

MEMORIA DE ACTIVIDADES HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2007

Este informe se elabora para dar cumplimiento a los Estatutos de la Universidad de Oviedo y que el Reglamento del Defensor Universitario desarrolla, pero aunque así no lo exigiera la normativa vigente, creo que es mi obligación dar a conocer en que y para que emplea su tiempo el Defensor Universitario.

Aunque ya informé al Claustro de la actuación del Defensor entre Junio y Diciembre del 2006, el tiempo de actividad real del defensor era tan corto y la actividad tan mínima que el informe de actividad se desgranaba en unas pocas líneas. Ha transcurrido un año completo y ahora hay casos y pequeñas historias acerca de las cuales conviene que tenga conocimiento la comunidad universitaria. Esta memoria, cuya síntesis presenté ante el Claustro que me eligió como Defensor Universitario, pretende informar con más detalle, dejando constancia de las tareas que se realizan desde la oficina del Defensor Universitario.

Desde mi elección por el claustro me he fijado como objetivo hacer de la Oficina del Defensor un lugar abierto y fácilmente accesible a todos, donde se puedan presentar reclamaciones o exponer sus problemas aquellos que tengan necesidad de hacerlo, procurando generar confianza en quien a nosotros acuda en demanda de consejo o ayuda.

La idea que late tras la creación de la figura del Defensor es la de incitar a mejorar la Universidad. La Oficina del Defensor Universitario es un observatorio amplio, donde llegan las críticas al sistema y desde donde se pretende contribuir, solamente mediante el consejo, a que la convivencia en la Universidad de Oviedo y, como consecuencia, la calidad de la misma mejore de año en año, procurando siempre que los cambios, mejoras o rectificaciones se hagan respetando al máximo a las personas que a él acuden y a aquellos a quien se dirigen las quejas.

En la Oficina del Defensor se recibe a todo el mundo, aunque existe un procedimiento recomendado en la página web para dirigirse al defensor, a nadie se le niega audiencia o se rechaza un escrito por no exponerlo a través del procedimiento. La Oficina del Defensor ha suscrito el código de buenas prácticas para la protección de datos en aras de preservar al máximo la confidencialidad de nuestras actuaciones y que nadie se sienta expuesto a posible represalias o venganzas por exponer aquellas quejas que el reclamante considera que constituyen un trato injusto hacia su persona o hacia sus derechos.

Los defensores de las universidades estamos generando un **Código de buena práctica administrativa de la institución del Defensor Universitario en su relación con la Comunidad Universitaria**. La implantación de este código es un deseo de todos los defensores de las universidades españolas, contiene los principios generales de buena conducta que deberán seguir todas las personas al servicio de la institución, así como el procedimiento para informar sobre las funciones que realiza y los servicios que presta. Sería deseable que este código u otro análogo, fuera hecho suyo por la Universidad de Oviedo.

En esta memoria se resume toda la actividad realizada desde que se creó la oficina del defensor, que realmente no empezó a funcionar hasta el comienzo del año 2007; aunque en esta memoria se incluyen los casos que fueron atendidos en el 2006 y de los cuales ya se dio cuenta en el primer informe al claustro, no se pretende con ello engordar su contenido sino dejar reflejo impreso de las actividades de la oficina.

Dividimos la memoria en una parte general donde damos cuenta de todas las consultas atendidas (Anexo I) y su distribución por meses desde junio de 2006 a diciembre del 2007 (Fig. 1).

