



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA ANUAL

JULIO DE 2012-JUNIO DE 2013

Con la addenda de los asuntos de 1 de Julio a 25 de Septiembre

Prof. Dr. Antonio Pulido Bosch

Defensor Universitario

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Almería, Septiembre de 2013

INDICE

I. PRESENTACIÓN

II. LAS ACTUACIONES

1. Aspectos generales
2. Valoración general y síntesis

III. RELACIÓN DE ASUNTOS

1. Consultas
2. Quejas y reclamaciones
3. Otros

IV. OTRAS ACTIVIDADES

1. Relaciones con otros defensores
2. Otras relaciones institucionales
3. Protocolo de actuación en caso de acoso
4. Divulgación de la figura institucional del defensor

V. PRESUPUESTO Y ESTADO DE LAS CUENTAS

VI. ASUNTOS Y CUENTAS DEL PERÍODO 2007-2013

1. Asuntos

VII. RECOMENDACIONES

VIII. CONSIDERACIONES FINALES

ADDENDA.- PERÍODO 1 DE JULIO-25 DE SEPTIEMBRE

1. Consultas
2. Quejas
3. Otros

I. PRESENTACIÓN

El 6 de Junio pasado se cumplió el sexto año de mi actuación como defensor universitario y tercer año en funciones. Éste ha sido también un año de acentuación de la **crisis económica** que ha obligado a tomar nuevas medidas que afectan al entorno socioeconómico y, de manera muy particular, a la vida universitaria. Matrículas, becas, organización docente, y plazas se ven afectadas.

Esta nueva memoria sintetiza, como es habitual, la labor llevada a cabo desde esta Defensoría durante este nuevo año, aunque con la particularidad derivada del hecho de ser mi último mandato, de incluir los meses de agosto y septiembre. De no ser así, la memoria anual del nuevo defensor tendría que incluir información sobre asuntos en los que no ha intervenido. Este hecho contraviene lo recogido en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de este órgano, aunque estoy seguro que comprenderán la licencia.

En esta sexta memoria el esquema de exposición sigue siendo el mismo que en la primera. Se comentan de manera genérica las actuaciones, con una síntesis de la problemática general, para después describir brevemente todos los asuntos tratados durante los quince meses, distribuidos según consultas, quejas y otros temas. El siguiente capítulo se dedica a comentar las otras actividades en las que el defensor ha ocupado su tiempo en relación con las funciones propias de este órgano. Como novedad, esta memoria incluye una síntesis de todos los asuntos desde el inicio del funcionamiento de la Defensoría, es decir, seis años y dos meses. Como siempre, he pretendido que en todas las actuaciones rija el principio de confidencialidad y ecuanimidad.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a José Ruiz Martínez, apoyo administrativo, que cumple ya tres años al frente de esa labor con gran entusiasmo y eficiencia. Creo que con su buen hacer hemos ganado en rapidez y

profundidad en las gestiones. Su participación en esta memoria ha sido también muy relevante.

II. LAS ACTUACIONES

1. Aspectos generales

Se han tratado 134 asuntos, de los que 116 corresponden a consultas, 16 a quejas y reclamaciones, 1 a otros asuntos, y 1 a mediación (figura 1).

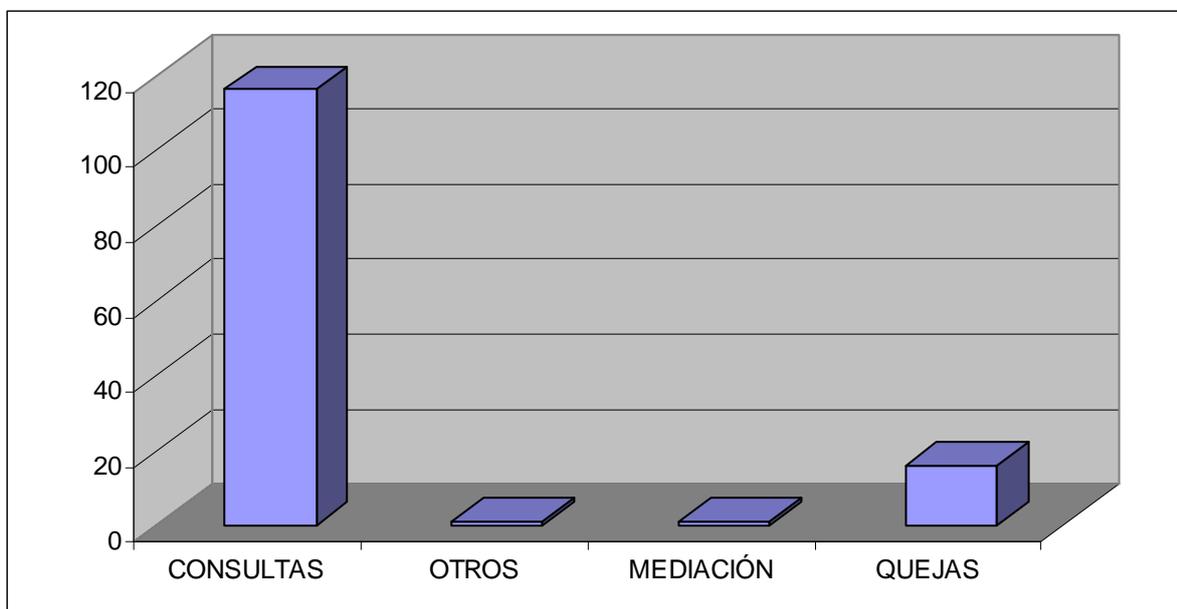


Figura 1.- 134 asuntos en total.

Según el procedimiento seguido para plantear el asunto, domina la atención personal, con 78, seguido del correo electrónico, con 29; le siguen 18 mediante los impresos colgados en la *web* del defensor; 5 por registro general, y 4 por teléfono (figura 2).

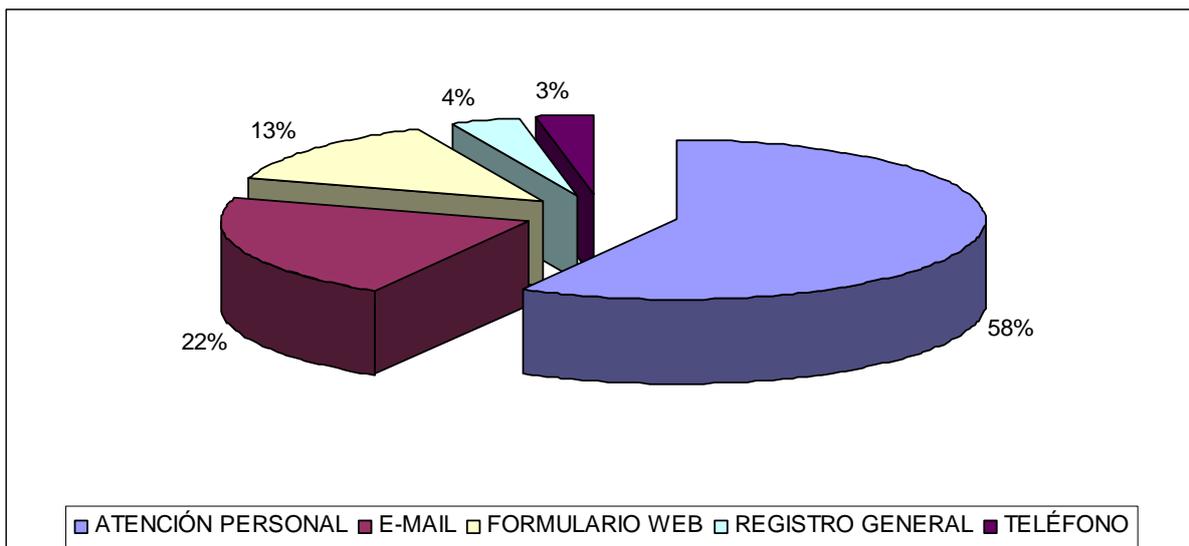


Figura 2.- Asuntos atendiendo al procedimiento de presentación seguido.

Por meses, febrero ha sido el de mayor actividad, con 23 asuntos, seguido de septiembre de 2012 con 21, junio con 16 y octubre de 2013 con 13. Lógicamente, agosto tuvo la menor actividad -1 asunto-, mientras que los restantes meses tuvieron entre 5 y 12 asuntos (figura 3).

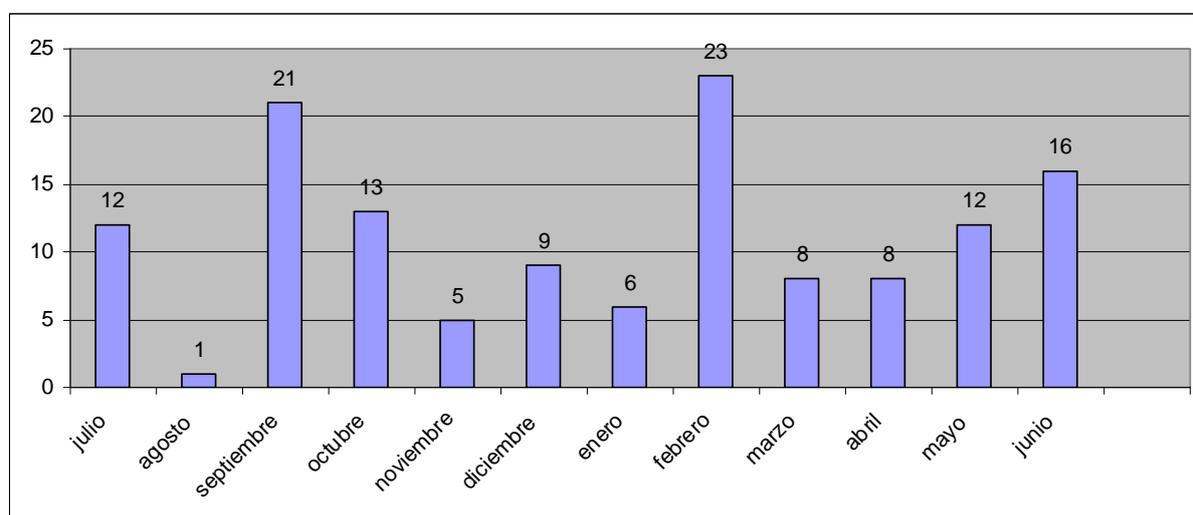


Figura 3.- Asuntos por meses.

El sector que más asuntos ha planteado es el de los alumnos, con 109 casos. El PDI ha planteado 13 asuntos, antiguos alumnos 4, y 8 asuntos se engloban en el apartado de otros (figura 4).

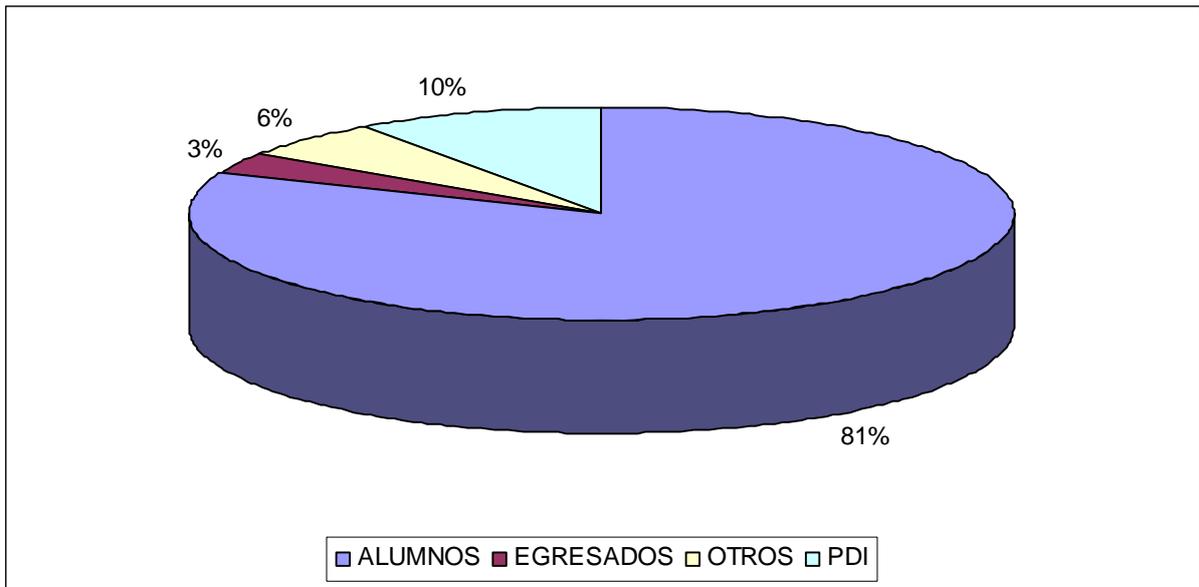


Figura 4.- Asuntos por sectores.

