

Curso 2019-2020



MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

1. PRESENTACIÓN	3
<hr/>	
2. OBJETIVOS Y ACTIVIDADES	4
<hr/>	
3. RESUMEN DE INTERVENCIONES	5
<hr/>	
4. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN	12
<hr/>	
5. ASUNTOS SIGNIFICATIVOS	17
<hr/>	
6. RECOMENDACIONES	25
<hr/>	

1. PRESENTACIÓN

La presente memoria, que recoge las actuaciones realizadas en el **Curso Académico 2019-20** 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.

2. OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

El curso académico 2019/20 ha sido el quinto en el cual he ejercido como defensor universitario y he continuado trabajando en la consecución de los objetivos marcados para el periodo 2019-2023 mediante un proceso de mejora continua de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Para alcanzarlos necesito la necesaria colaboración de toda la comunidad universitaria, para poder hacer de nuestra universidad una universidad mejor, tanto en lo humano como en lo académico. En resumen, la guía en la que se basa mi gestión es seguir el lema de la **Conferencia Estatal de Defensores Universitarios**: "Más justicia que derecho, más humanismo que burocracia y más autoridad que poder".

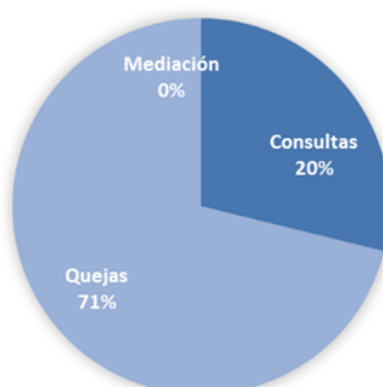
En cuanto a actividades, debido al **COVID-19** no se ha realizado este año el tradicional **Encuentro Estatal de Defensores Universitarios**, que se iba a celebrar en la Universidad de Cádiz y solo se llevó a cabo de manera telemática la asamblea anual de la asociación estatal de defensores universitarios.

3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

El artículo 133 de los estatutos de la UMH 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 2019-20 se han gestionado 104 asuntos, de ellos 74 fueron quejas y 30 consultas (*gura 1*). Suponen un aumento de un 13% respecto al curso 2018-19, pero manteniendo

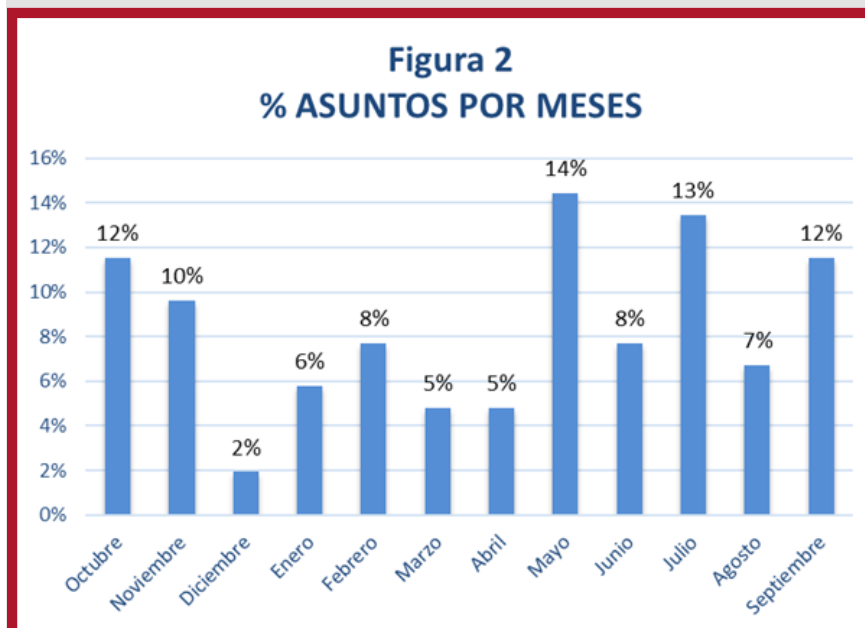
Figura 1
% TIPOS DE ASUNTOS



3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

niveles similares a cursos anteriores en el que se despacharon una media de 100.