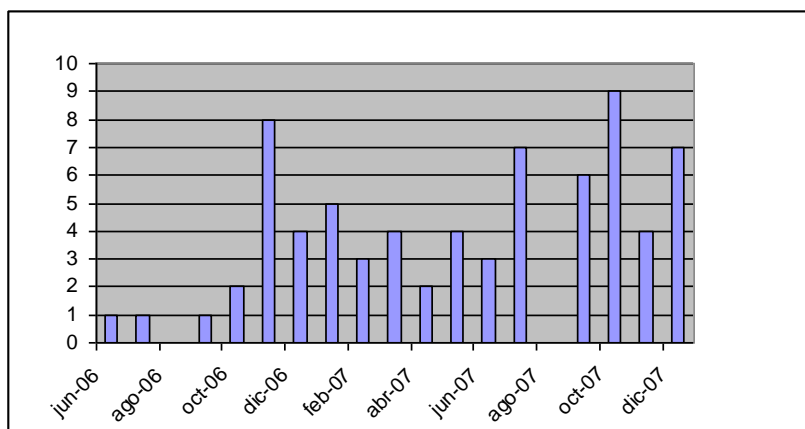


Fig. 1.- Consultas atendidas distribuidas por meses

Otra parte más específica en que se desglosan los accesos a la Oficina según la procedencia de las reclamaciones, sean de estudiantes, personal de administración y servicios o personal docente e investigador (Fig. 2), así como del tipo de las actuaciones (Fig. 3) o por el tipo de problemas que plantean ya sean problemas académicos, económicos, administrativos, laborales o de recursos humanos (Fig. 4).

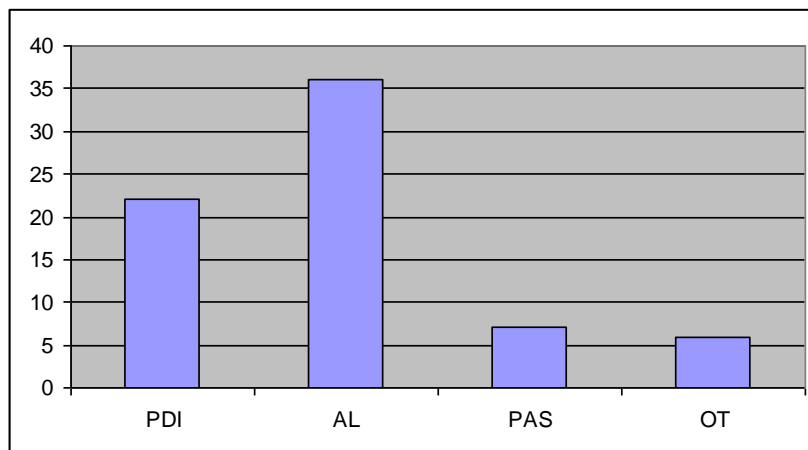


Fig. 2.- Accesos a la Oficina del Defensor según estamentos.

