



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

# Memoria del Defensor Universitario

2017/2018

<https://defensor.umh.es>



## Índice Memoria

---

<b>1.- Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- Objetivos y Actividades .....</b>	<b>4</b>
<b>3.- Resumen de Intervenciones .....</b>	<b>6</b>
<b>4.- Criterios y Modos de Actuación .....</b>	<b>12</b>
<b>5.- Acciones Significativas.....</b>	<b>17</b>
<b>6.- Recomendaciones.....</b>	<b>20</b>

---



## 1.- PRESENTACIÓN

En primer lugar, deseo comenzar esta memoria con unas palabras de recuerdo, cariño y ánimo para el anterior Defensor, el profesor *Dr. Ricardo Gómez Rivero*, que continúa luchando contra una enfermedad para seguir entre nosotros. Un fuerte abrazo, amigo Ricardo.

En segundo lugar, quisiera agradecer a la secretaria de la Defensoría Universitaria, *María Jesús Lázaro López*, 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 del diseño gráfico de esta memoria.

La presente memoria, que recoge las actuaciones realizadas en el Curso Académico 2017-18 y que 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.





## 2.- OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

El curso académico 2017/18 ha sido el tercero en el cual he ejercido como Defensor Universitario. Durante el mismo he seguido manteniendo como objetivos los marcados para el periodo 2015-2019 para el que fui elegido.

En cuanto a actividades, asistí al **XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios**, que se celebró en octubre de 2018 en la Universidad de León, en donde se trataron los siguientes tres temas:



1. El miedo ante la presentación de una queja y las posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
2. La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios.
3. La imagen pública de la Universidad.

Respecto al miedo ante la presentación de una queja se expusieron los problemas inherentes a la confidencialidad y el seguimiento de una queja y que, de momento, lo más apropiado es advertir al reclamante que el seguir con el tema puede llevar a quebrar la confidencialidad.



*Se propuso como solución para evitar represalias la creación de un “Protocolo para la protección del denunciante”.*

Se expusieron varios casos de relación institucional entre las Defensorías y los Servicios de Inspección Universitarios, los cuales están presentes en pocas universidades, y se concluyó que debe haber una relación fluida entre ambos.

Finalmente, en cuanto a la imagen pública de la universidad se comentaron los recientes casos que han aparecido en prensa que la han dañado y se abogó por recuperar los valores inherentes a la universidad utilizando para ello la recuperación de la verdad frente a la “postverdad”.



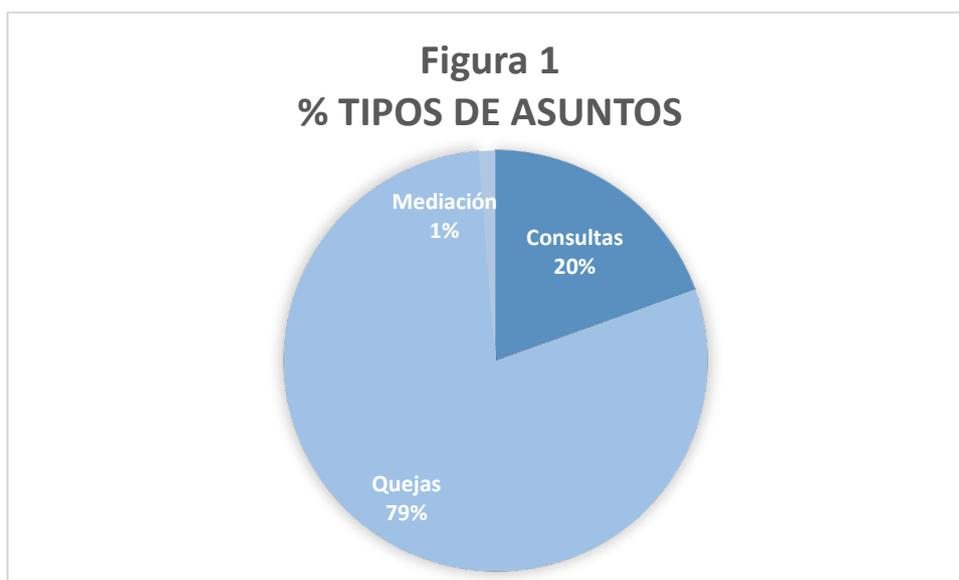


### 3.- RESUMEN DE INTERVENCIONES

El artículo 133 de los Estatutos regula las funciones del Defensor Universitario más significativas que son el recibir quejas y el efectuar propuestas para su adecuada solución. Además, en el Reglamento del Defensor Universitario se detallan otras intervenciones como son las consultas o la mediación.