Por género son las mujeres, con 73 asuntos, las que han intervenido en más consultas o quejas, mientras que los hombres han presentado 61 (figura 5).

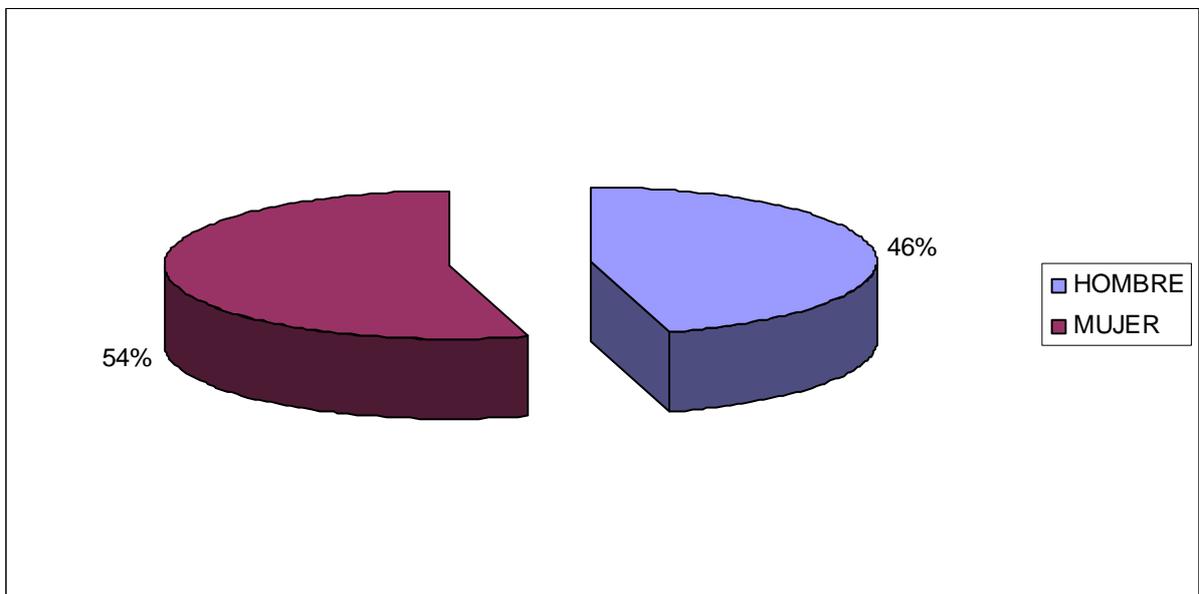


Figura 5.- Asuntos por género.

Por géneros y sectores dominan ampliamente los alumnos (109 asuntos) y dentro de ellos, las alumnas suman 21 asuntos más que los alumnos (figura 6).

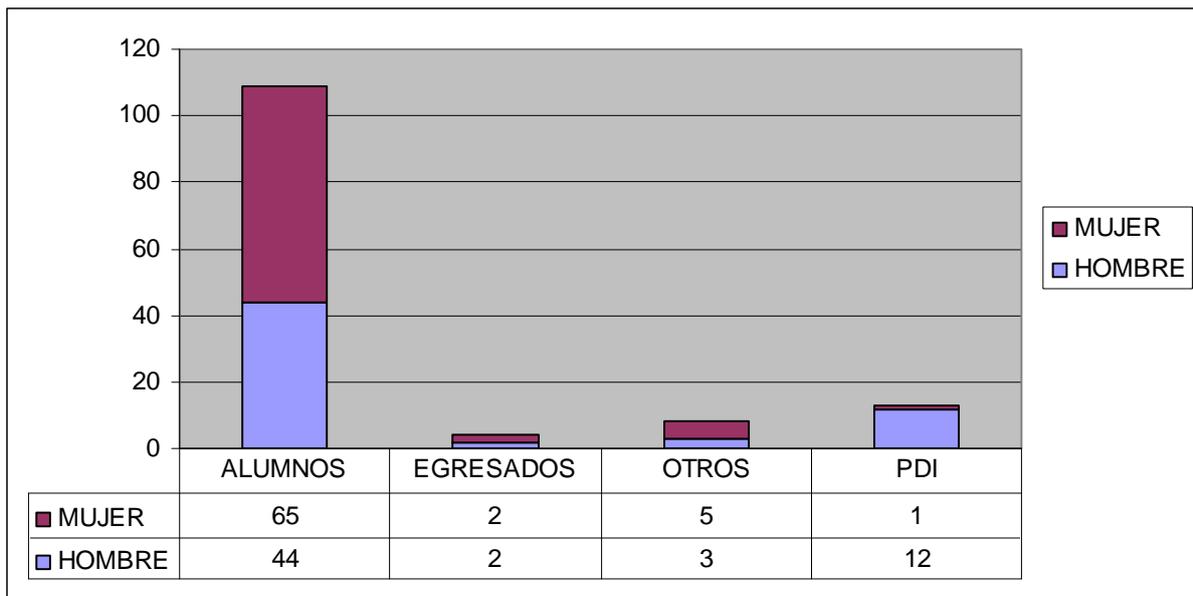


Figura 6.- Los asuntos por género y sectores.

Por Centros, este año hay que tener en cuenta que ha habido una reorganización de los mismos. La Facultad de Ciencias de la Educación, Enfermería y Fisioterapia están a la cabeza, con 33 asuntos (25 %). Le sigue la Facultad de Humanidades y Psicología con 29 asuntos (22 %), la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales va después (22 casos, 16 %). La Escuela Superior de Ingeniería y Facultad de Ciencias Experimentales ha tenido 17 asuntos (13 %), y la Facultad de Derecho 15 asuntos (11 %). En el apartado de otros hay también 15 asuntos. Finalmente, el Centro Adscrito de Relaciones Laborales ha tenido 3 asuntos (2 %, figura 7).



Figura 7.- Los asuntos por Centros actuales.

2. Valoración general y síntesis

Sigue habiendo tres temas más recurrentes relacionados entre sí:

1. Los relacionados con la evaluación y la corrección de exámenes, incluyendo

las peticiones de corrección de los ejercicios por un profesor diferente al de la asignatura, o por un tribunal especial; el incumplimiento de la guía docente también es objeto de quejas y consultas.

2. El Tribunal de compensación o evaluación curricular.
3. Problemas diversos con la matrícula a través de la aplicación informática.

Además, el tema de la seguridad en el interior del Campus es origen de algunas quejas, de ahí que sea motivo de una reflexión ya expuesta en la memoria del año pasado. Si el Campus está ya prácticamente configurado, es posiblemente el momento de plantearse su cierre perimetral para así reducir posibles problemas. Es una realidad que la mayor parte de los Campus del mundo tienen accesos controlados, por motivos de seguridad. Hay material científico muy sofisticado, y experiencias costosas en curso.

La **problemática de las personas con diversidad funcional** ha de ser recordada como cada año; se ha avanzado mucho, pero se puede avanzar aún más. Asimismo, los problemas del transporte y del aparcamiento distan mucho de estar solucionados.

Un pequeño grupo de quejas y consultas se relaciona con la problemática de los programas internacionales. La gestión de tales programas es muy compleja, al implicar a un colectivo muy numeroso y países muy diversos, y me consta que nuestra Universidad está haciendo un notable esfuerzo por reducir los aspectos discordantes que surgen, aunque queda aún por hacer.

A continuación se sintetizan todas las consultas y quejas presentadas en este período de doce meses, con indicación de las actuaciones llevadas a cabo para dar una respuesta al asunto planteado.

III. RELACIÓN DE ASUNTOS

1. Consultas

Asunto 1

Un profesor se queja del comportamiento exigente de un alumno ante la valoración final de una asignatura. Tras unas reuniones se llega a un acuerdo satisfactorio para las partes.

Asunto 2

Un estudiante indica que un profesor le ha calificado de forma diferente a lo expresado a comienzos del curso. Tras una entrevista con el profesor y, después de contrastar los diferentes puntos de vista, acuerdan una nueva calificación más justa y acorde con lo programado. De ello se informa al alumno, el cual está conforme.

Asunto 3

Un grupo de alumnos asignados a un determinado profesor, a lo largo del curso ha asistido a las clases y ha seguido las directrices de un segundo profesor. Cuando ha llegado la hora de evaluarlos, el profesor asignado inicialmente no dispone de asistencia, trabajos ni otros elementos de evaluación de los alumnos. Se les indica que debe ser el profesor con el que han trabajado durante el curso el que resuelva el malentendido con el profesor inicial.

Asunto 4

Un estudiante se queja de que durante el curso, los docentes que imparten una asignatura virtual se han despreocupado de ésta, sintiéndose estafado al no

tener correcciones ni evaluación. Se le sugiere que exponga el caso al inspector de servicios para que aclare el asunto y que no se pueda repetir en el futuro.

Asunto 8

Un estudiante de un centro ajeno a la UAL indica que no puede hacer uso del fondo de la Biblioteca Universitaria. Se le indica que el asunto debe exponerlo a la Dirección de la Biblioteca, que seguro le encontrará una alternativa.

Asunto 9

Preuniversitario dice que su solicitud de acceso ha sido excluida porque la dirección a la que la envió era incorrecta ya que le indicaron mal la dirección. Se le responde que cualquier documentación de selectividad ha de dirigirse a la Oficina de Acceso, con la cual debe ponerse en contacto para confirmar la recepción y consultar los trámites a realizar.

Asunto 10

Un estudiante se queja de los retrasos que ha habido en las calificaciones de sus asignaturas y en los trámites. Esto, sumado a una deficiente información, no le han permitido poder optar a una plaza en la titulación que deseaba. Se le invita a que exponga personalmente los hechos que alega en la defensoría, pero el alumno manifiesta que su intención era dar a conocer su malestar, consciente de que su problema ya no tiene solución.

Asunto 13

Un estudiante se queja de que en vacaciones recibió un SMS de la UAL que indicaba que tenía un impago en su matrícula, debiendo recoger la carta de pago y abonarla en 72 horas. Se traslada a la UAL a por la carta de pago, estando los servicios de vacaciones. Posteriormente le informan que los pagos estaban al día.

Le manifestamos nuestra sorpresa al respecto, máxime teniendo en cuenta que los justificantes de pago indican que todo estaba correctamente, quedando a la espera de una respuesta satisfactoria por parte del centro emisor del SMS, la cual recibe con posterioridad.

Asunto 14

Un estudiante expone que tiene problemas con la calificación de una asignatura, pues aprobó la parte teórica y hay una confusión con la práctica que le impide aprobar. Se le indica que debe aclarar bien con el profesor la materia que se va a evaluar, incluso dejando por escrito lo acordado.

Asunto 15

Un estudiante informa que ha recibido un trato poco correcto por parte de un profesor quien, además, no le facilita el acceso a la revisión de un examen. Se le indica que debe hablar personalmente con el profesor y, en caso de desacuerdo, que se dirija al director del departamento y a la inspección de servicios para poner en conocimiento los hechos mediante un escrito de denuncia o de queja.

Asunto 16

Un estudiante de selectividad consulta acerca de la prueba de acceso. Se le indica la legislación aplicable y se le da la información sobre la misma.

Asunto 17

Un estudiante protesta porque en la convocatoria de septiembre su profesor no valora los trabajos y prácticas realizadas durante el curso. Se le indica la normativa aplicable así como que debe llegar a un entendimiento con el profesor o, en su caso, reclamar ante el Departamento.

Asunto 18

Un estudiante expone por escrito los hechos que ocurrieron en la realización de un examen que incluyen una acalorada discusión con su profesor. Se le aconseja aclarar el tema con su profesor para evitar futuros malentendidos, y que puede poner esos hechos en conocimiento del director del departamento así como del decano, si lo estima oportuno.

Asunto 19

Un estudiante se queja de asistir a un examen a la hora en que estaba programado sin que el profesor apareciera. Una vez localizado dicho profesor, indica que el examen era unas horas más tarde. Se le recomienda que realice el examen a la hora que le ha dicho el profesor y se le informa de que puede denunciar el hecho en la inspección de servicios.

Asunto 20

Unos estudiantes protestan porque desean que les examine otro profesor o una comisión. Se les indica la normativa aplicable y se les comenta la opción de dirigirse al director del departamento y decanato correspondiente.

Asunto 21

Un estudiante consulta acerca de la convocatoria de becas. Se le da la información requerida.

Asunto 22

Un estudiante al que solo le queda una asignatura para finalizar sus estudios consulta acerca del Tribunal de Compensación. Se le ofrece la información solicitada.

Asunto 23

Un estudiante consulta sobre la posibilidad de anular la matrícula con objeto de que en el siguiente curso no tenga un sobrecoste. Se le indica la normativa aplicable a su caso.

Asunto 24

Un estudiante de una titulación en extinción protesta porque no le permiten matricularse de asignaturas en las que no hay docencia, si no ha estado matriculado en ellas con anterioridad. Se le indica que debe entrevistarse con el responsable de su centro para tratar de encontrar una solución, pues la normativa aplicable permite que el Rector pueda establecer excepciones, por motivos extraordinarios.

