



**MEMORIA DEL DEFENSOR
DEL UNIVERSITARIO**

CURSO ACADÉMICO 2009/2010
UNIVERSIDAD DE MURCIA

ÍNDICE DE LA MEMORIA

1. [Introducción](#)
2. [Resumen de actuaciones](#)
3. [Relaciones institucionales](#)
4. [Consideraciones](#)
5. [Objetivos 2010/2011](#)
6. [Agradecimientos](#)

INTRODUCCIÓN

Esta memoria se presenta en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 30 de marzo de 1995, donde se dice: “*anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada*”. La memoria recoge las actividades de la Oficina del Defensor del Universitario durante el curso académico 2009/2010 y, consecuentemente, la actuación de los dos Defensores que han ocupado el cargo en ese periodo: Agustín Miñana Aznar y José Manuel Palazón Espinosa. El actual Defensor fue elegido por el Claustro el 2 de diciembre de 2009 y desde esa fecha hasta el final del periodo lectivo se produjo su incorporación progresiva a sus funciones, asumiendo plenamente las mismas a partir del 7 de enero de 2010.

El Defensor del Universitario debe de velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, dentro del ámbito de la Universidad de Murcia, y sus funciones se detallan en el [anexo I](#).

La memoria intenta describir sucintamente las actividades realizadas por la Oficina del Defensor y se estructura en varios apartados: actuaciones realizadas, relaciones, consideraciones, objetivos para el curso 2010/2011 y agradecimientos. Para facilitar su lectura, hemos optado por incluir los datos en diferentes anexos. Así, en el [anexo II](#) se recoge una tabla con un breve resumen de todos los casos tratados, en el [anexo III](#) se presenta el tratamiento estadístico de los datos, en el [anexo IV](#) se recogen literalmente las recomendaciones que tienen repercusión general y en el [anexo V](#) se presentan los asuntos en los que se ha colaborado con otros Defensores.

Respecto a la tipificación de actuaciones, se ha seguido la utilizada en los últimos informes: consulta, queja (con orientación y seguimiento, mediación o recomendación) y relato de hechos. Las recomendaciones han sido en su mayoría orales.

No se han recogido las múltiples consultas resueltas por la Oficina en las que se han realizado funciones de información o asesoramiento directo, sin gestión, o en las que se ha facilitado el acceso telefónico a una dependencia (gestión académica o secretarías) haciendo funciones que corresponderían al SIU o a los servicios mencionados a los que, en algunos periodos, no pueden acceder los alumnos por saturación telefónica.

Como en años anteriores, nos hemos extralimitado conscientemente en nuestras obligaciones, al aceptar casos de personas ajenas a la Universidad (acceso, preinscripción y matrícula,...). Hemos seguido atendiendo a esas personas por considerar que desde la Oficina podíamos contribuir mejor a las funciones de la Universidad como Servicio Público. También queremos mencionar la desinteresada colaboración del abogado del SAOP, que ha prestado asistencia letrada, fuera de sus funciones y de su horario de trabajo, a estudiantes extranjeras.

Hemos querido primar la eficiencia frente al procedimiento. En ese sentido, hemos intentado solucionar los problemas con los medios más ágiles (teléfono, correo

electrónico o entrevista personal), en lugar de acudir a los requerimientos o a las solicitudes formales de información y al correspondiente proceso de trámite de expedientes. Este tipo de actuación nos ha permitido resolver muchos casos en uno o dos días, lo que no hubiera sido posible sin la colaboración de las personas a las que se les ha requerido su concurso: Rector, Secretario General, Gerente, Vicerrectores, Decanos y Directores, Jefes y miembros de los distintos Servicios.

Especialmente intensa ha sido la colaboración con la Inspección de Servicios, que tiene a su cargo el Buzón Universitario de Quejas y Sugerencias y con la que hemos compartido algunos casos que se han presentado simultáneamente a la Inspección y al Defensor. También queremos destacar el papel de la Asesoría Jurídica a la que hemos recurrido numerosas veces en busca de asesoramiento o consejo y que ha siempre ha atendido nuestras demandas con prontitud, profesionalidad y eficacia, supliendo la ausencia de profesionales del derecho en la Oficina del Defensor.

Hemos intentado detectar si una situación o una queja, planteadas de forma individual, podían afectar a más personas y requerir de una solución general. Cuando ha sido el caso, hemos formulado una recomendación, verbal o escrita, sugiriendo una interpretación de la normativa, la adopción de nuevas normas o la modificación de las existentes. Estas recomendaciones han sido tanto de carácter interno, en el ámbito de las competencias de la Universidad de Murcia, como de carácter externo, cuando las competencias eran estatales. Hemos recomendado en tres ocasiones al ministerio la modificación de normas que podían, a nuestro juicio, lesionar derechos. Cuando hemos decidido dirigirnos al ministerio, lo hemos hecho al Ministro, Secretario de Estado de Universidades y Director General de Política Universitaria, poniéndolo en conocimiento del Rector, del Vicerrector o Vicerrectora correspondiente y del Director General de Universidades de la CARM, con la sugerencia de que apoyasen la petición directamente o a través de su participación en la CRUE o en la Conferencia Sectorial. En esos asuntos hemos solicitado, también, el apoyo de la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU).

Hemos pretendido cumplir con los compromisos manifestados ante el Claustro después de los nombramientos. En ese sentido, hemos intentado tramitar los asuntos con la mayor agilidad posible y hemos promovido la resolución de conflictos a través del diálogo, la mediación y el acuerdo. También hemos querido mantener como principios de actuación la independencia, la imparcialidad, la autonomía, la transparencia, el diálogo y el sentido común.

La comunidad universitaria está formada por personas y éstas, a veces, requieren el estudio personal de su situación. Debemos evitar que los formalismos burocráticos impidan la contemplación de aspectos humanos y que la aplicación de normas, a veces esclerotizadas, puedan lesionar derechos e intereses de los miembros de nuestra comunidad. Se trata de conseguir el equilibrio entre el trabajo serio y estructurado y el ambiente de libertad y solvencia que queremos transmitir a las personas que buscan nuestra ayuda y consejo. Hemos intentado, en todo momento, auspiciar un clima de responsabilidad, diálogo, comprensión y respeto mutuo entre todas las personas que conforman nuestra comunidad y teniendo como objetivo final la mejora de la calidad, en todos los sentidos, de nuestra Universidad.

Esta memoria anual no quiere ser un mero elenco de casos heterogéneos, resueltos con mayor o menor acierto. Al contrario, se pretende invitar a los miembros de la comunidad universitaria a la reflexión sobre el funcionamiento del Servicio Público que prestamos a la sociedad. Quedo a disposición de los claustales para aclarar y ampliar aquellos aspectos que estimen pertinentes, evitando siempre, como es una de nuestras principales señas de identidad, la aportación de cualquier dato que permitiera identificar a las personas que se han dirigido a la Oficina. Este último aspecto ha sido un eje fundamental a la hora de describir, en esta memoria, los asuntos tratados por el Defensor.

RESUMEN DE ACTUACIONES

Durante el periodo analizado, del 21 de septiembre de 2009 al 16 de septiembre de 2010, se han atendido 202 casos, lo que supone un incremento del 56% sobre los 129 atendidos en el curso anterior. Todos los casos se han comenzado a atender el mismo día, o al siguiente día hábil. No obstante, [el periodo de resolución](#) ha dependido de la complejidad del asunto, oscilando desde la solución en el mismo día hasta aquellos que han requerido más de un mes. El 75% de los asuntos planteados se han resuelto en menos de 15 días, lo que parece razonable.

De los casos tratados, 69 han sido presentados por hombres, [123 por mujeres](#) y 10 lo han sido de forma colectiva. Hay que destacar que, respecto a su proporción en los diferentes colectivos, las mujeres han manifestado más decisión que los hombres a la hora de dirigirse a esta Oficina. Así, el porcentaje de quejas presentadas por mujeres estudiantes es el 65%, siendo el 63% del colectivo y el de profesoras es del 44%, frente al 36% de peso en el PDI. En el caso del PAS, todas las quejas han sido presentadas por mujeres, pese a suponer un 58% del colectivo.

La clasificación de esos casos, en función de la [tipología de las actuaciones](#), se recoge en el anexo III y se puede observar que hay 67 tipificados como consultas y 131 como quejas. Como hemos comentado en la introducción, las actuaciones clasificadas como **consultas** son aquellas que, consistiendo en una solicitud de información o consejo, han necesitado de la realización de gestiones o estudio para su resolución.

Siguiendo lo expuesto en anteriores Memorias, hemos tipificado un asunto como **queja** cuando se denuncia trato incorrecto o conculcación de derechos por la actuación de otra persona u órgano colegiado. Nuestra actuación posterior puede ser de:

- **Orientación y seguimiento:** Se indica al reclamante los pasos que ha de seguir para resolver su caso y se trata de hacer el seguimiento hasta que finaliza el proceso.
- **Recomendación:** Se analiza el caso y se hace una recomendación, verbal o escrita, a la instancia que corresponda para resolverlo. En algunos casos esa recomendación es simplemente un recordatorio de la obligación de cumplir la normativa. En otros, se trata de sugerencias de interpretación de las normas, de modificación de las mismas o de introducción de nueva normativa que permita, a nuestro juicio, mejorar la calidad del Servicio Público o la salvaguarda de los derechos.
- **Mediación:** Se trata de acercar posturas o encontrar una solución, mediando entre las partes. Los casos de mediación citados en esta memoria, responden a mediaciones entre la persona que presenta la queja y la que tiene la potestad de poner los medios para su resolución.

La clasificación anterior, como cualquier otra, no puede reflejar toda la realidad y, en bastantes casos, los procedimientos combinan dos o más tipos de actuaciones. Así,

una recomendación puede ser el resultado de un proceso previo de mediación o se puede iniciar la mediación tras un proceso de orientación y seguimiento.

No admitidos: después de su estudio, se han rechazado 8 casos por considerar que la queja no tenía relación con las funciones del Defensor. En 4 de esos casos, se manifestaba simplemente discrepancia con decisiones de política universitaria tomadas por los órganos competentes y que no representaban, a nuestro juicio, ninguna vulneración de derechos. Los 4 restantes no se admiten por considerar que la actuación administrativa objeto de la queja había sido correcta.

Desistimiento: tenemos que destacar el hecho de encontrarnos con 4 casos en los que los reclamantes no han querido continuar con su reclamación. En 3 de ellos, es lamentable que esa renuncia a la defensa de sus derechos, vulnerados a juicio de este Defensor, se deba al miedo a represalias por parte del profesorado implicado. Desgraciadamente, este Defensor no ha podido continuar sus actuaciones porque la tipología de los casos permitiría identificar fácilmente al denunciante.

También nos encontramos con 3 **relatos de hechos**, en los que los afectados han pretendido que el Defensor conozca una situación pero que se abstenga de cualquier intervención.

Como puede verse en el [anexo III](#), la mayor parte de las actuaciones, 69,3%, corresponden a los alumnos, lo que parece lógico por tratarse del colectivo más numeroso y con menos mecanismos alternativos para plantear consultas o denunciar posibles vulneraciones de derechos. Sin embargo, si se considera el porcentaje sobre la totalidad del colectivo, la proporción de alumnos que se han dirigido a la Oficina representa un 0.44%, frente al 1.01% del PDI o el 0.42% del PAS. Estos porcentajes contrastan con la errónea percepción de quienes reducen las funciones del Defensor del Universitario a las de Defensor del Estudiante. Respecto a la forma de [presentación](#), el 39.6% la hace por correo electrónico y el 43.1% por teléfono, sólo el 16.8% decide personarse en la Oficina para iniciar el contacto.

En los casos planteados por [estudiantes](#), la mayoría de las actuaciones están relacionadas con becas, evaluación y cumplimiento de la normativa de exámenes, convalidaciones y homologaciones, cumplimiento de lo estipulado en la guía docente y desarrollo de la actividad docente. También hemos tenido un número significativo de quejas relacionadas con los procesos de información, preinscripción y matrícula. Hay que destacar el número de actuaciones relacionadas con el nuevo Máster de formación del profesorado o con los procesos de adaptación al Grado.

Hay que resaltar, como novedad, la aparición de problemas relacionados con la necesidad de visados o permisos de residencia en el caso de estudiantes latinoamericanos. En relación con la organización de las nuevas enseñanzas de Grado, empezamos a detectar problemas relacionados con la compatibilidad entre estudio y trabajo o entre matricularse en asignaturas de nuestra Universidad y tener una estancia como Erasmus, agravadas por la obligatoriedad de asistencia a actividades como las prácticas, tutorías o seminarios. También hay que lamentar que todavía nos podamos

encontrar con la resistencia de algún profesor a adaptar los procesos de docencia o evaluación para personas con discapacidad.

El mayor número de actuaciones, a instancia del [PDI](#), están relacionadas con la asignación de docencia en el POD, con los procesos de creación y convocatoria de plazas docentes o con la carrera profesional.

Los 6 problemas planteados por el [PAS](#) no son agrupables y se refieren a temas tan diferentes como la contratación, los concursos de traslados, el transporte, la homologación de títulos o el comportamiento de un superior.