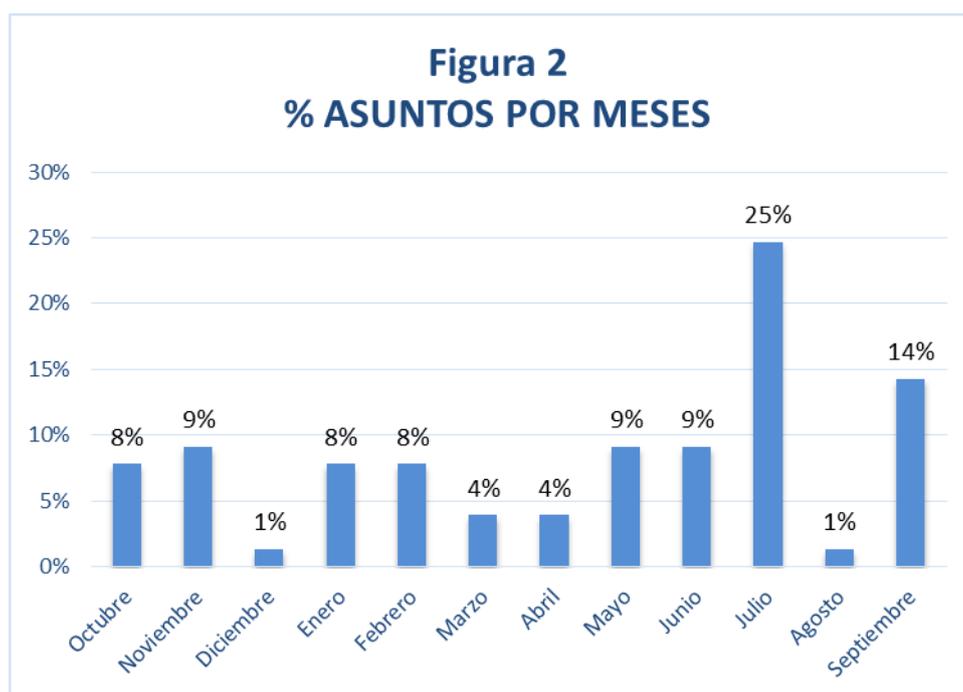
Durante el **curso académico 2017-18 se han gestionado 77 asuntos**, de ellos 61 fueron quejas, 15 consultas y 1 mediaciones (figura 1).

Suponen una disminución de un 23% respecto al curso 2016-17 en el que se despacharon 100.





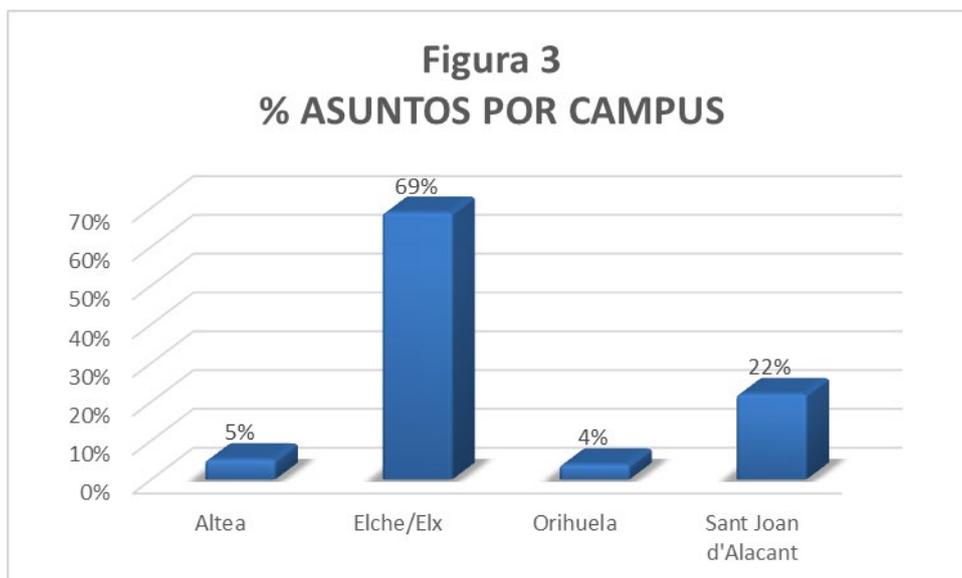
Los **meses** en los que más asuntos se han recibido en la Defensoría han sido julio (25%) y septiembre (14%) (figura 2).