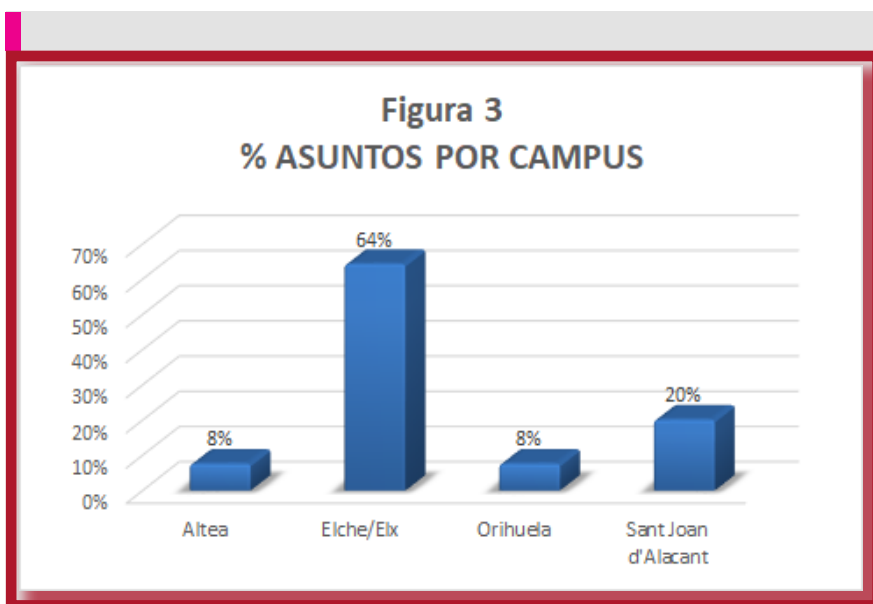
Los meses en los que más asuntos se han recibido en la defensoría han sido mayo (14%) y julio (13%) (figura 2). Es la primera vez que el mes de



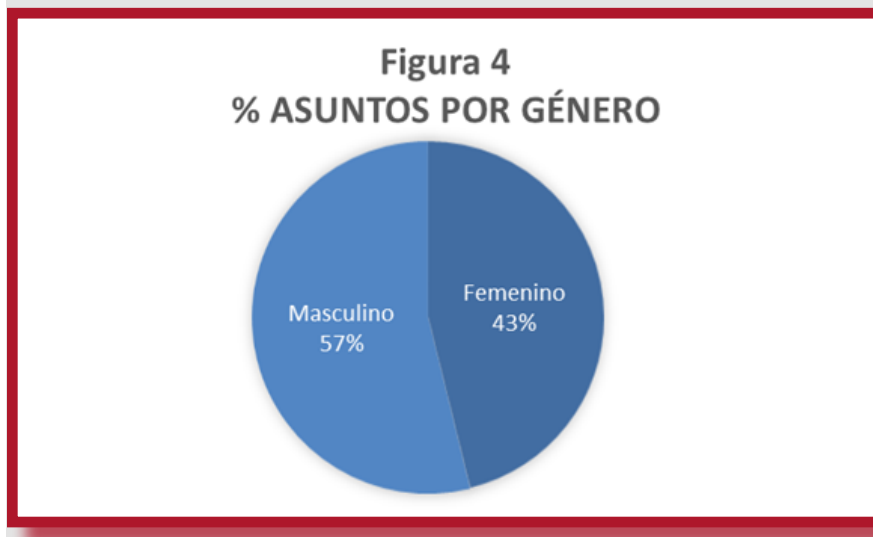
mayo se pone a la cabeza y ello es consecuencia del COVID-19.