Los asuntos planteados por [personas ajenas](#) a la comunidad universitaria están relacionados fundamentalmente con el acceso, los procesos de selección de PAS o PDI y la demanda de información universitaria.

Por último, en la gráfica correspondiente, se puede observar la [acumulación de casos](#) en los meses que coinciden con los exámenes o con los procesos de matrícula

RECOMENDACIONES DE INTERÉS GENERAL

Cuando se han detectado situaciones que pueden afectar a más personas que las que han presentado la queja, hemos optado por hacer recomendaciones de carácter general. Esas recomendaciones están recogidas en el **anexo IV** y se resumen a continuación.

Recomendaciones relacionadas con normas estatales:

- Recomendación sobre modificación del [Real Decreto 1892/2008](#), para permitir que las personas que hubieran realizado las pruebas de acceso en el año 2009, o anteriores, pudieran aportar la calificación obtenida en las materias objeto de la prueba específica regulada en el art.11, al objeto de que se les aplique la fórmula para obtener la nota de admisión que se regula en el art.14. De esa forma se permitiría a esas personas poder obtener una nota máxima de 14, en lugar de 10. El problema planteado se resolvió, posteriormente, en el [Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo](#).
- Recomendación de modificar, con carácter transitorio, el [apartado 2 del artículo 14 del Real Decreto 1892/2008](#), a efectos de que, en los títulos que han cambiado de Rama de Conocimiento, se puedan contemplar también las materias adscritas a la Rama de Conocimiento a la que estaba adscrito el título en el momento de inicio de los estudios de Bachillerato. Este problema quedó resuelto en la [Orden EDU/268/2010](#), de 11 de febrero.

En la elaboración de estas recomendaciones hemos contado con el asesoramiento del Coordinador de las Pruebas de Acceso, al que agradecemos su valiosa colaboración.

- Recomendación para modificar el artículo 6.2 del R.D. 1393/2007 para permitir el [reconocimiento en los títulos oficiales de Máster de los créditos cursados en títulos propios de Máster](#), siempre que el título de Máster oficial provenga de la transformación de un título propio de posgrado, se pueda establecer inequívocamente la correspondencia de la duración, estructura, contenidos y competencias entre ambos títulos y el título propio se extinga conforme se implante el oficial. Este problema se resolvió, posteriormente, en el [art. 6.4 del Real Decreto 861/2010](#), de 2 de julio.

Para la elaboración de esta recomendación, contamos con la ayuda de la Vicerrectora de Estudios, a la que agradecemos su colaboración.

- Recomendación de que se prorrogue la posibilidad de matricularse del Máster que habilita para el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas sin necesidad de acreditar el [dominio de una lengua extranjera](#), exigido en el apartado 4.2 de la Orden ECI/3858/2007 y teniendo que acreditar dicho dominio a la finalización del Máster.

Gracias a la determinación de la Vicerrectora de Estudios, a nuestros alumnos del curso 2010/2011 se les exigirá acreditar la competencia lingüística al final del Máster.

Recomendaciones relacionadas con la normativa y procedimientos de la Universidad de Murcia

- Recomendación de que [se puedan grabar los exámenes orales](#) y se dicten las instrucciones oportunas para que se realice esa grabación y para garantizar su custodia. Consideramos que esta recomendación es beneficiosa para los alumnos, porque les permite ejercer su derecho de reclamación, y para los profesores, que dispondrían de una prueba sobre la correspondencia entre el examen realizado y la calificación otorgada al mismo.

Según la información recibida del Secretario General, se considerará esta recomendación al elaborar la nueva normativa de exámenes.

- Recomendación de que se arbitren las medidas oportunas para que quede [constancia de la entrega de los trabajos](#) de los alumnos a los profesores. La ausencia de una regulación de esa entrega da lugar cada año a la presentación de quejas de alumnos que afirman haber entregado un trabajo, mientras que el profesor afirma lo contrario. El establecimiento de una norma que permita verificar objetivamente la realidad de la entrega, es beneficiosa para el alumnado y el profesorado.

Según la información recibida del Secretario General esta recomendación se está estudiando

- Recomendación verbal de que se den instrucciones a las Secretarías de los Centros para que informen a los alumnos que se han adaptado al Grado,

matriculándose de menos de 60 créditos, de que tienen derecho a pedir la beca.

- Recomendación verbal de que, en las reclamaciones a los concursos de plazas docentes, la resolución del Rector no se limite a reproducir el dictamen de la Comisión de Reclamaciones y que se conteste a todos los aspectos recurridos por el reclamante, aunque algunos no sean competencia de la Comisión.
- Recomendación de que se adopten las medidas pertinentes para que las comunicaciones al alumnado, especialmente aquellas que implican plazos para realizar alguna gestión, se envíen por un medio que permita el [acuse de recibo](#).

Según la información recibida del Secretario General, se considerará esta recomendación al elaborar la nueva normativa de exámenes.

RELACIONES INSTITUCIONALES

Del 27 al 33 de octubre de 2009, se participó en el XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios y II Asamblea General de CEDU en la Universidad de Zaragoza. El XII Encuentro transcurrió, como viene siendo habitual en este tipo de reuniones, abordando asuntos de interés general a través de ponencias, mesas de trabajo y sesiones generales. De esta forma se celebraron tres conferencias plenarias, seguidas de los correspondientes debates, que trataron sobre “El estudiante y el profesor en el EEES”, “Derecho y equidad en la verificación del conocimiento de los estudiantes” y “La Universidad ante los retos de la sociedad”. También se celebró una mesa redonda sobre “Universidades, Defensores y Bolonia”. A la vez se constituyeron tres mesas de trabajo en las que se debatió, a través de sesiones en grupo y plenarias, sobre “Conciliación de la vida académica, laboral y familiar”, “TIC’S. Plataformas e-learning y derechos universitarios” y “Discapacidad y adaptación curricular”, participando en esta última. La información relativa al XII Encuentro Estatal y, en concreto las conclusiones finales de las mesas de trabajo citadas, se puede consultar en la Web <http://www.cedu.es>

Hemos mantenido, un alto nivel de colaboración, en red con otros Defensores, debatiendo diversos asuntos que se relacionan en el [anexo V](#). También hemos mantenido una colaboración más intensa con el Defensor de la UPCT.

Hemos tenido entrevistas con el Director General de Universidades de la CARM para presentarle la memoria del curso anterior y le hemos planteado asuntos relacionados con el coste del transporte al Campus de San Javier o la diferencia de criterio en la adjudicación de becas de residencia a los estudiantes de la UMU y la UPCT. También hemos solicitado su apoyo en las recomendaciones que hemos presentado al ministerio.

Tal y como anuncié tras mi nombramiento por el Claustro, me he entrevistado con la Junta de PDI, la Junta del PAS, el Comité de Empresa y el Consejo de Estudiantes, para presentarme y manifestar el deseo de evitar interferencias y delimitar claramente las competencias, en aras a una mejor defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

En mayo asistí como invitado a la reunión de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Española de Defensores Universitarios (CEDU) en la UPCT.

En junio participé, en Murcia, en el VII Foro de Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior

En julio asistí, en Madrid, a una reunión de la CEDU con el presidente de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Defensa de los Derechos Universitarios ([REDDU](#)).

En septiembre participé, en Puebla y en Ciudad de Méjico, en la VII Sesión Ordinaria, y III Extraordinaria, de REDDU, en el I Seminario Internacional de los Derechos Humanos y Universitarios y en el Primer Taller de Mediación. En esas actividades participaron Defensores procedentes de Méjico, España, Canadá, Honduras,

Estados Unidos y Perú, además del representante de [ENOHE](#) (European Network for Ombudsmen in Higher Education). En Puebla, nos asociamos a REDDU, red de la que forman parte 16 defensores mejicanos y 17 españoles, junto a defensores de Chile, Honduras, Estados Unidos, Australia, Austria y Holanda, El alto número de asociados de Méjico y España se explica por la gran similitud del modelo de defensoría en ambos países y que es muy diferente del modelo imperante en los países de nuestro entorno.

Quiero agradecer a la Directora para la Igualdad entre hombres y mujeres, su invitación para formar parte de la Comisión de Igualdad de nuestra Universidad, asistiendo a todas sus reuniones.

También agradezco la invitación de nuestro Rector para asistir como invitado a todos los Consejos de Gobierno. He aprovechado esa invitación para asistir a todos los Consejos desde mayo e intervenir, cuando se ha requerido la opinión del Defensor del Universitario o cuando he considerado que una decisión pudiera interferir en los derechos de los universitarios. En este sentido, cuando se debatió la supresión de las licenciaturas de Criminología y de Ciencia y Tecnología de los Alimentos, defendí que se adoptasen medidas para evitar lesionar las expectativas de derecho de quienes estaban cursando primeros ciclos con el objetivo de acceder a esas licenciaturas y no con la pretensión de acabar las iniciadas. Por otra parte, la asistencia a los Consejos de Gobierno le está permitiendo al Defensor conocer más a fondo la realidad de nuestra Universidad, lo que es de una gran utilidad en el desarrollo de sus funciones.

CONSIDERACIONES

Partiendo del análisis de las consultas y quejas que han llegado a nuestra Oficina, y al margen de las recomendaciones que se recogen en esta memoria, queremos hacer las siguientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad y la conveniencia de mejorar en algunos aspectos para dar un Servicio de mayor calidad y que permita un mayor desarrollo de los derechos universitarios:

WEB

La página Web de la UMU, además de ser un importante escaparate, es el primer sitio donde buscar información sobre Centros, Servicios, Estudios, Procedimientos, Convocatorias,...y es, por tanto, un instrumento de gran utilidad para los miembros de la comunidad universitaria y para las personas ajenas a la misma. Sin embargo, nos han llegado quejas de personas que han tenido problemas de plazos o de otro tipo al encontrar información errónea en la Web. Además, el buscador, que es aparentemente un buscador propio, deriva las búsquedas a Google. Dos ejemplos recientes son la queja de una alumna, a la que se le pasó el plazo de matrícula en un Máster porque el buscador de la UMU la mandaba a la página del curso anterior, o la no rectificación en la Web de los cambios en el calendario de matrícula del doctorado. El servicio que puede prestar una página Web se puede convertir en una fuente de problemas si la información que proporciona es errónea o no está debidamente actualizada.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA

Durante los meses que coinciden con los procesos de acceso, preinscripción, matrícula e inicio de curso, recibimos en la Oficina numerosas llamadas de personas que necesitan obtener alguna información o realizar una consulta y que denuncian la imposibilidad de conectar telefónicamente con el SIU, con las diferentes Secciones del Área de Gestión Académica o con las Secretarías de los Centros. Desde esta Oficina, cuando lo ha permitido la consulta planteada, se les ha suministrado la información pertinente, asumiendo las funciones de esos servicios. Cuando lo anterior no ha sido posible, hemos tenido las mismas dificultades para contactar con los servicios mencionados. Esa dificultad de acceder a la información requerida puede afectar al ejercicio posterior de derechos.

CITA PREVIA FUERA DE PLAZO

El procedimiento de cita previa en las secretarías permite que se den citas fuera de los plazos de preinscripción o de matrícula para cumplimentar el trámite correspondiente en las secretarías de los centros. Cuando algunos alumnos llegan a la secretaría se encuentran con que no pueden formalizar la matrícula, por estar fuera de plazo, y se les informa de que presenten una instancia al Rector. La resolución de esas instancias se hace bastante avanzado el curso y, durante ese periodo, los alumnos no tienen acceso a SUMA (consulta de materiales, comunicaciones del profesor,...), ni pueden asistir a actividades docentes obligatorias (prácticas, tutorías,..).

Como consecuencia de la imposibilidad de obtener cita previa en las fechas adecuadas, aquellos estudiantes que deciden realizar los trámites en los periodos estipulados, o que

quieren hacer otra gestión (certificaciones, títulos,..) o consulta en las secretarías, tienen que optar por hacer cola para coger número y poder ejercer ese derecho. En algunos centros con especial saturación, por el elevado número de alumnos, se empiezan a formar colas delante de la puerta a las 6 de la mañana, generándose situaciones de tensión en el momento de la apertura de puertas y, según nos refieren los reclamantes, después de estar toda la mañana esperando, tienen que volver otro día. Esta situación es especialmente penosa para aquellas personas que tienen su domicilio fuera de Murcia y puede estar en el origen de algunas quejas sobre mala atención por parte del personal de las secretarías.

INICIO DE CURSO Y PLAZO DE MATRÍCULA

El hecho de que el curso empiece mucho antes de que se cierre el periodo de matrícula, tiene la consecuencia de que muchos alumnos se matriculen con el curso bastante avanzado y vuelve a incidir en el problema enunciado antes de alumnos que no tienen acceso a SUMA o que no pueden asistir a actividades docentes de asistencia obligatoria. Según nos han comunicado algunos decanos y profesores la restitución del derecho a realizar esas actividades genera numerosos problemas ya que es difícil encontrar huecos en los laboratorios y el profesorado tiene que aumentar su dedicación docente, con la consiguiente necesidad de modificar los POD aprobados.