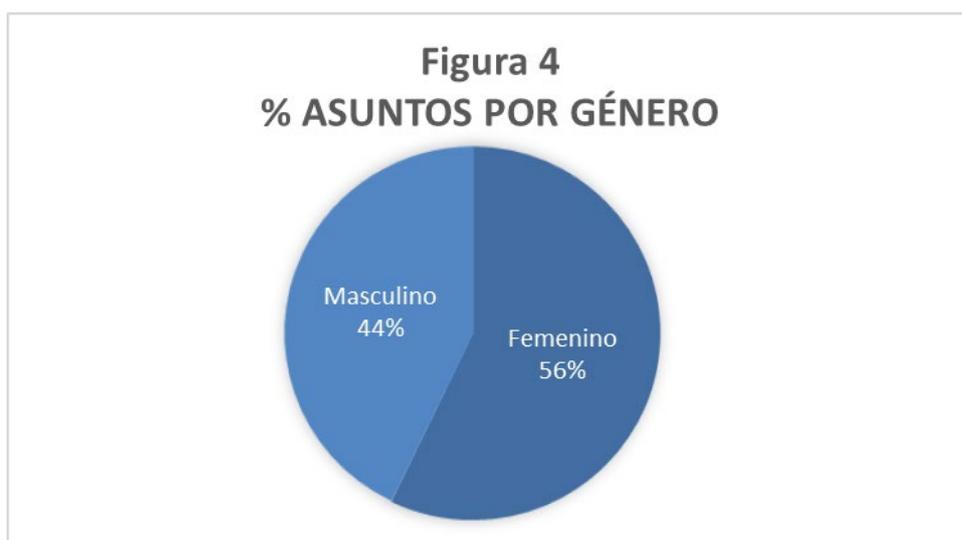
El **campus** de donde más proceden los asuntos es el de Elche/Elx (69%), seguido de Sant Joan d'Alacant (22%), Altea (5%) y, por último, Orihuela (4%) (figura 3), lo que implica una distribución que en relación a la estructura de la UMH presenta más asuntos en Elche y menos en Orihuela.



*Cabe destacar que este curso el Campus de Altea ha superado por primera vez al de Orihuela.*

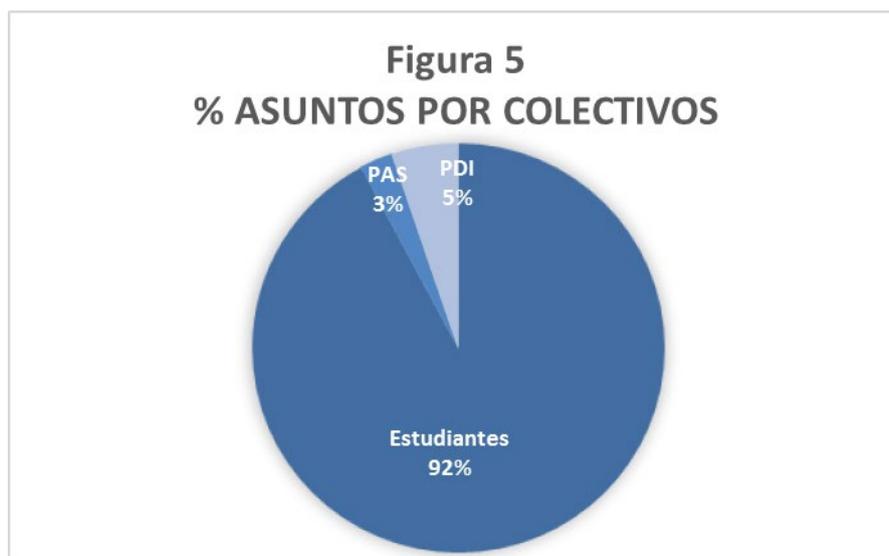


Por **género** la distribución ha sido idéntica a la del curso pasado con un 56% de los asuntos provenientes de las mujeres y un 44% de los hombres (figura 4).