El campus de donde más proceden los asuntos es el de Elche/Elx (64%), seguido de Sant Joan d'Alacant (20%) y, por último, Altea y Orihuela (ambos con 8%) (figura 3), lo que implica una

3. RESUMEN DE INTERVENCIONES



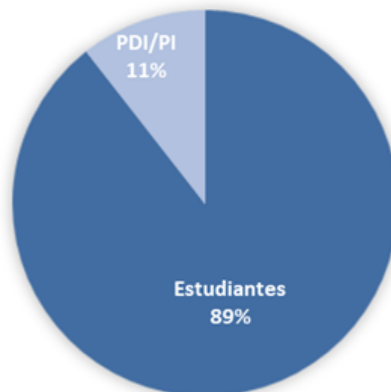
distribución que en relación a la estructura de la UMH presenta más asuntos en Elche y menos en Orihuela.



3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

La distribución por género ha sido idéntica a la del curso pasado con un 57% de los asuntos provenientes de los hombres y un 43% de las mujeres (*figura 4*).

Figura 5
% ASUNTOS POR COLECTIVOS



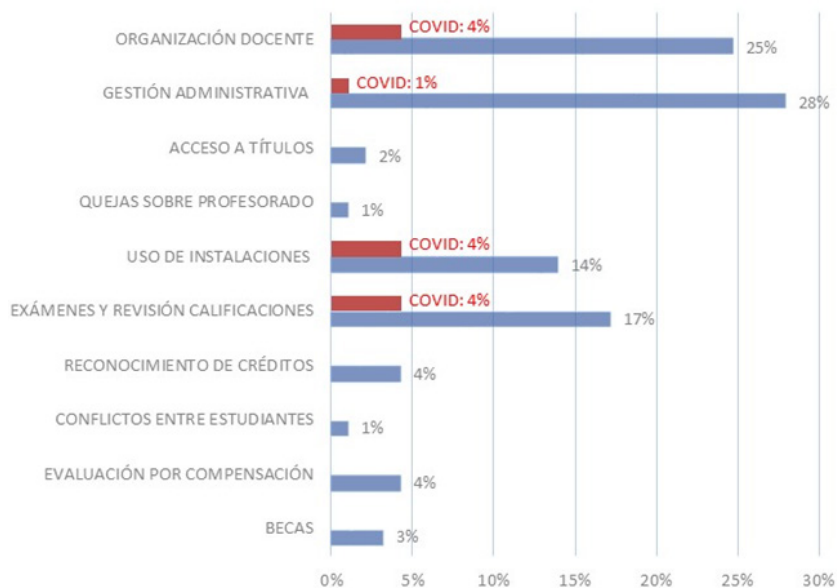
Como todos los años, el colectivo que más ha pedido la actuación del defensor universitario ha sido el de estudiantes con un 89% de los asuntos (*figura 5*) y cabe destacar que no ha habido ningún caso solicitado por el PAS.

Los temas que más asuntos han generado entre los estudiantes han sido los siguientes (*figura 6*): en primer y segundo lugar, como el curso pasado, la dupla formada por la gestión

3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

administrativa (28%), con un 1% atribuible al COVID-19, y la organización docente (25%), con un 4% por las quejas respecto a las prácticas generadas por el COVID-19; en tercer lugar, los exámenes y la revisión de calificaciones (17%) con un aumento del 11% respecto al curso anterior, y achacable en un 4% al COVID-19; en cuarto lugar, el uso de las instalaciones (14%) con un aumento del 3% respecto al curso anterior como consecuencia

Figura 6
% TIPOS DE ASUNTOS EN ESTUDIANTES



3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

del 4% generado por el COVID-19. Finalmente, el resto con porcentajes por debajo del 5%, entre los que debo destacar como muy positivo que las quejas sobre el profesorado hayan bajado 10 puntos respecto al curso pasado hasta alcanzar un escaso 1% y teniendo en cuenta la gran cantidad de situaciones complicadas generadas por el COVID-19; lo que significa que el profesorado y las autoridades académicas han actuado magníficamente en la gestión de la pandemia.

Los colectivos de personal docente e investigador y personal investigador (PDI + PI) han requerido la intervención del defensor en el 11% del total (figura 5). Los asuntos se han repartido entre académicos (64%), laborales (27%) y de uso de instalaciones (9%) (figura 7).