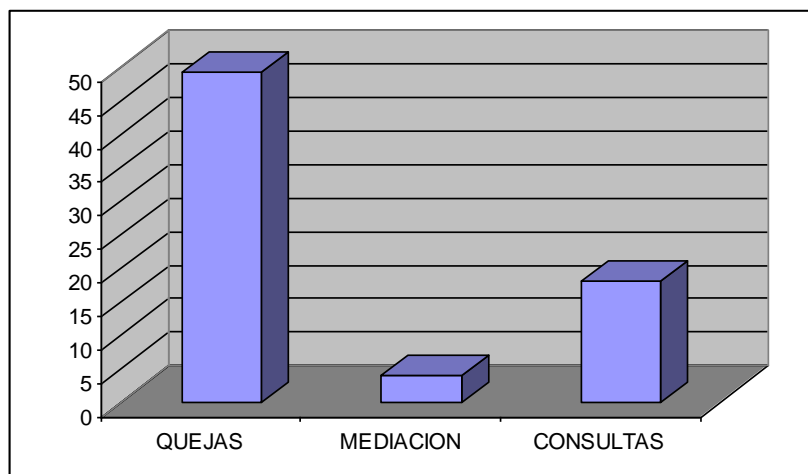


Fig. 3.- Clasificación por el tipo de actuaciones

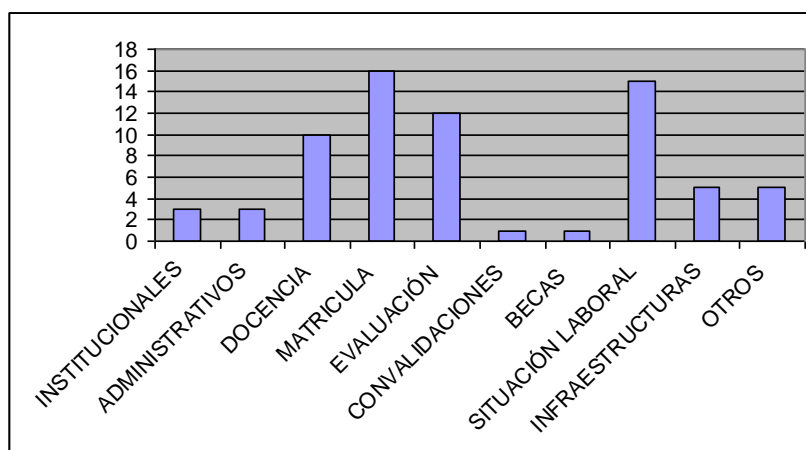


Fig. 4.- Clasificación por el tipo de problemas que plantean

Finalmente se incluyen una serie de recomendaciones y sugerencias surgidas al hilo de las actuaciones del Defensor o asuntos que el defensor considera que pueden ser objeto de mejora para atención de la Comunidad Universitaria.

En los seis primeros meses de funcionamiento de la oficina del Defensor en el año 2006 se recibieron solamente 17 quejas o consultas, y este número llegó a 54 en 2007. Del conjunto de reclamaciones en todo el período, la mayoría, corresponden a temas relacionados con los alumnos (36), seguidas de las presentadas por el PDI (22). Los picos en las reclamaciones corresponden, como era de esperar, a los períodos de revisión de las calificaciones, tanto de las convocatorias normales como de las extraordinarias y fundamentalmente en relación con el aprobado por compensación.

Las actuaciones del Defensor han sido mayoritariamente para atender quejas, que en gran parte se resolvieron satisfactoriamente a favor del reclamante, no podemos decir lo mismo de las mediaciones, donde las pocas solicitudes que ha habido se pueden clasificar como de resolución imposible. La mayoría de las consultas llegaban al Defensor por no saber a quien dirigirse y se atendieron remitiendo al consultante hacia el servicio que debía y podía resolver el problema o duda que planteaban.

Muchas son las consultas que se han hecho a través del teléfono, algunas fraguaron en quejas o consultas escritas, otras, la mayoría se atendieron directamente sin que dieran lugar a ninguna actuación posterior.

Por último, hay que hacer constar que la puerta del Defensor está abierta para todos los universitarios y aunque no hayan sido muchas las personas que a nosotros acudieron personalmente, confío en que no se hayan sentido defraudados del trato recibido.

Aconsejamos el uso de la página web del Defensor Universitario, y esta es la razón por la que se puede acceder a ella desde la página de la Universidad bien sea directamente o desde Órganos de Gobierno, sin embargo, seguiremos atendiendo todas las consultas o quejas que lleguen a la Oficina del Defensor cualquiera que sea el medio utilizado.

Páginas WEB de Centros y Departamentos

Muchos de los problemas que llegan al Defensor Universitario, denotan falta de información. Se supone que las páginas web Oficiales de Centros y Departamentos constituyen un medio de acercar la información no solo al conjunto de los universitarios, sino a la sociedad en general, por tanto, se espera que los datos que en ellas se facilitan sean actuales y de interés. Sin embargo esto no siempre sucede y al lado de páginas magníficas en cuanto a estructura e información, las hay que no han movido una sola coma desde el día que fueron creadas.

Los **Centros** deberían hacer un esfuerzo para cuidar la información que facilitan a través de sus páginas web. Fundamentalmente estas páginas deben estar diseñadas para facilitar información útil para los alumnos, procurando que sea de la máxima calidad. Algunos centros facilitan información o acceso a la normativa y legislación aplicable a los estudiantes, sería deseable que se hiciera extensivo a todas las páginas web.