ENTREGA DE ACTAS FUERA DE PLAZO

A la disfunción entre la fecha de comienzo de curso y los periodos de matrícula, se une la entrega de actas fuera de plazo por algún profesor. Este hecho ha motivado alguna queja por las dificultades de adaptación al Grado en los plazos necesarios para poder disponer desde el principio del curso de acceso a SUMA, asistencia a prácticas y tutorías,...El problema no sólo afecta a las enseñanzas oficiales, puesto que es muy frecuente que los estudios propios u otras actividades se utilicen como créditos de libre configuración.

EXÁMENES

El 15% de las actuaciones solicitadas por el alumnado están relacionadas con los procesos de evaluación. Aunque el número de quejas no es significativo sobre el desarrollo de esta actividad que, generalmente, discurre de forma satisfactoria y respetando la normativa, es necesario recordar la importancia de que todo el profesorado cumpla escrupulosamente con lo estipulado en la Normativa sobre Evaluación y Revisión de exámenes en todos sus aspectos. Enumeramos los tipos de quejas recibidas: no publicación de la convocatoria, incumplimiento del calendario y de los criterios de evaluación publicados en la guía docente, convocatoria de incidencias, no adaptación de exámenes para discapacitados, realización de preguntas en exámenes orales sin respetar el derecho a que sean elegidas por sorteo de entre una lista o respeto del derecho a revisión en los plazos establecidos.

Respecto a la publicación de la convocatoria (fecha, lugar, hora, modalidad, criterios de evaluación,...) consideramos necesario que se haga siempre a través de SUMA, para evitar desplazamientos innecesarios para su consulta en los tablones de anuncios. Así, se asegura que queda constancia de que se ha publicado en los plazos estipulados, evitando conflictos innecesarios. Lo mismo cabe decir de la convocatoria de revisión.

En este apartado es importante resaltar la imperiosa necesidad de adaptar la Normativa sobre Evaluación y Revisión de exámenes a los nuevos procedimientos de evaluación de los estudios de Grado, Máster y Doctorado, además de recoger las modificaciones que permitan subsanar los problemas detectados en su aplicación durante estos años. Me consta que el Consejo de Dirección está trabajando en esa dirección.

PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (POD)

Una de las quejas más frecuentes entre el profesorado, y se trata de un problema general en las universidades españolas, tiene que ver con los criterios de asignación de docencia en los departamentos. El art. 89 de nuestros Estatutos se limita a establecer que los departamentos “procurarán el consenso y la coherencia académica” en su elaboración, lo que constituye una recomendación suficiente si hay consenso, pero indefinida en caso contrario. En algunos departamentos se opta por seguir el criterio de prevalencia por categoría y antigüedad, en otros se matiza ese criterio eligiendo la docencia en rondas y teniendo presente la salvaguarda de la coherencia académica. Sin embargo, en algún caso, se decide simplemente por mayoría, generando la protesta de quién se considera perjudicado. Es conveniente que se estudie la posibilidad de elaborar una normativa que reglamente, cuando no sea posible el consenso, lo dispuesto en los Estatutos, garantizando los derechos del profesorado.

COMPATIBILIDAD DE ESTUDIOS Y TRABAJO

La puesta en marcha de las nuevas enseñanzas, con alto requerimiento de presencialidad y con evaluación continua, dificulta la posibilidad de que los alumnos puedan hacer compatible el trabajo con la obligación de asistir a seminarios, prácticas, tutorías u otras actividades. Considerando el difícil momento en que nos encontramos, deberíamos explorar posibles alternativas para permitir la compatibilidad de ambas tareas, tanto en el Grado como en el Máster.

ADAPTACIÓN CURRICULAR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Afortunadamente, cada vez hay más conciencia del derecho de las personas con discapacidad a que se adapten las condiciones de estudio o de evaluación a sus necesidades y nuestra Universidad ha adoptado diversas medidas en esa dirección. No obstante, es conveniente seguir concienciando a la comunidad universitaria sobre el derecho de esas personas a la discriminación positiva para garantizar la igualdad de condiciones con el resto de estudiantes y su integración en la Universidad de Murcia, en todos los aspectos que afectan a la vida académica, con la colaboración de la Unidad de Apoyo a Estudiantes con Discapacidad y/o Necesidades Especiales.

OBJETIVOS PARA EL CURSO 2010/2011

- Retomar el proceso de modificación de la página Web de la Oficina, para convertirla en un portal de acceso al Defensor, incluyendo un formulario de presentación de consultas, quejas, sugerencias o relatos de hechos. Asimismo, pretendemos que esa página sea un elemento de comunicación del Defensor con la comunidad universitaria.
- Avanzar en la informatización de la gestión de la Oficina para mejorar la calidad del Servicio.
- Divulgación entre la comunidad universitaria de la existencia de la Oficina y de sus funciones, utilizando tanto los medios electrónicos como actividades presenciales en los distintos centros, de acuerdo con los Decanos. Una de las funciones de la Universidad es la transmisión de valores y es fundamental hacer llegar a la comunidad universitaria que el ejercicio responsable de los derechos, o la reclamación de su conculcación, es un valor en si mismo.
- Participar en las actividades de la European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), de la que forman parte defensorías de España, Holanda, Austria, Suiza, Reino Unido y Alemania.
- Incrementar la coordinación con otros defensores universitarios, especialmente con el de la UPCT.
- Intensificar la colaboración con la Inspección de Servicios y darle carácter periódico.
- Iniciar la coordinación con el Defensor del Pueblo de nuestra Comunidad Autónoma.
- Elaborar una encuesta de satisfacción sobre el Servicio prestado por la Oficina.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer la desinteresada colaboración del profesor Miñana en el proceso de cambio y la labor desempeñada por él y por su antecesora, la profesora Sánchez Rojas. Ellos han conseguido que la figura del Defensor del Universitario esté consolidada y sea respetada en nuestra Universidad, aspectos que he podido comprobar en los meses que llevo como responsable de la Oficina.

Agradecemos a todas las personas que han acudido a la Oficina del Defensor del Universitario a plantear una consulta o una sugerencia, exponer una queja o manifestar un problema y, en general, a solicitar la intervención del Defensor, la confianza que han mostrado en el trabajo de la Oficina y en la figura del Defensor. Gracias a la ayuda de todos aquellos a los que se ha pedido su colaboración, ha sido posible articular soluciones, conseguir mejoras o iniciar el camino para encontrarlas, aceptando, en su caso, las recomendaciones planteadas. Por ello expresamos nuestro agradecimiento al Rector y a su Consejo de Dirección, a los Decanos, a sus equipos decanales, a las Secretarías, Departamentos, Áreas, Servicios, Secciones, Unidades Administrativas, estudiantes, personal de administración y servicios, profesores e investigadores y, en general a todos los que han contribuido a facilitar nuestros cometidos.

Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento a María Isabel Martínez, apreciada y eficaz colaboradora, de cuyas aportaciones destacamos su laborioso trabajo de recopilación de datos para la elaboración de esta Memoria y su dedicación, particularmente cuando, en tantas ocasiones como ha sido necesario, ha facilitado la orientación y atención precisas a las personas que se han dirigido a la Oficina y ha colaborado en la resolución de algunos asuntos.

Murcia, 2 de diciembre de 2010

El Defensor del Universitario.

Fdo.: José Manuel Palazón Espinosa

ANEXO I

LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

<http://www.um.es/estructura/servicios/defensor>).

El Defensor del Universitario está destinado a velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, dentro del ámbito docente y administrativo de la institución universitaria.

Sus cometidos se extienden a los campos propios de la mediación y conciliación. También incluye la supervisión de la actividad administrativa y académica de la Universidad cuando pueda ocasionarse el quebrantamiento de deberes o el perjuicio de derechos reconocidos en los Estatutos, con el fin de evitar situaciones de indefensión y actuaciones arbitrarias.

Sus actuaciones no están sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se rigen por los principios de independencia y autonomía, imparcialidad, ponderación y respeto a la confidencialidad.

En la Oficina del Defensor del Universitario se recibirán y atenderán las reclamaciones y quejas, y toda consulta que sea planteada por cualquier miembro de la comunidad universitaria. En última instancia, las reclamaciones deberán formularse de manera escrita con la firma de la parte interesada.

En ningún caso, las reclamaciones ante el Defensor del Universitario producirán la suspensión de los plazos señalados en la ley para presentar recursos. No se podrán admitir reclamaciones sobre las que esté pendiente un proceso jurisdiccional ni un expediente disciplinario administrativo.

Complementariamente, a través del “*Libro de sugerencias y quejas*”, cuyos impresos normalizados están disponibles en las oficinas del Registro y del Servicio de Información Universitario, y a través del “*Buzón del Universitario*”, mediante correo electrónico, icono de “*Sugerencias y Reclamaciones*” disponible en la web de la Universidad, se podrán formular sugerencias o quejas.

La Oficina del Defensor, en coordinación con los Servicios Universitarios, lleva a cabo gestiones con criterio abierto y de ayuda en la resolución de los problemas que se plantean, orientando siempre estas gestiones hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos”.

Las normas reguladoras del Defensor del Universitario de la Universidad de Murcia se pueden consultar en <http://www.um.es/estructura/servicios/defensor/normas/>

ANEXO II

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
21-9-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Atención telefónica
21-9-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Atención telefónica
23-9-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Revisión de examen
24-9-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Criterios de evaluación
25-9-09	M	Estudiante	Consulta		Máster de formación del profesorado
25-9-09	H	Estudiante	Consulta		Extinción de planes de estudio
28-9-09	H	PDI	Queja	Orientación y seguimiento	Nombramientos de profesores
29-9-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Reconocimiento de voluntariado
2-10-09	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Plazos de matrícula y becas
2-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Eliminación de optativas
5-10-09	M	Estudiante	Consulta		Becas de movilidad
5-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Atención en las Secretarías
7-10-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Multa de aparcamiento a discapacitado (plazas ocupadas)
7-10-09	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Máster de formación del profesorado
8-10-09	M	PDI	Queja	Recomendación	Aplicaciones informáticas
9-10-09	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Acceso
9-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Máster de formación del profesorado
13-10-09	H	Estudiante	Consulta		Aplicación Suma
13-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Comedores
13-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Máster de formación del profesorado
21-10-09	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Adaptación al Grado
22-10-09	M	Ajena	Consulta		Oferta de cursos
22-10-09	M	Estudiante	Consulta		Becas
22-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Máster de formación del profesorado
26-10-09	H	Estudiante	Consulta		Situación académica
26-10-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación
27-10-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Máster de formación del profesorado
30-10-09	H	Ajeno	Consulta		Oposiciones PAS
30-10-09	M	Estudiante	Consulta		Beca Erasmus
2-11-09	H	Estudiante	Consulta		Exámenes

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
2-11-09	H	Estudiante	Consulta		Falsos testimonios
3-11-09	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Matriculas
6-11-09	H	Ajeno	Queja	Orientación y seguimiento	Situación laboral
6-11-09	M	Estudiante	Consulta		Procedimiento para reclamar la denegación de una beca
10-11-09	M	Ajena	Queja	Orientación y seguimiento	Comisión de contratación de asociados
10-11-09	H	Estudiante	Consulta		Adaptación al Grado
10-11-09	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Presunto acoso
11-11-09	M	Estudiante	Consulta		Obtención de certificados
20-11-09	M	PDI	Queja	Orientación y seguimiento	Comportamiento de alumnos
23-11-09	M	PDI	Queja	Recomendación	Aplicación Casiopea
27-11-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Equivalencia de créditos
11-12-09	M	Estudiante	Consulta		Becas
14-12-09	M	Estudiante	Consulta		Becas
16-12-09	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Exámenes
21-12-09	H	Estudiante	Consulta		Becas
22-12-09	M	Estudiante	Consulta		Becas
7-1-10	M	Ajena	Queja	Recomendación	Acceso a bibliotecas de estudiantes de la UPCT
9-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Adaptación para discapacitados
12-1-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Becas predoctorales: consulta de expedientes
12-1-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Cambio de fechas de exámenes
13-1-10	M	Estudiante	Consulta		Pérdida de título
14-1-10	M	Ajena	Queja	Mediación	Matriculas
14-1-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Precio del transporte a San Javier
18-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación de Máster propio
19-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación
19-1-10	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Comportamiento de un profesor, pérdida de un trabajo entregado, revisión de examen oral
21-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación
22-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Beca de residencia
22-1-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Transporte
25-1-10	M	PDI	Consulta		Devolución de matrícula
27-1-10	M	Estudiante	Consulta		Reclamación a plazas de PDI