3. RESUMEN DE INTERVENCIONES

Finalmente, quiero resaltar que este curso hubo tres consultas durante el mes de septiembre provenientes de estudiantes de otras universidades (dos de España y una de Argentina). Evidentemente los asuntos no pudieron ser atendidos por ser problemas ajenos a la UMH, pero se les preguntó por qué habían acudido al defensor de la UMH y su respuesta me sorprendió: por la facilidad de acceso al formulario de atención del defensor publicado en la web. A continuación, pregunté al **Servicio de Innovación y Planificación Tecnológica** y me informaron, en primer lugar, que en Google al teclear **Defensor Universitario** aparecía como segunda referencia y que en la web estaba muy claro cómo dirigirse al defensor mediante un formulario; y, en segundo lugar, que todo ello era consecuencia del trabajo realizado para posicionar a la UMH en las búsquedas de Google, por lo que les transmití mi felicitación. No obstante, con el fin de disminuir el problema cambié el comienzo del formulario indicando explícitamente que es "para recoger las solicitudes realizadas al **Defensor Universitario de la UMH**".

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

4. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

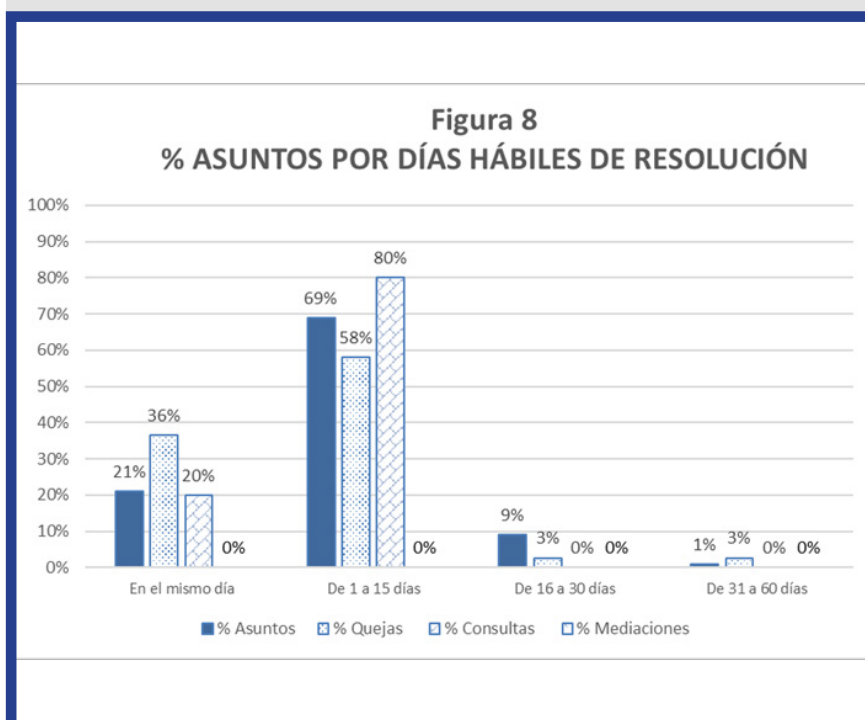
universitario. En primer lugar, como garante de los derechos y libertades que regulan nuestra convivencia; en segundo lugar, como ámbito de solución de conflictos mediante la mediación; y, en tercer lugar, sugiriendo y recomendando aquellas actuaciones que puedan ser objeto de mejora. Y siempre procurando 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 en busca de una resolución a un problema que suele ir asociado a situaciones de angustia personal, las cuales se han intentado minimizar.

Para ello, el apartado 3 del artículo 131 de los [Estatutos](#) de la UMH indica que el defensor deberá actuar con la mayor celeridad que cada caso permita y, en consecuencia, se han intentado resolver los asuntos lo más rápidamente posible. Con ese fin, se ha realizado un control de días hábiles de resolución de los asuntos cuyos resultados se exponen en la *(figura 8)*. Se han resuelto el 90% de los asuntos en menos de 15 días, siendo igual

4. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

que el curso pasado. El resto del 9% de asuntos se ha resuelto entre 16 y 30 días, y solo un 1% entre 31 y 60 días. Con esos datos considero que se ha cumplido con creces el objetivo de celeridad en las respuestas.