En general los centros dan buena información en sus páginas, quizás se deberían destacar más las direcciones y teléfonos de contacto al abrir la página principal ya que, a veces, aparecen ocultas bajo epígrafes poco indicativos de su contenido.

Hay alguna página que al abrirla indica problemas del certificado de seguridad, bien sea en la página principal o en alguno de los apartados.

Los Directores deberían hacer un repaso de las páginas de sus centros y tratar de mejorarlas en lo que sea posible.

Aunque no sean los **Departamentos** los que más consultan generan, sin embargo sería bueno que se esmeraran sus directores en velar por que la información sea actual y de interés.

Actualizaciones.- A veces se actualiza la “portada” de la página pero no los contenidos y viceversa, esto sucede especialmente en relación con la investigación. En tres departamentos consta que han realizado actualización de la página tres en 2007, uno en 2006, uno en 2005 y otro en 2004 en el resto no hay posibilidad de saber si se han tocado desde su creación. Hay que señalar que existen 6 departamentos que no disponen de página web.

Existen Novedades que lo son desde 2004.

Contacto.- Bien en general, aunque hay que tratar de que la información sea más completa facilitando no solamente la dirección de correo electrónico, sino también los números de teléfono de todo el personal adscrito al Departamento. No olvidemos que somos funcionarios públicos y el teléfono es el del puesto de trabajo no el particular.

Directorio.- Por no actualizar la página, aparecen nombres de personas fallecidas, jubilados o de post-eméritos. Deberían encuadrarse correctamente los profesores eméritos.

Investigación.- En general, aparecen los grupos, cuando existen, con sus líneas de trabajo. Falla la actualización de las publicaciones, la mayoría se paran en la fecha de confección de la página web. Hay un departamento puntero en investigación que se ha olvidado de que existe tal cosa desde la creación de la página. Una solución, que ya aplican tres departamentos, sería remitir mediante un enlace a la Memoria de Investigación de la Universidad.

Las publicaciones más destacadas conviene también mantenerlas al día y sería recomendable que se ordenaran en orden cronológico descendente, con lo que las últimas aparecerían en primer lugar.

Observaciones.- Hay diferencias en el interés de las áreas de un mismo departamento por mantener la información actualizada e incluso por dar algún tipo de información. Debería haber un seguimiento por parte de los directores para que la información que se facilita a los visitantes de la página sea homogénea.

Con este repaso a las páginas web de Centros y departamentos se pretende contribuir a mejorar el “factor de impacto web” elaborado por CINDOC, en que la Universidad de Oviedo está bastante bien colocada, ocupando el puesto 18 entre las 74 universidades españolas y el 450 entre las 4000 universidades de todo el mundo, pero siempre se puede mejorar.

Investigación:

Son lugar común las protestas de los investigadores en relación con el pago de facturas y, en general, con la gestión de los fondos procedentes de la financiación de proyectos. El problema existe y la solución, supongo que tendrá que existir. Esta situación no es nueva en la Universidad de Oviedo, pero ya va siendo hora de que se busquen soluciones que faciliten la tarea de los investigadores y que la compra de un equipo o producto, o el pago de un servicio no sigan siendo una prueba de obstáculos solamente superables con la estampación de infinidad de firmas (algunas con efecto multiplicador en papel policalco).

Docencia

Atención a la docencia.- Se repite sistemáticamente en algunas enseñanzas que comienza el curso sin profesores para atender toda la docencia, este es un hecho que no puede repetirse año tras año. Hay que arbitrar los procedimientos necesarios para que el primer día de comienzo de las clases todas las actividades cuenten con un profesor.

Evaluación de los alumnos.- Las quejas relativas a los criterios de evaluación son las más frecuentes; en algunos casos el proceso de evaluación no se explicita en la guía docente, en otros casos se trata de una interpretación muy libre o desconocimiento absoluto del contenido de la guía por parte de quienes tendrían obligación de consultarla.