Asunto 26

Un docente consulta acerca de la supresión de un determinado grupo en una asignatura de la que es profesor. Se le remite la normativa aplicable.

Asunto 27

Un estudiante que ha perdido la pegatina de selectividad no dispone de nombre de usuario ni contraseña para acceder a la *WebCT*. Se le indica el procedimiento para obtener la información.

Asunto 28

Un estudiante protesta entendiendo que su profesor no ha calificado a todos los alumnos de forma objetiva. Se le recomienda que plantee la cuestión directamente al profesor y, si lo considera necesario, al director del departamento.

Asunto 29

Un estudiante extranjero que accedió a su titulación mediante convalidación se matriculó en el curso anterior -debido a falta de información- de todas las asignaturas que le quedaban para finalizar sus estudios, siendo imposible dedicarse a todas ellas. En el nuevo curso las asignaturas, al ser 2ª matrícula, le resultan más caras. Se le indica que deberá plantear el asunto al responsable de su centro.

Asunto 31

Un estudiante se queja de las correcciones de un examen realizadas por diferentes profesores. Se le indica que deberá pedir una nueva corrección. De no ser así, deberá pedir la evaluación curricular cuando cumpla con todos los requisitos.

Asunto 32

Un estudiante aparece en el acta como "no presentado" cuando en realidad realizó su ejercicio. Se le dice que debe hablar con el profesor para que localice su examen. En el caso de que no se solucione, le insta a poner una queja por escrito.

Asunto 33

Un estudiante protesta por el trato que se le ha dado por parte de un servicio de la UAL, que lleva varias semanas para resolver un asunto que es cuestión de minutos. Se le indica que al tratarse del mal funcionamiento de un servicio, deberá elevar su queja al inspector de servicios.

Asunto 34

Un estudiante que ha solicitado preinscripción en la UAL indica que, por un error de la Administración, aparece en último lugar en la titulación que solicitó, estando en lista de espera cuando debía estar ya matriculado. Posteriormente informa que ha recibido respuesta de la Administración y desea presentarse a subir nota en selectividad.

Asunto 35

Un estudiante que se ha inscrito por error en un grupo de trabajo, no puede cambiarse al grupo correcto, y desde el Centro de Atención al Usuario no le pueden realizar el cambio. Se le indica que la competencia para resolver ese asunto corresponde al profesor de la asignatura, por lo que debe insistirle en este sentido. En caso de que no quiera colaborar, puede presentar en la defensoría una queja formal.

Asunto 36

Un estudiante tiene un problema a la hora de realizar la matrícula que no le permite seleccionar todas las asignaturas de las que debería matricularse. Se le indica el motivo por el que puede producirse el error; no obstante, se le dirige al personal de automatrícula.

Asunto 37

Un estudiante tiene problemas para poder asistir al turno en el que se ha matriculado. Se le explica la normativa aplicable. También se pone en contacto con el responsable del Centro, el cual se interesa en solucionar el asunto de forma inmediata.

Asunto 38

Un estudiante que se matricula en la única asignatura que le queda para finalizar sus estudios, no está conforme con la liquidación de precios que se le ha realizado debido al gran aumento de precio que ha habido entre el curso anterior y el actual. Se le explica a qué se ha debido la situación, sin que haya solución posible al asunto.

Asunto 39

Un estudiante se queja de haber sido excluido del proceso de preinscripción por no haber realizado reserva de plaza en la adjudicación anterior y solicita ser incluido de nuevo en la lista de espera. Se le indica que, según la normativa vigente, no es posible acceder a su petición, y que en todo caso debe dirigirse al personal de acceso para tratar de solucionar el asunto.

Asunto 41

Un estudiante al que, una vez matriculado, le detectan un error en su preinscripción y por lo tanto ha sido excluido del proceso, reclama que se le abonen los gastos realizados al entender que el error no le es imputable. Se le indica que debe dirigir su solicitud por escrito al Rector de la UAL.

Asunto 42

Un estudiante se queja de que lo han excluido del proceso de preinscripción por no haber realizado reserva de plaza en la adjudicación anterior y solicita ser incluido de nuevo en alguna lista de espera. Se le indica que, según la normativa aplicable, no es posible acceder a su petición y que, en todo caso, debe dirigirse al personal de acceso para tratar de solucionar el asunto.

Asunto 43

Un estudiante que procede de otra universidad se queja de que debido a la adaptación de sus estudios de origen, no le permiten matricularse de determinadas asignaturas. Tras mediar con el servicio correspondiente para tratar de aclarar lo sucedido, el alumno comunica al día siguiente que se ha resuelto satisfactoriamente el asunto.

Asunto 44

Un estudiante de doctorado explica que ha cursado todos los créditos correspondientes al Máster universitario sin que la UAL le expida el título correspondiente debido a cuestiones burocráticas. Se le indica cómo y a quien se debe dirigir para solucionar el tema. En caso de que no le dieran una solución satisfactoria se le indica que presente una queja formal en la defensoría.

Asunto 45

Un estudiante de un curso que no se ha llegado a realizar consulta acerca de la devolución de los precios abonados. Se le indica dónde debe dirigirse así como los detalles del procedimiento de devolución de precios públicos.

Asunto 46

Un grupo de estudiantes protesta por la anulación de un Máster en el que se habían inscrito, a pesar de haber hecho efectiva la matrícula. Se les indica que deben de obtener toda la información acerca del número de afectados para poder plantear una queja formalmente. En el caso de que superen el mínimo legal, se iniciarían las actuaciones pertinentes desde la defensoría.

Asunto 47

Un estudiante al que solo le queda una asignatura para finalizar sus estudios consulta cómo solicitar la compensación, teniendo en cuenta que ha agotado dos

convocatorias. Se le aconseja estudiar y aprobar la asignatura, pues deberá haber agotado cuatro convocatorias para poder solicitar el Tribunal de Compensación.

Asunto 49

Unos estudiantes que -siguiendo el calendario de preinscripción- se han matriculado en un máster con posterioridad al inicio de las clases, se quejan de que el profesor les exige materias que ellos no han podido ver debido a haberse incorporado más tarde, además de que las clases a las que no pudieron asistir les cuentan con falta, por lo que nunca aspirarán a la máxima nota. Se les recomienda que se coordinen todos los alumnos afectados para hablar con los profesores y el coordinador, dejando constancia por escrito. En caso de que no se les atendiera, que pongan una queja formal en la defensoría para poder intervenir en el asunto.

Asunto 50

Un estudiante de un máster se queja porque le han cobrado las tasas por apertura de expediente. Se comprueba que la normativa aplicable en este caso contempla la situación del alumno, viendo que la liquidación efectuada es conforme. Así se le comunica al interesado.

Asunto 51

Un grupo de estudiantes expone que han solicitado convalidación de una asignatura cursada anteriormente en un Ciclo Formativo de Grado Superior, con contenidos idénticos a la que tienen en su titulación. No obstante, el profesor les ha dicho que la asignatura no es convalidable. Se le indica que deben hablarlo personalmente con el profesor implicado, sin perjuicio de dirigirse al Vicerrector correspondiente, y a la espera de la contestación oficial de la universidad. Una

vez agotadas todas las vías, que presenten queja en la defensoría si lo estiman oportuno.

Asunto 52

Un estudiante al que le queda una asignatura para finalizar sus estudios solicita información sobre el Tribunal de Compensación. Se le explican todos los pormenores de la evaluación curricular.

Asunto 53

Varios estudiantes que acreditan ser deportistas de la UAL, protestan porque no les han concedido el cambio de grupo. Se les recomienda que presenten una queja ante el Decano e incluso, que hablen con el Rector. Con el resultado pueden presentar una queja formal en la defensoría si estiman que sus legítimos intereses no han sido respetados.

Asunto 54

Un estudiante explica que se ha presentado a un examen y transcurrido el tiempo, el profesor no ha aparecido. Se le indica que debe ponerse en contacto con el profesor para que le de una explicación y se solucione el asunto sin que el alumno resulte perjudicado.

Asunto 55

Un estudiante al que le queda una asignatura para finalizar su carrera consulta sobre la posibilidad de presentarse a examen antes de tiempo, o solicitar la compensación de dicha asignatura. Se le explican los pormenores de la compensación, aclarando que deberá ver con el profesor la forma de demostrarle que ha superado la asignatura.

Asunto 56

Un estudiante expone por escrito que desea darse de baja de una asignatura debido al bajo nivel docente que tiene. Se le cita en la defensoría pero no acude.

Asunto 57

Un grupo de alumnos se queja porque su profesor no se ha presentado a la hora del examen. Se localiza al profesor, que manifiesta que va a examinar enseguida a los alumnos.

Asunto 58

Un estudiante expone que, en su situación de alumno en una beca de intercambio, no puede asistir a unas clases que son determinantes a la hora de la calificación final, por lo que no podrá aspirar a la máxima nota. Se le indica que debe ajustarse a lo establecido en la guía docente de la asignatura, y que cualquier variante deberá estudiarla con el profesor de la misma.

Asunto 60

A un estudiante extranjero no le renuevan el permiso de residencia debido a que debe justificar que le han transferido cada mes unos 580 euros, a pesar de que continúa sus estudios. Se hace la consulta al Organismo correspondiente, desde donde informan que aplican unas normas que provienen directamente de la Unión Europea.

Asunto 61

Un estudiante al que se le ha denegado el cambio de grupo, expone su situación particular. Se le indica que debe entrevistarse con el Decano de su centro, aportándole toda la documentación justificativa, para que intente encontrar una solución a su caso.

Asunto 62

Un estudiante de un máster se queja del alto nivel de inglés exigido en su máster, de lo que no se le había informado en el momento de la preinscripción y matrícula. Se le explica que cada vez es más corriente en las titulaciones universitarias la lectura de textos técnicos e incluso la docencia en inglés, por lo que debe habituarse a ello. Cualquier aclaración sobre el tema de docencia deberá resolverla con la persona responsable del máster.

Asunto 63

Un grupo numeroso de estudiantes protesta por la forma de evaluar de un profesor. Utiliza un método de evaluación continua poco ágil en el que tienen que examinarse de materia desconociendo los resultados de los ejercicios anteriores. Los alumnos que no alcanzan una puntuación mínima, no pueden examinarse en la convocatoria extraordinaria. Se les indica que deben aclarar con el profesor la forma de evaluación y corregir en lo posible los desajustes de ese sistema. En caso de que no haya entendimiento, deberán dirigirse al director del departamento afectado para que lo resuelva.

Asunto 64

Un grupo de alumnos muestra su preocupación porque les va a examinar un profesor que sustituye al titular de la asignatura, y no ha aclarado lo suficiente la materia objeto de examen. Se les indica que deben ponerlo en conocimiento del director del departamento afectado. En caso de desacuerdo pueden presentar formalmente una queja.

Asunto 65

Un estudiante no localiza a su profesor para que le dé las calificaciones, y tampoco atiende a los correos que le envía. Se le indica que debe seguir

intentando contactar con el profesor, teniendo la opción de preguntar en el departamento correspondiente.

Asunto 66

Un estudiante de la UAL expone un problema que tiene a la hora de realizar las prácticas de su titulación que, a su juicio, su coordinador no le resuelve. Nos ponemos en contacto con el coordinador, el cual ofrece una solución al problema planteado.

Asunto 67

Un estudiante explica que al realizar una prueba tipo test *on-line* se ha confundido al confirmar las respuestas, con el resultado de que estas aparecen en blanco. Se le indica que consulte a través del Servicio de Informática la posibilidad de recuperar las respuestas que marcó -y no confirmó-. En caso de que no sea viable, deberá hablar con el profesor para tratar de encontrar una solución.

Asunto 68

Un estudiante indica que un profesor no ha acudido a realizar el examen. Se le informa de sus derechos en ese sentido, indicando que deberán consensuar una nueva fecha de examen con el profesor.

Asunto 70

Un estudiante explica que al haber cambiado la situación económica familiar, debe dar de baja una asignatura para que el curso próximo pueda continuar estudios con su beca. Se le indica que está fuera de plazo para tener ese derecho; no obstante, se le indica que deberá dirigirse al Decano de su centro para ver si encuentra una solución.

Asunto 71

Un grupo de alumnos protesta por la forma de evaluar de un profesor, que ha consistido en la valoración de una serie de trabajos de los que no han tenido previamente los criterios de evaluación. Se les indican los derechos que tienen en ese sentido, indicándoles que deben aclarar el tema con el profesor. En caso negativo, pueden plantear formalmente una queja en la defensoría.

Asunto 72

Un docente consulta acerca de unas quejas que ha recibido referidas a otro profesor. Se le da una serie de pautas sobre cómo enfocar el tema.

Asunto 73

Un estudiante expone una discusión que ha tenido con un profesor en relación con la evaluación de una asignatura. Se le recomienda dialogar con el profesor para tratar de resolver el malentendido.

