

INFORME DIRIGIDO AL RECTOR DE LA UJA SOBRE EL COMIENZO DEL CURSO ACADÉMICO 2010/2011

Estando concluyendo el proceso de matrícula del curso 2010/2011 y ante las diversas consultas y quejas presentadas en esta Oficina del Defensor Universitario sobre los temas relacionados con la matriculación e inicio de Curso, quisiera informarle sobre esta situación con el objetivo de su estudio y, en su caso, plantear actuaciones, para evitar su reproducción en próximos cursos académicos.

En primer lugar, le informo que todas las solicitudes presentadas han sido estudiadas y contestadas y, de las quejas recibidas sobre el proceso de matrícula ha tenido conocimiento el Sr. Jefe de Servicio de Gestión Académica, habiendo buscado, en todos los casos, la mejor solución en beneficio de las personas afectadas, en función de la normativa.

También, le comunico que muchas de las quejas presentadas no han sido aceptadas por esta Defensoría, por considerar que son producto de un supuesto mal funcionamiento de un Servicio, pero no determinadas por una *resolución* considerada “no procedente” por los miembros de la Comunidad Universitaria.

Ante esa situación, las solicitudes han sido consideradas como consultas, se les ha informado en la línea solicitada para resolver su situación y se les ha indicado que si deseaban poner una queja, lo hiciera según el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la UJA.

También hay que informar de la situación de estrés vivida por el Personal de Administración y Servicios ante las “colas” y masificación del entorno de la Secretaría Única, sufrida durante este periodo que afecta al correcto desarrollo de sus funciones. No obstante, indicar que, directamente, no se ha recibido ninguna solicitud de actuación ante el Defensor Universitario.

Al mismo tiempo, ante la gran cantidad de personas que supuestamente tenían que solucionar sus problemas consultando personalmente en la Secretaría, se ha producido gran número de días, la situación que para las 9,00 horas de la mañana ya no había números para ese día poder realizar las gestiones oportunas. Lo cual determinaba unos desplazamientos al Campus infructuosos, con la consiguiente pérdida de tiempo y gastos.

Considero que se debería establecer alguna medida que permita solucionar esta situación. En un momento determinado se estableció horario complementario de tarde, que ha sido positivo. Ignoro si es posible, pero también se podría establecer un sistema de petición de turno, on-line.

Entrando en el análisis de las solicitudes presentadas podemos agruparlas de la siguiente forma:

Problemas de comunicación

Los cauces de comunicación han sido supuestamente poco ágiles y las personas se quejaban de recibir información contradictoria sobre un mismo tema según las fuentes de información (por ejemplo: ¿hay convocatoria de diciembre para pasar de ciclo?, plazos para hacer la matrícula. Para acabar ciclo, se tiene que matricular solo de las asignaturas pendientes para cumplir el filtro establecido para pasar al 2º Ciclo o, se puede matricular de asignaturas de 2º ciclo sin tener en consideración el filtro...). Esta situación con la información se ha producido tanto en grados y títulos LRU, como en postgrados.

La eliminación del teléfono, como sistema de consulta ha llevado a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla, siendo un motivo más de colapso de las mismas.

Sobre el sistema on-line, nos indicaban que no todo el mundo tenía ordenador disponible y también que, al no recibir una respuesta rápida, les llevaba a tener que poner varios email hasta recibir respuesta. A este Defensor el sistema on-line, le parece muy útil, pues también la persona que contacta recibe una información por escrito que evita se interprete erróneamente una respuesta. Pero las personas se “estresan” al no recibir una respuesta, para ellas, rápida.

Problemas con la Automatrícula.

Hay un tema que ha llevado a algunos alumnos a tener que utilizar la secretaría presencial para solucionar un problema concreto: solicitar beca MEC y tener que matricularse de pocos créditos para acabar la titulación. Quizás un sistema de ayuda podría solucionar estos casos y permitir la matrícula on-line.

Algunas veces, las personas venían a la Secretaría a recoger un impreso para realizar una solicitud concreta. Hemos recibido varios estudiantes con esta situación.

Por poner un ejemplo muy reciente, un alumno que está de Erasmus, nos solicitaba un impreso para solicitar examinarse en la convocatoria de diciembre. Nos indicaba no encontrar en la WEB de la UJA el impreso (que sí está) y había realizado diferentes peticiones por email a la secretaría y no recibía respuesta, ni se le enviaba.

Probablemente la WEB de la UJA, al ser nueva y estar estructurada de forma diferente, lleva a ciertas personas a tener dificultades para encontrar lo que necesitan. Probablemente habría que estudiar cómo se navega actualmente por la WEB, ¿Se ha facilitado la navegación?.

Problemas Relacionados con la Docencia y la Gestión Académica.

Se ha observado que los plazos de preinscripción para segundos ciclos terminaban antes que el periodo de entrega de actas. Esta situación ha determinado la queja de muchos

alumnos que no podían realizar la preinscripción por faltarle las calificaciones de algunas asignaturas.

También se ha observado que algunos alumnos que conocían sus calificaciones y se supone que los profesores habían entregado las actas, se quejaban que sus calificaciones no habían sido incluidas en sus expedientes, lo que dificultan poder realizar, en su caso, la presentación del trabajo fin de carrera, matricularse del Prácticum de su titulación o poder realizar la preinscripción en segundos ciclos y postgrados.

Esta situación se ha producido también con alumnos de Erasmus y SICUE-SENECA que supuestamente habían enviado las calificaciones las universidades de Destino, pero no estaban en sus expedientes o, bien desde junio, aún no se habían recibido, lo que dificultaba poder realizar la matrícula o poder defender el Proyecto Fin de Carrera.