Asistencia a clases.-En algunas asignaturas la asistencia a las lecciones magistrales o a las clases prácticas o la realización de otros ejercicios es valorada junto con la evaluación de una prueba final. Hay alumnos que por sus circunstancias personales no pueden asistir a las lecciones magistrales o a las prácticas y se quejan de que se les cierra la posibilidad de aspirar a alcanzar la puntuación máxima. Siendo la de Oviedo una Universidad presencial, debería arbitrase soluciones para que puedan compatibilizar una jornada de trabajo con sus estudios.

Coincidencia de exámenes.- La gran proliferación de asignaturas y el hecho de que muchos alumnos se puedan examinar de asignaturas de diferentes cursos, se produce con frecuencia la coincidencia en día y hora de dos exámenes. Esto conlleva que uno de ellos deberá aplazarse, si esta situación se produce con varios alumnos y en diversas asignaturas a veces es complicado encontrar un lugar y hora adecuados para realizar los exámenes. Sería conveniente que se fijara por parte de los centros un día, al final del período de exámenes, para que se realizaran las pruebas de todas las asignaturas coincidentes salvaguardando que los alumnos que se presenten a esa asignatura tendrían que haberse presentado a la asignatura responsable del desplazamiento de la fecha.

Reglamento de reclamación de calificaciones.- Existen discrepancias entre este reglamento y el artículo 127.3 de los Estatutos, hemos presentado ante Secretaría General un borrador de Reglamento, tratando de subsanar esta anomalía.

Instalaciones

En algún centro alojado en edificio de antigua construcción, se plantean problemas en la distribución de los servicios que fueron diseñados cuando la mayoría de estudiantes eran varones; habría que hacer una redistribución de espacios pensando en las necesidades higiénicas de las mujeres. En concreto esto se produce en la Facultad de Ciencias.

Actividad del Defensor

Visitas a los Centros.- Se han visitado casi todos los centros de la Universidad, los que no hemos visitado es porque no nos han invitado. La idea era aprovechar que se convocaba Junta de Gobierno de los centros, en que se encuentran representados todos los estamentos. El problema de estas visitas es que los directores, en muchos casos, tienen que hacer grandes esfuerzos para alcanzar el número mínimo de asistentes constitutivos de quórum en segunda convocatoria; caso hubo en que la junta hubo de suspenderse porque los representantes de los alumnos, que estaban todos presentes, se negaron a que se celebrara una junta por falta de profesores para alcanzar el quórum. En general, la idea de contactar con todos los estamentos no fue todo lo eficaz que quisiéramos y este curso vamos a procurar concertar entrevistas con los representantes de alumnos de todos los centros. Ya saben que el Defensor existe, pero tienen que saber que es una institución próxima, accesible y dispuesta a ayudarles en la resolución de sus problemas universitarios.

Reuniones.- Es costumbre de la CEDU que al ser elegido un nuevo Defensor, a modo de presentación, se le invita a la primera reunión de la Comisión de Gobierno y así asistí a la Reunión de la Comisión celebrada en Julio de 2006 en Alicante.

Asistencia a la X Reunión de Defensores en Alicante-Elche en Octubre de 2006, donde fui elegido para formar parte de la Comisión de Gobierno.

Asistencia a la XI Reunión de Defensores en la Universidad Politécnica de Madrid en Octubre de 2007