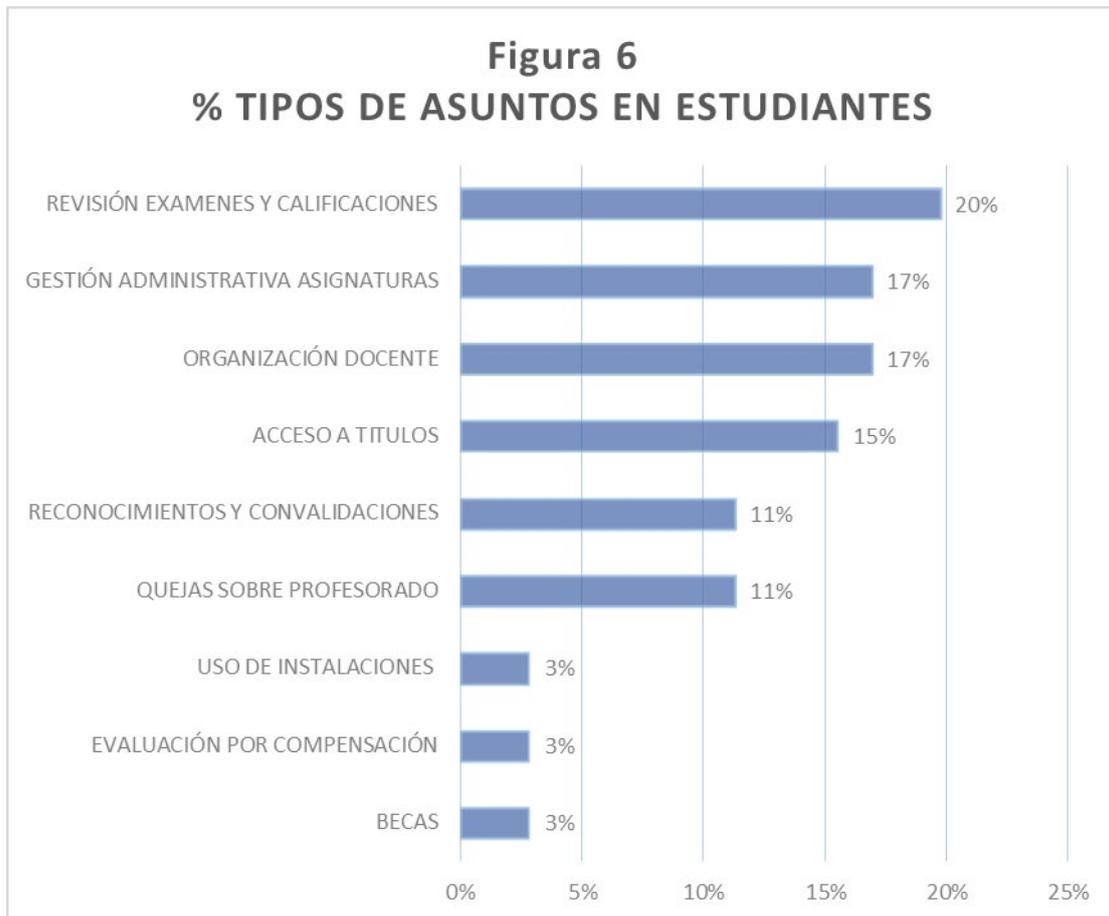




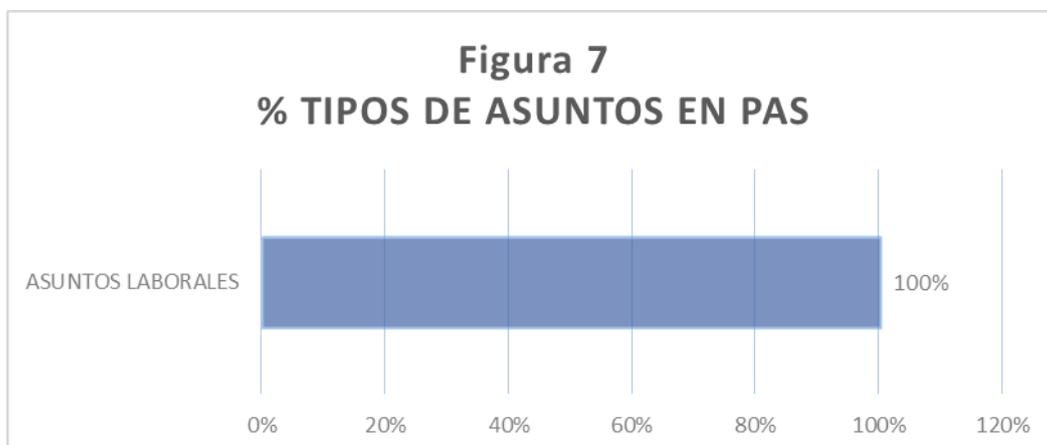
Como todos los años, el **colectivo universitario** que más ha pedido la actuación del Defensor Universitario ha sido el de estudiantes con un 92% de los asuntos (figura 5), lo que representa un aumento de 5 puntos respecto al curso pasado.



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 20% (que supone un descenso de 10 puntos respecto al curso pasado y de 22 puntos respecto a hace dos cursos, lo que significa que la Normativa de Evaluación de Estudiantes está siendo cada curso más conocida y mejor aplicada); en segundo lugar dos temas empatados a 17%, las quejas sobre el profesorado y las incidencias relativas a la gestión y administración de las asignaturas y, a continuación, con un 15% el acceso a las titulaciones, sobre todo a los másteres. En quinto lugar, dos materias ambas