



UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
DEFENSOR UNIVERSITARIO

DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA ANUAL

JULIO DE 2009-JUNIO DE 2010

Presentada al Claustro

el 15 de Marzo de 2011

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Almería, Julio-Septiembre de 2010

INDICE

I. PRESENTACIÓN	3
II. LAS ACTUACIONES	4
1. Aspectos generales	4
2. Valoración general y síntesis	8
III. RELACIÓN DE ASUNTOS	11
1. Consultas	11
2. Quejas y reclamaciones	36
3. Otros	49
IV. OTRAS ACTIVIDADES	50
1. Relaciones con otros defensores	50
2. Otras relaciones institucionales	51
3. El Consejo Asesor de Atención al Estudiante con Discapacidad	52
4. Divulgación de la figura institucional del defensor	52
V. PRESUPUESTO Y ESTADO DE CUENTAS DEL DEFENSOR	53

I. PRESENTACIÓN

El 6 de Junio pasado se cumplió el tercer año de mi actuación como defensor universitario y primer mandato de un defensor en la UAL. Sigue siendo un recorrido muy breve como para poder considerar que se trata de un órgano consolidado en nuestra Universidad, aunque ya comienza a ser familiar para una parte considerable de los miembros de nuestra Comunidad Universitaria.

Al tratarse del final de una etapa importante, al menos desde el punto de vista personal, quiero hacer algunas consideraciones. Tras estos tres años y unos trescientos asuntos tratados, puedo afirmar que siguen predominando ampliamente las consultas, muchas de ellas posiblemente fuera del contexto de lo que debe ser una Defensoría; eso es bueno y es malo; es indicativo de que no se tiene claro lo que debe corresponder a la función de un defensor; y bueno, porque da una cierta sensación de proximidad. Ciertamente que el defensor tiene que dar a conocer lo mejor que pueda esta figura, lo que hemos intentado modestamente hacer, aunque con éxito más bien escaso.

Considero el resultado de estos tres años como una experiencia extremadamente positiva, lo cual no quiere decir que esté totalmente satisfecho de mis actuaciones ni mucho menos, pero que en todo caso he intentado hacer lo que mejor he sabido. Pido disculpas a todos aquellos a los que haya podido defraudar con mis decisiones o que hayan podido sentirse heridos; mi agradecimiento a todos aquellos que pusieron su confianza en mí y muy especialmente a cuantos me han ayudado de una manera u otra. De forma muy directa, vaya mi agradecimiento a F. German Guerrero Pareja

pionero en la Defensoría aunque de breve permanencia. Ana Mondéjar, ya iniciada en el primer año. A finales de junio de 2009 se incorporó, en tanto que funcionaria, Carmen Díaz Carreño, con dedicación exclusiva. A partir de ese momento el horario de atención pasó a ser el de cualquier otro centro de la UAL, de 9 a 14 h, aunque -previa solicitud de cita- se puede tener reunión con el defensor en horario de tarde.

En esta tercera 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 posteriormente describir brevemente todos y cada uno de los asuntos tratados durante el año, distribuidos según consultas, quejas y otros temas. El capítulo final 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 siempre, he pretendido que en todas las actuaciones rija el principio de confidencialidad y ecuanimidad.

II. LAS ACTUACIONES

1. Aspectos generales

Se han tratado 138 asuntos, de los que 98 corresponden a consultas, 38 a quejas y reclamaciones, y 2 a otros asuntos (figura 1).

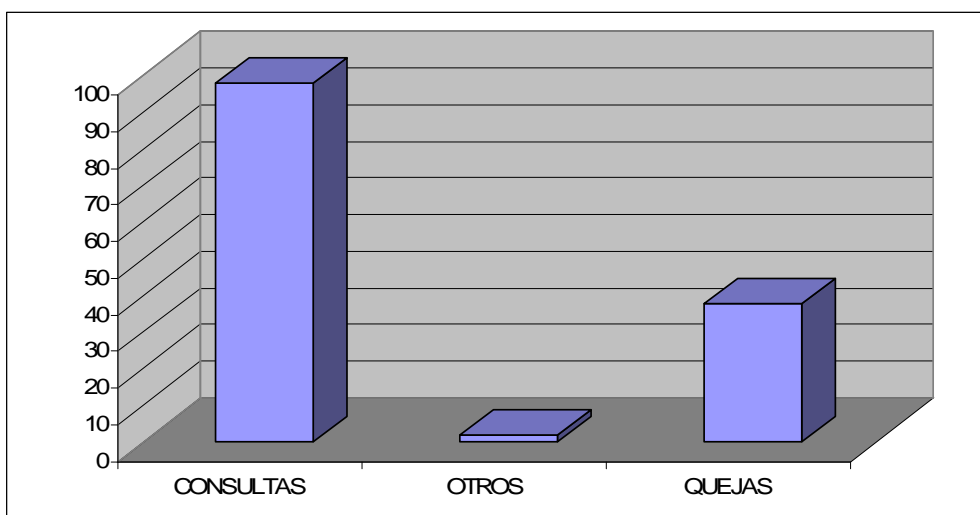


Figura 1.- 138 asuntos en total (98 consultas, 38 quejas y 2 otros)

Según el procedimiento seguido para plantear el asunto, domina la atención personal, con 54 asuntos, seguido del correo electrónico, con 51; le siguen 19 mediante los impresos colgados en la *web* del defensor; 13 por registro general, y sólo uno por teléfono (figura 2).

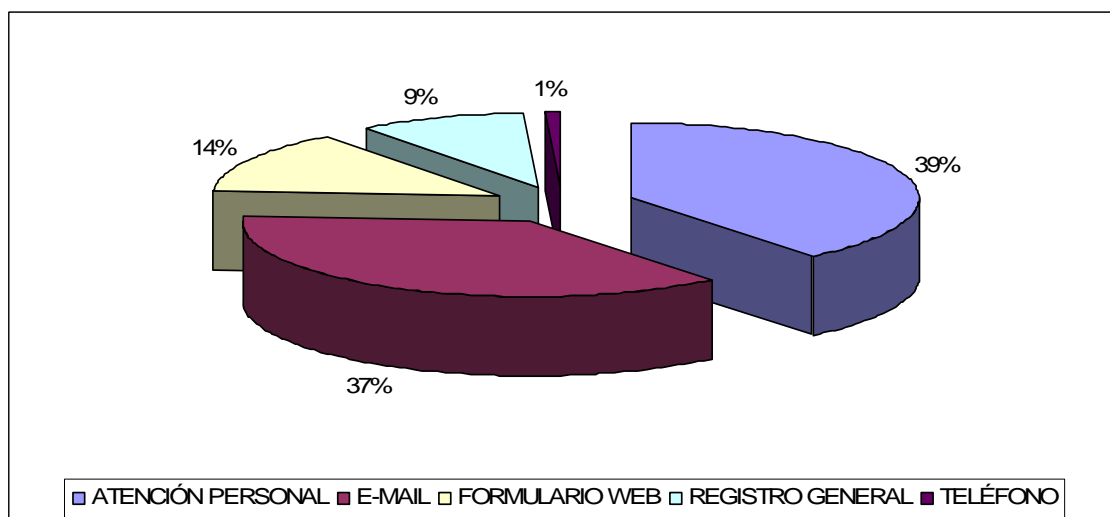


Figura 2.- Asuntos atendiendo al procedimiento de presentación seguido

Por meses, febrero de 2010 ha sido el de mayor actividad, con 22 asuntos, seguido de junio de 2010 con 19, seguido muy de cerca por septiembre de 2009 y enero de 2010 con 17 y 16, respectivamente.

Lógicamente agosto no tuvo actividad, mientras que diciembre tuvo sólo un asunto. Octubre 2009 y mayo 2010 registraron 15 asuntos (figura 3).

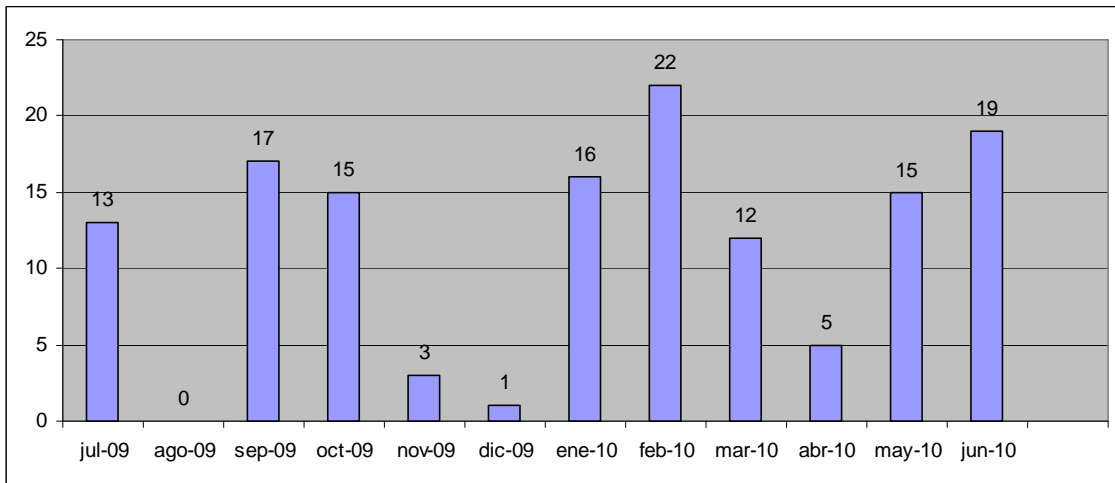


Figura 3.- Asuntos por meses

El sector que más asuntos ha planteado es el de los alumnos, con 120 casos. El PDI ha planteado 8 asuntos, antiguos alumnos 4 ya fuera de la UAL, y 6 asuntos se engloban en el apartado de otros (figura 4).