Asunto 74

Un estudiante de un programa de intercambio entiende que debido a una insuficiente información recibida sobre las asignaturas de las que debió matricularse, ahora no cumple los requisitos para recibir la beca y debe pagar las asignaturas más caras de lo que debería. Se le dice que acuda a la secretaría de su centro para resolver el asunto de la matrícula, sin perjuicio de poner una queja/sugerencia a través del sistema normalizado para estudiar el origen del problema y que no vuelva a repetirse en el futuro.

Asunto 76

Un estudiante protesta porque ha recibido un escrito por el que se le dice que debe abonar un determinado importe de su matrícula, sin que se justifique el

concepto de dicha liquidación. Se le indica que debe dirigirse a la secretaría a tratar de resolver el asunto, para que le den explicaciones de esa liquidación; todo ello sin perjuicio de poner una queja sobre el tema. En caso de que la información no fuera aclaratoria, debe presentar una queja en la defensoría al respecto.

Asunto 77

Un docente entiende que ha habido una irregularidad en la interpretación de la normativa de planificación docente que le impide una reducción de los créditos docentes a los que tendría derecho. Una vez recibida la contestación oficial de la Universidad, la respuesta es satisfactoria, y así lo comunica al defensor.

Asunto 78

Un docente protesta por sentirse indefenso ante un incremento injustificado de los créditos docentes. Puestos en contacto con el Vicerrectorado correspondiente, indican que ya han resuelto el asunto. Posteriormente se reúne con el profesor para comprobar que todo está conforme.

Asunto 79

Un grupo de estudiantes de una titulación en extinción se queja del tratamiento discriminatorio que se le da a la titulación antigua con respecto al nuevo grado, y en particular en el tema de becas. Se les indica que deben hacer presión en el decanato correspondiente para eliminar el diferente trato en la titulación.

Asunto 80

Un estudiante expone que a pesar de superar un examen, el profesor le ha suspendido porque fue objeto de una broma pesada que realizaron otros

estudiantes, en la que el alumno no intervino. Se le recomienda que contacte con el profesor y que los autores de la broma reconozcan su autoría.

Asunto 81

Un estudiante de un programa de intercambio expone una serie de irregularidades ocurridas durante el trámite de su beca que finalmente han dado lugar a que deba reintegrar el importe concedido. Se le indica que debe resolver el tema con su coordinador y la persona que lleva la gestión de su beca. Posteriormente el defensor se entrevista con el responsable de movilidad que explica que todo se ha resuelto.

Asunto 82

Un estudiante se queja por la forma de evaluar de algunos profesores de su titulación y de uno de ellos en particular, con el que ha tenido varios desencuentros. Se le indica que debe evitar enfrentamientos y que a través del diálogo con ellos podrá llegar al entendimiento.

Asunto 83

Un docente consulta sobre la normativa aplicable en materia de sexenios, teniendo en cuenta su situación particular. Se le remite la legislación existente al respecto.

Asunto 84

Un estudiante se queja de la forma de evaluar de un profesor, el cual ni siquiera le corrige los exámenes. Se le dice que, conforme a lo establecido en el reglamento de evaluación, deberá solicitar la corrección del examen al departamento. Asimismo, se le recomienda que si hay más alumnos afectados se quejen conjuntamente.

Asunto 85

Un antiguo alumno consulta acerca de unos datos personales suyos que aún figuran en la *web* de la UAL. Se le indica la normativa aplicable y que puede dirigirse a su antigua facultad para que retiren los datos expuestos.

Asunto 86

Un estudiante solicita información sobre sus derechos en materia de revisión de exámenes, así como de la compensación de la asignatura que le queda para finalizar sus estudios. Se le da la información solicitada, instando al alumno a reclamar por escrito sus derechos al departamento correspondiente.

Asunto 87

Un grupo de alumnos expone que un profesor impide poder presentarse a la convocatoria extraordinaria a aquellos que no han obtenido una nota determinada en los exámenes parciales. Se les indica que la convocatoria extraordinaria es un derecho recogido en la normativa de la Universidad y, por lo tanto los alumnos pueden acogerse al mismo. En caso negativo, se actuaría desde la defensoría previa queja formal de los alumnos.

Asunto 88

Un estudiante expone el desacuerdo con un profesor que entiende que se extralimita en cuanto a los criterios de evaluación y convocatorias de examen. Se le informa de sus derechos al respecto, indicándole que debe dialogar con el profesor para llegar a un entendimiento. Si la situación persistiera, que no dude en quejarse formalmente para una intervención del defensor.

Asunto 89

Un estudiante de una titulación en extinción explica que ha suspendido una asignatura en la convocatoria de febrero y que el profesor le ha dicho que ya no puede volver a examinarse hasta el curso que viene. Se le indica que, como todos los alumnos, su matrícula le da derecho a dos convocatorias de examen, tal y como se puede consultar en la *web* de su facultad, donde figuran las dos fechas de examen.

Asunto 90

Un estudiante protesta porque un profesor decide cambiar los criterios de corrección una vez revisados los exámenes. Se le dice que deberá hablar con el profesor para resolver el asunto.

Asunto 91

Un estudiante solicita ayuda debido a que le exigen el reintegro de una parte de la beca Erasmus que percibió. Se le explica que esta exigencia es otro de los "desajustes" ligados a los recortes; las ayudas Erasmus se han reducido por parte de los organismos financiadores con la consecuente reclamación a los alumnos a los que se les ha adelantado un importe superior al de la beca real.

Asunto 92

Un titulado lleva varios meses esperando a que le envíen el título. Ha presentado una queja a través de campus virtual y, transcurrido un mes, tampoco tiene respuesta. Se le orienta hacia el servicio correspondiente donde, una vez hecha la consulta, se comprueba que el título fue remitido en su día sin que el interesado lo hubiera recogido. Asimismo, tampoco consta ninguna queja del mismo en campus virtual.

Asunto 93

Un estudiante se queja porque su profesor no asistió a la hora de revisión del examen, sin que le dé opción a ver dicho examen. Se le indica que, de conformidad con la normativa, el alumno tiene derecho a la revisión del examen y a obtener copia del mismo.

Asunto 94

Un estudiante informa de que están sufriendo una epidemia de pulgas. Se le pide más detalles del tema, pero el alumno no contesta.

Asunto 95

Un grupo de alumnos muestra su malestar porque les han dicho que este año van a cambiar la forma de organizar el Practicum de su carrera, con menos opciones para realizarlo. Se les dice que deben organizarse y que los representantes de los alumnos deben participar en los procesos de preparación del Practicum.

Asunto 96

Un estudiante comenta una serie de exigencias de un profesor referidas a la asistencia y al material de consulta. Se le indica que debe exponer el asunto al director del departamento. En caso de no obtener respuesta, el asunto sería objeto de estudio por el defensor, previa queja del alumno.

Asunto 97

Un grupo de alumnos desea el cambio de una asignatura optativa de su titulación alegando una serie de irregularidades en la docencia, así como en la información previa recibida sobre la asignatura. Se les orienta hacia el decanato correspondiente que será el que debe resolver el asunto, dejando abierta la posibilidad de presentar, en caso de disconformidad, una queja formal.

Asunto 98

Un estudiante relata una serie de percepciones negativas de sus compañeros de titulación y de algunos profesores. Se le dice que todo puede ser fruto de malentendidos. No obstante, en caso de que el alumno desee formalizar una queja, se investigaría el asunto.

Asunto 99

Un estudiante explica su problemática a la hora de poder realizar las prácticas de su titulación, sin que le sirva la solución ofrecida por su facultad. Se le recomienda que, en vista de la situación relatada, se ponga de acuerdo con los responsables de sus prácticas y cumplir con las soluciones que le puedan ofrecer.

Asunto 100

Un estudiante se queja porque el título que ha solicitado tarda mucho en llegar. Se explican los trámites y plazos de emisión, así como de la posibilidad de emisión de un certificado sustitutorio.

Asunto 101

Un estudiante consulta sobre un cambio en la fecha de un examen así como la inasistencia reiterada de un profesor a sus clases. Se le informa de la normativa aplicable y de las medidas que puede tomar el alumno.

Asunto 102

Un estudiante se queja de que un profesor, a la vista de los resultados de un examen, cambia los criterios de evaluación continua de una asignatura. Se le remite a la normativa aplicable y lo especificado en la guía docente. No obstante, más adelante, indica que el profesor ha recapacitado y ha vuelto a los criterios anteriores.

Asunto 103

Un estudiante de una titulación en extinción expone al defensor la situación de "desamparo" en la que se encuentra a la hora de que le evalúen las asignaturas que le quedan para finalizar sus estudios. Se le explican sus derechos al respecto, invitando al alumno a dialogar con los profesores afectados para encontrar una solución al asunto. En caso de que esto no sea posible, deberá presentar formalmente su queja.

Asunto 104

Un estudiante protesta porque su titulación está en inferioridad de condiciones a la hora de optar a las becas Erasmus. Se le aconseja plantear el tema al coordinador del programa de su especialidad, al director del Centro y al sistema de selección. En caso negativo podría intervenir la defensoría, previa queja formal.

Asunto 105

Unos estudiantes consultan algunas cuestiones que les inquietan, en particular, exámenes que se han programado muy próximos entre sí, y problemas que han surgido con un profesor derivado del comportamiento de algunos alumnos. Se les orienta en todos los casos. Para el tema de los exámenes deberán reclamar al Centro correspondiente, teniendo en cuenta que en la programación de las pruebas debieron participar los representantes estudiantiles; en cuanto a los problemas con el profesor, los alumnos implicados deberán primero cambiar de actitud para que todo pueda volver a su cauce.

Asunto 106

Un grupo de solicitantes de una beca de intercambio protestan porque están en inferioridad de condiciones con respecto a otro colectivo de su Facultad en

cuanto a la valoración y el reparto de plazas. Se les indica que deben exponer el asunto a los responsables del Vicerrectorado, así como al Decano de su Centro para el tema del reparto de plazas. Previamente deberían unificar las dudas de todos los afectados.

Asunto 107

Un grupo de alumnos protesta por la ausencia injustificada de un profesor que, además, sustituye buena parte de las clases por otras actividades. Se les indica que deben exponer los hechos al inspector de servicios, así como al Departamento y la Facultad afectada; y en caso de que deseen la intervención de la defensoría, tienen a su disposición los formularios de queja para su formalización.

Asunto 109

Un estudiante que ha presentado una solicitud de aceptación de beca fuera del plazo establecido, ha sido excluido de la convocatoria por este concepto. Dado que desde la oficina gestora de esas becas se va a intentar resolver el asunto, evitamos intervenir salvo que la respuesta final sea negativa.

Asunto 110

Un estudiante se queja porque no recibe la denegación oficial de la beca. Se le indican las gestiones que debe realizar para conseguir el documento solicitado.

Asunto 112

Un estudiante expone que mientras se encontraba dentro del aseo una persona ha tratado de grabar imágenes. La defensoría se compromete a transmitir al Gerente la queja del alumno para que tomen medidas al respecto.

Asunto 113

Un docente explica que comparte docencia con otra área de conocimiento y, por motivos informáticos, la coordinación de esa docencia se adjudica automáticamente a la otra área. Se le dice que debe dar conocimiento del asunto al Vicerrector del ramo para que inste a que solucionen el problema informático. En caso negativo intervendrá previa queja del interesado.

Asunto 114

Un estudiante consulta sobre cómo proceder porque Hacienda le ha embargado su cuenta debido a que le exigen el reintegro de una beca concedida hace varios años. El problema radica en que el importe que le reclaman no se corresponde con su deuda. Se le indica que debe dirigirse por escrito a la delegación de Hacienda con la documentación que acredita que hay un error en los importes.

Asunto 115

Un grupo de estudiantes expresa su malestar por la gestión de un programa de becas internacionales.

Asunto 116

Un estudiante se queja de una deficiente información que ha recibido de un servicio de la UAL y con la que, además, se encuentra en desacuerdo. Se le indica al alumno que debe exponer el tema al responsable de ese servicio y presentar la reclamación correspondiente por escrito. Una vez que reciba respuesta, en caso de que no esté conforme, puede presentar una queja.

Asunto 117

Um docente consulta sobre horarios y calendario académico. Se le facilita la información solicitada.

Asunto 118

Un estudiante indica que la Universidad le obliga a presentar un documento que ya obra en poder de la misma y que conlleva tener que pagar de nuevo por el trámite. Se le indica que debe poner una queja formal para poder iniciar cualquier actuación en ese sentido.

Asunto 119

Un estudiante lamenta el trato injusto recibido en un determinado servicio de la UAL. A la vista de la exposición del alumno, se le indica que deberá presentar una queja en la inspección de servicios y que, en caso de poder demostrar sus afirmaciones, presente además una queja en la defensoría.

