



**INFORME DE LA OFICINA DEL DEFENSOR
DEL UNIVERSITARIO
AL CLAUSTRO DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE MADRID.**

Abril 2004

Presentado por la Defensora del Universitario Pilar Gómez Ramos

La presentación del informe anual al Claustro pretende explicar a toda la Comunidad Universitaria cómo se ha gestionado la responsabilidad que supone recibir las quejas, tratar de hallar algunas soluciones y convencer a quien puede resolver dichos problemas para que lo haga con efectividad. El Claustro, como representación de los distintos sectores de la Universidad, elige al Defensor o Defensora y debe conocer los problemas que se han planteado a lo largo del año y las soluciones propuestas, que en los casos de problemas generales quedan plasmadas en recomendaciones que aparecen al final del presente informe. En algunos casos concretos se han elaborado informes detallados para los interesados, que también se han enviado a las instancias correspondientes y en todos los casos se han entregado al Rector.

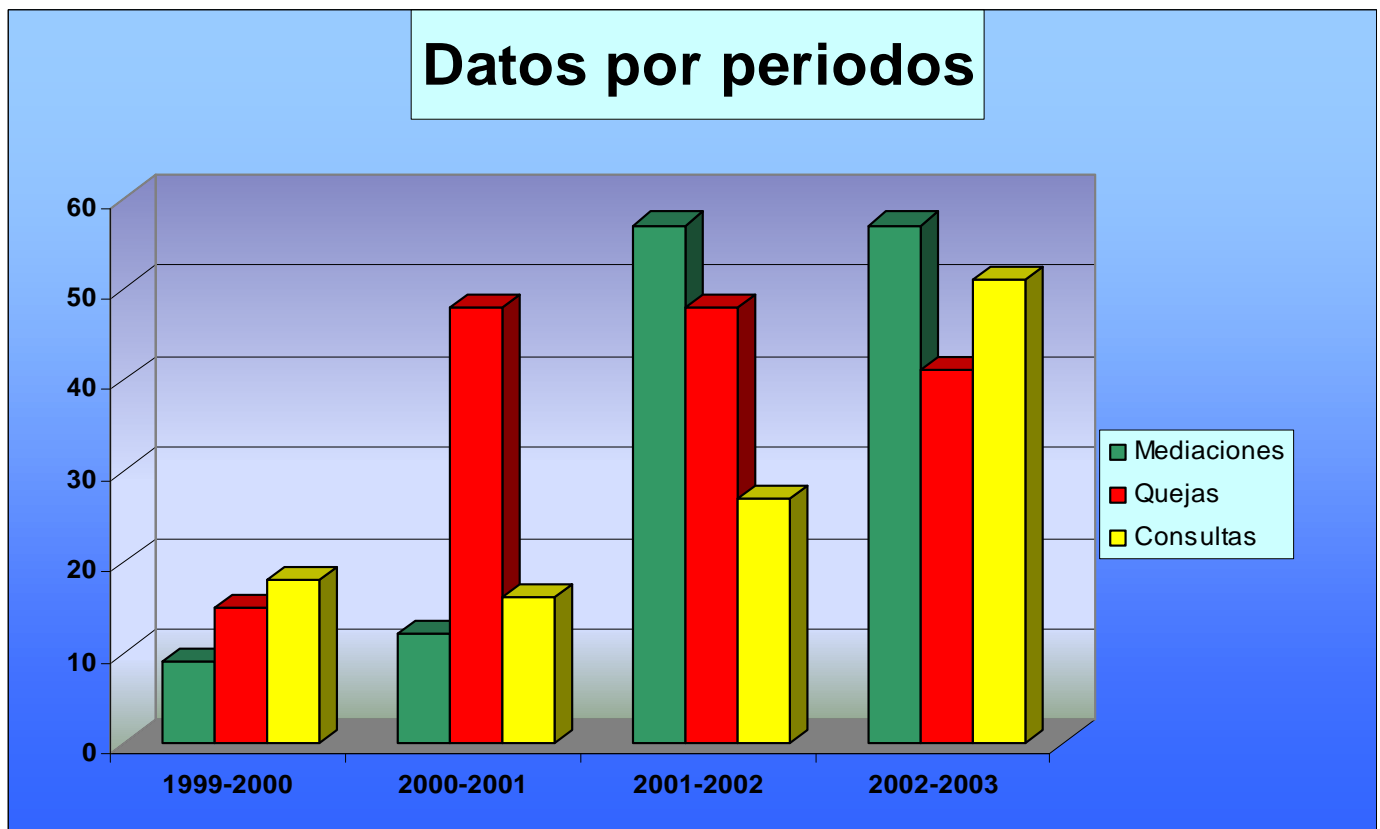
Actuaciones a instancia de parte

En el presente informe se resumen y analizan los casos que se iniciaron entre el 1 de abril del 2003 y el 31 de marzo del 2004. También se analizan los casos que en el anterior informe no habían finalizado y por tanto figuraban como en curso. Durante todo este periodo los Vicedefensores han sido Magdalena Mora Tejada y Adrian McNicholl. Quiero, desde el principio del informe, agradecer el trabajo de ambos por su implicación personal en los temas que nos han ocupado estos 12 meses, su profesionalidad, su buen humor y su cariño. También han participado en el trabajo cotidiano, con una beca del COIE, sucesivamente y por distintos periodos: Maria José Rentero, Elena Rojas y Ester Molina. Ellas también han colaborado con gran interés. Quiero destacar muy especialmente la participación de Ester que en estos momentos sigue con nosotros. Entre todos hemos podido abordar los temas que se analizan a continuación, aunque asumo personalmente los errores que a pesar de mi buena voluntad, he podido cometer en este año.

En primer lugar debo comentar que el número total de casos ha aumentado un 32% con respecto al informe anterior, aunque como se analizará posteriormente hay una disminución de quejas compensado por un fuerte aumento de mediaciones y un aumento también considerable de las consultas. El aumento del número total de casos, en mi opinión, está relacionado con la edición del tríptico informativo “¿Qué es? ¿Dónde esta? y ¿Para qué sirve? la Oficina del Defensor del Universitario” que se ha repartido por las Conserjerías de todas las Facultades. Para el próximo curso habrá información sobre la Oficina del Defensor del Universitario en el CD que se entrega a los alumnos en el proceso de matrícula, tanto en papel en el interior de la carátula como en el