con un 11%: los asuntos relativos a los reconocimientos y convalidaciones de asignaturas y las quejas sobre el profesorado (esta última con un descenso de 8 puntos respecto al curso anterior). Finalmente, el resto de tres cuestiones empatadas con un 3%.

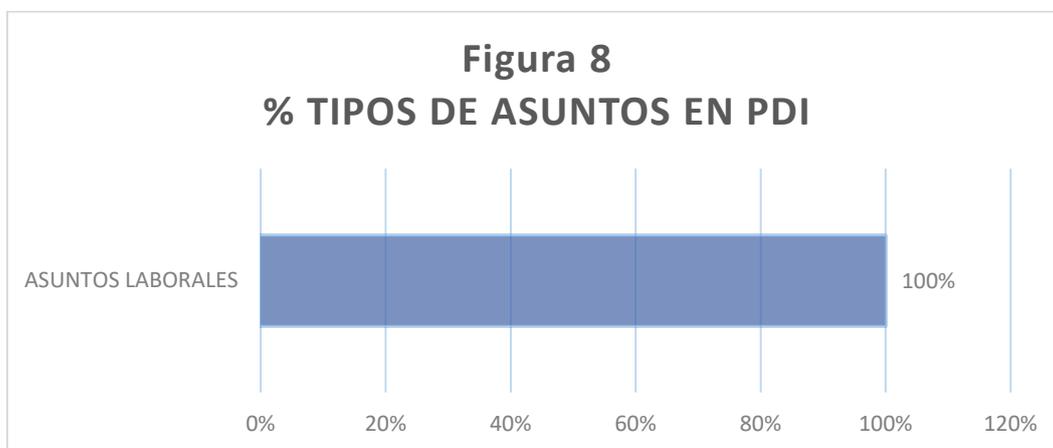


El **Personal de Administración y Servicios** ha representado el 3% de las actuaciones del Defensor Universitario (figura 5); siendo únicamente referentes a asuntos laborales (100%) (figura 7) y sin haber asuntos académicos como el curso anterior.





El colectivo de **Personal Docente e Investigador** ha requerido la intervención del Defensor en el 5% del total (figura 5). Como en el colectivo anterior, los únicos asuntos que ha habido han sido asuntos laborales (100%) y han desaparecido respecto al curso pasado los asuntos académicos y los conflictos con estudiantes (figura 8).