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
27-1-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Mediación	Funcionamiento de Máster
27-1-10	H	Estudiante	Queja	No admitido	Error administrativo y anulación de matrícula
2-2-10	M	Estudiante	Consulta		Convalidación
2-2-10	H	PDI	Queja	Orientación y seguimiento	Permiso de residencia
4-2-10	H	PDI	Queja	Recomendación	Incumplimiento de la normativa del DEA
8-2-10	M	Ajena	Queja	Recomendación	Selección del PAS
8-2-10	M	Estudiante	Consulta		Exámenes: incumplimiento de la guía docente
9-2-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Baja de matrícula
9-2-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Denegación de beca y recurso pidiendo baja de matrícula
10-2-10	H	Estudiante	Consulta		Criterios de evaluación
10-2-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Suspensión por supuesta copia de un trabajo
10-2-10	H	PDI	Consulta		Posibilidad de anular voluntariamente una calificación para mejorarla
15-2-10	M	Estudiante	Consulta		Negativa de un profesor a enseñar el examen
15-2-10	M	PDI	Queja	No admitido	Desacuerdo con las competencias de un Grado
17-2-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Comportamiento de un PAS
17-2-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Devolución de la fianza del piso (Erasmus)
17-2-10	H	PDI	Consulta		POD: elección de docencia
18-2-10	H	Ajeno	Queja	Recomendación	Contestación de recurso a plazas de PDI
19-2-10	H	Estudiante	Consulta		Revisión de exámenes
22-2-10	M	Estudiante	Consulta		Error en un acta
24-2-10	M	Estudiante	Queja	Desistimiento	Calificación de prácticas
24-2-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Mediación	No impartición de docencia por baja de un profesor
24-2-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Docencia: horarios
25-2-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Imposibilidad de acudir a matricularse y errores en la Web UMU
25-2-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Expediente académico: créditos necesarios
25-2-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Becas
26-2-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Expediente académico: créditos necesarios

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
1-3-10	M	Estudiante	Queja	Desistimiento	Incompatibilidad entre la estancia Erasmus y la presencialidad de las prácticas
3-3-10	H	PDI	Queja	Mediación	Asignación de docencia
3-3-10	H	PDI	Queja	Mediación	Distinción académica
4-3-10	M	Ajena	Consulta		Estudiar en la UMU
5-3-10	M	PDI	Consulta		Derechos de becarios
9-3-10	M	Ajena	Consulta		Acceso
10-3-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Incompatibilidad entre trabajo y estudios
11-3-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Incompatibilidad de estancia Erasmus y asistencia a revisión de examen
16-3-10	M	Estudiante	Consulta		Perdida de título
17-3-10	M	Estudiante	Consulta		Expediente académico
22-3-10	M	Estudiante	Consulta		Becas
24-3-10	M	Ajena	Consulta		Acceso
24-3-10	M	PAS	Consulta		Ayuda a estudiante Erasmus
25-3-10	M	PDI	Consulta		Custodia de exámenes
25-3-10	M	PDI	Queja	Orientación y seguimiento	Evaluación de la ANECA
26-3-10	H	Estudiante	Consulta		Becas
26-3-10	H	Estudiante	Consulta		Becas
29-3-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Actuación de un profesor
29-3-10	M	PDI	Consulta		Situación laboral
13-4-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Becas
13-4-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Matricula
14-4-10	H	Ajeno	Consulta		Adaptación al Grado
14-4-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Falta de profesorado en una optativa
14-4-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Incompatibilidad de asignaturas
20-4-10	M	PAS	Relato de hechos		
22-4-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Adaptación al Grado
29-4-10	H	Estudiante	Consulta		Becas de discapacitados
29-4-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Recomendación	Adaptación al Grado y supresión de 1º de Ciencia y Tecnología de los Alimentos
4-5-10	M	Ajena	Consulta		Selección de personal
6-5-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Mediación	Numerus clausus en grados y supresión de exámenes de septiembre

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
7-5-10	H	Estudiante	Queja	No admitida	Habilitación de maestros de inglés
10-5-10	M	PAS	Queja	Mediación	Transporte
11-5-10	H	Estudiante	Consulta		Homologación de título
11-5-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Adaptación al Grado
11-5-10	H	PDI	Consulta		Concurso de acceso PDI
12-5-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Supresión de optativas
13-5-10	Colectivo	Estudiante	Consulta		Adaptación al Grado
13-5-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Adaptación al Grado
19-5-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Docencia
20-5-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Permiso de residencia y prácticas de Máster
24-5-10	H	Ajeno	Consulta		Información universitaria
24-5-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Becas
25-5-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Convalidación
25-5-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Evaluación de exámenes y guía docente
25-5-10	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación
27-5-10	H	PDI	Queja	Mediación	Obligación de emitir informe sobre actividad docente de alumnos
28-5-10	H	Estudiante	Consulta		Asesoramiento para presentar alegaciones a la denegación de una beca
31-5-10	M	Ajena	Queja	Recomendación	Permiso de residencia y acceso a Máster
31-5-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Selección de becarios
1-6-10			Oficio	Recomendación	Máster de formación del profesorado: exigencia de B1
1-6-10	M	Ajena	Queja	No admitido	Convalidación
2-6-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Certificación académica de títulos propios
3-6-10	M	Ajena	Queja	Mediación	Compatibilidad de estudios y trabajo
3-6-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Docencia: comportamiento de profesores
7-6-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Valoración de cursos como libre configuración
7-6-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Máster de profesorado: dificultad de obtener el B1 para antiguos alumnos de FP

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
11-6-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Máster de formación del profesorado: fecha del título y oposiciones
11-6-10	M	PAS	Queja	Recomendación	Homologación de título extranjero
15-6-10	H	PDI	Queja	Mediación	Comportamiento de otro PDI
17-6-10	H	PDI	Consulta		Criterios para elaborar el POD
21-6-10	M	Ajeno	Consulta		Procedimiento selectivo PAS
21-6-10	Colectivo	Estudiante	Queja	Mediación	Máster de formación del profesorado: examen para B1
25-6-10	M	PDI	Queja	Mediación	Asignación de docencia en POD
29-6-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Libre configuración: mala información
5-7-10	H	Estudiante	Queja	Desistimiento	Denuncia policial
5-7-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Una profesora no acepta adaptaciones para discapacitados
7-7-10	H	Ajeno	Consulta		Preinscripción
7-7-10	H	Estudiante	Queja	No admitido	Evaluación de prácticas
8-7-10	H	Ajeno	Consulta		Acceso
8-7-10	H	Estudiante	Queja	Desistimiento	Funcionamiento de un Máster
8-7-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Incumplimiento de la normativa de exámenes, comportamiento de una profesora
8-7-10	M	PAS	Queja	Mediación	Concurso de traslados
12-7-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Comportamiento de un profesor
13-7-10	M	PDI	Relato de hechos		
14-7-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Suspensión por sospecha de copia
15-7-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Urgencia de certificación del título para bolsa de trabajo
19-7-10	M	PAS	Relato de hechos		
20-7-10	H	PDI	Queja	Mediación	Convocatoria de plazas para acreditados: criterios
21-7-10	H	Estudiante	Consulta		Posibilidad de presentarse a otra convocatoria para subir nota
21-7-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Incumplimiento de la normativa de exámenes

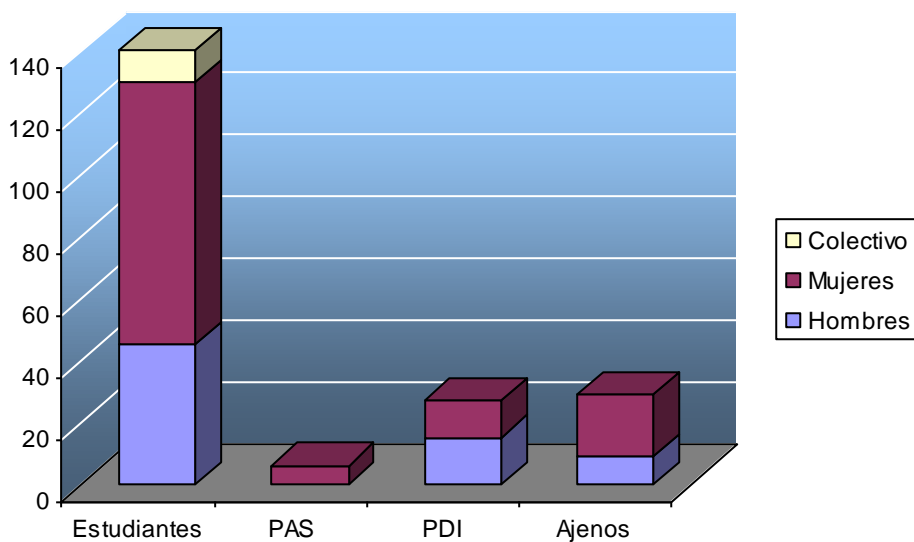
FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
21-7-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Mala información
22-7-10	M	Ajena	Consulta		Proceso de preinscripción
23-7-10	M	Ajena	Queja	Mediación	No información del diferente coste de matrícula del ISEM
23-7-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Certificación urgente de un título
26-7-10	M	Ajena	Consulta		Becas
26-7-10	M	PDI	Queja	Mediación	Renovación de beca de investigación
27-7-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Imposibilidad de consultar la nota de acceso sin clave
27-7-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Incumplimiento de la normativa de exámenes: revisión
27-7-10	H	PDI	Consulta		Criterios de asignación de docencia en el POD
27-7-10	H	PDI	Queja	No admitido	Criterios de financiación de másteres
27-7-10	H	PDI	Queja	Orientación y seguimiento	Aplicación del descuento de empleados públicos a becarios
28-7-10	H	Ajeno	Consulta		Información sobre matrículas
28-7-10	M	Estudiante	Consulta		Información sobre becas
29-7-10	H	Ajeno	Consulta		Títulos y Facultades
29-7-10	H	Estudiante	Queja	No admitida	Desacuerdo con los criterios de evaluación de un Trabajo fin de Máster
1-9-10	M	Ajena	Queja	Mediación	Denuncia de fraude en la documentación para el acceso
1-9-10	H	Estudiante	Queja	Mediación	Abono de beca de postgrado
1-9-10	H	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Certificación académica en agosto
1-9-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de un profesor
1-9-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Becas con menos de 60C en adaptación al Grado
6-9-10	M	Estudiante	Consulta		Preinscripción
6-9-10	M	Estudiante	Consulta		No admisión en Máster
6-9-10	M	Estudiante	Queja	Mediación	Retraso de actas y expedición de título
8-9-10	M	Ajena	Consulta		Estudios propios
8-9-10	M	Estudiante	Consulta		Matricula en Máster
8-9-10	M	Estudiante	Consulta		Máster de formación del profesorado y B1
9-9-10	M	Ajena	Queja	Orientación y seguimiento	Acceso de mayores de 45 en otra Comunidad Autónoma

FECHA	SEXO	COLECTIVO	TIPOLOGÍA	ACTUACIÓN	ASUNTO
9-9-10	M	Estudiante	Consulta		Beca de investigación: recurso
10-9-10	M	Estudiante	Consulta		Reclamación preinscripción
15-9-10	M	Ajena	Queja	Orientación y seguimiento	No aceptación en concurso a Asociado con título extranjero no homologado
15-9-10	M	Estudiante	Queja	Orientación y seguimiento	Falta de créditos de libre configuración para el título
15-9-10	M	Estudiante	Queja	Recomendación	Convalidación
16-9-10	M	Estudiante	Queja	No admitido	Curso de adaptación al Grado para Ingenieros Técnicos
17-9-10	H	Estudiante	Queja	Recomendación	Adaptación al Grado

ANEXO III

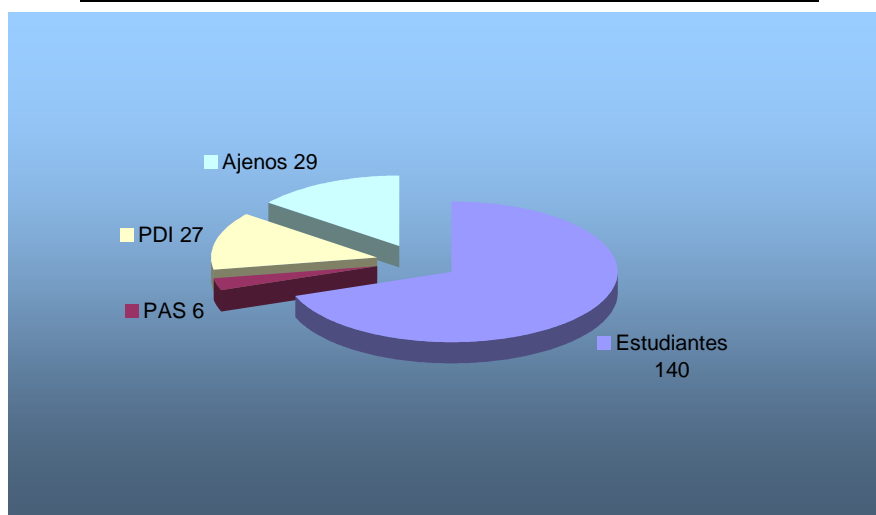
Distribución de los casos según el sexo

	Hombres		Mujeres		Colectivo	
Estudiantes	45	35%	85	65%	10	
PAS			6	100%		
PDI	15	56%	12	44%		
Ajenos	9	31%	20	69%		
Total	69	34%	123	61%	10	5%