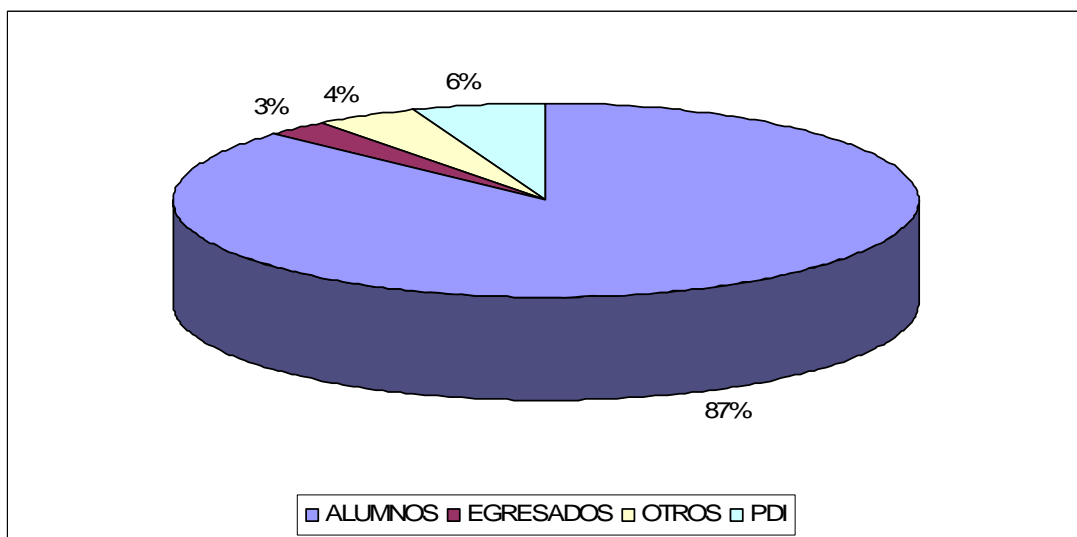


Figura 4.- Asuntos por sectores

Por género son las mujeres, con 77 asuntos, las que han planteado más consultas o quejas, mientras que los hombres han presentado 61 (figura 5)

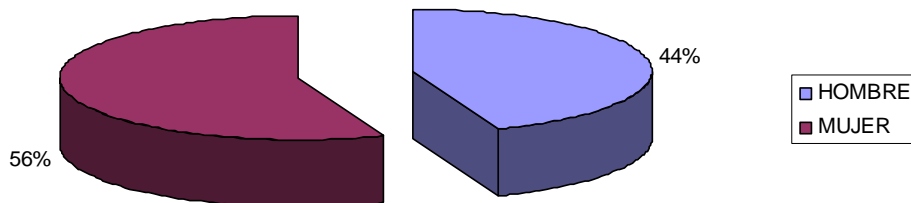


Figura 5.- Asuntos por género

Por géneros y sectores dominan ampliamente los alumnos (120 asuntos) y dentro de ellos, las alumnas suman 8 asuntos más que los alumnos (figura 6).

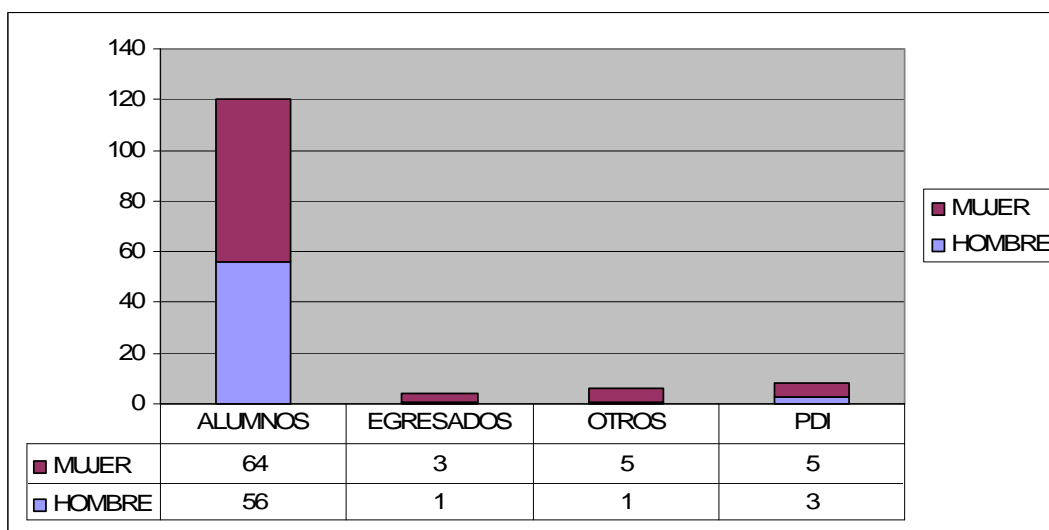


Figura 6.- Los asuntos por género y sectores

Por centros, este año domina ampliamente Ciencias de la Educación, con el 32 asuntos, seguido de la Escuela Politécnica Superior con 18, y de Postgrado y Económicas y Empresariales con 15 asuntos cada uno de ellos. Humanidades y Ciencias Experimentales sólo alcanzan 3 y 2 asuntos (figura 7), respectivamente.

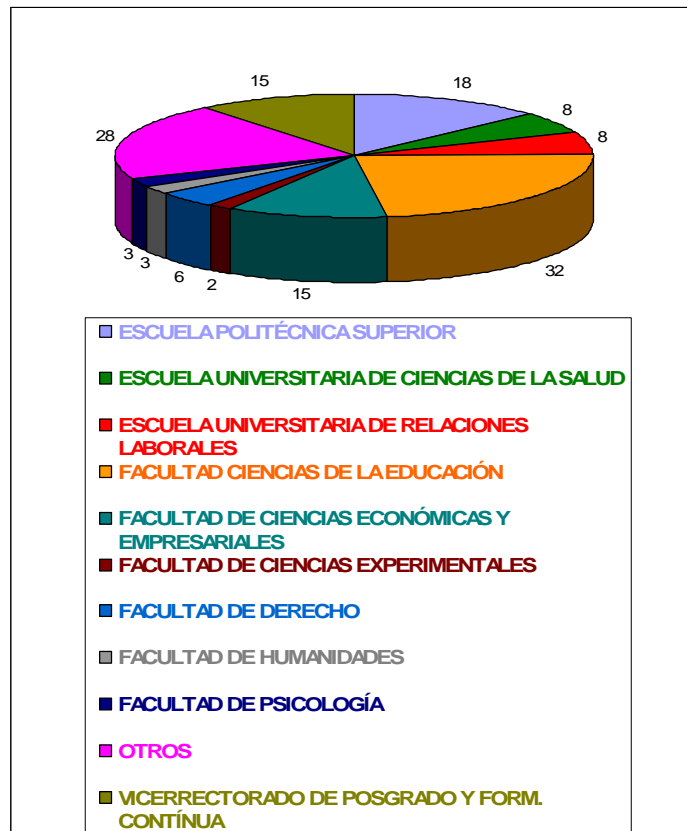


Figura 7.- Asuntos por centros

2. Valoración general y síntesis

Hay dos temas más recurrentes relacionados entre sí, que también han sido muy repetitivos en los dos años previos:

1. Todos los aspectos 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;
2. El Tribunal de compensación o evaluación curricular.

Ambas cuestiones fueron planteadas en otros tantos escritos a los Vicerrectores responsables del tema, y al Sr. Rector, para el que, a petición

suya, elaboré el año pasado un documento que pasaba revista a lo que sucede en otras universidades españolas. El primero fue aprobado antes del período correspondiente a esta memoria; y el segundo se encuentra muy avanzado.

Quiero manifestar mi satisfacción personal y felicitación al Vicerrector de Estudiantes por conseguir que en este año el Consejo de Gobierno haya aprobado el Reglamento de Exámenes y la Evaluación Curricular tan demandada por los estudiantes en los dos años anteriores. Las numerosas consultas y quejas presentadas al defensor constituyen una buena prueba.

En esta misma línea hay que destacar la adecuada solución dada al problema de la sustitución de profesores por parte del Vicerrector de Profesorado. Todo apunta a que se ha alcanzado una gran agilidad en las sustituciones de profesores. Numerosas quejas en años anteriores tenían su origen en la existencia de unos procesos muy dilatados en el tiempo, con el consiguiente perjuicio para los estudiantes.

Ahora queda conseguir una agilidad similar en el sistema de convalidaciones, todavía muy lento.

En cuanto a la problemática de las personas con diversidad funcional, queda mucho camino por andar, desgraciadamente; parece como si hubiera menos sensibilidad actualmente. No es algo genérico, afortunadamente, pero es cierto que algunos universitarios no respetan las plazas de aparcamiento reservadas para este colectivo con discapacidad, invaden las vaguadas y puntos clave de acceso, con el consiguiente perjuicio.