propio CD. Quiero agradecer desde aquí a la Vicerrectora de estudiantes y al Servicio de alumnos todas las facilidades y la colaboración prestada en este tema. También se ha mejorado la página Web que ahora incluye un impreso para facilitar el envío de peticiones de mediación o de quejas por correo electrónico. Nos parece importante esta labor de difusión del trabajo que se realiza en la Oficina del Defensor del Universitario, todavía bastante desconocido especialmente entre los alumnos.

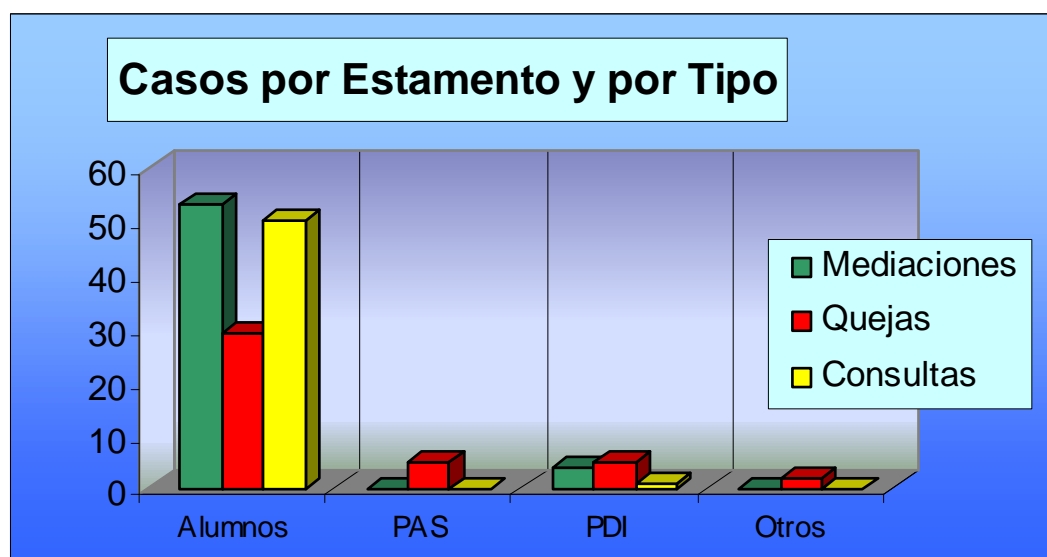
El aumento del número total de casos se debe en su mayor parte al incremento en el número de consultas, un 60% (Figura 1A y Cuadro 1). Este apartado de consultas incluye aquellos casos en los que la Oficina realiza gestiones para informar o asesorar a los interesados. Estas gestiones con frecuencia son bastante complejas, suelen ser los alumnos los que las plantean, y en muchas ocasiones se originan por alguna información que no aparece de forma correcta, o por malos entendidos que hay que aclarar. La mayoría de las solicitudes de información se puede resolver en el momento y no se registra como consulta, pero cuando la petición es compleja hay que abrir una carpeta para anotar las gestiones realizadas, datos, etc y entonces se registra como consulta. Desde que en el año 1999 se puso en marcha la Oficina del Defensor en nuestra Universidad, las consultas han sido siempre un tipo de caso abundante, con una tendencia ascendente (Figura 1B). Las quejas, que implican el incumplimiento de alguna normativa, han disminuido en un 22 %, (Figura 1A y cuadro 1), lo que se refleja asimismo en la tendencia descendente que venía ya observándose desde el informe anterior (Fig. 1B). Parece que en la UAM con los años nos hacemos más cumplidores de las normativas. Sin embargo, han aumentado en un 45 % las peticiones de mediación en los conflictos. Personalmente no creo que haya un aumento del número de conflictos sino que al ser el papel que puede jugar la Oficina del Defensor más conocido, se solicita en mayor medida nuestra intervención. También en este caso la difusión del tríptico ha debido contribuir al aumento de las mediaciones.

