

# MEMORIA

DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO DE LA UMH

CURSO 2020-2021



**UNIVERSITAS**  
*Miguel Hernández*

# CONTENIDO

**PRESENTACIÓN** 3

---

---

**OBJETIVOS Y ACTIVIDADES** 4

---

---

**RESUMEN DE INTERVENCIONES** 5

---

---

**CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN** 11

---

---

**ASUNTOS SIGNIFICATIVOS** 16

---

---

**RECOMENDACIONES** 20

# PRESENTACIÓN

La presente memoria, que recoge las actuaciones realizadas en el **Curso Académico 2020-21** 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.

## OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

El curso académico 2020/21 ha sido el sexto en el cual he ejercido como defensor universitario y he continuado trabajando en la consecución de los objetivos marcados para el periodo 2020-2023 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".

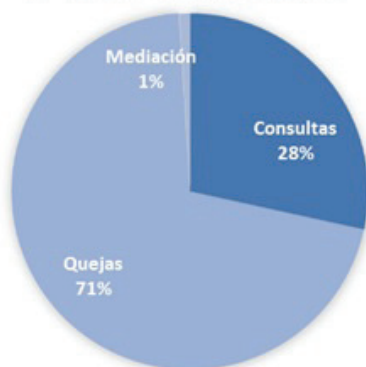
En cuanto a actividades, se ha realizado este año el **XXIII** Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Cádiz en el que se trataron los siguientes temas: la mediación, el respeto mutuo en la gestión de las reclamaciones y los retos de la nueva presencialidad. Además, se aprobó el cambio de nombre de la asociación a Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias, en vez de Defensores Universitarios.

# 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.

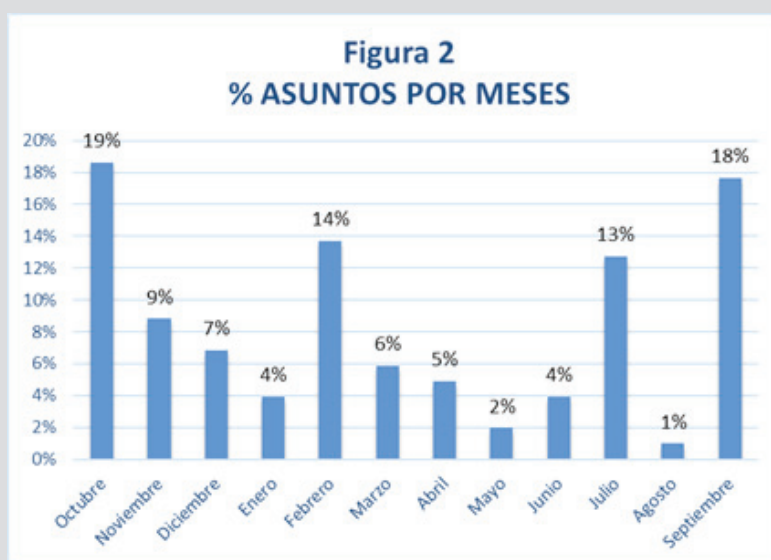
Durante el curso académico 2020-21 se han gestionado 102 asuntos, de ellos 72 fueron quejas y 29 consultas (figura 1). Suponen una disminución de un 1% respecto al curso 2019-20, pero manteniendo niveles similares a cursos anteriores en el que se despacharon una media de 100.

**Figura 1**  
**% TIPOS DE ASUNTOS**



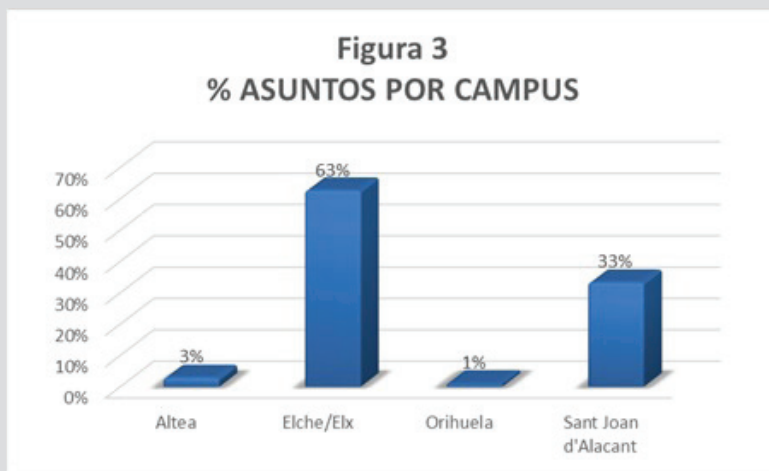
# RESUMEN DE INTERVENCIONES

Los meses en los que más asuntos se han recibido en la defensoría han sido octubre (19%) y septiembre (18%) (figura 2).