ANEXO I

Estadística

PDI- Profesores

AL- Alumnos

PAS- Personal de Administración y Servicios

OT- Otros

Q- Queja

M- Mediación

C- Consulta

	Colec- tivo	Recla- mación	Asunto	Nº de Registro
1	PDI	Q	Escudo Universidad	01/06 32/07 02/06 42/07 03/06 5507
2	AL	Q	Gratuidad matricula en la Universidad por M.H en Bachiller	04/06
3	AL	Q	M.H. en acta definitiva en la asignatura según calificación en acta provisional	08/06
4	AL	Q	Traslado de matrícula a la UNED (Ingreso en la Universidad prueba mayores de 25)	09/06
5	PDI	Q	Sexenios de Investigación	10/06
6	AL	Q	Parada transporte urbano en la Laboral	13/06
7	PAS	Q	Adjudicación plaza de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales	15/06
8	PDI	Q	Reparto de docencia en área de Didáctica de las Ciencias Sociales	17/06
9	PAS	Q	Discriminación en el puesto de trabajo (distribución de funciones y trato incorrecto)	18/06
10	AL	Q	Adaptaciones de Planes de Estudios (Ingeniería Industrial)	19/06
11	AL	Q	Falta de material necesario (libro) para preparación de examen (ICE)	21/06
12	PDI	Q	Adjudicación plaza de profesor de “Cursos de lengua y cultura española para extranjeros”	22/06
13	AL	Q	Convalidación de asignaturas cursadas en la U. de Zaragoza	23/06

	Colec- tivo	T.Recla- mación	Asunto	N.Registro	E-Mail
14	PDI	M	Impago complemento autonómico de Investigación por error administrativo	24/06	
15	PAS	Q	Reasignación puesto de trabajo en RPT (Laboral)	25/06	
16	PDI	Q	Exclusión de motivos religiosos en tarjetas navideñas (Universidad)	26/06	
17	PDI	Q	Traslado de la Escuela Jovellanos		05/06
18	OT	C	“Historia de la Medicina” como plaza vinculada	01/07	
19	AL	Q	Proceso de elección Secretaria de Asamblea de Centro (F. de Derecho)	02/07	
20	PDI	Q	Actuación del Dtor. de E.U de Ingeniera Técnica Minera y Topográfica	05/07 13/07 06/07 14/07 07/07 34/07	
21	OT	Q	Comisión de Doctorado concesión Premios de Doctorado 2004-2005	08/07	
22	PAS	Q	Concesión de Horas sindicales, puentes y vacaciones	15/07	
23	PAS	Q	Baremo aplicado en fase de concurso relativa a la valoración del “trabajo desarrollado” (oposiciones escala Auxiliar administrativo)	16/07 18/07 23/07	
24	AL	Q	Aprobado por compensación		07/07
25	AL	Q	Calificación numérica en examen		08/07
26	AL	Q	Petición de matrícula en horario de tarde		09/07

	Colectivo	T.Reclamación	Asunto	N° de Registro	E-Mail
27	AL	Q	Negación de asistencia como "oyente" a curso de Extensión Universitaria		10/07
28	AL	Q	Examen por tribunal al no poder realizarlo en horario marcado (Personal del la Admón.-No solicitó permiso oficial para examen)		11/07
29	AL	C	Cambio de criterio evaluación en Master		12/07
30	OT	C	Tipo de Título por estudios en la Escuela Internacional de Protocolo		13/07
31	AL	C	Pago de tasas por solicitud de convalidación (Ingeniería Técnica Industrial, Esp. Mecánica Construcción)		14/07
32	PAS	Q	Procedimiento convocatoria representante del PAS laboral en Consejo de Departamento	17/07 19/07	
33	AL	Q	Pago de tasa administrativa por nota media en expediente académico		15/07
34	AL	C	Comunicación R. de Alzada ante el Rector sobre evaluación por compensación		16/07
35	OT	Q	Retraso en dirección de Tesis Doctoral de Filología Española	21/07 30/07 31/07	20/07