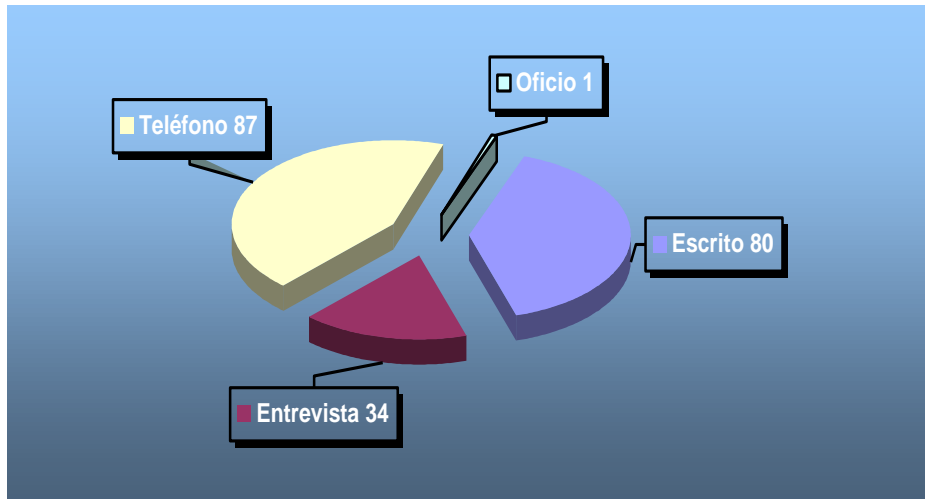
Distribución de los casos por sectores de la comunidad universitaria

Estudiantes	140	69,30%
PAS	6	2,9%
PDI	27	13,36%
Ajenos	29	14,35%
TOTAL	202	100%



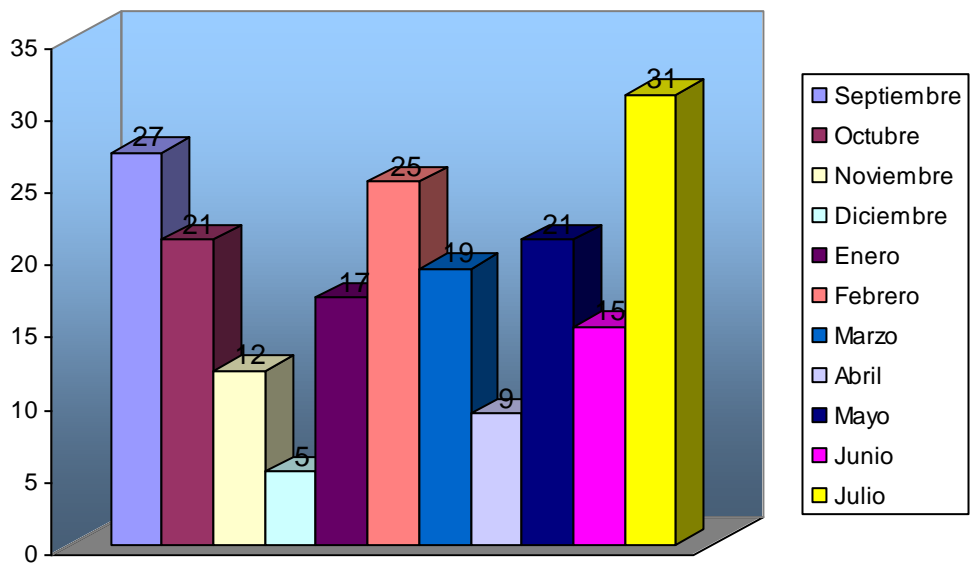
Distribución de los casos según la forma de presentación

Mediante escrito	80	39,60%
A través de entrevista	34	16,83%
Teléfono	87	43,06%
Oficio	1	0,49%
TOTAL	202	100%



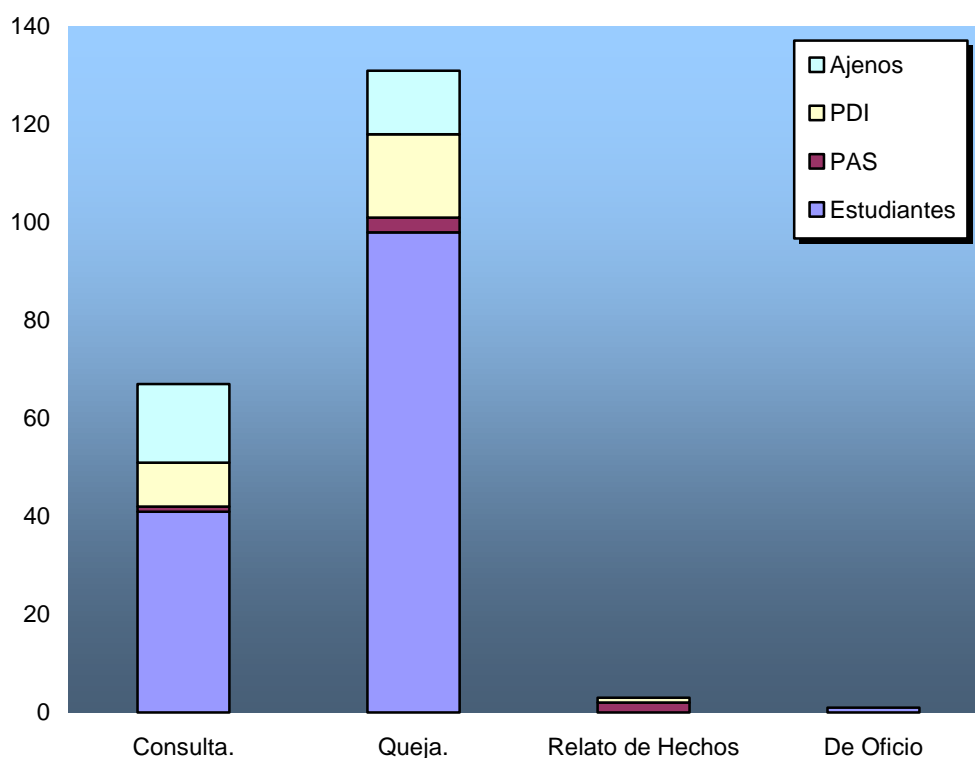
Distribución temporal

Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.
27	21	12	5	17	25	19	9	21	15	31



Tipología de las actuaciones

TIPOLOGÍA.	SECTOR				
	Estudiantes	PAS	PDI	Ajenos	TOTAL
Consulta.	41	1	9	16	67
Queja.	98	3	17	13	131
Orientación y seguimiento.	31		5	4	40
Recomendación.	29	1	3	4	37
Mediación.	29	2	7	4	42
No admitido	5		2	1	8
Desistimiento	4				4
Relato de Hechos.		2	1		3
De Oficio	1				1
TOTALES.	140	6	27	29	202

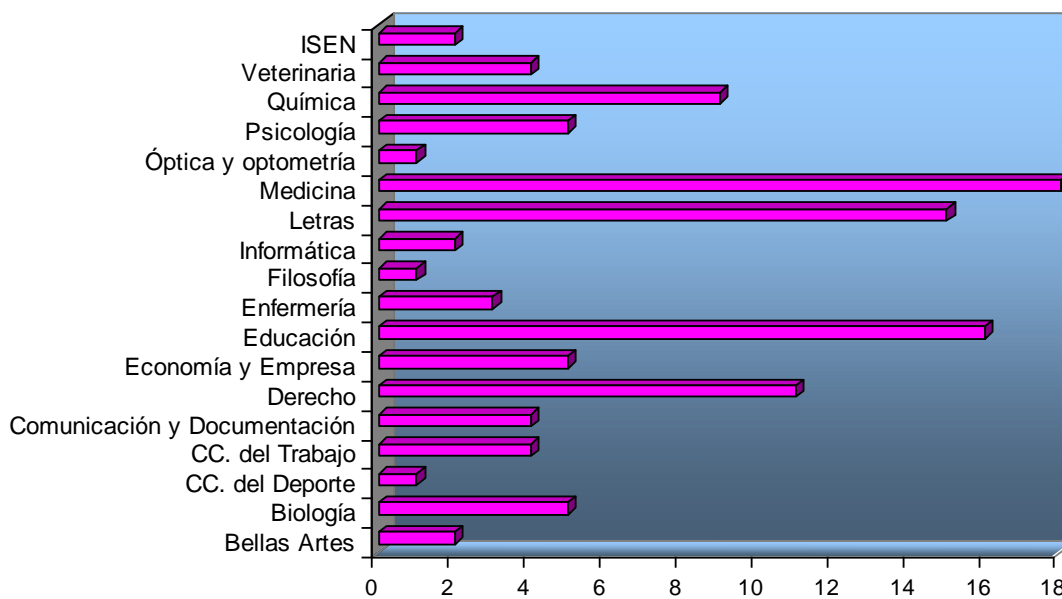


Distribución por Centros y Servicios

Facultades y Centros Adscritos	Servicios Universitarios
53,46%	46,53%

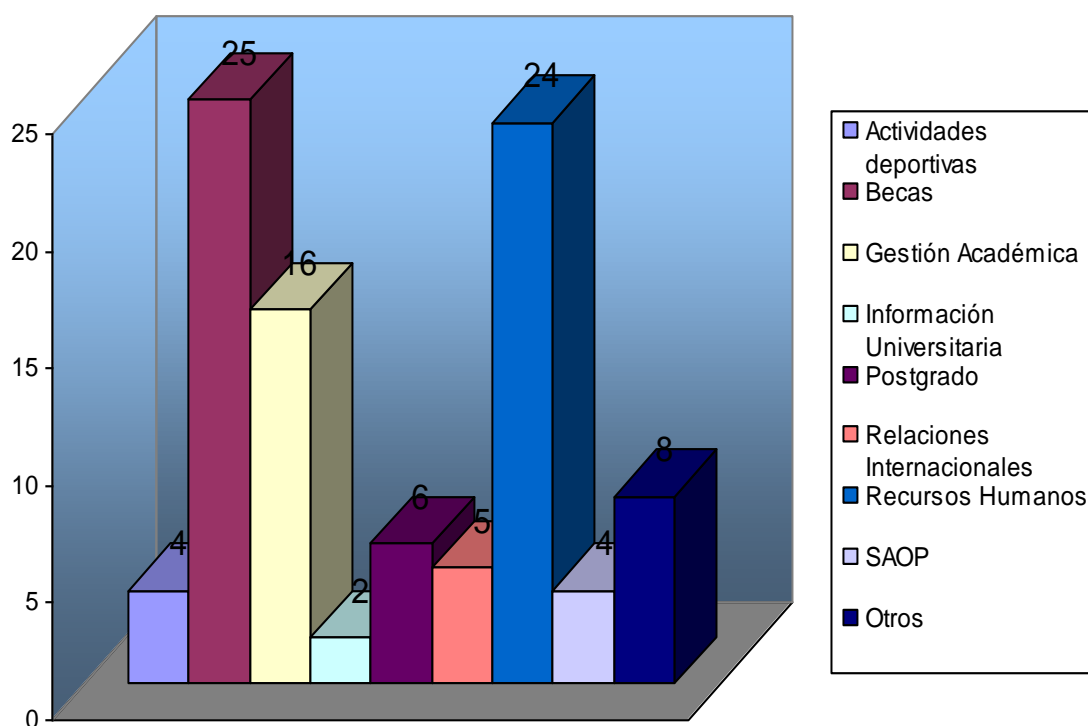
Distribución por Centros

Bellas Artes	2	Informática	2
Biología	5	Letras	15
CC. del Deporte	1	Medicina	18
CC. del Trabajo	4	Psicología	5
Comunicación y Documentación	4	Química	9
Derecho	11	Veterinaria	4
Economía y Empresa	5	Óptica y optometría	1
Educación	16	ISEN	2
Enfermería	3	TOTAL	108
Filosofía	1		



Distribución por Servicios Universitarios

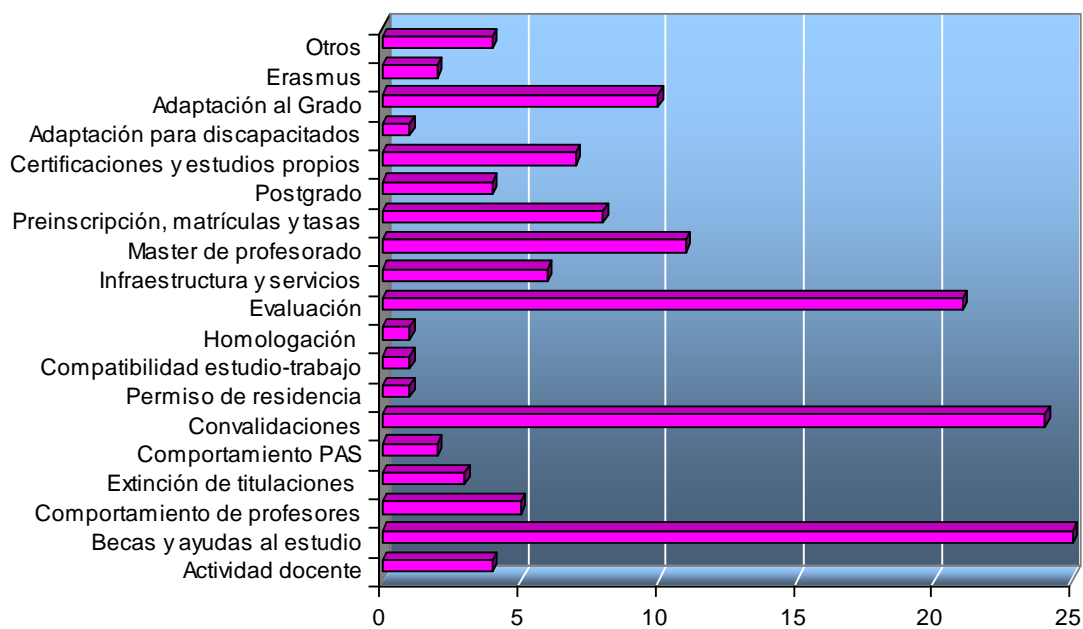
Servicios Universitarios y otros.		Servicios Universitarios y otros.	
Actividades deportivas	4	Relaciones Internacionales	5
Becas	25	Recursos Humanos	24
Gestión Académica	16	SAOP	4
Información Universitaria	2	Otros	8
Postgrado	6	TOTAL	94