Por otro lado, se ha presentado situaciones que, acabando su titulación, habían solicitado, en fechas más recientes, *el reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia* y no se había resuelto la solicitud, no permitiendo solicitar máster y preinscripción a segundos ciclos al no tener el título. Esta situación se puede solucionar informando a los alumnos de la necesidad de hacerlo durante la titulación y estableciendo un plazo de solicitud y resolución por los Decanatos.

En cuanto a la *adaptación de los alumnos LRU a los Grados*, se han presentado, entre otras, las siguientes solicitudes:

Muchos se han quejado de falta de información sobre el procedimiento y plazos para la adaptación de los planes LRU a los Grados. No conocían que se había abierto un plazo durante junio y julio para solicitar su adaptación. Tampoco conocían la posibilidad de cambiarse a los Grados a través de la preinscripción. Quizás habría que realizar campañas de información a los alumnos para que puedan tomar sus decisiones con toda la información.

También indicamos que se han producido ciertas situaciones de inseguridad, al no publicarse las resoluciones de los Decanatos, en cuanto a las solicitudes de adaptación solicitadas, en el tiempo indicado, pues los alumnos no sabían si se tenían que matricular y de qué lo tendría que hacer. Esta situación somos conscientes que se ha solucionado con un plazo extraordinario de matrícula, pero hasta el momento que se tomó la decisión, los alumnos no sabían qué hacer. Quizás dentro de este contexto habrá que plantearse y buscar soluciones que sean conocidas por los alumnos con mayor antelación teniendo en consideración la situación del número de alumnos por grupo y titulación y los alumnos que desean adaptarse, entre otros.

Por último deseo referirme a la *composición de los grupos de alumnos en función del número establecido*.

Partiendo que la normativa de matrícula establecía que los grupos se formaban teniendo en cuenta la letra de NIF, se realizó la adscripción de los alumnos a Grupo.

Comenzado el Curso, a 30 de octubre y, teniendo en consideración la descompensación de los Grupos de teoría de algunos Grados, se ha tomado la medida, en esos grado, de pasar al grupo de “tarde” a varios alumnos de algunas titulaciones del Campus.

Para realizar esos cambios de Grupo, se ha tomado como criterio, según me informan, *cuándo* realizó la matrícula, lo cual nos lleva a la situación que se ha utilizado un criterio temporal, no contemplado en la normativa.

Es cierto, que estamos en un cambio muy profundo de la Universidad española y que todo cambio lleva consigo realizar ajustes, pero ¿no se podía haber dejado los grupos de teoría como estaban? y haber distribuido, para las actividades prácticas, los alumnos en grupos pequeños más homogéneos en número.

No olvidemos, en la actualidad, lo siguiente:

- Los alumnos y profesores llevaban más de un mes de actividad académica en todas las materias y avanzando en sus procesos de enseñanza- aprendizaje y *“adaptación”* al nuevo contexto (universitario) que es una de las variables que más acusan los alumnos al ingresar a la Universidad. Han realizado actividades, se las han evaluado. Sin olvidar que al cambiar de grupo se encuentran mayoritariamente, con profesores distintos.
- No han tenido la oportunidad de solicitar el cambio de Grupo. Pues estaban en el grupo que deseaban.

Esta situación ha sido objeto de consulta por bastantes alumnos y se lo están manifestando a los Órganos de la Facultad, pero me preocupa más, cuando te encuentras con casos específicos (puede haber más, pero no han contactado con la Oficina del Defensor), como el planteado por una alumna que ante esta situación, se plantea solicitar la devolución de su matrícula por la supuesta imposibilidad de poder asistir a clase por la tarde. Ha presentado un escrito sobre su situación ante su Decano, pero se le indica: ¡imposible!.

Me consta que el Sr. Decano, le ofrece la posibilidad de realizar una matrícula parcial y este Defensor, le aconseja que lo haga, si no hay otra posibilidad, pues de renunciar a su matrícula, esta persona que ha accedido por el cupo “de mayores de 25 años”, no tiene garantizada la preinscripción para el próximo curso, como no la tiene garantizada ningún alumno que desee realizar la preinscripción el próximo curso.

Sin embargo, hasta día 30 de octubre, esta alumna estaba viniendo a clase con normalidad (se matriculó porque su grupo era de mañana) y después de más de un mes, se ve en la situación probable de tener que abandonar sus estudios, por una situación ajena sobrevenida.

Reglamento de Régimen académico y de Evaluación de alumnos.

Estamos comenzando una nueva etapa en la Universidad con la implantación de los Grados, pero, al mismo tiempo, se están extinguiendo los planes de estudios LRU, por ello, reiteramos la necesidad de adaptar este Reglamento, al menos por urgencia, a estas dos situaciones nuevas: Grados y criterios y sistemas de evaluación para la convocatorias de exámenes de asignaturas sin docencia presencial.

Esperando que este informe sea considerado, como una visión desde las solicitudes presentadas ante esta Oficina del Defensor Universitario, permita ser analizados por los Órganos de Gobierno, y en su caso, se tomen las medidas que se consideren oportunas para avanzar en los niveles de calidad que todos deseamos.

Finalmente, le reiteramos nuestra disposición para colaborar en lo que considere oportuno y le rogamos que, por quién corresponda, se nos informe sobre estos temas y, en su caso, las medidas tomadas en relación a los mismos.

Noviembre de 2010.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario UJA