

# SALIDA

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA



**D. José Antonio Cobacho Gómez**  
**Rector Magnífico**

## **DESCRIPCIÓN DE HECHOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN, LOS PROCESOS DE PREINSCRIPCIÓN Y MATRÍCULA, LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y EL COMIENZO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE**

En la Oficina del Defensor del Universitario hemos detectado algunos problemas, relacionados con diversas funciones de la Universidad de Murcia y que se agravan considerablemente durante los meses que coinciden con los periodos de acceso, preinscripción, matrícula e inicio del curso. Esos problemas han dado origen a la presentación de numerosas quejas y están relacionados con la imposibilidad de obtener información telefónica o por correo electrónico, del SIU, de las Secretarías de los Centros o de Gestión Académica, con la imposibilidad de obtener cita en las Secretarías en los plazos habilitados para cumplimentar la preinscripción o la matrícula o con el desfase entre la fecha de inicio del curso y la fecha de matriculación.

Desde las competencias del Defensor del Universitario queremos resaltar que esos problemas inciden negativamente en la calidad del Servicio Público que debe prestar la Universidad y afectan negativamente a los derechos de los miembros de la comunidad universitaria o a los de quienes aspiran a pertenecer a la misma.

A continuación, pasamos a describir someramente algunas de las incidencias detectadas:

- Durante los periodos referidos se reciben numerosas llamadas en esta Oficina 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. Sólo hemos podido contactar con las Secretarías llamando a los decanatos para que transmitiesen una pregunta o les comunicasen que contactasen con nosotros. Otra actuación ha consistido en hacer de centralita telefónica y poner en contacto al reclamante y el servicio cuando hemos conseguido la comunicación. Un dato que puede corroborar la saturación telefónica y la imposibilidad de obtener la información requerida, que puede afectar al ejercicio posterior de derechos, es el número de



# SALIDA

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

llamadas recibidas en el SIU durante el mes de julio, 22.571, de las que sólo se pudieron atender 3.247 (14,39%).ç

- Como consecuencia de la imposibilidad de comunicación telefónica, incluso entre los propios servicios de la UMU, se producen vulneraciones de derechos al no poder contactar desde un servicio con el servicio responsable de subsanar un error o una deficiencia. Un ejemplo de esta situación es un caso en el que una persona tiene dificultades para obtener un título, por un fallo en la aplicación informática y por la imposibilidad de comunicación entre Ática, la Sección de Títulos y la Secretaría de la Facultad de Educación.
- 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. Muchos alumnos entienden que deben presentarse ese día al no poder obtener antes la cita y ser citados por la universidad. Cuando 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,..). Una de las causas del colapso de las citas previas puede estar, según nos informan, en que el sistema permite que una persona pueda obtener citas para varios días. Este defensor considera que el sistema debería impedir que se obtuviese una nueva cita sin anulación previa de la anterior.
- Como consecuencia de lo manifestado en el punto anterior, los estudiantes que optan por 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.
- En las páginas web de muchos centros el procedimiento de cita previa no distingue entre la cita previa para preinscripción o matrícula y para otros trámites, colapsando el primer proceso todo el acceso a la secretaría. Sólo en algunos centros, como la Facultad de Economía y Empresa, se diferencia la cita previa para preinscripción y matrícula y la correspondiente a otros trámites.



## SALIDA

UNIVERSIDAD DE  
MURCIA

- En esta Oficina hemos recibido también quejas sobre el comportamiento y el trato de algunas personas de las secretarías. Sería conveniente investigar si ese trato tiene alguna relación con en estrés motivado por las situaciones descritas.
- La página web de la UMU puede ser una fuente alternativa de información, pero hemos detectado errores debidos a que algunos ítems no están actualizados o no aparecen. Como ejemplo, hemos tenido un caso de una alumna que acudió a inscribirse fuera de plazo al máster de formación del profesorado porque el buscador la dirigía a una página con los plazos del curso 2009/2010. En la Facultad de Educación le dicen que no se responsabilizan de las búsquedas de Google, pero en ningún momento se identifica en la web de la UMU que el buscador es, en realidad, un enlace a Google. Otro ejemplo reciente, relacionado con la no actualización, es la no publicación de la ampliación de los plazos de reclamación a la admisión en programas de doctorado.
- Hemos recibido algunas quejas relacionadas con la anulación de matrícula por errores administrativos (admisión indebida). En estos casos quiero agradecer la ayuda rápida y eficaz del Secretario General, intentando, cuando ha sido posible, tomar la decisión más favorable para el perjudicado sin vulnerar derechos de terceros. No obstante, se debe revisar el proceso o la aplicación informática para evitar estos casos en el futuro y que pueden tener graves repercusiones sobre el alumnado: piénsese en el alumno que ha renunciado a matricularse en un título con limitación de plazas en otra universidad, por estar admitido en la UMU, y al que posteriormente se le comunica que fue admitido por error.
- El hecho de que el curso empiece el 20 de septiembre, 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.
- 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 algunos profesores. Este hecho, nos ha generado algunas quejas 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,....

Nº de Registro: 26

Fecha: 10 de noviembre de 2010

# SALIDA

UNIVERSIDAD DE  
**MURCIA**



Como consecuencia de lo expuesto, este Defensor RECOMIENDA al Rector que arbitre las medidas pertinentes para evitar que situaciones como las descritas, que afectan a los derechos de los universitarios, vuelvan a repetirse en el futuro.

Murcia, 10 de noviembre de 2010

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

José Manuel Palazón Espinosa  
Defensor del Universitario