Asunto 121

Un estudiante consulta sobre la posibilidad de examinarse en septiembre en las asignaturas que haya suspendido con su beca de movilidad. Se le da la información solicitada.

Asunto 124

Un estudiante protesta porque los requisitos para obtener beca son injustos en cuanto al patrimonio. Se le aconseja en esta materia y se le comentan otras opciones existentes para poder sufragar sus estudios.

Asunto 125

Un estudiante de una titulación en extinción tiene dudas sobre las diferentes convocatorias de examen a las que se puede presentar. Se le orienta hacia el servicio responsable de resolver las dudas planteadas.

Asunto 126

Un alumno de Máster se queja del comportamiento de uno de sus profesores, de su modo de evaluar, así como del incumplimiento de sus funciones. Se le indica que el grupo afectado debe plantear el asunto al inspector de servicios.

Asunto 127

Unos estudiantes protestan porque su profesor no se presentó el día del examen, habiendo problemas para poder concretar una nueva fecha. Se les sugiere diálogo para tratar de encontrar una fecha satisfactoria para todos, pues el examen deberá realizarse en todo caso.

Asunto 128

Un estudiante de Máster que ha colaborado voluntariamente en tareas docentes con la Universidad, ha solicitado que se le expida un certificado donde conste dicha colaboración y no obtiene respuesta. Se le indica que debe insistir en su solicitud hasta que le den una respuesta. En caso negativo, el defensor actuará previa queja formal del interesado.

Asunto 129

Unos estudiantes se quejan por la incomparecencia de un profesor al examen y el consiguiente problema para establecer una nueva fecha de examen. También están en desacuerdo con las exigencias sobre asistencia a clase. Se les indica que la solución deberá ser acordada con el profesor. En caso de desacuerdo, que presenten formalmente una queja en la Defensoría.

Asunto 130

Un estudiante solicita la impugnación de la evaluación de un examen, así como la segunda corrección del ejercicio. Se le indica el modo formal de solicitar esa segunda corrección, los requisitos y la normativa aplicable.

Asunto 131

Un estudiante pide asesoramiento con respecto a un trámite administrativo que le exige la UAL. Se le da la información requerida indicándole asimismo las vías de reclamación existentes.

Asunto 133

Un estudiante explica que un par de años atrás aprobó un examen que, transcurrido un tiempo, en su expediente aparecía como suspenso. Se ha vuelto a matricular de la asignatura y consulta si es posible recuperar la nota antigua. Se le indica que debe ponerse en contacto con el profesor que lo examinó dos años atrás para tratar de resolver el tema.

Asunto 134

Un estudiante consulta si al no presentarse al examen final de una asignatura, habiendo superado un parcial de la misma, tiene derecho a que figure en acta como "No presentado" en lugar de "Suspenso". Se le indica que, conforme al Reglamento de Actas Académicas, tiene derecho a lo que pide, por lo que deberá dirigirse a su profesor para que realice la corrección oportuna.

2. Quejas

Asunto 5

Un estudiante protesta porque no comparte los criterios de evaluación con los que le han calificado un examen. También ha solicitado una doble corrección según lo dispuesto en el Reglamento de Exámenes. Se le indica que ha hecho lo adecuado solicitando la doble corrección, no obstante, no puede entrar a valorar los criterios de corrección de un profesor, puesto que eso es responsabilidad de este último.

Asunto 6

Proviene de la Consulta 155/5. Un estudiante explica que el profesor olvida algunos exámenes tras abandonar el aula. Más tarde los alumnos encuentran los exámenes y se los entregan al profesor que había en la clase. El profesor dice que estos exámenes no son válidos.

Actuaciones realizadas: entrevista con los alumnos afectados, con el profesor, y con las personas que estuvieron en el lugar del examen. Tras varias conversaciones, se acuerda evaluar los ejercicios y calificar conforme al resultado obtenido.

Asunto 7

Esta queja se formula en consonancia con la anterior: el profesor olvida algunos exámenes una vez abandona el aula. Los alumnos encuentran dichos exámenes y se los entregan al profesor que había en la clase. La actuación es la misma que en la queja anterior.

Asunto 12

Un docente protesta por una decisión adoptada por su Departamento que no atiende al principio de especialización docente y le perjudica en gran manera.

Asunto 25

Un estudiante se queja de la subida en los precios de las matrículas universitarias. Tomamos nota de la queja haciendo hincapié en que este fue uno de los temas debatidos durante el Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la UAL.

Asunto 30

Un estudiante se queja de que ha habido problemas con su beca de intercambio, lo que ha supuesto que no se actualizara su expediente y le dieran hora para realizar su matrícula al final del proceso. Al ir a matricularse, las asignaturas que le interesaban ya se han completado y no quedan vacantes.

Actuaciones realizadas: gestiones pertinentes ante el responsable del centro, quien hará lo posible por resolver satisfactoriamente el asunto.

Asunto 40

Un docente se queja de problemas de espacio en su despacho, que comparte con otro profesor.

Actuaciones realizadas: entrevista con la persona responsable, deduciendo que el problema está en vías de solución.

Asunto 48

Un grupo de alumnos expone que llevan mes y medio sin cubrir la baja de uno de sus profesores.

Actuaciones realizadas: se les indica que los alumnos deben plantear el tema al inspector de servicios. No obstante, dada la importancia del asunto, se

entrevista con todos los responsables académicos implicados: vicerrector, decano y director del departamento, deduciendo que el procedimiento para la cobertura de la plaza se realizó correctamente sin que hubiera candidatos adecuados. Finalmente se ha cubierto la plaza vacante.

Asunto 59

Un docente busca solución a un problema planteado por un grupo de alumnos que, al haberse incorporado a la Universidad en el último llamamiento, no ha podido asistir a unas clases que son obligatorias para poder superar la asignatura. Dado que todas las partes muestran disposición para arreglar el asunto, hacemos las gestiones oportunas para llegar a la solución consensuada.

Asunto 69

Grupo de alumnos se queja de la forma de evaluar de un profesor que, llegadas las fechas de exámenes, cambia los criterios que expuso a comienzos del curso y que están establecidos en la guía docente.

Actuaciones realizadas: entrevista con el profesor aclarando la situación que se ha dado. En consecuencia, el examen se realizará conforme a lo establecido en la guía docente, y así se hace saber a los alumnos.

Asunto 108

Un docente expone que la UAL, una vez finalizado su contrato laboral, no se lo va a renovar, decidiendo arbitrariamente adjudicar la plaza a otra persona.

Actuaciones realizadas: entrevista con todos los órganos de gobierno involucrados: vicerrector, decano y director del departamento, así como con el profesor afectado. Se constata que la decisión de la Universidad no es arbitraria y que ha seguido el procedimiento legal en estos casos. Por su parte el

profesor se disculpará por escrito de las acusaciones que ha formulado en medios de comunicación.

Asunto 111

Un estudiante que está agotando las convocatorias de examen de una asignatura expone una serie de problemas que han dado lugar a que el profesor no lo evalúe objetivamente, según su apreciación.

Actuaciones realizadas: se le indica que, conforme al reglamento de evaluación del aprendizaje, solicite un Tribunal de Exámenes al director del departamento. Una vez realizado el trámite, entrevista con los afectados para asegurarse de que todo el proceso ha funcionado correctamente.

Asunto 120

Un estudiante explica los problemas que tiene para poder convalidar un curso realizado en otra Universidad y que incluso está reconocido por el Ministerio de Educación.

Actuaciones realizadas: reuniones con los responsables de la decisión. Tras numerosos intercambios de ideas se consigue que le reconozcan el curso realizado

Asunto 122

Un estudiante reclama porque no le permiten presentarse a las convocatorias ordinaria ni extraordinaria de septiembre debido a que no ha superado la media en los exámenes parciales. Una vez que expone su reclamación, esta se suaviza en el sentido de que va a poder presentarse a la convocatoria ordinaria, aunque indica que los requisitos de nota media en los parciales se mantendrán en septiembre. Se le indica que para la convocatoria extraordinaria no pueden

mantenerse esos requisitos de la evaluación continua y que, en caso de que así se haga, pedirá explicaciones.

Asunto 123

Un estudiante extranjero se queja de que le exigen acreditar el conocimiento de idioma español para finalizar sus estudios, cuando ya le exigieron una prueba de idioma a comienzos de su titulación y además puede acreditar que conoce otros dos idiomas europeos con el nivel B1.

Actuaciones realizadas: se cita en varias ocasiones y por diferentes métodos al vicerrector del ramo sin que se haya acudido a la defensoría para dar su punto de vista

Asunto 132

Un estudiante que está finalizando sus estudios se queja de algunas irregularidades que ha habido en relación a una asignatura del Campus Andaluz Virtual.

Actuaciones realizadas: entrevista con el profesor responsable, el cual se compromete a revisar los resultados de la asignatura y dar solución al asunto planteado.

3. Otros

Asunto 11

Varios estudiantes protestan porque no van a cobrar sus prácticas en empresas debido a la falta de un determinado trámite administrativo. Se consulta al órgano de gobierno correspondiente, que informa que ese trámite ya se ha realizado. Así se informa a los interesados, que desean ratificar lo anterior realizando su propia consulta.

Asunto 75

Se trata en realidad de un inicio de **mediación**. Esta mediación tiene como punto de partida la queja de un profesor en la que expone que un compañero de departamento tiene una actitud de continua animadversión. Tras una entrevista con los dos profesores parece que ambas partes desean poner fin a ese continuo enfrentamiento, por lo que -previo consentimiento de los dos- se les cita para una mediación en la Defensoría. El encuentro no pudo tener lugar; no obstante parece que se llegó a eliminar la tensión existente.

IV. OTRAS ACTIVIDADES

1. Relaciones con otros defensores

El XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios tuvo lugar en la Universidad de Almería durante los días 19 a 21 de septiembre de 2012, con la asistencia y participación de casi todos los defensores, síndics y valedores. Conferencias, debates, mesas redondas, contribuyeron a consolidar principios de actuación. Conferencia inaugural, titulada "La eficiencia económica de las Universidades", corrió a cargo de Juan Antonio Hernández Armenteros, Profesor de Economía de la Universidad de Jaén. El texto se encuentra en:

<http://www.ual.es/Congresos/XVEncuentroDefensores/documentos.htm>

Se establecieron tres mesas de trabajo sobre los temas siguientes: 1. "Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados", coordinada por Carlos Alcover (URJC) y Vidal Mateos (UEX). 2. "La defensoría como órgano necesario; tanto mas en tiempos de crisis", coordinada por Argimiro Rojo (UVigo) y Eduardo Gamero (UPO). y 3. "Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad", coordinada por Marta Elena Alonso ULeon), Carmen Jiménez (UCO) y Rosa Muñoz (US).

Además, en la Asamblea General previa se procedió a elegir a la nueva presidenta de la CEDU.

La décima Conferencia Anual ENOHE, de defensores europeos, tuvo lugar en Oxford organizada por la Universidad de Oxford. Se celebró en el St Catherine's College los días 11 a 13 de abril de 2013. Participaron, además de los defensores de países europeos, representantes de Australia, Canadá, Méjico y USA. Una conferencia inaugural, 5 sesiones paralelas sobre temas muy diversos y tres sesiones plenarias permitieron desarrollar un denso programa. Como conclusión más destacada hay que reseñar que se establecieron las bases de una futura Conferencia Internacional de Defensores.

En el ámbito andaluz en el presente año hemos mantenido dos reuniones de los defensores andaluces, la primera organizada por la defensora de la Universidad de Córdoba el 25 de febrero de 2013. Los temas debatidos fueron el bloqueo de expedientes por falta de pago; principales reclamaciones colectivas; los reiterados incumplimientos de las guías docentes; y la situación creada para algunos estudiantes por los retrasos en las asignaciones de becas ministeriales. Posiblemente el aspecto mas positivo de la reunión fue la sugerencia de que las Universidades negociaran con las entidades bancarias posibles aplazamientos en los pagos de las matrículas.

Y la segunda, organizada por la de la Universidad de Cádiz los días 8 y 9 de Julio de 2013, cuyo título fue "Acoso y Universidad". Tres conferencias y un debate constituyeron el grueso del fructífero encuentro, sobre un tema ya bien tratado en otros encuentros, pero siempre tan novedoso. La primera de las conferencias versó sobre el acoso en la Universidad desde el punto de vista psicológico; la segunda sobre Derecho Penal y Acoso; y la tercera sobre la prevención y protección frente al acoso sexual y el acoso sexista en el sector público y su efectividad: el ejercicio de la potestad sancionadora a tenor del EBEP.

2. Otras relaciones institucionales

El Defensor del Pueblo Andaluz mantiene una estrecha relación con las diferentes universidades andaluzas. Hay que reseñar que, al igual que sucede con el resto de las universidades andaluzas, el Defensor del Pueblo Andaluz ha querido firmar un convenio con la UAL que por motivos diferentes está aun pendiente.