He tenido ocasión de hablar con alguna de estas personas y no solamente no están dispuestas a colaborar sino que se muestran agresivas a este respecto, diciendo que no tiene por qué hacerlo y que no se les puede obligar. En la misma línea van las explicaciones del Servicio de Seguridad que se considera sin autoridad para obligar al cumplimiento de la norma. En

otras universidades andaluzas los vehículos son inmovilizados o retirados por la grúa municipal y los conductores son sancionados. Creo que el tema es suficientemente serio como para que la UAL reflexione sobre las medidas a tomar para facilitar la normal circulación por el campus de este colectivo, que bastante tiene ya con sufrir limitaciones personales.

Este tema enlaza con la problemática del transporte y los aparcamientos en la UAL. Aparentemente faltan plazas para aparcar y asistimos a una ingente cantidad de vehículos mal aparcados, a riesgo de provocar accidentes. La situación es peor, a pesar de las numerosas nuevas plazas de aparcamiento. Los expertos en este tema saben bien que no es una cuestión de aumentar la oferta, ya que la demanda sigue creciendo, provocando un efecto llamada. La solución en situaciones similares ha sido siempre la de reducir la oferta, por muy contradictorio que parezca, al tiempo que se toman medidas en dos frentes diferentes: disuasorias, con - por ejemplo- el pago de una tarifa elevada por aparcar, no recomendable en este caso-; facilitar transportes alternativos, normalmente colectivos; es decir, MEJORAR EL SERVICIO DE AUTOBUSES, DIVERSIFICANDO MAS LOS PUNTOS DE SALIDA EN LA CIUDAD Y AUMENTANDO LA FRECUENCIA EN HORAS PUNTA. Campañas de concienciación, recomendación de compartir vehículos, etc. En cualquier caso, este defensor insta a los responsables a dar una solución a lo que es un problema que es cada vez mayor.

Un pequeño grupo de quejas y consultas se relaciona con la problemática de los programas internacionales. Es bien sabido que 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 elementos discordantes que surgen, aunque queda mucho por hacer.

Otro aspecto que quiero resaltar, al igual que ya hice el año pasado, es el relativo al de las convalidaciones. La normativa en nuestra Universidad puede fácilmente prolongarse más allá de seis meses, contrariamente a lo que sucede en muchas otras Universidades, que tienen un plazo de resolución de un mes. Sigo creyendo que nuestra Universidad tiene que hacer un esfuerzo para intentar reducir esos plazos y hacerlos similares o inferiores que las universidades más ágiles.

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

002/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder para adelantar el examen de una convocatoria para poder matricularse en un Máster. Se le recomienda que plantee el tema en la secretaría de su Centro.

003/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer cuando no consigue que un profesor le dé una calificación. No responde a sus correos ni está localizable. Se le recomienda que plantee la cuestión al director del Departamento en cuestión y en su Centro si no funciona lo anterior.

008/03

Es una consulta de un estudiante que quiere saber si la evaluación curricular está ya vigente, ya que planteó la misma consulta en el período

pasado. Se le informa que la situación no ha cambiado, aunque se está elaborando una propuesta por el vicerrector responsable del tema.

009/03

Un estudiante a punto de defender su tesis doctoral plantea que uno de sus directores es reticente a la defensa de la misma mientras no cambie parte del texto. Tras una larga conversación, queda en que va a meditar sobre si presenta o no una reclamación formal. Contactado posteriormente por teléfono, indica que todo está resuelto

010/03

Un becario con cargo a un proyecto competitivo ve cancelada provisionalmente su beca por estar en el segundo año sin haber defendido su DEA. Dado que el tema depende directamente de un organismo autonómico, se le informa de que el defensor no tiene potestad para intervenir, aunque es posible que el vicerrector del ramo sí pueda hacerlo.

011/03

Un estudiante quiere saber si tiene derecho a revisión de su examen, ya que el profesor de una asignatura entrega las actas en el último momento y sin tiempo material de poder revisar. Se le informa que claro que tiene derecho y que tiene que poner el tema en conocimiento del director del Departamento del que depende la disciplina y, si fuese necesario, informar al decano. Tres días después informa que ya está todo resuelto.

013/03

Un estudiante manifiesta que le quedan dos créditos para conseguir los necesarios en su licenciatura y que presentó una solicitud de

convalidación fuera de plazo. Se le informa que las licenciaturas tienen un número mínimo de créditos que cubrir y, si no es así, que no hay más solución que hacerlos. También se le recuerda que tiene que estar muy atento a las actuaciones que tienen fecha límite, para evitarse problemas.

014/03

Un estudiante pide que le reconozcan dos tesis doctorales que asegura haber realizado. Analizada la información presentada, se trata de una confusión; no son tales tesis. Se le explica al interesado el proceso de obtención del grado de Doctor.

015/03

Un estudiante se queja de que se ha matriculado en una materia de otra Universidad andaluza y que el profesor olvidó poner el examen el día y hora a la que estaba citado. Este hecho le ha causado un gran perjuicio, ya que puede perder su beca. Se le informa que el defensor de la UAL carece de competencias fuera de nuestra Universidad, por lo que deberá dirigirse al defensor de la Universidad en cuestión.

016/03

Un estudiante de la ERL se queja de no poder acceder al Campus Virtual Andaluz. Consultado el servicio correspondiente de la UAL le confirman tal extremo, y que es una cuestión que tiene que resolver la ERL.

017/03, 21/03 y 24/03

Un estudiante quiere saber si existe en la UAL la Evaluación Curricular. Se le informa negativamente.

018/03

Un estudiante que ha llegado tarde a un examen plantea si tiene derecho a una nueva prueba. Le recomiendo que plantee esa misma pregunta a su profesor y que en función de su respuesta analizaremos el paso siguiente. No ha habido respuesta posterior.

019/03

Un estudiante de un máster no presencial se lamenta de que le hayan puesto un examen en una fecha en la que no puede venir. Vive a más de 300 km de Almería, mantiene su trabajo y preferiría hacer el examen a través de Internet. Me pasa la información relativa a los cursos objeto de la reclamación y no comparto su interpretación. No obstante, finalmente le recomiendo que exponga a los profesores de esas asignaturas todo lo que hemos tratado y les plantee sus reivindicaciones. Si la respuesta que le dan cree que es contraria a sus derechos, que rellene una queja formal con esos nuevos datos, que será estudiada por el defensor.

020/03

Un estudiante no identificado quiere saber si un profesor que estuvo de baja durante dos meses puede exigir toda la asignatura -cuatrimestral- y las prácticas correspondientes en el examen extraordinario de septiembre. Se le propone que pase por la Defensoría, cosa que no hace.

022/03

Un estudiante con un hijo quiere saber si tiene derecho a que le asignen un grupo de mañana para poder compatibilizar sus deberes para con su hijo y con su deseo de estudiar. El problema se resolvería si le dan plaza en la especialidad que realmente le interesa, que sólo tiene turno de mañana.

Quedamos en que explique toda su argumentación en el lugar adecuado y, si no le pueden atender, que plantee una queja bien argumentada y que la presente en la Defensoría.

023/03

Un estudiante becario, matriculado en una carrera quiere saber si cambiar de carrera le puede plantear problemas con el disfrute de su beca. Se le informa de que no tiene que haber ningún problema, aunque debe hacer la consulta en la sección de becas.

026/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder cuando en una asignatura compartida por dos profesores supera una parte y no la otra, aunque la media es aprobado. Se le recomienda que exponga su caso a los profesores de la asignatura y/o al director del departamento para que trate de dar una solución, incluyendo una tercera corrección de las pruebas.

027/03

Un estudiante con discapacidad quiere saber cómo proceder para que se tenga en cuenta este hecho en el momento de la matrícula. Se le orienta hacia el centro y se contacta con la responsable de matrículas, quien está muy bien informada al respecto.

028/03

Un estudiante quiere informarse sobre lo que puede hacer; matriculado en Julio, le dieron plaza; es de fuera de Almería y alquiló un piso. Cuando quiso hacer la inscripción definitiva le informaron que había habido un error, al corresponder la calificación de una de sus asignaturas

aprobada en la convocatoria de verano. No sabe qué hacer. Se le informa que el asunto es de difícil solución, en una carrera con limitación de plazas; que intente pensar en otros estudios o espere a que se genere una vacante. En cualquier caso, tiene que estar en continuo contacto con el Centro en cuestión.

031/03

Un estudiante se queja del mal trato recibido de un profesor con motivo de la revisión de un examen en el que le faltaban unas décimas para aprobar. Le informo que tal cuestión es denunciante frente al inspector de servicios. Sus valoraciones sobre la puntuación tienen difícil arreglo, toda vez que es el profesor quien evalúa el ejercicio; no obstante, puede intentar solicitar una nueva evaluación al director del departamento afectado.

032/03

Un estudiante que se encuentra en el extranjero quiere saber a dónde dirigirse para proseguir sus estudios a distancia. Se le recomienda que visite detenidamente la web de la UAL en donde puede encontrar las direcciones y coordenadas de las personas que le pueden informar en detalle. Se le suministran los enlaces, número de teléfono del director del centro y de la administradora de secretaría.

033/03

Un estudiante que se matriculó de más créditos de los necesarios, por error, decidió cancelar parte de los créditos, a lo que se le dijo que no había problema, pero que no le devolverían los pagos efectuados. Se le propone que pase por la defensoría, cosa que no hizo.