Características de los conflictos

Distribución del número de actuaciones para estudiantes

Actividad docente	4	Infraestructura y servicios	6
Becas y ayudas al estudio	25	Master de profesorado	11
Comportamiento de profesores	5	Preinscripción, matrículas y tasas	8
Extinción de titulaciones y optativas	3	Postgrado	4
Comportamiento PAS	2	Certificaciones y estudios propios	7
Convalidaciones, reconocimiento de créditos, expedientes académicos	24	Adaptación para discapacitados	1
Permiso de residencia	1	Adaptación al Grado	10
Compatibilidad estudio-trabajo	1	Erasmus	2
Homologación	1	Otros	4
Evaluación	21	TOTAL	140

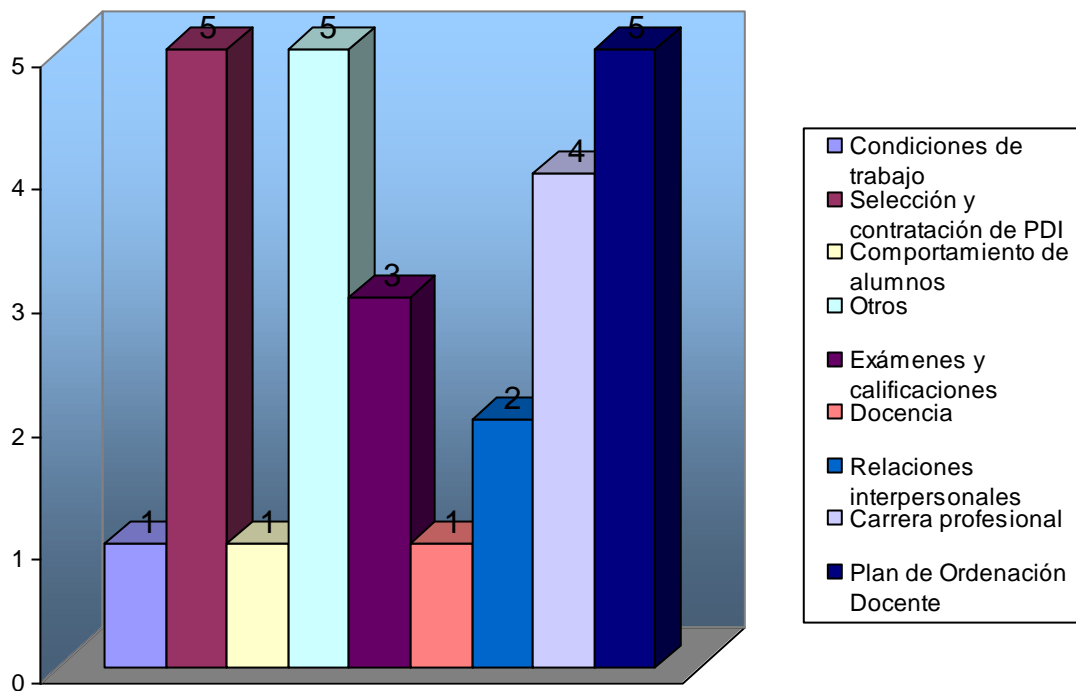


Distribución del número de actuaciones para Personal de Administración y Servicios

Característica del conflicto	
Concurso de traslados	1
Proceso de contratación	1
Comportamiento superior	1
Homologación título	1
Transporte público	1
Ayuda a estudiante Erasmus	1
TOTAL	6

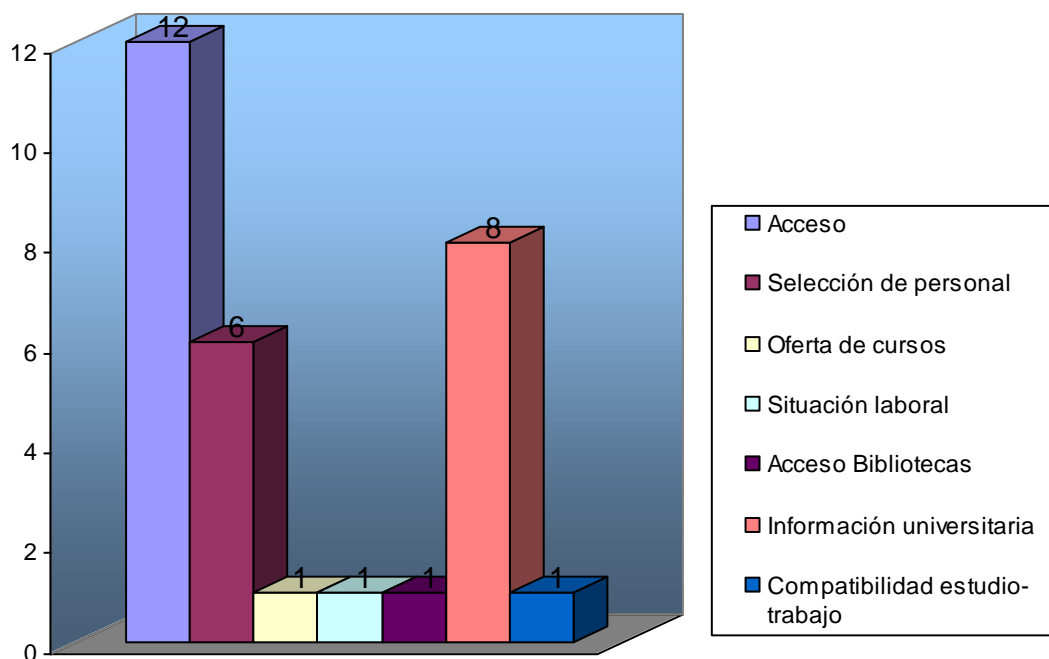
Distribución del número de actuaciones para Personal Docente e Investigador

Característica del conflicto		Característica del conflicto	
Condiciones de trabajo	1	Docencia	1
Selección y contratación de PDI	5	Relaciones interpersonales	2
Comportamiento de alumnos	1	Carrera profesional	4
Otros	5	Plan de Ordenación Docente	5
Exámenes y calificaciones	3	TOTAL	27



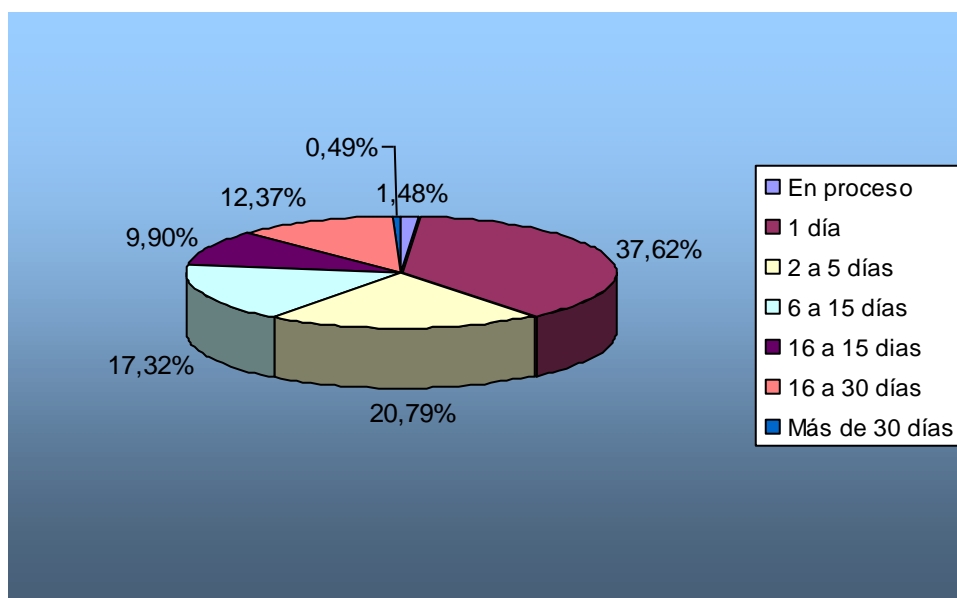
Distribución del número de actuaciones para personas Ajenas a la comunidad universitaria

Característica del conflicto	
Acceso	12
Selección de personal	6
Oferta de cursos	1
Situación laboral	1
Acceso Bibliotecas	1
Información universitaria	8
Compatibilidad estudio-trabajo	1
TOTAL	30



Distribución por plazo de resolución

Plazo de resolución	Número de casos	%
1 día	76	37,62
2 a 5 días	42	20,79
6 a 15	35	17,32
16 a 15	20	9,9
16 a 30	25	12,37
Más de 30	1	0,49
En proceso	3	1,48
TOTAL	202	100



ANEXO IV

RECOMENDACIÓN SOBRE MODIFICACIÓN DEL REAL DECRETO 1892/2008 DE ACCESO

Sr. D. Ángel Gabilondo Pujol
Ministro de Educación
C/ Alcalá, 34
28071, Madrid

Distinguido Sr:

La Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad de Murcia, ha recibido una queja sobre la modificación de las condiciones de acceso a la Universidad de las personas que iniciaron su preparación para el mismo antes de la publicación del Real Decreto 1892/2008.

En concreto, la queja ha sido presentada por una persona que superó las Pruebas de Acceso en septiembre de 2009 y que no obtuvo plaza en el Grado de Psicología de la Universidad de Murcia, por haberse cubierto las mismas en la convocatoria de junio. Con la normativa anterior al Real Decreto 1892/2008, esa persona habría obtenido, con toda probabilidad, plaza en el curso 2010/2011 en esa titulación, al poseer una nota superior a 8,5. La modificación legal vulnera gravemente sus derechos al introducir la fase específica, que ella no pudo realizar y que permite añadir hasta 4 puntos a la calificación obtenida en la fase general, con lo que estaría en clara situación de desventaja con quienes realicen las Pruebas de Acceso en la convocatoria de 2010.

Una posible solución a ese caso puede ser la modificación del Real Decreto 1892/2008, para permitir que las personas que hubieran realizado las pruebas de acceso en el año 2009, o anteriores, pudieran aportar la calificación obtenida en las Pruebas de Acceso, en las materias objeto de la prueba específica regulada en el art.11, al objeto de que se les aplique la fórmula para obtener la nota de admisión que se regula en el art.14. Este es el caso de la persona que ha presentado la queja.

No obstante, en el supuesto específico del Grado en Psicología, se deriva un problema adicional para aquellos estudiantes que iniciaron el Bachillerato cuando la titulación se encontraba dentro de la Rama de Ciencias Sociales y se van a presentar, o se presentaron, a las Pruebas de Acceso con la titulación adscrita a la Rama de Ciencias de la Salud, que tiene diferentes materias específicas. Lo mismo puede ocurrir en aquellos títulos de grado que hayan cambiado de Rama de Conocimiento.

A nuestro entender, se debería derivar alguna actuación para salvaguardar la seguridad jurídica a que tienen derecho las personas incluidas en ese supuesto. Una posible solución consistiría en modificar, con carácter transitorio, el apartado 2 del artículo 14 del Real Decreto 1892/2008, a efectos de que se puedan contemplar también las materias adscritas a la Rama de Conocimiento a la que estaba adscrito el título en el

momento de inicio de los estudios de Bachillerato, lo que en el caso del Grado en Psicología supone incluir las materias correspondientes a la Rama de Ciencias Sociales. De esa manera se evitarían graves perjuicios a quienes escogieron su itinerario formativo con el objetivo de acceder a una determinada titulación y pueden ver frustradas sus aspiraciones por el cambio normativo.

Esperando que el asunto merezca su atención, y que adopte las medidas pertinentes para evitar la lesión de derechos, se despide cordialmente.

Murcia, 11 de enero de 2010

Fdo: José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario

Posteriormente, en la Orden EDU/268/2010, de 11 de febrero, se establece lo siguiente:

Disposición transitoria única. Incorporación de las materias de la fase específica para el cálculo de la nota de admisión.

1. Para los estudiantes que estén cursando en el año académico 2009-2010 el segundo curso de bachillerato, que se presenten en el año 2010 a las pruebas de acceso a la universidad, y que se vean afectados por el cambio de adscripción de un título universitario a una rama de conocimiento, la nota de admisión incorporará las calificaciones de las materias de la fase específica, independientemente de que estén adscritas, según el anexo I del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, a la nueva rama de conocimiento del título al que quieren ser admitidos.

En el Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, se dispone:

Disposición transitoria segunda.