## 4.- CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

Esta memoria pretende no sólo relatar los casos resueltos con mayor o menor fortuna, sino también 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 puedan ser objeto de mejora. Y siempre procurando actuar con la independencia y neutralidad inherente al cargo.

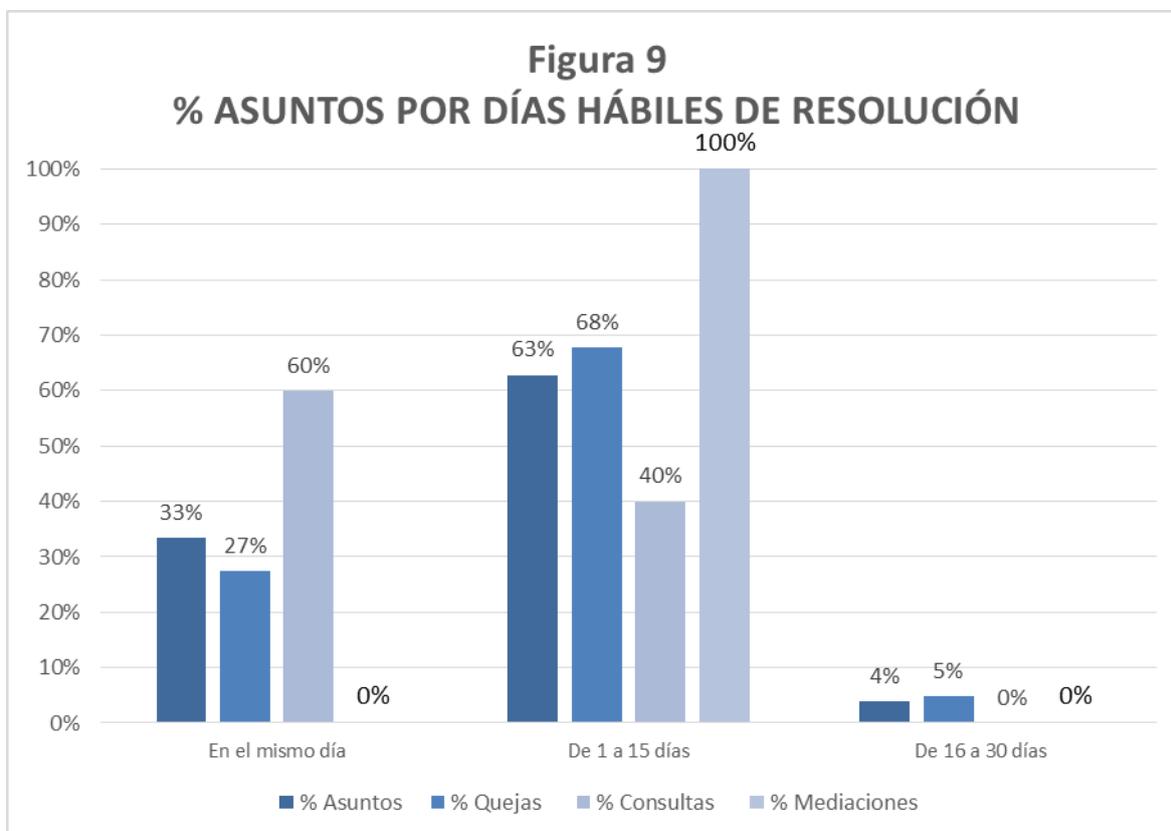


Para mí, y así lo declaré en mi primera memoria como Defensor Universitario, es muy importante el lado humano de la institución universitaria. Siempre he intentado actuar con el máximo respeto a quienes que han acudido a la Defensoría Universitaria en busca de una resolución a un problema que suele ir asociados a situaciones de angustia personal las cuales 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. Con ese fin, se ha realizado en esta Defensoría un **control de días hábiles de resolución de los asuntos** cuyos resultados se exponen en la figura 9.

Esta Defensoría ha resuelto el 96% de los asuntos en menos de 15 días, siendo un 1% mejor que el curso pasado. No obstante, ha habido una clara mejoría en los asuntos resueltos el mismo día pues se ha pasado de un 5% a un 33% de los asuntos el mismo día este curso. El resto del 4% de asuntos se ha resuelto entre 16 y 30 días.