También deseo aclarar que se 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

4. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

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 volver a 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 la hayan entendido como falta de accesibilidad al defensor, pues realmente no ha habido tiempo o no ha sido necesario 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.

4. CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

He de reconocer que este curso, tan especial por la pandemia del COVID-19, me siento especialmente muy satisfecho por el grado de colaboración que he encontrado por parte de todas las autoridades académicas y de todos los responsables administrativos de la UMH y, por lo tanto, quiero agradecer públicamente su colaboración. No quiero olvidarme agradecerles también al PDI, PI, 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. Para ello otros cursos se ha realizado una "Encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado desde la Defensoría Universitaria de la UMH", pero este curso no se ha podido llevar a cabo por las dificultades técnicas para su ejecución derivadas del COVID-19.

5. ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

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

1. Interpretación de qué es "cursar" una asignatura en la [Normativa de Evaluación de Estudiantes](#) de la UMH.

Un estudiante presentó una consulta respecto a la interpretación del requisito b de la Evaluación por Compensación Curricular del artículo 18 de la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH. El requisito b dice: "Haber cursado en la UMH como mínimo el 60% de los créditos correspondientes a la titulación de la que solicita la compensación". La Comisión de Valoración de Evaluación por Compensación Curricular del Centro consideró que: "no cumple criterio ya que solo ha cursado en la UMH el 52,5% de los créditos superados". Este defensor entendió que no se estaba interpretando bien

la norma ya que la Comisión habla de créditos "superados" y la norma cita créditos "cursados". Según la Real Academia Española de la Lengua la palabra "cursar" significa "estudiar una materia, asistiendo a las explicaciones del profesor en cualquier establecimiento de enseñanza". Por lo tanto, "cursar" no implica "superar" y, por lo tanto, con el fin de no conculcar el derecho del estudiante recomendé que se considerasen todos los créditos cursados en la UMH, aunque no los hubiera superado.

2. Interpretación de qué es "causa asimilada a las anteriores detalladas como causas sobrevenidas" en la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH.

Se han recibido tres quejas referentes a la interpretación de lo que se considera "causa sobrevenida" en el artículo 5.3 de la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH que dice: "Los estudiantes que no puedan asistir a las pruebas de evaluación por motivos de asistencia a reuniones de los órganos colegiados de representación universitaria o causas sobrevenidas, tales como haber sufrido una enfermedad o accidente que implique hospitalización, haberse producido el nacimiento

o adopción de un hijo o haber fallecido un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, o causa asimilada a las anteriores, podrán pedir la modificación de la fecha y hora mediante escrito dirigido al responsable de la titulación, que resolverá en el plazo de tres días hábiles lo procedente, previa consulta con el profesorado implicado”.

La primera de ellas hacía referencia a la cancelación y consecuente retraso de una semana en la realización de un examen por los problemas derivados de las inundaciones acaecidas en la Vega Baja en septiembre de 2019. La estudiante el fin de semana entre ambas fechas se iba de viaje en avión para realizar una estancia Erasmus, con todos los problemas logísticos que conllevaba ya organizados, sin posibilidad de cambio sin coste económico, y, por lo tanto, no podía acudir al examen retrasado. Contactó con la profesora responsable de la asignatura que no le dio ninguna solución, pues decía que su situación no se contemplaba en la normativa vigente. A continuación, contactó con la vicedecana quien muy razonablemente le recomendó que se fuera de Erasmus y que al mismo tiempo presentara una queja al defensor universitario. Una vez analizada, entendí que el problema derivaba de la causa de fuerza mayor