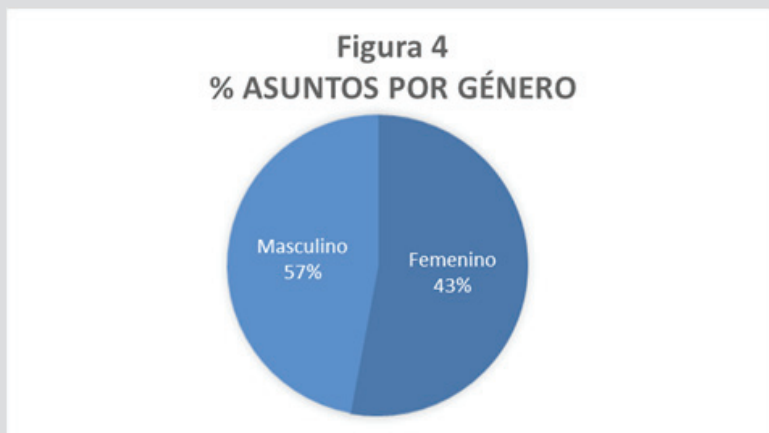


El campus de donde más proceden los asuntos es el de Elche/Elx (63%), seguido de Sant Joan d'Alacant (33%) y, por último, Altea (3%) y Orihuela (1%) (figura 3), con una elevada incidencia este año en Sant Joan d'Alacant por las complicaciones adicionales surgidas en las titulaciones de salud por el **COVID-19**.

# RESUMEN DE INTERVENCIONES

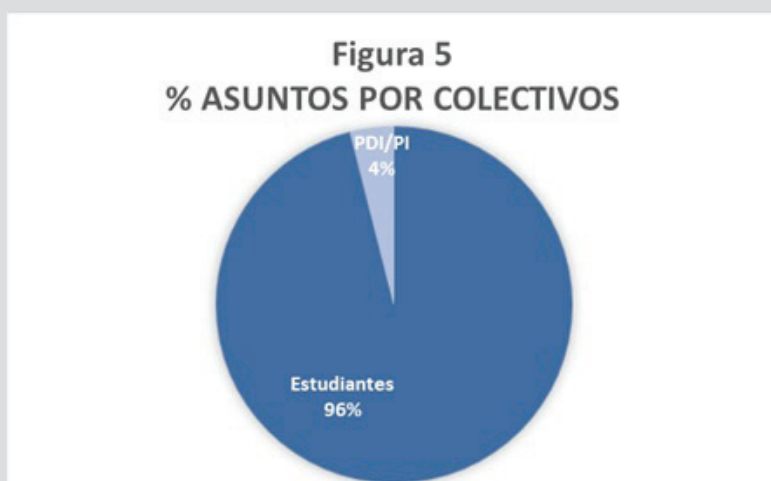


La distribución por género ha sido idéntica a la del curso pasado con un 57% de los asuntos provenientes de los hombres y un 43% de las mujeres (figura 4).



# RESUMEN DE INTERVENCIONES

Como todos los años, el colectivo que más ha pedido la actuación del defensor universitario ha sido el de estudiantes con un 96% de los asuntos (figura 5) y cabe destacar que no ha habido ningún caso solicitado por el PAS.