Esta reducción de plazos ha sido posible gracias a que los casos han sido, en general, más fáciles de resolver que los del curso pasado y a que la secretaria de la Defensoría ha mejorado los procedimientos para realizar con mayor celeridad las gestiones encomendadas por este Defensor.



El curso pasado concluimos que sería muy difícil volver a conseguir la rapidez alcanzada, pero hemos sido capaces de mejorarla. Por lo tanto, considero que se ha ***cumplido con creces el objetivo de celeridad en las respuestas***, pero ahora sí que creo que se ha conseguido un resultado tan positivo que será difícil volver a repetir.

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.



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. No obstante, quiero aclarar que la accesibilidad no significa que el Defensor tenga que recibir o ponerse “inmediatamente” al teléfono si alguien llama a la Defensoría, sino que implica que cuando se tiene toda la información sobre el caso el Defensor se muestre accesible.

La anteriormente citada rápida resolución de la mayoría de los casos puede que haya habido solicitantes que lo hayan entendido como falta de accesibilidad al Defensor, pues no ha habido tiempo material de comunicarme personalmente con ellos.

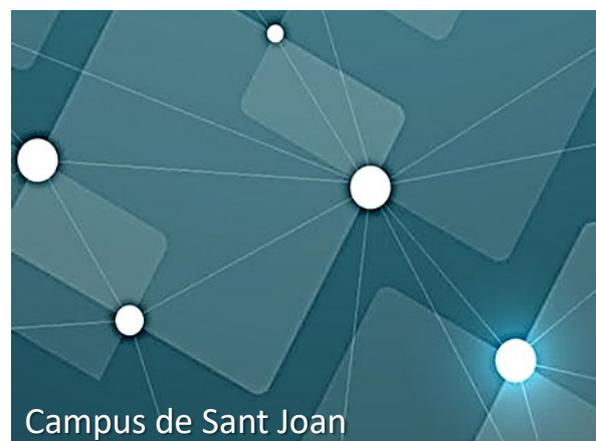
El Defensor Universitario debe pretender la **mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos**, lo que me ha llevado a veces a adoptar posturas críticas, pero a la vez constructivas. Todo ello dentro del máximo respeto y la mayor lealtad institucional a los órganos, servicios o personas implicadas.

He de reconocer que me siento bastante satisfecho por el **grado de colaboración** que he encontrado por parte de la mayoría de los cargos académicos y responsables administrativos de la UMH y, por lo tanto, quiero agradecer públicamente a todos ellos su colaboración. No quiero olvidarme de todos aquellos PDI, PAS y estudiantes a los cuales les he tenido que convocar o pedir información y que han colaborado amablemente.



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 se ha realizado una *“Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Defensoría Universitaria de la UMH”*. De los 77 asuntos gestionados solo 5 contestaron, por lo que no se han realizado estadísticas al ser la tasa de respuesta del 6% muy baja. Este Defensor ha estudiado ese valor tan bajo sin encontrar ninguna explicación convincente.





## 5.- ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

A continuación, se van a exponer algunos asuntos tratados que por su importancia creo merecen un comentario especial en esta memoria (con el fin de mantener el anonimato y la igualdad de género se van a comentar en femenino los impares y en masculino los pares):

### 1) Consideración de las causas sobrevenidas en la concesión de una beca.

Uno de los objetivos que me planteé al entrar en la Defensoría fue prestar una atención especial a los problemas de adaptación de los estudiantes a la vida universitaria con el fin de hacer una universidad más humana y este caso es un claro ejemplo. Una estudiante se quejó que no se le habían dado las becas de estudios ni del Ministerio ni de la UMH por la interpretación del valor de la moneda de su país de origen. La estudiante alegaba que la valoración que se hacía del tipo de cambio de la moneda no tenía nada que ver con la realidad. Este Defensor averiguó que el tipo de cambio que según el Ministerio debía de tomarse era el del momento de la solicitud y así lo interpretó la UMH, pero también comprobé que la situación económica del país se había deteriorado muchísimo en el periodo de tiempo transcurrido hasta la resolución de la beca y el tipo de cambio había sufrido una muy importante modificación a peor para la estudiante. Tras realizar las recomendaciones oportunas al Vicerrector de Estudiantes y Deportes la estudiante recibió la beca de la UMH, pero no la del Ministerio.