3. Protocolo de actuación en caso de acoso

Como ya indiqué en memorias previas, la reunión de defensores universitarios andaluces organizada por la universidad de Jaén actuó de revulsivo sobre la problemática del acoso laboral. Puesto en contacto con Gerencia, fuimos informados sobre una línea de actuación liderada por la Vicegerente de coordinación y seguimiento de los servicios que preparaba un borrador de protocolo de actuación elaborado por los técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que lleva por título provisional "*Procedimiento de actuación en materia de acoso en el trabajo*" y que se suponía que sería pronto sometido a debate y aprobación durante el año 2011.

Durante 2013 el tema fue retomado por la vicegerencia, aunque esta vez con un enfoque mucho más amplio. Este nuevo borrador lleva por título "*Procedimiento de gestión y resolución interna de conflictos en materia de acoso y violencia en el trabajo*" y ha sido objeto de varias reuniones con la defensoría, aunque su aprobación definitiva sigue pendiente.

4. Divulgación de la figura institucional del defensor

Se ha seguido difundiendo entre los estudiantes y otros colectivos

universitarios la hoja informativa sobre la figura del defensor y los procedimientos de actuación, con el fin de conseguir una mayor familiarización con dicha figura y sus competencias.

V. PRESUPUESTO Y ESTADO DE CUENTAS

En la tabla adjunta se muestra la síntesis de los gastos realizados. Como se puede constatar, el mayor capítulo corresponde a los gastos de inscripción, viaje y estancias en los encuentros con los defensores, los andaluces de Málaga y Cádiz, y el internacional de Oxford. En este capítulo se incluye igualmente la cuota anual como socio de la Conferencia Española de Defensores Universitarios y la edición de la memoria anual. Le sigue en importe el gasto en telefonía y franqueo, y de lejos los gastos de oficina.

MATERIAL DE OFICINA		243,87 €
TELEFONÍA Y FRANQUEO		723,41 €
REUNIONES DEFENSORES Y CUOTA CEDU		3.192,19 €
Inscripciones encuentros	749,00 €	
Cuota CEDU	225,00 €	
Edición memoria anual	1.439,90 €	
Alojamiento y dietas	230,38 €	
Transporte, locomoción	547,91 €	
TOTAL GASTOS		4.159,47 €

Tabla 1.- Resumen de la distribución de los gastos anuales

VI. ASUNTOS Y CUENTAS DEL PERÍODO 2007-2013

1. Asuntos

Seis años es un largo período que permite hacer un recorrido por los asuntos seguidos desde la Defensoría de la UAL. Vaya por delante que se puede afirmar que durante este tiempo la figura del defensor comienza a ser bastante conocida, aunque existe todavía cierto porcentaje de universitarios que no conocen sus funciones ni el procedimiento de actuación. En lo que sigue voy a resumir, con el mismo modelo de las memorias anuales, lo que ha sido la distribución de los asuntos tramitados.

El total de asuntos asciende a 766, de los que 579 corresponden a consultas, 169 a quejas, una mediación y el resto (17) a otros, apartado que recoge asuntos singulares (figura 8).

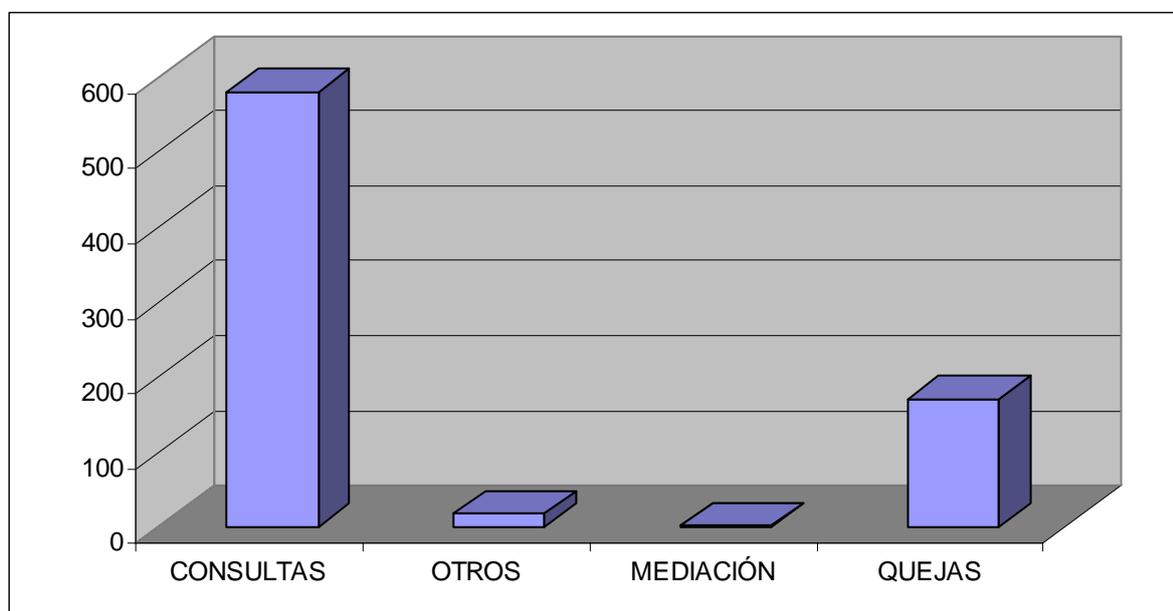


Figura 8.- Los 766 asuntos.

Por modalidad de presentación del asunto, domina la atención directa en la Defensoría, con 368 casos, seguido del correo electrónico, 211 asuntos y 100 por los impresos de la *web* del defensor. Por registro general llegaron 56 y 31 fueron temas tratados telefónicamente (figura 9).

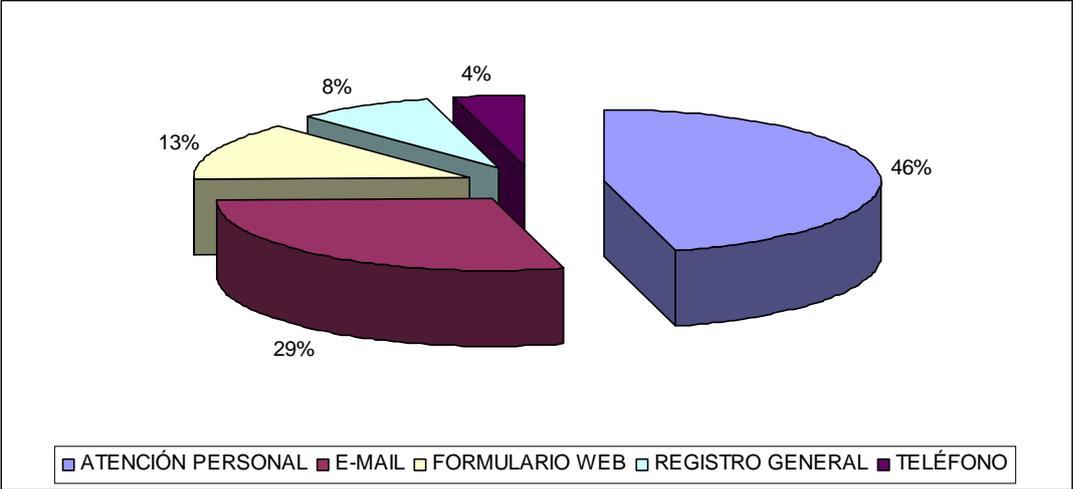


Figura 9.- Los asuntos según el procedimiento de presentación seguido

Por meses, septiembre es el de mayor asuntos totales, con 136, seguido de febrero (99) y junio (85) de donde parece deducirse que los períodos de exámenes son los de mayor número de reclamaciones o consultas. Enero con 69, octubre con 71 y mayo con 63 son los meses que siguen. Los tres siguientes son marzo y julio (61), (49) y abril (48). Finalmente, diciembre con 39, noviembre con 32 y agosto con 2 completan el recorrido. Agosto al ser un mes inhábil y de actividad muy reducida es, lógicamente, el menos activo (figura 10)

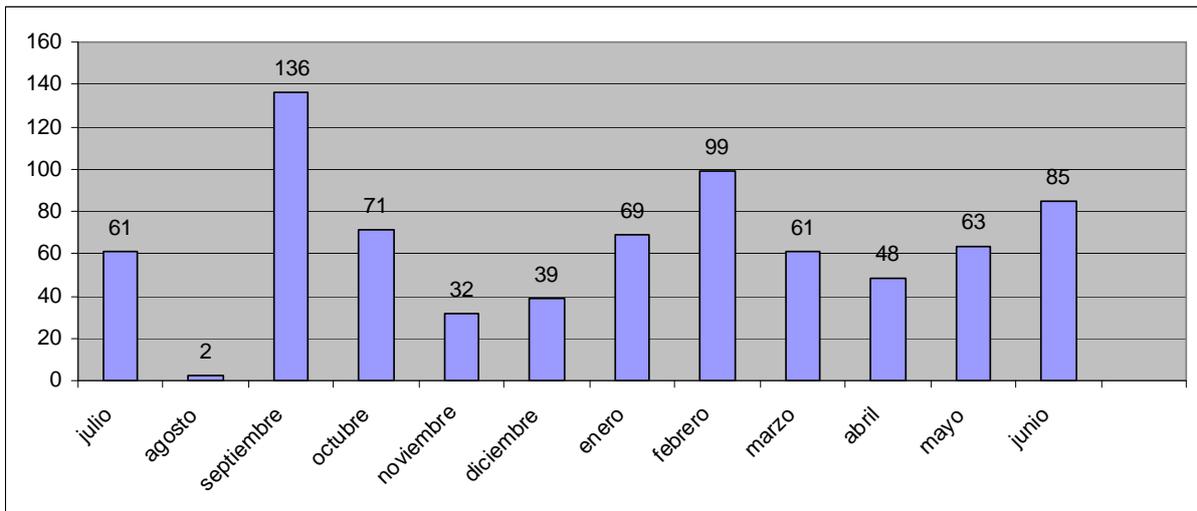


Figura 10.- Los asuntos por meses

Por sectores dominan ampliamente los estudiantes con 645 asuntos, seguidos muy de lejos por el PDI (52 casos), otros con 45, 21 antiguos alumnos que terminaron sus estudios, y solamente 3 asuntos del colectivo de PAS, es decir no llegan a uno por año (figura 11).

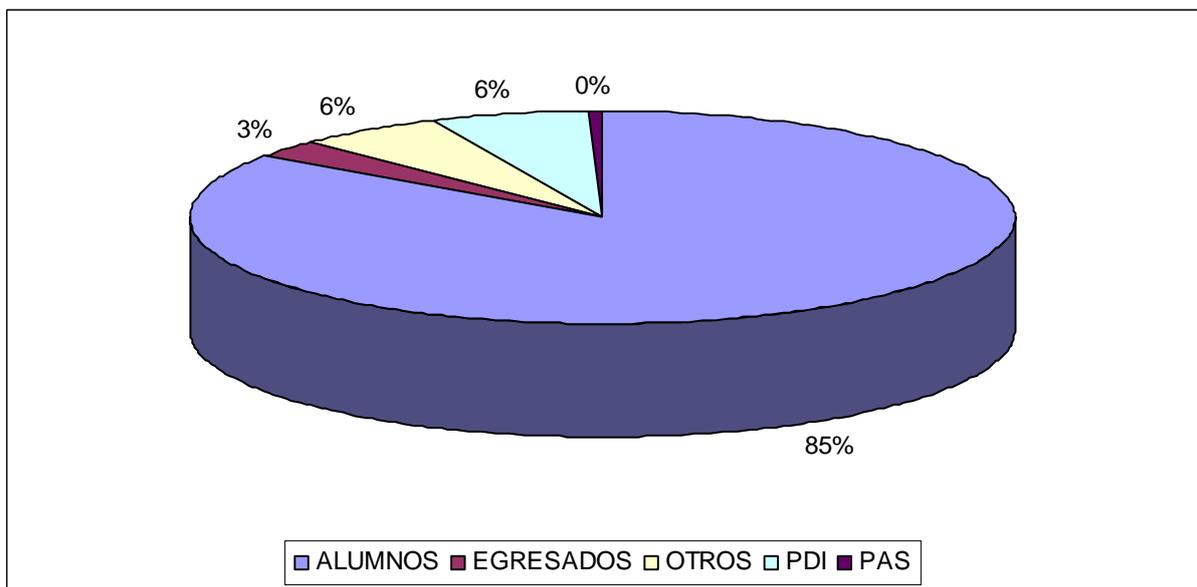


Figura 11.- Los asuntos por sectores

Por género, son las mujeres las que claramente dominan, con 403 asuntos; los hombres alcanzan 363 (figura 12)