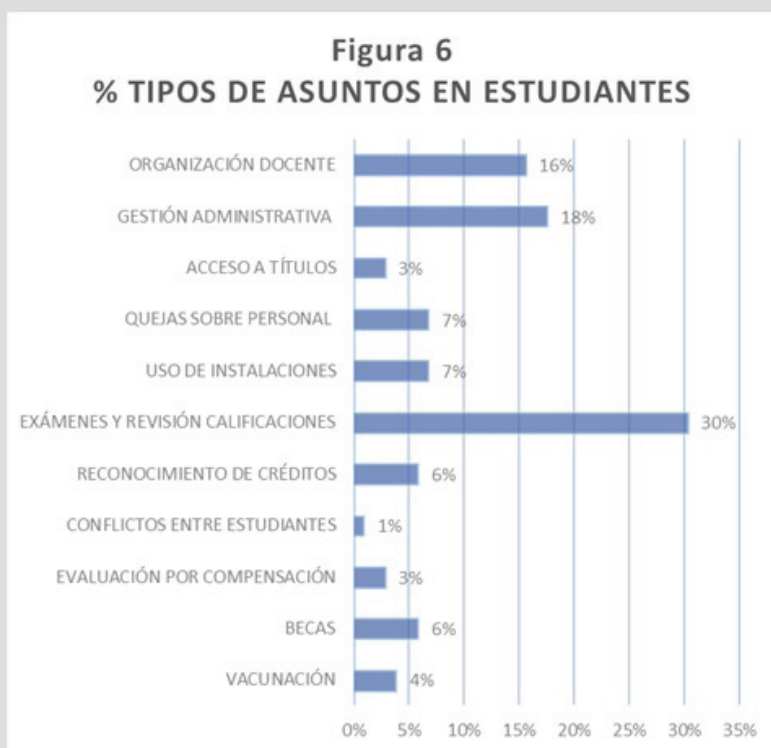


Los tres temas que más asuntos han generado entre los estudiantes han sido los siguientes (figura 6): en primer lugar, los exámenes y la revisión de calificaciones (30%); en segundo lugar, la gestión administrativa (18%); y, en tercer lugar, la organización docente (16%). El resto de asuntos no supera el 7%: sobre comportamiento



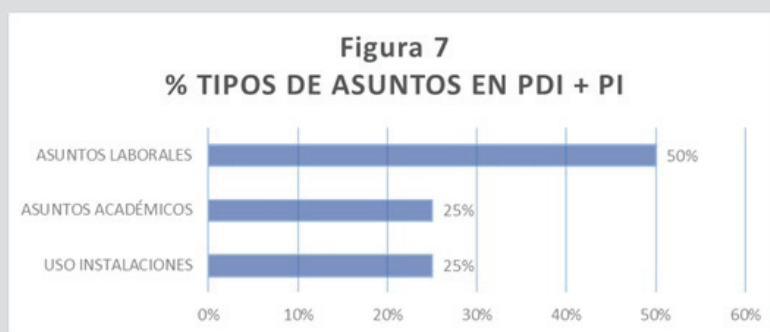
# RESUMEN DE INTERVENCIONES

del personal y uso de instalaciones (ambas 7%), reconocimiento de créditos y becas (ambas 6%), por la vacunación (4%), el acceso a títulos y la evaluación por compensación (ambas 3%) y, finalmente, los conflictos entre estudiantes (1%).



# RESUMEN DE INTERVENCIONES

Los colectivos de personal docente e investigador y personal investigador (PDI + PI) han requerido la intervención del defensor en el 4% del total (figura 5). Los asuntos se han repartido entre laborales (50%), académicos (25%) y uso de instalaciones (25%) (figura 7).



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 Honduras). Evidentemente los asuntos no pudieron ser atendidos por ser problemas ajenos a la UMH, pero como ya indiqué el curso pasado se reciben esas solicitudes por la facilidad de acceso al formulario de atención del defensor publicado en la web.

# 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;

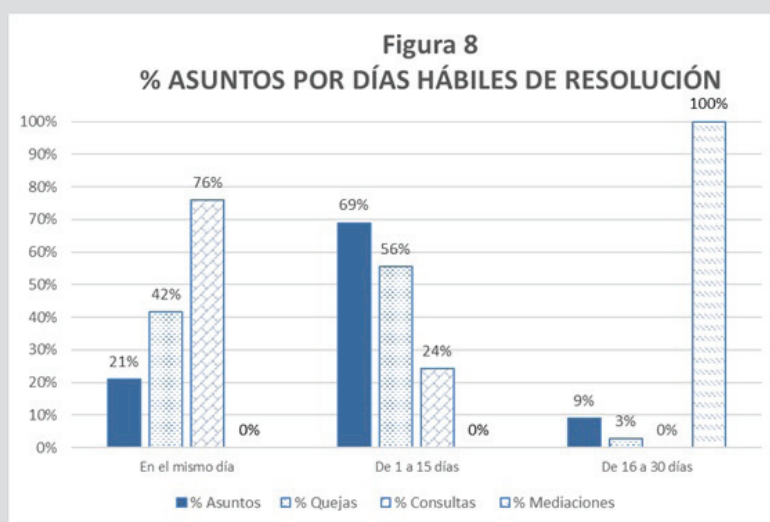
# CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

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 declararé 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 que el curso pasado. El resto de asuntos se ha resuelto entre 16 y 30 días. Con esos datos considero que se ha cumplido con creces el objetivo de celeridad en las respuestas.

# CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN



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 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

# CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

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.

He de reconocer que este curso, igual de especial que el anterior afectado 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

# CRITERIOS Y MODOS DE ACTUACIÓN

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](#).

# ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

A continuación, se exponen dos 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 femenino el primero y en masculino el segundo):

1. Se recibió una queja de una estudiante acerca de la interpretación del artículo 2.4 de la **Normativa de Evaluación de Estudiantes** de la UMH. Dicho artículo indica lo siguiente: "Las guías docentes de las asignaturas podrán establecer diferentes sistemas de evaluación del aprendizaje de los estudiantes, quedando siempre a salvo el derecho del estudiante a realizar una prueba de evaluación final sobre la adquisición de todas las competencias de la asignatura, independientemente de los sistemas de participación y evaluación continua." La estudiante realizó el examen final y luego se le aplicó un coeficiente del 70% pues no había entregado las "pruebas de evaluación continua" que valían un 30%.

Le solicité informe al Vicerrector de Estudiantes y Coordinación quien me indicó que, desde su punto de vista, la estudiante "debería



# ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

haber comunicado al inicio de curso o con suficiente antelación al profesor responsable de la asignatura para que le hubiera podido preparar una prueba de evaluación final”.

En mi resolución indiqué que entendía que con el criterio dado por el Vicerrectorado se conculcaba el derecho inherente a la formalización de la matrícula y que reconocía el artículo 2.4. de la [Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH](#) al afirmar que “quedando siempre a salvo el derecho del estudiante a realizar una prueba de evaluación final sobre la adquisición de todas las competencias de la asignatura, independientemente de los sistemas de participación y evaluación continua”.

Al no estar regulado en la normativa como ejercer ese derecho, este defensor entiende que se tiene derecho a ejercerlo el día establecido en el calendario académico para el examen final de la asignatura. En consecuencia, los profesores responsables de la asignatura recogieron mi sugerencia y le dieron a la estudiante la opción de poder realizar un examen de evaluación final que valiese el 100% de la nota.

# ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

Finalmente, y con el fin de mejorar la calidad de nuestra universidad, le sugerí al vicerrector que se regulase en la **Normativa de Evaluación de Estudiantes de la UMH** como ejercer el mencionado derecho y también que en la web de la guía docente el apartado **"Sistema de Evaluación"** se dividiera en dos apartados que deberían rellenarse obligatoriamente: **"Sistema de Evaluación Continua"** y **"Sistema de Evaluación Final"**.

2. Se presentó una queja por un PDI porque había recibido insultos en la casilla de "sugerencias o comentarios" de las encuestas de calidad por parte de un estudiante de su asignatura. Del servicio de calidad me informaron que alguna vez algún estudiante, amparándose en la confidencialidad de las encuestas, pone algún insulto o comentarios despectivo respecto al profesorado y que ellos cuando procesan las encuestas lo quitan y no se lo envían al profesor. Evidentemente, alguna vez se despistan y esos comentarios sí llegan al profesor.

Este defensor entiende que la casilla está para hacer comentarios o sugerencias" sobre la docencia de la asignatura que busquen mejorar la calidad de la misma y, por lo tanto,

# ASUNTOS SIGNIFICATIVOS

---

no para agredir verbalmente al profesorado. Por lo tanto, le sugerí al Vicerrector de Estudiantes que estudiase la mejor manera de que en las encuestas se permita la realización de sugerencias a la docencia de la asignatura pero que no se permitan los comentarios que resulten ofensivos al profesorado, siempre dentro del marco de la nueva Ley de Convivencia Universitaria.

# 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) 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 cinco cursos pasados y han aparecido varios casos durante este curso que confirman la necesidad de una reforma.

# RECOMENDACIONES

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

3) Formar a los estudiantes en los conocimientos de legislación básica, para gestionar su relación con una administración pública como es la Universidad. Esta recomendación ya la realicé los cinco cursos pasados e implicaría que todos los estudiantes de primer curso realizasen una asignatura de 1 crédito denominada "Introducción a la universidad".

4) 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 cuatro cursos pasados.

# RECOMENDACIONES

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 cinco cursos pasados.

6) Redacción de las normativas para no solo alumno tipo y no para la diversidad de estudiantes. Hace dos cursos que ya hice esta recomendación, pero vuelvo a incidir en que las normativas que se redacten se hagan desde este punto de vista “inclusivo”.

# AGRADECIMIENTOS

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.