034/03

Un estudiante se encuentra en el momento de solicitar su título que le faltaba un crédito de primer ciclo para cubrir los necesarios, a pesar de que le sobran varios en segundo ciclo. Le propusieron que se matriculara en una asignatura para la convocatoria de septiembre, cosa que hizo y superó los exámenes. El problema surge porque no aparece en actas. Puesto en contacto con la secretaría del centro me confirman el problema, pero que la solución va a ser inmediata, lo que se informa al interesado.

035/03

Un estudiante quiere saber si está vigente la evaluación curricular en la UAL.

036/03

Un estudiante constata que, a pesar de tener una calificación alta en su acceso a la Universidad, queda excluido de los estudios que quería hacer al no alcanzar la nota de corte suficiente. Se le informa que tiene que informarse en el centro que es donde le podrán orientar adecuadamente.

037/03

Un numeroso grupo de estudiantes quiere saber cómo abordar el problema que se les plantea con el paso a la normativa de EEES de su licenciatura que, al ser de manera progresiva, plantea problemas a los alumnos con asignaturas cursadas en varios cursos. Se les recomienda que hagan un escrito a las autoridades académicas pertinentes, planteando el problema para que les propongan soluciones.

039/04

Un estudiante quiere saber si está vigente la evaluación curricular en la UAL.

040/03

Un estudiante pregunta si un profesor puede suspender a la totalidad de los alumnos presentados. Puesto en contacto con el profesor en cuestión, me informa de que se presentaron solamente dos alumnos que nunca habían ido por clase y que su examen era de suspenso claro.

041/03

Un estudiante se ha descuidado y no ha solicitado su beca en tiempo y forma y ahora le dicen que no se puede hacer nada. Le informamos que, desgraciadamente, poco podemos hacer, salvo que insista en el servicio correspondiente.

042/03

Un estudiante pide que se incorpore un profesor de una asignatura cuyas clases se han iniciado hace más de un mes sin que haya hecho acto de presencia. Se le recomienda que presente una reclamación por escrito al vice-rector del ramo, al director del centro y al director del departamento responsable de la docencia

043/03

Un estudiante se lamenta de que al ir a retirar su vehículo se lo ha encontrado con un golpe sin que hayan dejado nota alguna y quiere saber cómo proceder. Se le informa de las diferentes alternativas.

046/03

Un estudiante que ha realizado su tesis de máster quiere saber cómo proceder para que le den su calificación del trabajo defendido, ya que no han puesto su calificación en su expediente y que, en consecuencia, no le permite matricularse del doctorado. Se le informa que lo más inmediato es contactar con el responsable del máster, quien seguro que le podrá dar los detalles y la explicación del retraso en las calificaciones.

047/03

Un estudiante, que ya ha hecho muchas otras consultas, quiere saber cómo hacer una consulta y/o reclamación por la red; y si puede venir un sábado en persona a presentar tal reclamación. Se le informa del procedimiento y de que, previa cita, puede venir a plantear su problema al defensor; si se trata solamente de hacer entrega del impreso, lo más sencillo es su envío por la red

049/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder contra un profesor que es muy poco respetuoso con los estudiantes y muy impredecible en lo que a calificaciones se refiere. Se le informa de que tiene las opciones del inspector de servicios, del director del departamento y del defensor, si cree que se están lesionando derechos. Manifiesta su reserva a presentar una queja antes de los exámenes y de las respectivas calificaciones. Posteriormente se lo piensa replantear.

050/03

A un estudiante que trabaja por la tarde y que asiste a clase por la mañana le han puesto los exámenes por la tarde y quiere saber qué tiene que

hacer para conseguir que se lo cambien al horario de mañana. Se le recomienda que se dirija al centro, que ahí le indicarán cómo proceder.

051/03

Es un caso algo parecido al anterior. Una persona matriculada tiene que entrenar a unos equipos por las mañanas y a otros por la tarde, y quiere saber si se le puede hacer un horario a medida. Se le indica que plantee el tema en el centro.

053/03

Un doctorando en fase de redacción quiere saber qué se puede hacer cuando su director oficial se ha inhibido de hacer dicha labor. Mientras tanto ha encontrado un nuevo director en otra universidad que le garantiza una próxima lectura tras haber leído la memoria.

Se le informa de que está en su pleno derecho de cambiar de universidad de defensa, siempre y cuando cumpla todos los requisitos administrativos.

055/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer con respecto a un profesor que es algo "raro". Al no apreciar motivos suficientes para la queja, se le recomienda que espere acontecimientos.

056/03

Un estudiante de buen expediente cree que el profesor le ha amenazado con suspenderlo por ser crítico con el programa de su asignatura. Se le informa de que si ve sus derechos lesionados puede

presentar una queja formal debidamente documentada, aunque de entrada no parece que tenga solidez suficiente.

058/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer para entrar en contacto con un profesor responsable de un máster que no responde a sus correos electrónicos, ni consigue encontrarlo en su despacho. Tras varios intentos de localización del estudiante, y puesto en contacto con el profesor en cuestión, nos informa de que ya ha hablado con el mismo, y que está todo resuelto. Lo cual es igualmente confirmado por el estudiante.

061/03

Un estudiante que no ha conseguido calificaciones adecuadas para optar a una beca quiere saber si esta universidad puede darle algún tipo de ayuda, ya que es de fuera de Almería. Se le facilitan los teléfonos y conexiones adecuadas con los servicios de becas y ayudas de la universidad.

062/03

Un estudiante quiere cambiar el turno de una asignatura. Se le informa del lugar adecuado donde informarse al respecto.

063/30

Un estudiante de una diplomatura que se imparte desde una institución privada, aunque académicamente dependiente de la Universidad de Almería, y que a su entender presenta numerosas deficiencias, quiere saber a quien dirigirse para que le den una respuesta adecuada. Se le dan las coordenadas del responsable académico por parte de la UAL, que es la persona adecuada para informarle al respecto.

064/03

Un estudiante quiere conocer los plazos legales correspondientes a la evaluación de un examen. Se le suministra la información correspondiente.

065/03

Un estudiante plantea que el turno de mañana tiene una determinada asignatura con unos criterios de evaluación muy distintos a los de tarde, y mucho más difíciles. Se le recomienda que una comisión de estudiantes exponga los temas al director de departamento y al decano del centro.

066/03

Un estudiante quiere saber si en la UAL está vigente la evaluación curricular. Se le informa de que desde esa defensoría se ha reclamado en distintas ocasiones dicha evaluación curricular, sin que hasta la fecha se haya elaborado, aunque, al parecer, se está en ello.

067/03

Un estudiante de último curso quiere saber qué puede hacer cuando el profesor de una asignatura que le había convocado a un examen final no apareció por el aula del examen. Como alternativa este profesor le da una fecha que le viene francamente mal y le dice que no puede cambiarla porque es una fecha límite. Se le recomienda que negocie con dicho profesor una nueva fecha que le venga bien a ambos, partiendo de la base de que el fallo fue cometido por el profesor y que en consecuencia tiene que ser él quien se adapte a la agenda del estudiante en la medida de lo posible.

068/03

Un estudiante con diversidad funcional, un cuadro clínico extremadamente complicado y grave, necesita un carrito eléctrico para poder desplazarse por la UAL, y carece de los medios económicos para su adquisición; la Seguridad Social considera que no puede financiarle tal elemento de transporte. Se le recomienda que se ponga en contacto con la sección de becas para que allí se le oriente sobre posibles soluciones, y con el secretariado que se ocupa de la problemática derivada de la diversidad funcional.

069/03

Cuatro estudiantes han sido acusados de copiar en un examen, caso que niegan, y quieren saber qué pueden hacer. Se les recomienda que defiendan su postura ante el profesor correspondiente y que, eventualmente, pongan una queja formal a este defensor.

074/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer, ya que le reclaman la mitad de las tasas académicas que le fueron descontadas como titular de un carné de familia numerosa. Le informo que el derecho de la matrícula gratuita se tiene si el libro de familia está en regla en el momento de la matrícula. Insiste en que no entiende por qué y le sugiero que haga una solicitud formal al Sr. Rector al respecto.

075/03

Un estudiante consulta qué puede hacer al constatar que no puede realizar la ampliación de matrícula de una determinada asignatura a pesar

de que le habían dicho que no habría problemas. Se le indica que exponga su caso en el propio centro, que seguro que le darán alternativas.

076/03

Un estudiante se ha roto la muñeca y no puede hacer un determinado examen. Se le puso en contacto con el profesor de la asignatura quien resolvió la cuestión.

077/03

Un estudiante es acusado injustamente, en su opinión, de haber copiado en un examen y se niegan a corregirle el ejercicio. Se le dice que insista con el profesor o con el director del departamento y que, si la respuesta no le satisface, presente una queja normal.

078/03

Un estudiante quiere cambiar de grupo. Ante la negativa de los administrativos se le recomienda que haga un escrito al director del centro justificando su solicitud.

079/03

Un grupo de estudiantes considera que ha sufrido un agravio comparativo porque en un examen tipo test varios de los ejemplares llevaban impresas las respuestas correctas. Dichos ejercicios fueron retirados y sustituidos por unos nuevos. Este defensor no comparte la opinión de los estudiantes que consultaban.