A los estudiantes que habiendo superado la prueba de acceso a la universidad con anterioridad al año 2010 y pretendan acceder a enseñanzas universitarias oficiales de Grado en las que se presenten procedimientos de concurrencia competitiva, se les calculará la nota de admisión conforme a la fórmula:

$$\text{Nota de admisión} = \text{CDA} + a \cdot \text{C1} + b \cdot \text{C2}$$

CDA= La calificación definitiva del acceso obtenida con anterioridad al año 2010.

C1, C2= Las calificaciones de un máximo de dos materias de las que el estudiante se examinó en el segundo ejercicio de la prueba de acceso que hace valer, con un valor mínimo de 5 puntos.

La nota de admisión incorporará las calificaciones de las citadas materias de examen en el caso de que coincidan con materias adscritas a la rama de conocimiento del título al que se quiera ser admitido, de acuerdo con el anexo I.

Lo anterior será de aplicación en el procedimiento que se celebre para la admisión en el año académico 2010-2011. A partir del año académico 2011-2012, a los mencionados estudiantes les será de aplicación lo establecido en la disposición adicional tercera de este real decreto.

RECOMENDACIÓN SOBRE HOMOLOGACIÓN O RECONOCIMIENTO DE LOS ESTUDIOS DE MÁSTER PROPIO

Sr. D. Ángel Gabilondo Pujol
Ministro de Educación
C/ Alcalá, 34
28071, Madrid

La oficina del Defensor del Universitario de la Universidad de Murcia ha recibido una queja sobre los problemas de homologación o reconocimiento de los estudios cursados para obtener un Master propio cuando ese Master pasa a tener las condiciones de título oficial.

En concreto, la queja la presentan varias personas que han cursado y obtenido el título propio de Master en Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud que está en su XII edición y que han cursado más de 500 alumnos de 15 países. Recabada información de la coordinación del master oficial, que ha comenzado a impartirse en junio de 2008, nos confirman que el master oficial tiene el mismo profesorado, las mismas garantías de calidad, los mismos objetivos, el mismo sistema de evaluación y los mismos contenidos que tenía el master propio. Además, la implantación del nuevo master oficial ha supuesto la simultánea desaparición del master propio al que sustituye.

Analizada la legislación aplicable, el R.D. 1393/2007, se desprende la imposibilidad del reconocimiento de los créditos cursados, o de la homologación del título propio, porque el artículo 6, en su apartado 2, limita la posibilidad de reconocimiento a los créditos que se hayan obtenido en otras enseñanzas oficiales.

Se da así la paradoja de que quienes han cursado unos estudios, y han adquirido unos conocimientos y unas competencias, obteniendo un título de Master expedido por una universidad pública, deben ahora volver a pagar las mismas tasas de matrícula, cursar las mismas asignaturas y presentar el mismo trabajo de fin de Master para volver a demostrar que han adquirido las mismas competencias y obtener así un título, con el mismo nombre y expedido por la misma universidad, pero con el carácter de Master oficial.

Evidentemente, quienes han cursado el Master propio pretenden que se le otorgue carácter oficial para poder acceder a las enseñanzas de doctorado y para utilizarlo como título oficial a los efectos profesionales oportunos y no parece razonable que tengan que volver a abonar las tasas de matrícula y repetir las mismas asignaturas y el trabajo de fin de Master para poder acceder al título oficial.

La implantación del Espacio Europeo de Educación superior implica la asunción de un nuevo modelo de enseñanza-aprendizaje que se fundamenta sobre la adquisición de competencias. Ese hecho se reconoce en el preámbulo del R.D. 1393/2007 cuando se dice que “Los planes de estudios conducentes a la obtención de un título deberán, por tanto, tener en el centro de sus objetivos la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, ampliando, sin excluir, el tradicional enfoque basado en contenidos y horas lectivas. Se debe hacer énfasis en los métodos de aprendizaje de dichas competencias

así como en los procedimientos para evaluar su adquisición”. No parece coherente con esa filosofía que se impida el reconocimiento de las competencias adquiridas en un título de Master propio cuando se convierte en Master oficial.

No obstante, es evidente que se pueden objetar muchos inconvenientes a la homologación de un título de Master propio con otro de Master oficial o al reconocimiento automático de los créditos obtenidos en un Master propio a efectos de obtener un título de Master oficial. Se puede aducir que los Master propios no han sido verificados por la ANECA y que los criterios de calidad han dependido exclusivamente del rigor de cada universidad al autorizarlos. Sin embargo, se debería permitir la homologación y el reconocimiento de créditos, estableciendo requisitos que garanticen la adquisición de competencias y la calidad del sistema formativo.

Recientemente, el Ministerio de Educación ha elaborado una propuesta de Borrador de Proyecto de Real Decreto que modifica el RD 1393/2007. En el apartado dos del borrador de fecha 16-02-2010, se autoriza el reconocimiento de créditos cursados en enseñanzas no oficiales, con la limitación de que el número de créditos reconocidos no supere el 15% del total de créditos que constituyen el plan de estudios.

Este defensor entiende que se deben poner condiciones de garantía de salvaguarda de la calidad para el reconocimiento de los estudios realizados en masteres propios para la realización de masteres oficiales, a los que se exige la verificación de la ANECA. En este sentido **somete a su consideración la siguiente recomendación:**

Que se modifique el artículo 6.2 del R.D. 1393/2007 para permitir el reconocimiento en los títulos oficiales de Master de los créditos cursados en títulos propios de Master, con los siguientes requisitos:

- Que el título de Master oficial provenga de la transformación de un título propio de posgrado.
- Que se pueda establecer inequívocamente la correspondencia de la duración, estructura, contenidos y competencias entre ambos títulos
- Que el título propio se extinga conforme se implante el oficial

Si se cumplen esos requisitos, se debería autorizar a las universidades a reconocer un número ilimitado de créditos o incluso a homologar ambos títulos. Este defensor sugiere que se elimine el límite del 15% porque entiende el reconocimiento de créditos debe corresponder exclusivamente al criterio académico de comparación de las competencias adquiridas. En todo caso, se podría obligar a las universidades a que incluyan los criterios de reconocimiento de créditos, o de homologación de títulos, en las memorias sometidas a la verificación de la ANECA.

Esperando que el asunto merezca su atención, y que adopte las medidas pertinentes para evitar la posible lesión de derechos, se despide cordialmente.

Murcia, 3 de mayo de 2010

Fdo: José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario

Posteriormente, en los artículos 6.3 y 6.4 del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, se establece lo siguiente:

3. El número de créditos que sean objeto de reconocimiento a partir de experiencia profesional o laboral y de enseñanzas universitarias no oficiales no podrá ser superior, en su conjunto, al 15 por ciento del total de créditos que constituyen el plan de estudios. El reconocimiento de estos créditos no incorporará calificación de los mismos por lo que no computarán a efectos de baremación del expediente.

4.No obstante lo anterior, los créditos procedentes de títulos propios podrán, excepcionalmente, ser objeto de reconocimiento en un porcentaje superior al señalado en el párrafo anterior o, en su caso, ser objeto de reconocimientos en su totalidad siempre que el correspondiente título propio haya sido extinguido y sustituido por un título oficial.

A tal efecto, en la memoria de verificación del nuevo plan de estudios propuesto y presentado a verificación se hará constar tal circunstancia y se deberá acompañar a la misma, además de los dispuesto en el anexo I de este real decreto, el diseño curricular relativo al título propio, en el que conste: número de créditos, planificación de las enseñanzas, objetivos, competencias, criterios de evaluación, criterios de calificación y obtención de la nota media del expediente, proyecto final de Grado o de Máster, etc., a fin de que la Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) o el órgano de evaluación que la Ley de las comunidades autónomas determinen, compruebe que el título que se presenta a verificación guarda la suficiente identidad con el título propio anterior y se pronuncie en relación con el reconocimiento de créditos propuesto por la universidad.

RECOMENDACIÓN SOBRE LA EXIGENCIA DE ACREDITAR EL NIVEL B1 DE IDIOMA PARA ACCEDER AL MÁSTER DE PROFESORADO

Sr. D. Ángel Gabilondo Pujol
Ministro de Educación
C/ Alcalá, 34
28071

Distinguido Señor:

La oficina del Defensor del Universitario de la Universidad de Murcia ha tenido conocimiento de la preocupación de los alumnos y alumnas que terminan este año su licenciatura, y que aspiran a trabajar como profesores o profesoras de Enseñanza Secundaria, sobre la necesidad de acreditar el dominio de una lengua extranjera, equivalente al nivel B1, como requisito de acceso al Máster que habilita para el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas y ante el desconocimiento de si el Ministerio va a prorrogar, o no, lo dispuesto para este curso en la disposición transitoria primera de la Orden EDU/3424/2009, que modifica la Orden ECI/3858/2007.

CONSIDERACIONES

La citada Orden ECI/3858/2007 se publica el 27 de diciembre de 2007, dos meses después de la publicación del Real Decreto 1393/2007 que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. En el apartado 4.2 de esa Orden se establece que para acceder al Máster “habrá de acreditarse el dominio de una lengua extranjera, equivalente al nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, de acuerdo con la Recomendación N° R(98)6 del Comité de Ministros de Estados Miembros de 17 de octubre de 2000.

Efectivamente, el dominio de una lengua extranjera no sólo es conveniente para el ejercicio de la docencia en esos niveles, sino que es también deseable como competencia transversal de los futuros graduados y graduadas, y así lo han recogido muchas universidades en las competencias de los títulos verificados por la ANECA. Es evidente que los futuros graduados, que habrán adquirido esa competencia durante sus estudios de Grado, cumplirán el requisito que establece la Orden ECI/3424/2009 cuando pretendan acceder al Máster que habilita para el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas.

Sin embargo, ese requisito no ha sido exigido para los actuales estudiantes de licenciatura, diplomatura, ingeniería o arquitectura que, consecuentemente, no han planificado la obtención de esa competencia de manera simultánea a la realización de sus estudios. De hecho, algunas universidades han eximido de la acreditación de esa competencia en idioma extranjero a los estudiantes de licenciatura que se adaptan a los estudios de Grado.

Un alto porcentaje de los actuales estudiantes del último curso de licenciatura, ingeniería, ingeniería técnica, arquitectura, arquitectura técnica o diplomatura sólo disponen del conocimiento de idioma extranjero adquirido en sus estudios de Bachillerato o Formación Profesional y no disponen de los diplomas o certificaciones que les permitan acreditar el dominio de una lengua extranjera exigido en la Orden ECI/3858/2007. Además, no es posible que adquieran ese nivel antes de que se abra la inscripción en el Máster, lo que les causaría el grave perjuicio de no poder presentarse a las oposiciones que se convocarán el próximo año en distintas Comunidades Autónomas. Así, ese Máster, que encaja perfectamente en el nuevo diseño de titulaciones que establece el RD 1393/2007, genera numerosos problemas cuando se programa, sin modificaciones, como exigencia para los estudiantes que finalizan sus estudios con el anterior sistema de titulaciones.

Esos problemas, que repercuten en la posibilidad de acceso al trabajo de los recién titulados, se resolverían si el Ministerio considerase la posibilidad de exigir la acreditación del nivel B1 exclusivamente para los estudiantes procedentes de los nuevos grados y completamente adaptados al nuevo sistema de Grado y Máster establecido en el RD 1393/2007. Así, igual que el decreto exige de la posesión del Máster, y del dominio de una lengua extranjera, a quienes poseen otro tipo de acreditación anterior, como el Certificado de Aptitud Pedagógica, se podría eximir de acreditar el nivel B1 a quienes posean un título de licenciatura, ingeniería, ingeniería técnica, arquitectura, arquitectura técnica o diplomatura.

Otra posibilidad, dado el precedente creado el año pasado con la publicación de la Orden EDU/3424/2009, es la de prorrogar la transitoriedad de la medida contemplada en su disposición transitoria primera, para los alumnos que procedan de titulaciones anteriores a las de Grado, o al menos, establecer una prórroga para el curso 2010/2011. De adoptarse esa decisión, las universidades podrían programar, como han hecho en este curso 2009/2010, cursos de idiomas que facilitasen a los estudiantes del Máster la obtención de las competencias transversales que les permitan acreditar a la finalización del mismo el dominio exigido de una lengua extranjera. No obstante, sería conveniente estudiar la efectividad de esa medida, investigando el número de alumnos que consiguen acreditar el nivel B1 durante el tiempo que dura el Máster y el de quienes habiendo cursado Máster, y superado todas sus materias, no pueden obtener el título por no haber podido acreditar la adquisición del nivel B1 en un solo curso.

Como consecuencia de los razonamientos anteriores, este defensor **somete a su consideración la siguiente recomendación:**

Que se exima del requisito de dominio de lengua extranjera, establecido en el apartado 4.2 de la Orden ECI/3858/2007, a quienes pretendan acceder al Máster que habilita para el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas disponiendo de una titulación de licenciatura, ingeniería, ingeniería técnica, arquitectura, arquitectura técnica o diplomatura.

