración pública** como es la Universidad.
- ✓ 11.- **Elaborar una “Guía de buenas prácticas de los Estudiantes”**, que firmen todos los estudiantes como que tienen conocimiento de las mismas, en la que se den unas recomendaciones de comportamiento de los estudiantes en clase, en la realización de exámenes y en las instalaciones de la Universidad. Esta recomendación ya la realicé el curso pasado.
- ✓ 12.- **Elevar al Ministerio que se aclare la gestión de las matrículas de honor en los TFG y los TFM**, pues su gestión varía mucho entre universidades y puede estar generando agravios comparativos entre estudiantes. Esta recomendación también la realicé el curso pasado.

Finalmente quisiera hacer dos recomendaciones generales, una a los estudiantes y otra a los profesores. A los *estudiantes que no deben tener miedo a defender sus derechos siempre que se haga con el debido respeto*. Y a los *profesores que sean empáticos con los estudiantes y que piensen como les hubiera gustado que el Defensor Universitario hubiera actuado si él hubiera sido el estudiante*.

Y unas reflexiones para toda la Comunidad Universitaria. En primer lugar, me gustaría que nadie se sintiera incómodo cuando le llamo por un asunto pues como Defensor Universitario solo busco soluciones a problemas que puedan mejorar la calidad del servicio público universitario de la UMH e intento siempre hacerlo con un espíritu constructivo al que dicha persona puede sumarse mediante su colaboración. En segundo lugar, que no entiendan una sugerencia mía de rectificación de alguna de sus decisiones como un ataque por mi parte a su labor académica sino como una manera de intentar mejorar la calidad de nuestra universidad y, en tercer y último lugar pero no menos importante, que no piensen “en el que dirán mis compañeros pues me ha llamado el Defensor Universitario a consultas” ya que todos podemos ser llamados algún día a consultas por el Defensor Universitario, incluso yo cuando ya no lo sea.

 Finalizo esta memoria con la misma petición que el año pasado realicé al Claustro Universitario y que hice extensiva a toda la Comunidad Universitaria: para conseguir que la Defensoría Universitaria funcione es imprescindible *la colaboración de toda la Comunidad Universitaria a la cual pediré constantemente la colaboración para poder hacer de nuestra universidad una universidad mejor, tanto en lo humano como en lo académico.*