080/03

El profesor del caso anterior consulta al defensor qué hacer para evitar un posible conflicto. Le recomienda que no repita el examen ya que de hacerlo penalizaría a todos los estudiantes indebidamente.

081/03

Un estudiante quiere saber si tras la corrección de los exámenes, y conocida la nota provisional, es preceptivo fijar una fecha para su revisión. Se le informa que ese es el procedimiento usual que, además, queda recogido en el reglamento de evaluación que se encuentra en fase de redacción en esas fechas.

082/03

Un estudiante se encuentra acosado por sus compañeros porque, a su juicio, éstos interpretaron que había solicitado al profesor que repitiera un examen, hecho que él niega. Le insultan. Se le recomienda que se olvide del tema pero que si cree que la situación se degrada, que presente una queja formal con las máximas pruebas posibles.

085/03

Un estudiante quiere saber por qué si no se presenta en la convocatoria de diciembre no le permiten examinarse en la de febrero. Se le recuerda que esa es la normativa vigente.

086/03

Un estudiante quiere saber por qué le deniegan una beca a pesar de haber sacado buena nota en unos determinados estudios, aunque la beca solicitada es para llevar a cabo estudios de otra titulación. Se le recomienda que se ponga en contacto con los servicios de becas de la Universidad.

087/03

Un estudiante quiere saber que puede hacer ya que no lo han seleccionado para jugar un determinado campeonato en una competición. Está muy enfadado y considera que es injusto. Le informo que es potestativo del seleccionador decidir qué jugador participará en una determinada competición.

088/03

Un estudiante comenta que un determinado profesor no tiene activa la WebCT de la asignatura. Lo han hablado con el director y subdirector del centro. Se le recomienda que lo hable también con el director del departamento y de que, si la respuesta no es adecuada, que presente una queja formal.

089/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer para que se agilice una convalidación de una asignatura ERASMUS, ya que necesita el título. Contactada la vicerrectora del ramo informa que ella ya ha firmado todos los trámites.

092/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder para resolver el problema derivado de los cambios de horarios en sus estudios, que pasaron de mañana a tarde, siendo incompatibles con sus compromisos previos. Y todo ello a pesar de que el centro ofertaba un horario compatible posteriormente cambiado. Se le suministran las coordenadas del centro, incluido el teléfono ya que es ahí donde le pueden informar al respecto.

094/03

Un estudiante matriculado en ingeniería técnica se lamenta de que no le reconozcan ningún crédito de otra ingeniería relativamente parecida. Se le hace saber que dicha resolución está basada en la normativa vigente, establecida por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, y la propia normativa de la Universidad.

095/03

Dos estudiantes muestran su desacuerdo a la denegación de convalidación de créditos obtenidos en un ciclo formativo de grado superior, por parte del centro correspondiente de la UAL. Lamentan que la única alternativa sea el recurso contencioso administrativo. Se le recuerda que dentro de la propia resolución se indica que se puede hacer un Recurso de Reposición.

096/03

Un estudiante quiere saber qué puede hacer con la, en su opinión, injusta decisión de no convalidarle los créditos de una asignatura básica aprobada en la Universidad de Jaén. Entiende que los contenidos son los mismos a la Universidad de Almería, y que tendrían que ser reconocidos. Comentado con el director del centro y con el profesor responsable de la convalidación, ratifican la decisión por entender que los contenidos no son equivalentes. Se informa al interesado de que tendría que volver a hablar con el profesor en cuestión, aportando la información que al parecer no se entregó en su momento, por un fallo administrativo y que es posible que puedan reconsiderar la decisión. Con la nueva información y un mes más tarde, la comisión docente del departamento en cuestión se ratifica en su

decisión, adjuntando un detenido informe explicativo y contundente; los contenidos no son equivalentes en más del 50 %.

099/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder cuando tras asignarle la realización del *practicum* en un determinado centro, dos semanas después le indican que lo tiene que hacer en otro diferente, sin aparentes explicaciones. Se le recomienda que haga la consulta por escrito en el centro y, si la respuesta no es convincente, que presente una queja formal al defensor universitario.

100/03

Un estudiante quiere saber por qué le han reducido de 10 a 8 meses el período de una beca ERASMUS. Se le recomienda que presente una reclamación por escrito a los responsables de la gestión del programa ERASMUS y si la respuesta no es satisfactoria que presente una queja formal en la defensoría.

101/03

Un estudiante de máster quiere saber cómo proceder para que le cambien el centro de prácticas asignado, que se encuentra en un pueblo a 50 km de la capital por otro cercano a su domicilio, que está dispuesto a coger. Tras una consulta con el coordinador del máster y el responsable del área, encuentra la solución.

103/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder ya que realizó una determinada diplomatura para acceder a cierta licenciatura que, con las

transformaciones de los planes de estudios, deja de impartirse en la modalidad antigua. Podría hacerlo una vez que se implante el grado, con la consiguiente pérdida de tiempo.

Se le informa que tiene que plantear el tema a la persona responsable de dichos estudios y la que tiene poder decisorio en los cambios realizados. Que si la respuesta no le convence, proceda a plantear una queja formal en la defensoría.

104/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder para que hagan una segunda revisión a su examen por un profesor diferente. Se le orienta hacia el director del departamento responsable de la docencia, al que tiene que dirigir un escrito solicitando esta segunda revisión.

105/03

Un estudiante que realizó un examen tipo test de una determinada asignatura, la única que le queda para acabar sus estudios, no puede acceder a su revisión porque dice que el profesor ha destruido el ejercicio. Se le recomienda que insista con el profesor para que le dé alguna solución dejando abierta la puerta a la presentación de una queja formal.

106/03

Un estudiante quiere saber si existe la evaluación curricular ya que le queda una única asignatura. Se le informa de que está en elaboración una propuesta por parte del vicerrectorado correspondiente, pero que aún no hay nada vigente.

107/03

Un estudiante quiere saber cómo tiene que proceder para que el profesor de un grupo de una asignatura, que tiene otros dos grupos más, que siempre se retrasa en la corrección de los exámenes, consiga que sea más cumplidor, y si existe alguna normativa al respecto.

Se le recomienda que una comisión plantee el problema al profesor y si no le satisface la respuesta que presente una reclamación formal en la inspección de servicios y/o en la defensoría.

111/03

Un estudiante considera que un determinado profesor no es justo con él en el trato ni en la corrección de los ejercicios, ya que le dice que en condiciones normales aprobaría, pero que no lo hace. Quiere saber qué puede hacer. Se le indica que puede solicitar en el Departamento una segunda corrección por otro profesor de la especialidad. Queda en pensarse el tema.

112/03

Un estudiante quiere saber cómo proceder cuando un profesor cambia el horario de clase sin informar al colectivo por los medios de información generales; tiene asignaturas pendientes en más de un curso y se encuentra a veces que al llegar a clase ha sido cambiada de hora. Se le hace ver que ese problema se magnifica al estar en más de un curso y que no siempre es fácil la comunicación rápida. No obstante, tiene la opción de poner una queja formal.

113/03

Un estudiante quiere saber si está vigente en la UAL la evaluación curricular, ya que le queda una única asignatura. Se le informa que está en elaboración y que puede tardar bastante.

117/03

Un estudiante de máster quiere saber cómo proceder cuando el proceso de convalidación de estudios es tan lento y perjudicial para sus intereses. Concretamente se trata de los idiomas que han de superar dos ejercicios, uno de ellos oral y que usualmente se hace a continuación uno de otro. En este caso le comunican que se harán en fechas muy diferentes, con el consiguiente costo añadido al dejar de ir a trabajar un día más.

Se le recomienda que presente un escrito en el propio centro dando a conocer el problema; también, si se interpreta que es un mal funcionamiento de un servicio de la universidad, que presenten una reclamación al inspector de servicios. Si nada de eso funciona, que presente una queja formal al defensor.

118/03

Un miembro del PDI cree que otro miembro de su departamento manifiesta continua animosidad contra él y que le está generando problemas de relaciones y de autoestima. Se le informa que, si cree que se trata de acoso, presente una queja formal, aunque tiene que saber que es un asunto muy delicado y difícil de demostrar.

120/03

Un estudiante de un centro adscrito quiso obtener su carné universitario en la oficina de Cajamar y cuenta cómo le dan largas desde el

centro diciendo que ya han mandado los datos y en Cajamar dicen que no figuran en ningún sitio. Quiere orientación sobre cómo proceder. Le recomiendo que plantee el tema al director del centro, quien ya le ha dicho que lo va a resolver lo antes posible.

121/03

Un estudiante plantea que qué va a pasar con los exámenes convocados en el día que los sindicatos han decidido una huelga de funcionarios. Se le informa que los servicios mínimos contemplan mantener los exámenes convocados.

123/03

Dos estudiantes están en desacuerdo con la nota de un profesor por considerarla muy subjetiva. Se les recuerda que es el profesor de la asignatura el encargado de evaluar la asignatura con sus mejores criterios. Además, se les indica que pueden solicitar al departamento en cuestión una nueva revisión de ejercicios por otros profesores del área.

124/03

Un estudiante quiere saber si puede reclamar una calificación final de una asignatura evaluada por criterios muy diferentes a los recogidos en la guía docente. Se le informa afirmativamente, pero que es deseable que pase por la defensoría para profundizar en la cuestión, cosa que no hace.