Si no se acepta lo anterior, solicito que se prorrogue para los actuales estudiantes de licenciatura, ingeniería, ingeniería técnica, arquitectura, arquitectura técnica o diplomatura lo establecido en la disposición transitoria primera de la Orden EDU/3424/2009, de manera que se les permita matricularse del Máster que habilita para

el ejercicio de las profesiones de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas sin necesidad de acreditar el dominio una lengua extranjera, exigido en el apartado 4.2 de la Orden ECI/3858/2007 y teniendo que acreditar dicho dominio a la finalización del Máster.

Por último, de no considerarse tampoco la recomendación anterior, sugiero que se considere, al menos, la prórroga de la disposición transitoria primera de la Orden EDU/3424/2009 durante el curso 2010/2011.

Esperando que el asunto merezca su atención, y que adopte las medidas pertinentes para evitar los posibles perjuicios expuestos, se despide cordialmente.

Murcia, 10 de junio de 2010

José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario

Recomendación sobre comunicaciones al alumnado

Sr. D. Joaquín Lomba Maurandi
Secretario General de la Universidad de Murcia

ANTECEDENTES

Se ha recibido en la Oficina del Defensor del Universitario una queja sobre la comunicación al alumnado de resoluciones o notificaciones que tienen un plazo de alegaciones y que pueden ser conocidas cuando ha expirado dicho plazo.

En concreto, la queja la presentó una alumna que recibió notificación del Ministerio de Educación, acerca del estado de su solicitud de beca, en la que se le indicaba la posibilidad de presentar alegaciones en un plazo de 15 días, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 41.6 de la Orden EDU/1901/2009 del Ministerio de Educación y que se refiere al trámite de audiencia contemplado en el artículo 84 de la Ley 3071992. Dicha notificación le fue enviada a la dirección personal de correo electrónico que figuraba en la solicitud de la beca.

La alumna se dirigió a la Sección de Becas y le comunicaron que le habían enviado notificación desde esa Sección a su dirección de correo electrónico umu.es y que el plazo de alegaciones había expirado. No obstante, se le comunicó la posibilidad de presentar el recurso que contempla el artículo 48.1 de la citada Orden cuando se publicase la resolución de la convocatoria.

En conversación telefónica con la Jefa de la Sección de Becas, me comenta que las comunicaciones al alumnado se hacen exclusivamente a su correo um.es y que cuando se presentó la alumna era imposible aceptar sus alegaciones porque la aplicación informática del Ministerio estaba cerrada, una vez introducidas desde esa Sección las alegaciones recibidas. Tengo que manifestar que la Jefa de Sección de Becas ha mantenido, en todo momento, una gran disponibilidad y actitud de colaboración con este Defensor para informarle de los procedimientos y solucionar el problema de esa alumna.

CONSIDERACIONES

La situación descrita advierte de posibles problemas relacionados con la comunicación entre la Universidad de Murcia y su alumnado. En efecto, aunque ese problema se ha detectado en un asunto relacionado con una solicitud de beca, es evidente que el problema de fondo es el sistema de comunicación por la costumbre de muchos alumnos de utilizar su dirección de correo personal y la falta de utilización de su dirección umu.es.

Esta situación se puede presentar, con carácter general, en cualquier comunicación de naturaleza académica o administrativa que envíe la Universidad a su alumnado si sólo se utiliza la dirección de correo um.es. Evidentemente, los mayores problemas se pueden generar cuando se notifica una resolución que contempla plazos para presentar

alegaciones o para ser recurrida. El problema también es importante si el contenido de la comunicación debe ser conocido antes de una fecha determinada.

En la Ley 30/1992 se estipula lo siguiente respecto a la notificación de resoluciones o actos administrativos:

Artículo 58. Notificación.

1. Se notificarán a los interesados las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, en los términos previstos en el artículo siguiente.

Artículo 59. Práctica de la notificación.

1. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.

2. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

6. La publicación, en los términos del artículo siguiente, sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos en los siguientes casos:

- a. **Cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas** o cuando la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos, siendo, en este último caso, adicional a la notificación efectuada.
- b. **Cuando se trata de actos integrantes de un procedimiento selectivo o de concurrencia competitiva de cualquier tipo.** En este caso, la convocatoria del procedimiento deberá indicar el tablón de anuncios o medios de comunicación donde se efectuarán las sucesivas publicaciones, careciendo de validez las que se lleven a cabo en lugares distintos.

Por tanto, la Ley 30/1992 obliga a la administración a notificar, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción, a los interesados cualquier resolución o acto administrativo que afecte a sus derechos o intereses. En el caso que nos ocupa, esa obligación quedaría incumplida si no se utiliza un medio que permita constatar la fecha de acuse de recibo.

Por otro lado, no parece que sea potestad de la administración elegir el lugar de notificación, sino que se otorga al interesado el derecho a escoger ese lugar. En el caso de las comunicaciones por correo electrónico, resulta evidente que el término lugar está relacionado con la dirección de correo. En consecuencia, no parece acorde con la Ley 30/1992 el que la Universidad de Murcia pueda imponer el uso de la dirección umu.es como único medio de notificación.

De la lectura de la legislación, se desprende que cualquier notificación que estipule plazos para su contestación, o para ser recurrida, se debe notificar al interesado por correo ordinario o electrónico con acuse de recibo. No obstante, este procedimiento presenta evidentes problemas de gestión cuando se trata de convocatorias masivas como la concesión de becas o los procesos de matrícula, a las que hace referencia. Sin embargo, el artículo 59.6 de la Ley 30/1992 no exime, incluso en ese supuesto, de la notificación individual. Los únicos supuestos en los que se excluye la notificación individual son los de procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva y aquellos en que la Administración estime que la notificación efectuada a un solo interesado es insuficiente para garantizar la notificación a todos.

De lo expuesto, se deduce que la Universidad debe contemplar la posibilidad de que el alumno, o la alumna, decida utilizar su dirección de correo personal, en lugar o adicionalmente a la umu.es, como medio de notificación. Naturalmente se puede constatar que esa decisión no garantiza la recepción, porque muchos alumnos y alumnas tienen varias direcciones personales y es posible que la que pudieran facilitar a la Universidad en el proceso de matrícula no sea la consultada habitualmente en el momento del envío de la comunicación.

De todas formas, la Universidad debe hacer un esfuerzo para garantizar, en la medida de lo posible, la comunicación con el alumnado y publicitar adecuadamente los medios que se van a utilizar.

RECOMENDACIÓN

Este Defensor del Universitario recomienda que se estudie el medio más eficaz de comunicación entre la Universidad de Murcia y su alumnado, estableciendo las disposiciones adecuadas para garantizar la recepción de esas comunicaciones por parte de los estudiantes.

Considerando la agilidad que proporcionan las nuevas tecnologías, la familiaridad de los alumnos con su utilización y la necesidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 59.2 de la Ley 30/1992, este Defensor recomienda que las comunicaciones se realicen a la dirección de correo electrónico elegida por el alumno y con acuse de recibo.

También recomienda que se publicite adecuadamente en la agenda universitaria, en la página web y en los impresos de matrícula cual va a ser el medio de notificación en cada caso, alertando de la necesidad de consultar periódicamente ese medio.

Esperando que estudies esta recomendación, recibe un cordial saludo

Murcia, 7 de mayo de 2010

José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario

Recomendación sobre garantías en la entrega de trabajos del alumnado

Sr. D. Joaquín Lomba Maurandi
Secretario General de la Universidad de Murcia

ANTECEDENTES

En la Oficina del Defensor del Universitario hemos detectado que se producen reclamaciones o quejas relacionadas con la falta de pruebas de la entrega de trabajos al profesorado. En ocasiones, la obtención de una determinada calificación en la evaluación de los trabajos exime de realizar el examen final, en otras la nota obtenida en el trabajo es considerada, con mayor o menor peso, a la hora de establecer la calificación definitiva.

CONSIDERACIONES

La falta de constancia de la entrega de un trabajo provoca que, ante una reclamación de un alumno acerca del supuesto extravío de un trabajo entregado por parte del profesor, la única prueba es la palabra de quién reclama y dice haberlo entregado, frente a la palabra de quién afirma no haberlo recibido. En el supuesto de que el trabajo se hubiera entregado y se hubiese perdido por descuido del profesor, o por cualquier otra causa, esa situación lesiona los derechos del reclamante que realizó ese trabajo como requisito para superar la asignatura, para mejorar su calificación, para evitar la realización de un examen final o para obtener otras compensaciones. En el supuesto de una denuncia falsa, es el profesor el que queda afrentado, porque se pone en duda el cumplimiento de su deber de custodiar y evaluar los trabajos presentados, con el consiguiente perjuicio para su imagen. Para evitar esas situaciones, que suponen un perjuicio tanto para el alumno como para el profesor afectado, este Defensor hace la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que se arbitren las medidas oportunas para que quede constancia de la entrega de los trabajos de los alumnos a los profesores. Entre esas medidas a valorar, se sugieren las siguientes:

- Que la entrega de trabajos se haga a través de la herramienta SUMA. Esta opción tiene la ventaja de que no sólo queda constancia de la entrega del trabajo cuando el alumno lo “sube”, sino que queda guardado el propio trabajo en esa herramienta.
- Que los trabajos se entreguen en un lugar donde se pueda emitir un documento acreditativo de la entrega, que podría indicar el número de páginas entregadas, para evitar problemas derivados de la pérdida de parte del contenido. La instancia de entrega puede ser el propio profesor o el personal de administración del departamento.

En opinión de este Defensor, la primera opción es más sencilla de implementar y conlleva menos engorro administrativo, pero lo importante es solucionar el problema planteado con estas u otras medidas.

Murcia, 7 de mayo de 2010

José Manuel Palazón Espinosa
Defensor del Universitario

Recomendación sobre la realización de exámenes orales

Sr. D. Joaquín Lomba Maurandi
Secretario General de la Universidad de Murcia

ANTECEDENTES

En la Oficina del Defensor del Universitario hemos recibido quejas relacionadas con la calificación de los exámenes orales y las dificultades para revisarlas o para presentar una reclamación que, de ser aceptada, podría concluir en el nombramiento de una comisión técnica para la revisión del examen.

CONSIDERACIONES

La reglamentación sobre la realización o revisión de los exámenes orales se recoge en el artículo 13 de la normativa sobre evaluación y revisión de exámenes y, a mi juicio, tiene lagunas importantes, que afectan a las garantías, con relación a lo reglamentado para los exámenes escritos:

- En el artículo 14 regula el procedimiento de revisión de exámenes por el profesor responsable y establece la obligación de que los exámenes se custodien durante un período mínimo de un año, a contar desde la fecha de realización de los mismos, salvo aquellos que estén afectados por un proceso de reclamación. Esa obligación no se puede cumplir en el caso de los exámenes orales, salvo en el supuesto de que se graben y se conserve el fichero correspondiente. También es difícil la revisión de un examen si no existe esa grabación.
- Los artículos 16 a 20 regulan el procedimiento de reclamaciones ante el centro. El artículo 17 regula la posibilidad de que la dirección del centro estime la reclamación y nombre una comisión técnica para la revisión del examen. En el artículo 19 se estipula que las comisiones tendrán un plazo de 10 días hábiles para estudiar las alegaciones presentadas y examinar el plan docente, los exámenes y las pruebas que sean pertinentes para la calificación objeto de reclamación. Es evidente que, en el supuesto de un examen oral, la comisión no tiene posibilidad de revisar el examen al no disponer del mismo. Esa circunstancia, a diferencia de lo que ocurre con un examen escrito, obliga a realizar un segundo examen con el evidente perjuicio para el alumno.

El tiempo transcurrido desde la aprobación de la normativa y la necesidad de adaptarla a los nuevos sistemas de evaluación derivados de la implantación de los grados y másteres, aconsejan elaborar una nueva normativa adaptada a las circunstancias actuales. No obstante, la problemática descrita sobre la revisión y custodia de los exámenes orales se puede solucionar con una instrucción sobre la adaptación de los mandatos del reglamento a este tipo de prueba, sin necesidad de esperar a una nueva normativa. Por eso, este Defensor hace la siguiente

RECOMENDACIÓN

Que se dispongan los medios adecuados para que se puedan grabar los exámenes orales y se dicten las instrucciones oportunas para que se realice esa grabación y para garantizar su custodia. Esta recomendación es beneficiosa para los alumnos, porque les permite ejercer su derecho de reclamación, y para los profesores, que dispondrían de una prueba sobre la correspondencia entre el examen realizado y la calificación otorgada al mismo.

Murcia, 17 de mayo de 2010

José Manuel Palazón Espinosa.
Defensor del Universitario

ANEXO V

Relación de asuntos tratados con otros Defensores

- Pertinencia de la aplicación a los estudiantes del Reglamento de Disciplina Académica de 1954
- Criterios para elegir asignaturas en el POD
- Exigencia del nivel B1 de idioma extranjero en el Máster de formación del profesorado
- Conveniencia de un Código Ético en las universidades
- Extravío de exámenes
- Acreditación del catalán para el profesorado
- “Proximidad investigadora” entre candidatos y miembros de tribunales
- Estatuto del Estudiante
- Indisciplina en casos de patología médica
- Obligación de reservar plazas para discapacitados (art. 59 del EBEP) en las convocatorias de PDI
- Propiedad de trabajos de investigación
- Comentarios ofensivos en listas de distribución universitarias.