provocada por las inundaciones acontecidas en la Vega Baja y que llevaron al Rector de la UMH a suspender la actividad académica unos días y, por lo tanto, consideré que la estudiante tenía derecho a realizar el examen de septiembre de esa asignatura tan pronto volviese de su estancia Erasmus, en las mismas condiciones que lo hubiera hecho si no hubiera sido cambiada la fecha oficial por la causa sobrevenida antes citada, y sin ningún nuevo pago de matrícula. Para esa decisión interpreté el artículo 5.3 considerando la causa alegada por la estudiante como “causa asimilada” a las que permiten la repetición de un examen. Además, el mencionado artículo faculta a la responsable de la titulación para resolver lo procedente, lo que implicaba la realización del examen en la fecha y hora que ella considerase oportuna, previa consulta con el profesorado implicado. Posteriormente, por la aplicación del procedimiento marcado en el artículo 14.3 de la Normativa de Evaluación de los Estudiantes de la UMH le comuniqué que se debería realizar una diligencia en el acta de septiembre de la asignatura firmada por la profesora responsable y por la Secretaria del Departamento que tuviera asignada la docencia.

La segunda queja era de una estudiante que por la operación de un ascendiente directo a quien debía acompañar al hospital no podía atender a unas clases de asistencia obligatoria y que la profesora le comunicó que ello conllevaba el suspenso de la asignatura. Una vez analizado el caso consideré que por analogía tenía derecho a que se le aplicara el artículo 5.3 a la asistencia a clase ya que cuenta para la nota final y es, por lo tanto, parte de una evaluación. En consecuencia, la consideré como “causa asimilada” a las que permiten la repetición de un examen a lo sucedido a dicha estudiante.

La tercera queja es la de una estudiante que por problemas de horario laboral no podía realizar un examen, ya que se lo habían puesto justamente en la hora del cambio de turno de trabajo. Una vez estudiado el asunto consideré que tenía derecho a que se le aplicara el artículo 5.3. como “causa asimilada” a las que permiten la repetición de un examen a una estudiante.

En los tres casos apliqué un principio básico de mi gestión que es hacer una universidad más humana, lo que se refleja en mis interpretaciones de lo que es una “causa sobrevenida asimilada a las anteriores” del artículo 5.3. de la Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH.

3. Uso inadecuado de una red social ajena a la UMH como único canal de comunicación.

Recibí un escrito con dos quejas referentes a que en un grado se les quería obligar a registrarse en una red social externa a la Universidad para recibir información del mismo. Una vez analizado el problema entendí que no se puede usar como única vía de comunicación una red social ajena a la UMH y, por lo tanto, insté al vicedecano a que se debía enviar la misma información dada en la red social al correo electrónico oficial de la UMH de los estudiantes.

4. Queja sobre el aplazamiento de los pagos por el COVID-19.

Recibí una queja de una estudiante sobre “la forma en que se ejecutó el aplazamiento de los pagos por el COVID” y que consideraba había sido “una ocurrencia mal ejecutada, una medida de propaganda y que al parecer nos ha causado molestias a muchos compañeros que tampoco se enteraron”. Una vez recibido el informe correspondiente del Servicio de Gestión de Estudios, comuniqué a la estudiante que no entendía su queja pues:

- i. Su situación de pagos la puede consultar en cualquier momento en su acceso

identificado y, además, para cualquier duda al respecto puede contactar con el CEGECA (Centro de Gestión de Campus).

- ii. Las comunicaciones a través del correo institucional de la UMH son suficientemente válidas para información de este tipo que no le conculca ningún derecho.
- iii. Las condiciones de pago se hacen a su favor pues la UMH le retrasa el pago de una deuda.

A la vista de lo anterior, le informé que consideraba que la Universidad había actuado correctamente y lamentaba que ella considerase como una medida de "propaganda" esta acción a la que se había acogido el 77 % del estudiantado afectado de la UMH. Finalmente, le recomendé que antes de usar un calificativo negativo de ese tipo se informase adecuadamente del tema y, además, mostrase algo de empatía con la inmensa mayoría del estudiantado de la UMH que se benefició de esta medida. La estudiante me contestó diciendo que: "retiro el calificativo de propaganda que no fue acertado, pero su acusación de falta de empatía es si cabe aún más grave y totalmente fuera de lugar". El asunto se cerró con una contestación mía

5. ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

en la que le agradecía que retirase el calificativo de "propaganda" y que, en consecuencia, entendía que automáticamente quedaba retirada su "falta de empatía".