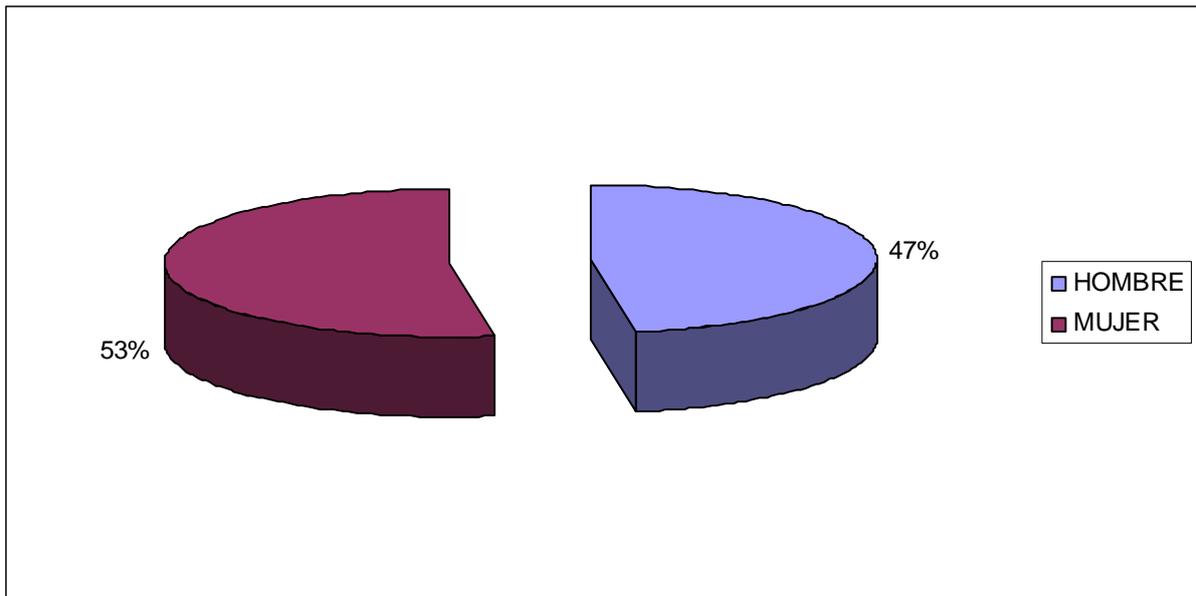


Figura 12.- Los asuntos por género

Por género y sectores, los datos están recogidos en la tabla adjunta y en la figura 13.

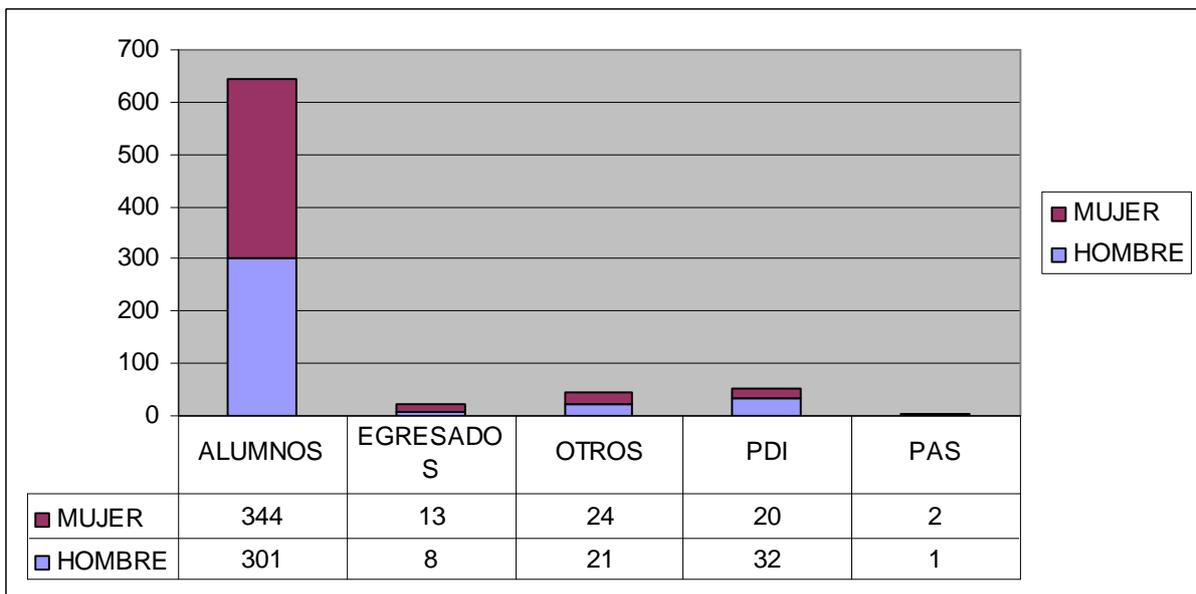


Figura 13.- Los asuntos por género y sectores

Finalmente, los datos por Centros se muestran en la figura 14. Ciencias de la Educación es el Centro dominante (188 asuntos) seguido de Económicas y Empresariales (130). A gran distancia siguen la Escuela Superior de Ingeniería

(79), Derecho (60), Humanidades con 36, Ciencias de la Salud (33) y la Escuela de Relaciones Laborales (30), Experimentales con 28. y Psicología con 26 asuntos.

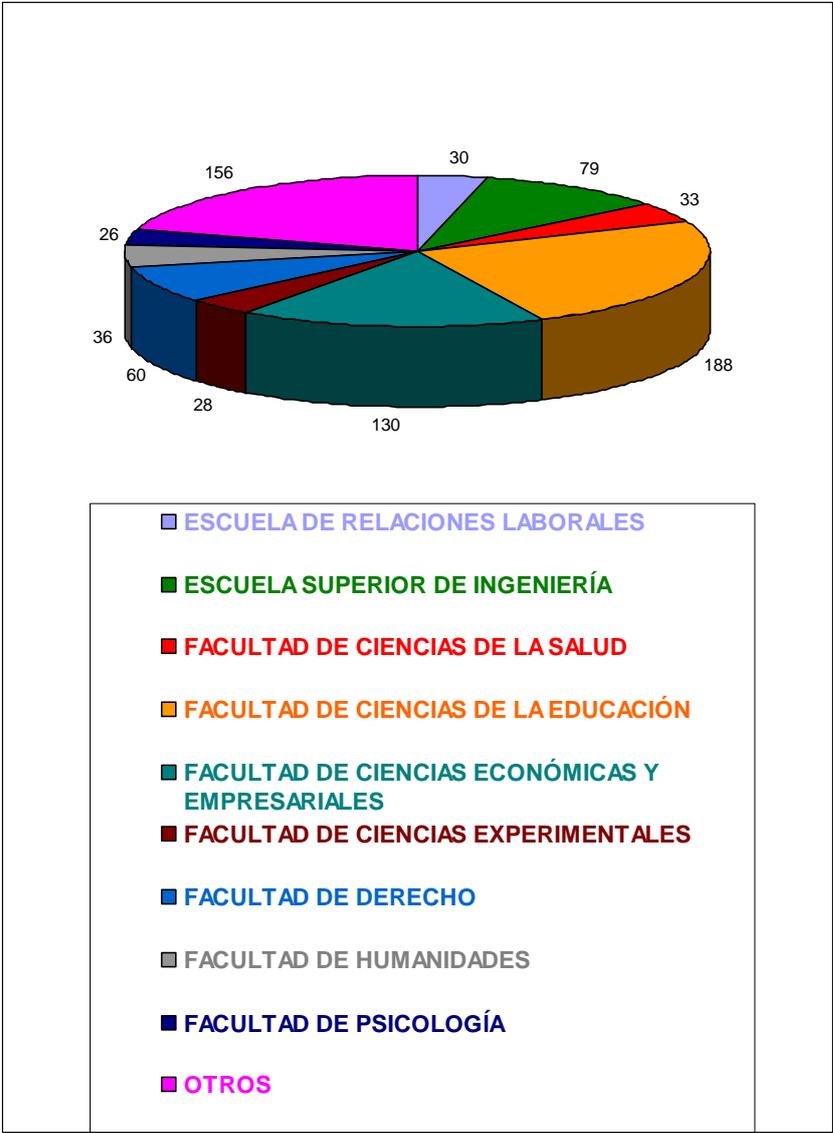


Figura 14.- Todos los asuntos por Centros anteriores al cambio.

Como ya sabemos, la reestructuración actual de los centros no es la misma en este último año, pero hemos querido mantener la distribución antigua para que el conjunto tenga continuidad. No obstante, en la figura 15 se incluyen los asuntos con la nueva denominación y agrupación de los centros.



Figura 15. Los asuntos distribuidos por centros en su actual denominación.

2. Las cuentas

Es igualmente oportuno presentar los gastos habidos en la Defensoría desde su creación. La figura 16 muestra la evolución y la tabla 2 los valores numéricos por grandes conceptos. Los gastos alcanzaron su valor máximo el segundo año para posteriormente descender de manera continuada,

especialmente por el ahorro generado al no publicar la memoria anual. La publicación en formato CD de la memoria del año 5 hace que el sexto año se superen los 4000 euros de gasto anual.

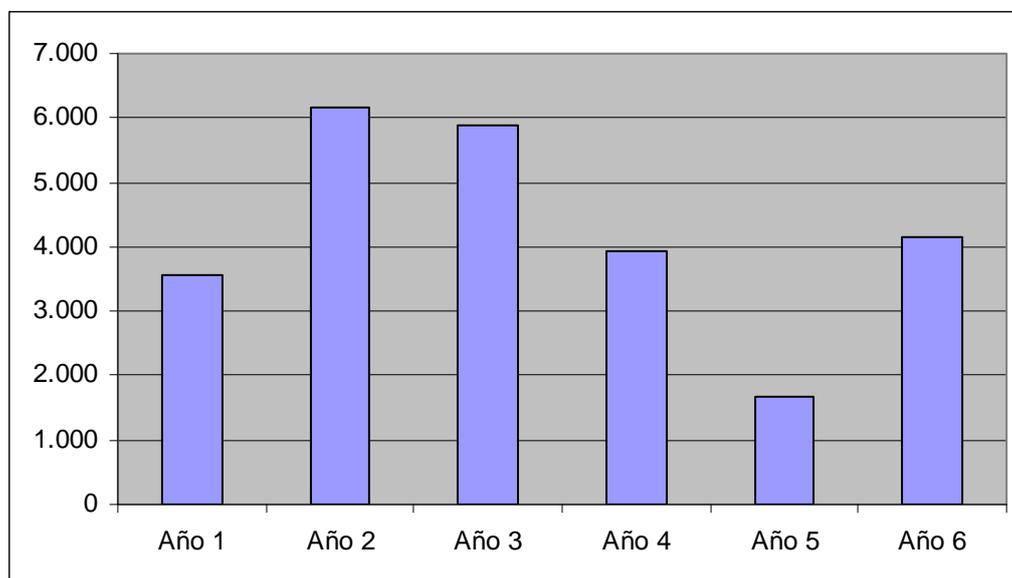


Figura 16.- Representación gráfica de los gastos de los seis ejercicios.

MATERIAL DE OFICINA		5.308,28 €
Material de oficina	2.418,13 €	
Material informático	555,01 €	
Divulgación, publicidad	461,68 €	
Mobiliario y enseres	154,00 €	
Sistemas informáticos	1.653,06 €	
Fondos bibliográficos	66,40 €	
TELEFONÍA Y FRANQUEO		3.287,10 €
Telefonía	3.052,24 €	
Franqueo	234,86 €	
REUNIONES DEFENSORES Y CUOTA CEDU		16.805,83 €
Inscripciones encuentros	2.549,00 €	
Cuota CEDU	2.280,00 €	
Edición memoria anual	4.255,52 €	
Alojamiento y dietas	5.123,09 €	
Transporte, locomoción	2.598,22 €	
TOTAL GASTOS		25.401,21 €

Tabla 2.- Los gastos totales por conceptos.

VII. RECOMENDACIONES

Insistimos este año también en la recomendación de proceder al cierre perimetral del Campus para garantizar unas mejores condiciones de seguridad. En cuanto que las condiciones económicas lo permitan debería llevarse a cabo.

Igualmente hay que seguir intentando optimizar el problema del transporte hacia y desde el Campus, con un énfasis especial en conseguir que el transporte comunitario sea el más usual.

Por otro lado, hay que insistir en que la ordenación del Campus en lo que a circulación, aparcamiento y facilidad de movimiento por el alumnado en general y para el alumnado con diversidad funcional es mejorable, aunque reconociendo el gran esfuerzo institucional realizado al respecto.

También es muy recomendable que el PDI relea la reciente normativa relativa a los estudiantes, ya que desarrolla un nuevo escenario de relaciones, obligaciones, derechos y deberes que no siempre se tiene en cuenta, tanto en la docencia como en las evaluaciones y aprendizaje.