125/03

Unos estudiantes quieren saber si pueden presentar una queja sobre unos profesores que, en su opinión, dejan mucho que desear. Se les informa

que tienen derecho a presentar las quejas justificadas y documentadas que redunden el beneficio de la calidad y en la defensa de los derechos del colectivo universitario. Lo pensarán.

126/03

El mismo día que se presentó públicamente el reglamento de evaluación del aprendizaje en la UAL un estudiante quiere saber un determinado aspecto de la metodología de evaluación en pruebas extraordinarias. Se le recomienda que se lea el reglamento y se le suministra el acceso a una copia.

127/03

Un estudiante está en desacuerdo con el profesor de una asignatura que ha otorgado matrícula de honor a un compañero que la merece menos que él, en su criterio. Se le recuerda que el encargado de calificar la asignatura es el profesor y que son los criterios y su experiencia los que dictan a quien otorgar la matrícula y a quien no.

128/03

Un estudiante quiere saber qué hacer cuando en un examen uno de los ejercicios está planteado de forma errónea y, transcurrido un tiempo, el profesor anula el problema. Se le invita a discutir en detalle el tema en la defensoría, al tiempo que se le recuerda que todo el mundo puede equivocarse y tiene derecho a rectificar, aunque el tema admite muchas consideraciones. No vino por la defensoría.

129/03

Un estudiante Erasmus del curso 2008/09 manifiesta que aprobó todas las asignaturas de su estancia en una universidad francesa, pero que por un error en la aplicación esta información no quedó grabada en tiempo y forma, y ahora no le reconocen los créditos cursados y aprobados. Puestos en contacto con Relaciones Internacionales, indican que todo se debe a que la información no fue grabada por el interesado, que es quien tiene las claves de acceso. No obstante, están intentando encontrar una solución con la colaboración del coordinador de ese programa. Poco tiempo después ratifican que han encontrado la solución y reconocido los créditos.

131/03

Un estudiante con una única asignatura pendiente -que dice que es totalmente incapaz de superar- quiere saber qué puede hacer. Se le informa que la evaluación curricular no está vigente en la UAL y que tendrá que estudiar para superar la disciplina. En el transcurso de la conversación dice que en realidad la asignatura se ha dividido en dos y que se deja de impartir con la reestructuración de sus estudios. Se le informa que eso añade una complejidad, ya que la evaluación curricular suele aplicarse a una última asignatura. Se le recomienda que plantee detenidamente el tema al profesor de la asignatura y que le pida ayuda.

132/03

Un estudiante es sorprendido copiando y el profesor le ha dicho que no podrá aprobar en mucho tiempo. Quiere saber qué puede hacer. Se le recomienda que hable con el profesor y que le haga ver su intención de que lo sucedido nunca se repetirá.

133/03

Un estudiante que procede de un módulo de ciclo formativo de grado superior quiere que le convaliden asignaturas de libre configuración, a lo que le han respondido que no es posible al no existir convenio con este ciclo formativo. Quiere saber qué puede hacer. Se le informa que si esa es la norma vigente, no hay más remedio que aceptarla.

134/03

Un estudiante, que trabaja fuera de la comunidad, solicita ayuda para que le dejen hacer una estancia de tipo formativo en su propio centro de trabajo. Hace varios meses que mandó una reclamación al Rector que dice que no ha recibido respuesta. Se le pide que pase por la defensoría para analizar la cuestión y plantear posibles enfoques al tema planteado. El interesado lo ha consultado con la vicedecana responsable del tema y le da como solución que haga las prácticas en el pueblo andaluz más cercano a la comunidad en la que trabaja, que es lo más que se puede hacer, de acuerdo con la normativa vigente. Le indico que no podemos hacer nada al respecto y que la solución es la menos mala de las posibles, lo que parece reconocer.

136/03

Un estudiante quiere saber si todavía está a tiempo para solicitar una revisión de un examen realizado en septiembre. Se le responde que el plazo ha pasado ya hace varios meses.

137/03

Un profesor quiere saber cómo proceder para evitar los robos que se han producido en su laboratorio, el último de un PC. Dice que lo ha comunicado al servicio de seguridad, a los conserjes, a los usuarios del

laboratorio, personal auxiliar, etc. Se le informa que ha procedido correctamente; que desde la defensoría no podemos hacer nada que no hagan las personas citadas, y se le recomienda que mantenga bajo llave todo el material fácilmente transportable. El control de acceso al laboratorio, por cualquier procedimiento eficaz, es una solución complementaria (tarjeta, código, etc...).

138/03

Un estudiante quiere saber cómo puede proceder ya que acaba de pasar por la revisión de un examen con el profesor de la asignatura, quien no le ha dicho en ninguna de las preguntas evaluadas muy bajo qué estaba mal y cual sería la respuesta correcta. Se le recomienda que solicite una nueva evaluación por otros profesores del área. Contacto con el director del departamento correspondiente a la disciplina y confirma su deseo de colaboración. La nueva corrección confirma la mala nota y le dan información sobre lo que estaba mal, aunque el estudiante no ha quedado satisfecho.

2. Quejas y reclamaciones

001/03

Un estudiante se queja de un profesor, de cómo lo trata y de su desacuerdo con la nota de un examen. Se le informa del procedimiento de queja en el departamento, centro y vicerrectorado.

Actuaciones: el director del departamento nos informa de que ha constituido un tribunal especial y que corregirá de nuevo todos sus exámenes, de lo cual se informa al reclamante, quien es oído por el tribunal. Pocos días después el director del departamento deja una copia en la

defensoría del documento que han redactado, de lo cual se informa también al reclamante.

004/03

Un estudiante se queja de que habiendo ganado un premio de fotografía con una cantidad en metálico, al cobrar el talón le dijeron que no tenía fondos. Puesto en contacto con el personal del Centro le prometen que "la semana próxima" le pagarán, y así durante un tiempo.

Actuaciones: Conversación con el director del Centro, quien se compromete a arreglarlo de inmediato y a disculparse con el estudiante.

005 y 006/03

Dos estudiantes se quejan de que han sido becarios en un centro provincial, con el compromiso de percibir una cantidad de dinero. Eso fue así tan solo el primer mes. Les adeudan varios meses y por más que reclaman, siempre les responden que es la otra institución la que no cumple con sus compromisos. Se les comunica que al tratarse de instituciones no pertenecientes a la UAL, el defensor no tiene competencias.

Actuaciones: tras una llamada telefónica a la institución más cercana a la UAL, prometen que esa misma semana van a abonar los atrasos y que posteriormente ambas instituciones se arreglarán.

007/03

Un estudiante de tercer ciclo denuncia que un profesor ha realizado copias de su memoria de tesis doctoral depositada en el Departamento del que depende el programa de doctorado. Es bien sabido que eso está especialmente prohibido, si no se cuenta con la autorización expresa del autor.

Actuaciones: reunión con el profesor autor de la copia quien justifica su actuación en aras a garantizar la calidad de las tesis que se defiendan en la UAL. Se le indica que no es una conducta aceptable y que tiene que disculparse y devolver los ejemplares copiado a su autor, lo cual acepta en primera instancia. Curiosamente, vuelve poco después indicando que se considera revisor de la tesis, por ser doctor de la UAL y conocedor del tema tratado en la tesis, a pesar de que nadie le ha dicho que tiene que revisar la memoria. Que es un proceder normal en todo el mundo y que no tiene que disculparse.

Surgen nuevos elementos. En efecto, tras consultar a todos los defensores, Pablo Olavide y Tarragona dicen que al ser documentos depositados para su evaluación, los alegantes tienen derecho a hacer la copia que acompañe sus alegaciones. Consultada la asesora jurídica de la UAL, indica que la normativa de la UAL no autoriza a la copia del documento presentado, ni que tampoco cree que la ley pueda permitir el fotocopiado por la sola iniciativa del doctor que ha presentado la alegación. Cree, por similitud con lo que sucede en las actuaciones judiciales, que tiene que haber alguien que lo autorice. Finalmente ambas partes aceptan la mediación del defensor firmando un documento que satisface a los actores.

012/03

Un estudiante manifiesta que un profesor no ha firmado el acta de una asignatura y que necesita que su expediente esté completo pues corre el riesgo de perder un trabajo.

Actuaciones: se le indica al estudiante que tiene que reclamar en el departamento, en el centro y, si le parece oportuno, en el vicerrectorado correspondiente y en el inspector de servicio. Paralelamente contacto con el secretario del departamento y dejó un mensaje en el contestador del

profesor en cuestión. Finalmente se puede localizar, firma y explica que todo ha sido un cúmulo de despropósitos que hacen que quede mal, sin que en realidad tenga culpa.

025/03 y 029/03

Un grupo de estudiantes de un centro se siente perjudicado porque no se pueden matricular en una convocatoria extraordinaria por superar un determinado número de créditos.

Actuaciones: Puesto en contacto el director del centro, informa de que tal norma ha sido aprobada siguiendo el conducto reglamentario, con participación de todos los estamentos culminando en el Consejo de Gobierno de la UAL. Informo a los estudiantes de tal extremo.

030/03

Un estudiante se queja de que en la única asignatura que le queda para terminar los estudios no ha obtenido aprobado, lo que le impide matricularse en otra universidad para proseguir con nuevos estudios. Pide el apoyo del defensor.

Actuaciones: Puesto en contacto con los profesores de la disciplina confirman la mala calificación y que no tienen ningún inconveniente en que cualquier otro profesor del área corrija de nuevo los ejercicios, lo que traslado al interesado.