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 tanto las realizadas en cursos anteriores y están pendientes de concretar como las que puntualmente se han enviado durante el curso a los diferentes órganos de gobierno competentes.

1. Actualizar la [Normativa de Progreso y Permanencia de los estudiantes](#) para hacerla más inclusiva.

Esta recomendación se envió el curso pasado al Vicerrector de Estudiantes y Coordinación y se ha aprobado su modificación

recogiendo mis recomendaciones en el Consejo de Gobierno del 29 de enero de 2020.

2. 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 cuatro cursos pasados y han aparecido varios casos durante este curso que confirman la necesidad de una reforma.

3. 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 en los tres cursos pasados y este Defensor considera que debe darse urgencia a la misma, pues también este curso se han dado tres casos relacionados con este tema.

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 cuatro cursos pasados e implicaría que todos los estudiantes de primer curso realizasen una asignatura de 1 crédito denominada "Introducción a la universidad". Para los nuevos profesores sería algo similar pero adaptado a su responsabilidad.

5. 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 en los tres cursos pasados.

6. 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 cuatro cursos pasados.

7. Redactar las normativas no solo pensando en el estudiante típico, sino también para la diversidad de estudiantes.

El curso pasado detecté que las normativas académicas de la UMH que tenemos vigentes están diseñadas para un estudiante típico de 18 a 25 años sin cargas familiares y sin obligaciones laborales, lo que hace que a veces no sean inclusivas en su aplicación e interpretación. El curso pasado ya hice esta recomendación y este curso he vuelto a tener varios casos relacionados con esta problemática, por lo que vuelvo a incidir en que las normativas que se redacten se hagan desde este punto de vista que también debe ser considerado como "inclusivo".

8. Informar al estudiantado de los cauces de reclamación para disminuir el aumento de quejas "preventivas".

Una queja "preventiva" es la que se realiza al defensor universitario antes de que las autoridades académicas o los órganos colegiados correspondientes hayan terminado su labor. Durante el pasado curso tuve 12 y a todas ellas les contesté que no podía intervenir alegando el artículo 10.2 del [Reglamento del](#)

Defensor Universitario de la UMH que dice: "El Defensor Universitario rechazará y archivará las quejas y reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación, aquellas que no hayan agotado la vía ordinaria de solución y aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas". No obstante, al finalizar siempre me ponía a su disposición en caso de que durante el proceso consideraran conculcado algún derecho, y he de manifestar mi satisfacción que ninguno volvió a mí; por lo que las autoridades académicas correspondientes actuaron sin quebrantar los derechos de los reclamantes.

9. Establecer un sistema para gestionar el aumento de las "multiquejas".

Una "multiqueja" es la que realiza un reclamante al mismo tiempo a un montón de autoridades académicas, sin respetar el orden establecido y generando un pequeño caos en la administración. Durante el pasado curso 9 quejas de las que recibí se podían considerar como "multiquejas" y la respuesta fue la misma que en el caso anterior alegando el artículo 10.2 del reglamento del Defensor Universitario

de la UMH. Creo necesario el establecer algún mecanismo que coordine las quejas entre las distintas autoridades académicas y que se incluya también al defensor. Por mi parte, en el formulario se pregunta si ha acudido antes a otra instancia y, en el momento, que se detecta como "multiqueja" paro el procedimiento e informo a la autoridad académica competente.

Quiero finalizar esta memoria agradeciendo a todas las personas de la Comunidad Universitaria que han colaborado con la Defensoría en este curso para poder hacer de nuestra universidad una universidad mejor, tanto en lo humano como en lo académico; y especialmente a toda la Comunidad Universitaria en general pues, ante la situación tan complicada derivada de la pandemia por la COVID-19, han actuado con mucha comprensión de la situación excepcional que nos ha tocado vivir lo que se ha reflejado en los escasos casos recibidos en la defensoría como consecuencia de la misma.