Por último, se recomienda que la institución elabore con la antelación suficiente los cambios adecuados que permitan rutinizar las certificaciones académicas con los datos que el mercado laboral actual requiere para que nuestros egresados puedan competir en igualdad de condiciones con el resto de universitarios de la Unión Europea.

VIII. CONSIDERACIONES FINALES

Aunque ya envié un mensaje a todos los miembros del Claustro anunciando mi despedida como defensor, reitero mi agradecimiento al Claustro por su apoyo,

aunque no es el mismo que me eligió. Quiero recordar que mis dos últimas memorias anuales terminaban con una despedida, ya que a continuación correspondía al tema de elección de defensor, sin que en ningún caso hubiera *quórum*.

Como ya indicaba en la memoria del año pasado, *"con ello cierro una etapa y seguro que empieza otra muy interesante con el nuevo defensor a quien, desde ya, le deseo grandes aciertos en su gestión, con la recomendación de que se entregue a tan noble tarea con lo mejor que pueda dar. Yo lo he intentado con todas mis fuerzas aunque no me corresponde a mí juzgar si lo he conseguido"*.

Muchas gracias.

ADDENDA.- PERÍODO 1 DE JULIO-25 DE SEPTIEMBRE

Tal y como se indicó en la introducción, esta memoria va a incluir una porción del año 7, es decir, aquellos asuntos estudiados hasta el último día de mi mandato, el 25 de Septiembre de 2013. Son 41 asuntos, con predominio de las consultas (35) sobre las quejas (5). Hay también un asunto que se ha asignado al apartado de otros.

1. Consultas

Asunto 1

Un estudiante expone que un profesor le exige la asistencia a clase como parte de la evaluación en la convocatoria de septiembre. Se le indica que en septiembre no se le puede valorar la asistencia a clase. En caso de que el profesor continuara con dicha exigencia, intervendría previa queja formal del alumno.

Asunto 3

Un grupo de alumnos explica que les ha examinado un profesor diferente al responsable de la asignatura sin que haya ningún motivo justificado para ello, con unos criterios y exigencias muy estrictas. Se les indica que deben aclarar la situación con su profesor y, si fuera necesario, repetir el proceso de evaluación.

Asunto 4

Unos estudiantes que no han superado el examen de una materia muestran su preocupación porque no consiguen localizar a su profesor para su derecho a revisión de examen. Se hacen las gestiones oportunas para resolver la situación.

Asunto 5

Un estudiante de una titulación en extinción ha sido excluido de una convocatoria de becas de formación debido a no estar matriculado en ninguno de los grados a los que se destina la convocatoria. Protesta por estar en inferioridad de condiciones con respecto a los alumnos del nuevo Grado. Se le indica que deberá atenerse a lo especificado en la convocatoria de becas, y se le sugiere que manifieste su disconformidad al Vicerrector responsable de la misma.

Asunto 6

Un alumno de doctorado relata la falta de interés por parte de su tutor de tesis. Consulta si tiene derecho a cambiar de director e incluso de universidad. Se le informa de sus derechos al respecto: la tesis le pertenece, aunque deberá solucionar los aspectos administrativos.

Asunto 7

Un profesor de una universidad española informa que recibe periódicamente correos electrónicos remitidos por un docente de nuestra comunidad universitaria, sin que este último atienda sus peticiones de que le borre de su lista de destinatarios. Se cita al responsable del envío de los correos en repetidas ocasiones. Dado que no comparece ni atiende las llamadas, se recomienda al profesor que trate de poner un filtro anti spam, sin perjuicio de que quiera realizar otras acciones en defensa de sus derechos.

Asunto 8

Un estudiante relata que le han cambiado la fecha de un examen, coincidiendo ahora con otro a la misma hora. Se le informa de que el Reglamento de Evaluación dice que no podrán coincidir en la misma fecha los exámenes de asignaturas de un

mismo curso académico. En el caso de que se dé esta circunstancia deberá dirigirse a su centro para que encuentren una solución.

Asunto 9

Alumno se dirige al defensor porque no logra contactar con su profesor para saber cuándo es la revisión de su examen. Se le informa de sus derechos al respecto indicándole además que persista en su intento de contactar con el profesor.

Asunto 10

Un estudiante no está de acuerdo con la calificación de un examen en el sentido de que su profesor no le ha sabido decir en qué se ha equivocado. Se le indica que deberá dirigirse al director del departamento afectado y en el caso de que no obtenga una respuesta convincente, deberá presentar formalmente una queja.

Asunto 11

Un grupo de alumnos expone su malestar por la forma de evaluación de un profesor que no se ajusta a lo establecido en la guía docente. Se les explica que en el caso de que no funcione el diálogo con el profesor, expongan el asunto al departamento afectado, sin perjuicio de que el colectivo afectado presente una queja sobre los hechos.

Asunto 12

Un estudiante de una titulación en extinción consulta acerca de la imposibilidad de matricularse en asignaturas con derecho a examen por no haber estado matriculado con anterioridad. Se le informa de la normativa al respecto, con la posibilidad de dirigirse al Rector, el cual podrá conceder el derecho a matricularse para examen.

Asunto 15

Un estudiante consulta si es posible presentarse a un examen en la convocatoria de septiembre, pues su profesor le indica que -de acuerdo con los criterios de evaluación indicados en la Guía Docente- nunca aprobaría. Se le indica que está en su derecho de presentarse.

Asunto 16

Un exalumno de la UAL no está conforme con la certificación académica que le han emitido al no reflejar con exactitud su calificación global. Se le indica la persona a la que debe dirigirse para tratar de resolver la situación.

Asunto 18

Un alumno que está finalizando sus estudios pide consejo acerca de la compensación de una asignatura que tras mucho esfuerzo, no consigue aprobar. Se le facilita información sobre el Tribunal de Compensación.

Asunto 19

Un estudiante pide información sobre la extinción de su plan de estudios. Se le dirige a la Secretaría para que le faciliten la información que pide.

Asunto20

Un estudiante informa que debido a una deficiente información se matriculó de una asignatura complementaria para su formación que no le ha servido para poder finalizar sus estudios. Se le informa que deberá solucionar el asunto con la Facultad correspondiente, pudiendo intervenir en caso de que no se diera una buena resolución.

Asunto 21

Un estudiante expresa su insatisfacción con un profesor que le muestra una actitud hostil. Asimismo, solicita información sobre alternativas de estudio. Lamentando lo sucedido, se le indica además el modo de obtener la información que pide.

Asunto 22

Un estudiante informa que ha sido expulsado de la clase mientras realizaba un examen. Se le dice que debe reclamar al profesor de la asignatura y al departamento correspondiente. En el caso de que no hubiera una aclaración el defensor intervendría.

Asunto 23

Un estudiante consulta varios aspectos sobre el trabajo fin de máster, en particular sobre la autorización y exposición pública del mismo. Se le informa del carácter obligatorio de la elaboración y defensa pública del trabajo de fin de máster.

Asunto 24

Un grupo de alumnos informa que un profesor, de forma extraordinaria, ha dado la posibilidad de adelantar la fecha de una convocatoria de examen a los alumnos suspensos y a los que se han presentado y han vuelto a suspender les permite otra convocatoria más. Se les indica que sus derechos no han sido vulnerados al tener ellos mismos opción a sus dos convocatorias de examen y, en todo caso, deberá ser el departamento correspondiente el que aclare la situación.

Asunto 25

Un grupo de alumnos expresa su malestar por una serie de hechos sucedidos en la realización de un examen, además del elevado número de suspensos. Se les dice

que deberán dirigir su reclamación al Departamento correspondiente para que evalúe los hechos comentados.

Asunto 26

Un estudiante informa que ha agotado todas las convocatorias de examen de una asignatura y está interesado en su compensación. Se le aporta información sobre el Tribunal de Compensación y se le dirige a su centro para obtener más datos en cuanto a plazos y otros requisitos.

Asunto 27

Un estudiante se persona en la defensoría porque no puede localizar a un profesor, el cual debe realizar una gestión necesaria para su expediente. Se le dice que deberá acudir al departamento correspondiente para que le faciliten el modo de contactar con el profesor.

Asunto 28

Un estudiante comenta que no ha superado una asignatura "llave" pero sin embargo tiene aprobada la asignatura a la que da acceso la "llave", y pregunta sobre las incompatibilidades entre ambas. Se realiza la consulta al Servicio correspondiente y se le facilita al alumno la información solicitada.

Asunto 29

Un grupo de alumnos comunica que una parte de los exámenes de una asignatura tenía algunas respuestas marcadas, y los alumnos a los que les tocó ese examen deberán repetir la prueba.

Asunto 30

Un estudiante consulta sobre la procedencia o no de calificar los exámenes tipo test conforme a un método que considera injusto. Debido a que no aporta información suficiente sobre la asignatura y su guía docente, no es posible valorar correctamente lo que alega el alumno, y así se le hace saber.

Asunto 31

Un estudiante consulta algunos aspectos relacionados con la evaluación de una asignatura: porcentajes de aprobados y revisión e impugnación de calificaciones. Se le informa al respecto.

Asunto 34

Un recién titulado pide al defensor que intervenga porque desde la UAL no le quieren expedir un documento en el que consten sus estudios conforme a los requisitos que le exigen desde otra administración.

Asunto 35

Un estudiante que se ha examinado de una asignatura con dos profesores, ha tenido problemas porque cada profesor tiene unos criterios diferentes de evaluación. Se le dice que la solución deberá consensuarla con los profesores, en particular con aquel que se desvía de los criterios establecidos.

Asunto 36

Un estudiante ha tenido una discusión con su profesor por el trato preferente que ha dado a otros alumnos. Como consecuencia, el alumno no va a poder finalizar sus estudios con el resto de compañeros. Se le convence de que debe dialogar con el profesor para llegar a un entendimiento.

Asunto 37

Un estudiante expresa sus quejas por el trato recibido por parte de un profesor. Ante la gravedad de lo acaecido se le recomienda dirigirse al inspector de servicios.

Asunto 38

Un estudiante está interesado en la compensación de una asignatura de la que ya no tiene derecho a examen. Se le informa de la normativa que regula el Tribunal de Compensación así como de la necesidad de tener superadas las demás asignaturas.

Asunto 39

Este asunto es similar al 29/7: se trata de la queja de un grupo de alumnos por la repetición de un examen tipo test debido a que había una parte con algunas respuestas marcadas.

Asunto 40

Un estudiante que opta a una convocatoria de becas se queja de la valoración que se ha dado a su expediente. Se le dirige al servicio responsable de la convocatoria, cuyo personal se ofrece a revisar de nuevo la documentación aportada.

Asunto 41

Un estudiante se queja por la exigencia de acreditar el nivel B1 de una lengua extranjera en su título de grado. Se le indica la normativa que justifica la exigencia de acreditar dicho nivel B1.

2. Quejas

Asunto 13

Un estudiante expone una serie de quejas sobre un profesor relativas a asistencia, comportamiento, modo de dar clase, y método de evaluación. Se le indica que puede denunciar los hechos planteados en la inspección de servicios.

Asunto 14

Un estudiante protesta por la forma de evaluar de un profesor de modo que, tal y como plantea los exámenes, no permite alcanzar la máxima nota. Se le indica que deberá ser el profesor el que aclare el modo de conseguir dicha nota.

Asunto 17

Un grupo de alumnos que ha finalizado sus estudios protesta porque no se les ha emitido el certificado sustitutorio del título que solicitaron hace más de un mes, con el consiguiente perjuicio a la hora de incorporarse al mundo laboral.

Actuaciones realizadas. Entrevista con el responsable del título y con los informáticos que tienen que adaptar la aplicación para que se pueda obtener el certificado. Finalmente se nos informa que han conseguido los certificados.

Asunto 32

Un estudiante se queja porque ha superado todos los trabajos y pruebas que figuran en la guía docente y su profesor no le aprueba la asignatura.

Actuaciones realizadas. Entrevista con el profesor responsable de la asignatura, que se compromete a revisar todas las notas y calificar conforme a lo establecido.

Asunto 33

Un estudiante protesta porque se examinó de una asignatura y ha desaparecido su hoja de respuestas, por lo que lo han calificado como suspenso. Dado que el alumno se ha dirigido a otras instancias para tratar de resolver el problema, esperamos a la respuesta oficial de la UAL para intervenir en el asunto. Al no conseguir nada, redacta una queja formal.

Actuaciones realizadas. Reunión con los profesores de la asignatura presentes en el examen sin que admitan la posibilidad de pérdida del ejercicio, a pesar de que hay testigos que afirman que el examen fue entregado a uno de los profesores. Tampoco aceptan posibles alternativas menos lesivas para el estudiante, de lo cual se informa al interesado que queda muy descontento.

3. Otros

Asunto 2

Un docente explica una serie de hechos referidos al comportamiento incorrecto entre un alumno y otro profesor de la UAL. A la vista de los hechos expuestos se deduce que se podría proceder la apertura de un expediente disciplinario al estudiante.