038/03

Un estudiante tiene urgencia en la entrega de un acta para poder matricularse en otra Universidad, pero le dan largas.

Actuaciones: Puesto en contacto con el director del centro me confirma que ha dado la orden de que se agilice el tema, lo que pocos días después confirma el estudiante que había reclamado.

044/03

Un estudiante con 67 % de discapacidad reconocida manifiesta su gran dificultad para moverse en el campus, sea por las barreras que persisten por la escasez de plazas de aparcamiento para personas con problemas de movilidad, por las personas que no respetan tales plazas, etc.

Actuaciones: reunión con la vice-rectora de infraestructuras, quien me dice que se está tomando el tema muy en serio y que ya está adoptando las medidas pertinentes. Puesto en contacto con el reclamante, me informa que no percibe ninguna mejora, a pesar de las promesas que le hicieron. Le digo que pienso pedir al Rector y a la vicerrectora que se presten a la experiencia de la U. Pablo Olavide y que cuento con él.

045/03

Varios estudiantes de una nueva licenciatura constatan que unas nuevas asignaturas que han puesto en la formación puente no pueden ser elegidas en la aplicación y ven que el tiempo pasa y que corren el riesgo de perder convocatoria por no figurar en actas.

Actuaciones: reunión con estudiantes y consultas al director del centro quien confirma que no hay ningún problema con el centro, que ya dio la conformidad al tema, pero que sí que existía un problema con la aplicación informática que creía que ya se había resuelto. Dos días después los estudiantes confirmaban que todo se había normalizado.

048/03

Un grupo de tres estudiantes, aparentemente en nombre de un curso, plantea que hay problemas con unas convalidaciones a las que dicen tener derecho, con días no lectivos para hacer unas prácticas fuera de la UAL, y con la falta de transparencia de algunas actuaciones que les competen.

Actuaciones: reunión con los responsables del centro, demuestran que no hay tal derecho a las convalidaciones demandadas, por no responder a los requisitos del tipo de prácticas; que el problema de los días "no lectivos" es un requisito del centro que gentilmente recibe a los estudiantes, y que si no se acepta puede producirse una ruptura en las cordiales relaciones necesarias entre las instituciones para seguir con esas actividades en un futuro. Confirman que tienen cobertura de seguro durante esas fechas.

052/03

Dos estudiantes se quejan de que realizaron su examen hace un mes, sin que hayan hecho públicas las calificaciones.

Actuaciones: Puesto en contacto con el responsable, informa que ha padecido gripe de forma que no ha podido corregir los exámenes, pero que ese mismo día haría públicas las calificaciones e iniciaría las pruebas orales posteriores.

054/03

Dos estudiantes se quejan de que habían abonado los derechos de matrícula en un curso que posteriormente fue cancelado. Transcurridos dos meses no les han sido devueltos los derechos de inscripción.

Actuaciones: Tras contactar con Gestión Económica, y con el centro de Enseñanzas Propias, confirman que en los próximos treinta días se les reembolsará el dinero de la matrícula, y que el retraso ha sido debido a las vacaciones navideñas.

057/03

Un centenar de estudiantes de un máster presenta una queja que incluye 9 puntos diferentes que corresponden a otras tantas dudas que tendrían que haber sido ya resueltas, y que carecen de respuesta a la fecha de su tramitación. La queja fue presentada simultáneamente al Rector y al Coordinador, además de al Defensor.

Actuaciones: todos los intentos de mantener una reunión con los líderes del grupo resultaron infructuosos.

059/03

Un estudiante se queja de que ha transcurrido mucho tiempo desde que solicitó la convalidación de una asignatura sin tener respuesta a escasos días de la fecha prevista para el examen de la misma, si la convalidación no le es favorable.

Actuaciones: Puesto en contacto con el responsable del centro y con el director del departamento del que depende la materia, confirman que la convalidación tiene informe favorable, lo que se comunica al estudiante.

060/03

Un estudiante se queja de que, transcurridos más de dos meses desde que solicitó unas convalidaciones, sigue sin tener respuesta, a escasos días de los exámenes.

Actuaciones: Hechas las consultas correspondientes con el responsable del centro, se consigue una respuesta satisfactoria a todas y cada una de las demandas del estudiante.

070/03-071/03 y 072/03

Un estudiante se queja de que un profesor le ha puesto un cero en un ejercicio por entender que, junto con dos estudiantes más, se ha copiado.

Actuaciones: Puesto en contacto con el profesor de la asignatura y con el director del departamento en cuestión deciden nombrar una comisión evaluadora integrada por tres profesores del área, para evaluar nuevamente los exámenes de los estudiantes, cosa que hacen, asignando la calificación definitiva.

073/03

Un estudiante se queja de que un profesor arremetió contra él para quitarle de las manos el ejercicio que realizaba en un examen, cuando el estudiante decidió abandonar la sala. Lo acontecido fue presenciado por los conserjes del edificio que quedaron muy escandalizados del extraño comportamiento del profesor.

Actuaciones: Puesto en contacto con el profesor de la asignatura reconoce que "perdió los nervios". Se muestra partidario de que se le haga un nuevo examen corregido por otro profesor. Por el contrario, el director del departamento implicado niega rotundamente dicha posibilidad mientras la decisión no sea aprobada por la comisión docente y supervisada por el área de conocimiento.

La queja fue también transmitida al inspector de servicios. Este defensor le llevó una recomendación al Sr. Rector, haciendo constar que los hechos acaecidos podrían ser motivo de sanción. Varios meses después el estudiante confirmó que sigue sin haber realizado el nuevo examen y desde el departamento le ponen numerosas barreras.

083/03

Un estudiante que tuvo que abandonar unos determinados estudios hace unos quince años, ha recibido la denegación de la convalidación de algunas asignaturas, decisión con la que está en desacuerdo.

Actuaciones: Tras varias reuniones con el profesor afectado y con el director del centro, y tras una nueva y detenida evaluación, ratifica la denegación de la convalidación, basada en criterios de contenidos que son las que el área utiliza en tales procedimientos.

084/03

A un estudiante le queda una única asignatura y quiere que su ejercicio sea corregido por otro profesor del área.

Actuaciones: Contactado el director del centro se muestra partidario de colaborar; la persona en cuestión deberá ponerse en contacto con él.

090/03

Un estudiante, al que le queda una asignatura y se encuentra en la última convocatoria, solicita ayuda porque cree que el profesor no es objetivo en la calificación de sus ejercicios.

Dadas las circunstancias se le recomienda que estudie intensamente y que esté en estrecho contacto con el profesor de la asignatura, ya que no existe la evaluación curricular.

093/03

Un estudiante muestra su contrariedad porque no le han dejado visionar las grabaciones de seguridad que se hacen en el interior de la biblioteca. La memoria externa que había dejado en el PC que utilizaba en la biblioteca, cuando salió un poco a la calle, había desaparecido y con él una

información de gran valor personal. Le informan que el visionado de tal vídeo tiene que ser autorizado por la máxima autoridad académica. Posteriormente, le indican que las cámaras no funcionaban, lo que contribuye a una mayor inquietud por parte del interesado.

Actuaciones: Todos los intentos de entrevista personal fracasaron, por lo que damos por concluido el asunto.

097/03

A un estudiante de un máster que había parcialmente realizado en otro centro, le habían garantizado que le convalidarían las prácticas. Transcurrido el tiempo y tras numerosos intercambios de correos, el asunto no queda nada claro. Transcurridos tres meses me confirma que telefónicamente le habían dicho que la convalidación se había llevado a cabo, aunque aún no le ha llegado el escrito oficial. Los derechos de matrícula que había tenido que adelantar también le han confirmado que en breve se le reintegrarán.

098/03

Un estudiante de un máster, y 60 más, tienen exactamente el mismo problema expuesto en la queja 097/03. La defensoría ha trasladado la problemática de ambos asuntos al coordinador del máster quien confía en una pronta resolución.

102/03

Es la continuación del asunto 099/03 relativo a un estudiante que realizaba prácticas en un centro y que fue obligado a cambiarlo por otro cercano.

Actuaciones: realización de entrevistas y reuniones con los responsables de la gestión de las prácticas. Indican que el estudiante en cuestión es personal

laboral del primer centro asignado, hecho que desconocían y que su trabajo dentro del centro no era el equivalente al que se le requiere en las prácticas. Es el único motivo por el que es preceptivo cambiar de centro y realizar en el nuevo el programa que requiere este apartado formativo. Lo que se le comunica al interesado.

108/03

Un estudiante en representación de un colectivo muy numeroso (47 firmas) se siente perjudicado con la extinción de una determinada licenciatura que era la salida de los estudios que estaba realizando, si quería obtener una titulación superior.

Actuaciones: reunión con el vice-rector del ramo quien confirma que es esa la programación y que están estudiando alternativas mientras entran en vigor los nuevos grados y postgrados. El estudiante indica que la *web* del centro sigue informando que la licenciatura es elegible hasta 2013, lo cual pude constatar. No he tenido respuesta al mensaje pidiendo aclaraciones al respecto al vice-rector del ramo.

109, 110, 114 y 115/03

Cuatro miembros del PDI participantes en un máster no comprenden que, siendo su especialidad esencial en la docencia y posterior *Practicum*, no hayan tenido la opción de dirigir algunos, tal y como contemplaba lo aprobado por el Consejo de Gobierno correspondiente. También consideran que 4 horas/alumno por dirección del trabajo fin de máster es demasiado poco.