## 2) Unificación de protocolos de actuación de los tribunales de los concursos de selección del PAS.

Un concursante a un proceso de selección del PAS se quejó de que en su tribunal no existía resguardo para el concursante de las respuestas y solo se publicaron los números de respuestas acertadas de los aprobados, mientras que otros tribunales sí que lo hacían. Se comprobó que los concursantes suspensos podían conocer esa información si la solicitaban al tribunal pero que, ciertamente, otros tribunales sí la publicaban. Este Defensor recomendó a la Gerente de la UMH que se unificaran los protocolos de actuación de los tribunales de los concursos de selección del PAS del mismo modo que ya lo estaban los del PDI.

## 3) Reconocimiento de asignaturas.

Ha habido tres quejas en relación a las resoluciones de reconocimiento de asignaturas. Se analizaron los expedientes y se observó que la problemática surgía por la poca explicación que daba la Comisión a las estudiantes de los motivos del no reconocimiento, pues se utilizaban unas frases “estándar” que no explicaban claramente el problema. Este Defensor explicó a las estudiantes que no podía entrar en el procedimiento y que podían seguir con su reclamación según lo marcado en la normativa, pero que iba a recomendar a la Vicerrectora de Estudios que para próximos cursos la Comisión fuera más explícita en la redacción de los motivos de la denegación de los reconocimientos de asignaturas.



**4) Aumento del número de plazas de admisión al Máster Universitario en Formación del Profesorado ESO y Bachillerato, FP y Enseñanzas de Idiomas.**

Tres graduados recientes del Grado de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte de la UMH presentaron quejas por la escasez de plazas en el Máster Universitario en Formación del Profesorado ESO y Bachillerato, FP y Enseñanzas de Idiomas en el cupo de Educación Física pues no fueron admitidos. Se averiguó que el problema fue que estos cursos solicitaron plazas muchos estudiantes provenientes de universidades privadas cercanas que el curso pasado se quedaron en su universidad. Este Defensor puso en conocimiento la problemática al Vicerrector de Estudiantes y Deportes para que en ediciones futuras se puedan ofertar más plazas en ese Máster para el cupo de Educación Física.

**5) Aparcamiento en plazas reservadas a personas con movilidad reducida.**

Se recibió una queja de una PDI de que había gente que tenía por costumbre aparcar en las plazas reservadas a personas con movilidad reducida. Este Defensor lo puso en conocimiento del Vicerrector de Infraestructuras y del Director del Área de Atención al Estudiante con Discapacidad con el fin de que se realizara una campaña de concienciación entre la comunidad universitaria al respecto.



## 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) Abrir un proceso de reforma de la **Normativa de Evaluación de Estudiantes** con el fin de mejorarla con la experiencia de los cursos académicos de aplicación. *Esta recomendación ya se hizo en los dos cursos pasados.*





- 2) Elaborar una **normativa que regule el uso de aparatos electrónicos en la vida universitaria**, con especial mención a las grabaciones de video y sonido.

*Esta recomendación ya se realizó el curso pasado y este Defensor considera que debe **darse urgencia a la misma** y, por tanto, recomiendo que hasta que se elabore se avise mediante carteles la prohibición de realizar grabaciones en lugares sensibles.*

- 3) 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.

*Esta sugerencia ya se realizó el curso pasado.*

- 4) **Formar a los estudiantes y a los profesores, en los conocimientos de legislación básica**, para gestionar su relación con una administración pública como es la Universidad.

*Esta recomendación ya la realicé **los dos cursos pasados** y este curso sugiero que se tome como referencia a una Universidad española que obliga a todos sus estudiantes de primer curso a realizar una asignatura de 1 crédito denominada “Introducción a la universidad”.*



- 5) 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 los 2 cursos pasados.*



*Quiero finalizar esta memoria, que es la última de mi actual mandato como Defensor, agradeciendo a todas las personas de la Comunidad Universitaria que han colaborado con la Defensoría en estos cuatro años para poder hacer de nuestra universidad una universidad mejor, tanto en lo humano como en lo académico.*





**Defensor Universitario**  
© 2018

---