	Colectivo	T.Reclamación	Asunto	Nº de Registro	E-Mail
36	AL	C	Devolución de tasas de matrícula por enfermedad	22/07	17/07 18/07 22/07 24/07 30/07
37	AL	Q	Queja funcionamiento del Servicio de reparto de correo interno	33/07	19/07
38	AL	C	Queja calificación de asignatura "Derecho Público de las Relaciones Laborales"		21/07 33/07 58/07
39	PDI	Q	Reclamación de haberes por profesor jubilado a la Universidad	35/07	
40	PDI	Q	Reclamación sobre trienios y antigüedad		23/07
41	AL	Q	Queja calificación asignatura de Derecho Procesal de E. U. de Relaciones Laborales de Oviedo		25/07
42	PDI	M	Solicitud de mediación de Profesor con el Director de la EUIT de Mieres	36/07 39/07	
43	OT	Q	Comunicación de Recurso de Alzada impugnando preguntas examen de auxiliares de servicios	37/07	
44	PAS	Q	Petición de reunión del Tribunal del examen de auxiliares de servicios y retraso del concurso de traslado de los laborales	40/07	

	Colectivo	T.Reclamación	Asunto	Nº de Registro	E-Mail
45	OT	Q	Acceso a la Facultad de Medicina		26/07 28/07 29/07
46	AL	Q	Reclamación contra calificación de prácticas asignatura de Fundamentos de Computadores de la EUITI de Oviedo	41/07	35/07 36/07 38/07 41/07 44/07
47	AL	Q	Imposibilidad de matricula en cursos superiores de Ingeniería de Telecomunicaciones		32/07
48	AL	C	Convocatoria de "gracia" última asignatura de Magisterio		34/07
49	AL	Q	Orden temporal de asignaturas Ing. Sup. De Telecomunicaciones		37/07
50	AL	Q	Reclamación listas de admitidos de la Facultad de Medicina	43/07 49/07 61/07	
51	AL	C	Revisión listado PAU de acceso a Facultad de Medicina	44/07 49/07 61/07	
52	AL	C	Suspensio de una asignatura por no presentado		39/07 42/07 46/07 48/07 56/07
53	AL	M	Revisión pública de un exámen	45/07	

	Colectivo	T.Reclamación	Asunto	Nº de Registro	EMail
54	AL	Q	Suspenseo última asignatura de la carrera	57/07 64/07	40/07 49/07 50/07
55	AL	Q	Mal funcionamiento del transporte universitario		43/07 47/07
56	PDI	Q	Petición de reclamación de alumno ante la Oficina del Defensor	50/07 57/07 64/07	
57	PDI	M	Solicitud de asistencia del Defensor a Junta de Escuela	51/07	
58	PDI	Q	Insultos a un profesor en foro público de la E.U. de Informática		51/07 55/07 59/07 69/07
59	AL	Q	Imposibilidad de optar a examen de diciembre de optativa	54/07 59/07	
60	AL	Q	Imposibilidad de matricula en curso extinto de Historia del Arte (Plan 95)	60/07 62/07	53/07 62/07
61	AL	Q	Mal funcionamiento del transporte universitario del Campus de Gijón		57/07 60/07 61/07
62	PDI	Q	Imposibilidad del cobro de dietas por desplazamiento	58/07 65/07	
63	PDI	C	Informes del profesor para el Aprobado por Compensación		63/07 64/07

	Colectivo	T.Reclamación	Asunto	Nº de Registro	EMail
64	AL	C	Admisión en una especialidad de la EUITI de Gijón	63/07 72/07	74/07
65	AL	C	Obtención de certificado de 1º Farmacia y 2º ciclo de Bioquímica a la espera de convalidación de créditos de libre configuración		65/07
66	PDI	C	Sustitución de asignaturas de peritos (primer ciclo) por una troncal de 2º ciclo		66/07 80/07
67	PDI	Q	Limitación en las normas para la concesión de Ayudas al Estudio del 2007	66/07	
68	PDI	C	Solicitud de amparo ante agresión física de un supuesto alumno		67/07
69	PDI	C	Solicitud de supervisión de la actividad administrativa de la Dirección de una Escuela Universitaria	68/07	
70	PDI	C	Pago de media dieta por desplazamiento a otro Campus	71/07	
71	PDI	C	Propuesta de doctor honoris causa	73/07	