Actuaciones: Reuniones con el coordinador del máster y con uno de los vice-rectores responsable; este último explica que el criterio seguido ha sido el de capacidad y disponibilidad y que los integrantes de las áreas reclamantes

no tenían disponibilidad, cosa que niegan los reclamantes. En cuanto a la carga docente, manifiesta su disponibilidad a aumentar la carga si le demuestran que las necesidades reales de dedicación son mayores de 4 horas. En una posterior reunión con el coordinador se acuerda, con el visto bueno del vice-rector, resolver el tema mediante la firma de un escrito de compromiso de los profesores dispuestos a participar en el Practicum del nuevo curso.

116/03

Un estudiante dice sentirse "acosado, perseguido, violentado y vapuleado" por el servicio de seguridad de la UAL. Todo empezó por comer unas pastas en un catering dentro del campus, del que se le pidió que se fuera por ser algo privado. Al negarse a identificarse como estudiante de la UAL fue cuando las cosas se complicaron.

Actuaciones: reunión con los miembros del servicio de seguridad que participaron en los hechos, quienes negaron que su actuación fuese incorrecta. En una posterior reunión con el reclamante, abandonó la defensoría por estar en desacuerdo con la línea argumental del defensor.

119/03

El miembro del PDI que hizo la consulta 118/03 pone una queja formal por posible acoso por parte de un compañero.

Actuaciones: Reuniones con seis miembros del departamento quienes indican que no perciben nada que pueda ser catalogado de tal acoso, lo cual es puesto en conocimiento del interesado.

122/03

Varios estudiantes plantean que un determinado profesor no sigue unos criterios claros sobre los criterios de evaluación y que las calificaciones resultantes parecen arbitrarias.

Actuaciones: reunión con el profesor en cuestión quien explica sus criterios que, aunque algo complejos, quedan claros, si bien todo apunta a que ha faltado comunicación con los estudiantes. Acuerda con el defensor mantener una reunión con todos aquellos que tienen confusión para aclararles los criterios, así como colocar en lugar destacado de la webCT dichos criterios desde ya. Transmito los acuerdos a los interesados.

130/03

Seis estudiantes de un máster de enseñanzas propias que este año ha pasado a ser un postgrado y que ya lo habían cursado, consiguieron que les convalidaran numerosas asignaturas, aunque tenían que cursar tres disciplinas optativas y realizar un trabajo. El problema surge con una de las asignaturas optativas; los estudiantes interpretaron que no tenían que asistir a clase (el máster es semipresencial), y según indican, no se les ha informado de las pruebas a realizar; incluso indican que la guía docente fue colgada una vez terminado el período docente. Ahora se encuentran con las actas provisionales y con la calificación de *no presentado*. Piden que el defensor medie en la cuestión y que se les permita hacer el examen o las pruebas pertinentes.

Actuaciones: Reunión con la vicerrectora responsable de postgrado, quien promete interesarse y tratar de aclarar el tema; con el profesor de la asignatura problemática, quien aporta una detallada información y reconoce algún posible error en algunos aspectos de la WebCT, pero que siempre consideró que tenían que hacer unas pruebas y trabajos, y que el examen

fue convocado en tiempo y forma. Le recomiendo que comunique a los interesados lugar y fecha de una prueba escrita a realizar y si quiere pedirles un trabajo personal; no tiene ninguna intención de hacerlo.

El defensor informa a las partes y da por terminado el asunto, con la recomendación al profesor de que haga público lo antes posible los criterios que servirán para evaluar la disciplina en la convocatoria de septiembre, que trate de ser más cuidadoso con la información en tiempo y forma a los estudiantes, y que intente responder a todos los mensajes de sus estudiantes.

3. Otros

091/03

Un estudiante egresado solicita información sobre el abono por convalidaciones de asignaturas cursadas en otros centros. Se le suministra la información existente al respecto en la UAL, la que en efecto establece una cuota para tales convalidaciones.

135/03

Un estudiante de selectividad pide que se le haga una nueva corrección a su ejercicio. Se le responde que se confunde de lugar de presentación de su reclamación; hay otro conducto para las revisiones de selectividad.

ASUNTOS NULOS

1. Alumno que se queja a través del email. El defensor responde por la misma vía, que se pase o llame a la oficina, para concertar cita, pero no responde.

2. Delegado de un máster plantea una queja por email. El defensor responde por la misma vía, que se pase o llame a la oficina, para concertar cita. Responde que consultará con su grupo y decidirán. Posteriormente no dan más noticias.
3. Alumno que quiere poner una queja sobre un profesor. Hace la consulta el 12/3/10. Se la cita para el 15/03/10 y no se presenta. 18 y 19/03/10 se llama a su móvil y no contesta. 19/3/10 se le envía un correo electrónico y tampoco responde. 22/3/10 se da por nulo, al no haber respuesta alguna.
4. Estudiante externo que hace uso de la Universidad para preparar oposiciones (estudia en la biblioteca) y por tanto, al no pertenecer a la comunidad universitaria no se puede registrar su reclamación, pero si tomar nota de lo que está ocurriendo en los aparcamientos; le han robado el coche del aparcamiento; puestos en contacto con Gerencia confirman el hecho y han tomado medidas.

ASUNTOS ANÓNIMOS

- 2 de ellos (consultas) a los que se les responde, aunque no procede, y se les invita a pasar por la oficina, pero no lo hacen.
- Al tercer asunto se le responde que no procede atender casos anónimos y que acuda a la Defensoría, cosa que no hace.

IV. OTRAS ACTIVIDADES

1. Relaciones con otros defensores

Además del continuo intercambio de correos, consultas y experiencias

con otros defensores de las universidades españolas, en octubre de 2008 participé en la 11ª Reunión de Defensores universitarios que tuvo lugar en la Universidad de Oviedo.

Además, del 26 al 28 de marzo de 2009 tuvo lugar la reunión de defensores universitarios europeos en la Universidad de Hamburgo, 7th ENOHE Annual Conference Hamburg, "Lost in Transition? Defining the Role of Ombudsmen in the Developing *Bologna World*", patrocinado por the Ministry of Science and Education. En dicha reunión hubo una numerosa participación del colectivo de defensores de universidades españolas, por ser en este país donde tiene una estructura más extendida que en los países de su entorno. Participaron defensores de 15 países diferentes, mayoritariamente europeos, aunque también vinieron representantes de Estados Unidos y Australia. Las principales presentaciones realizadas en dicha reunión europea se encuentran en la página web del defensor, en donde pueden ser consultadas.

2. Otras relaciones institucionales

El Defensor del Pueblo Andaluz mantiene una estrecha relación con las diferentes universidades andaluzas. El Defensor del Pueblo Andaluz preparó un interesante documento sobre la Universidad y estudiantes con discapacidad, que pretende ser la base del debate político parlamentario correspondiente, que permita elaborar una legislación muy progresista al respecto. Ese documento recoge la documentación elaborada por los diferentes defensores universitarios, incluida la presentada por la UAL, y que se incluyó como anexo en la memoria del año pasado.

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 al UAL que permita a los integrantes de la Oficina del DPA asistir y colaborar con programas docentes de la UAL. Dicho convenio ya fue revisado, informado por la asesoría jurídica, y redactado en su forma definitiva, y está pendiente del acto institucional de la firma por los representantes legales de ambas instituciones.

3. El Consejo Asesor de Atención al Estudiante con Discapacidad

El vicerrector de Estudiantes tiene a bien convocar al defensor a las reuniones que dicho Consejo Asesor hace, habiendo sido la última el pasado 4 de Junio, y la primera a la que este defensor acudió.

4. Divulgación de la figura institucional del defensor

Aunque el Claustro fue informado en la presentación del año pasado, el día 2 de Octubre de 2008 el defensor se reunió con representantes estudiantiles en la sala de grados Elena Pezzi en una charla-debate muy escasamente concurrida. En este próximo curso vamos a insistir de nuevo, con la esperanza de obtener una mayor audiencia y participación estudiantil. Vamos a cambiar el modelo de convocatoria.

Asimismo, estamos terminando un hoja informativa que será ampliamente difundida entre los estudiantes y otros colectivos universitarios para conseguir una mayor familiarización con la figura y competencias del defensor.

V. PRESUPUESTO Y ESTADO DE LAS CUENTAS DEL DEFENSOR

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 dos encuentros con los defensores, el nacional de Zaragoza y el internacional de Viena. En este capítulo se incluye igualmente la cuota anual como socio de la Conferencia Española de Defensores Universitarios.

La edición de la memoria anual del defensor es el siguiente apartado de mayor gasto, aunque al haber utilizado el formato CD el coste ha sido muy inferior a la memoria del año pasado. Le sigue muy de lejos el material de oficina -que incluye algunos elementos funcionales adquiridos- para terminar con los gastos de telefonía y franqueo. Se obtiene un total de 4178,74, frente a los 6063,21 euros del año anterior.

Tabla 1.- Resumen de la distribución de los gastos a lo largo del año

Concepto	Cantidad
Material oficina	364,89 €
Cuota CEDU y reuniones Zaragoza y Viena	2.625,72 €
Telefonía y franqueo	285,07 €
Edición de la Memoria anual	903,06 €
Total	4178,74