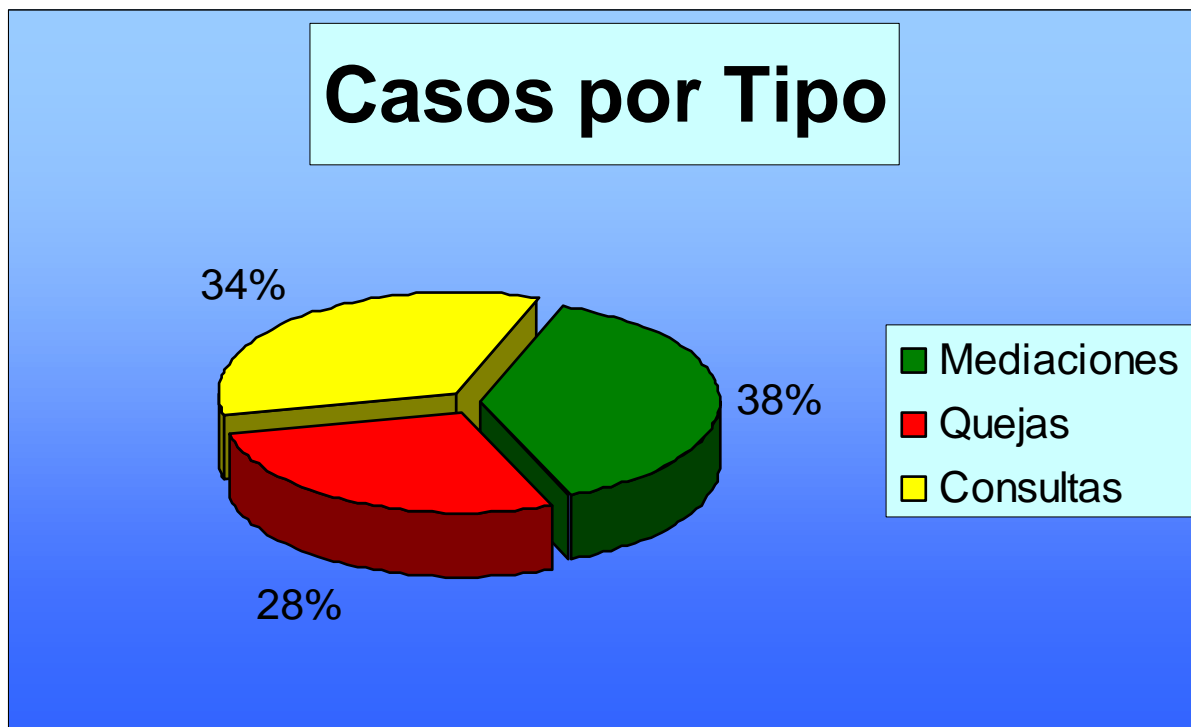


Cuadro 1

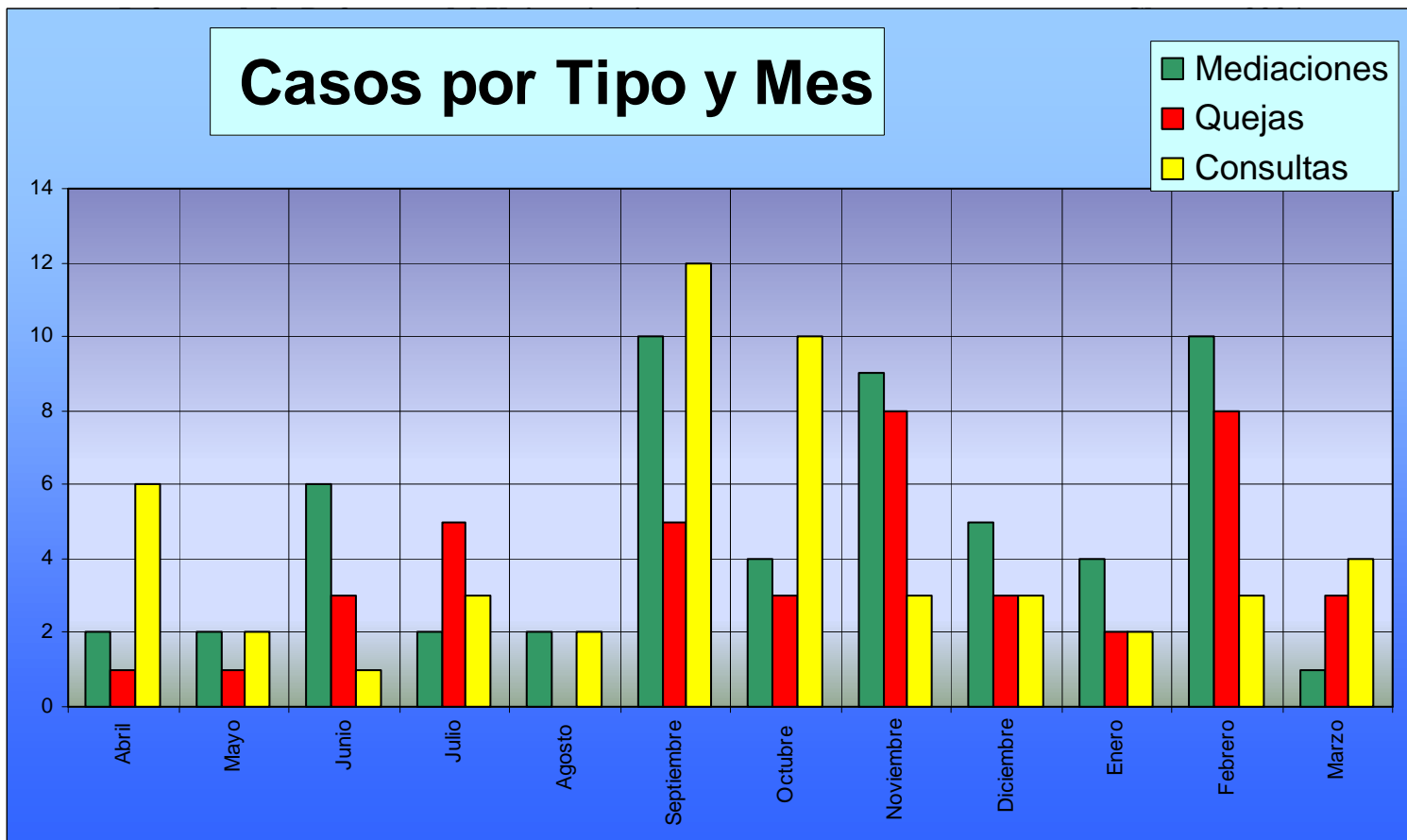
	Alumnos	PAS	PDI	Otros	Total
Mediaciones	53	0	4	0	57
Quejas	29	5	5	2	41
Consultas	50	0	1	0	51
Total	132	5	10	2	149

Observando el conjunto de los casos podemos comprobar que este año hemos tenido tantas mediaciones como consultas (42 % de ambos) y sólo un 16% de quejas (Figura 2A). El sector de alumnos ha sido el que mayor número de casos en números absolutos ha planteado en mediaciones, quejas y consultas (Cuadro 2 y Figura 2B). Este dato, que resulta muy satisfactorio para la Oficina del Defensor del Universitario, puede resumirse diciendo que los alumnos han venido a la Oficina del Defensor a pedirnos una mediación, es decir ayuda, 3 veces más que a quejarse, y además han venido a pedir información difícil de obtener también 3 veces más que a quejarse. Hay que resaltar sin embargo, que en números relativos considerando el número total de alumnos, ha sido este año, al igual que en los anteriores, el sector que menor número de casos ha planteado a la Oficina del Defensor. Los sectores de PDI y PAS han planteado un número similar de casos en números absolutos pero es el sector del PAS el que, proporcionalmente al número de personas que integran dicho sector, ha planteado mayor número de casos. En el sector de PAS el número de quejas iguala al de mediaciones y hay muy pocas consultas. En el sector de PDI hay el doble de mediaciones que de quejas y también hay un número de consultas similar al de mediaciones. En el apartado “Otros” hemos incluido aquellos casos de personas que no pertenecen a ninguno de los tres sectores tradicionales.



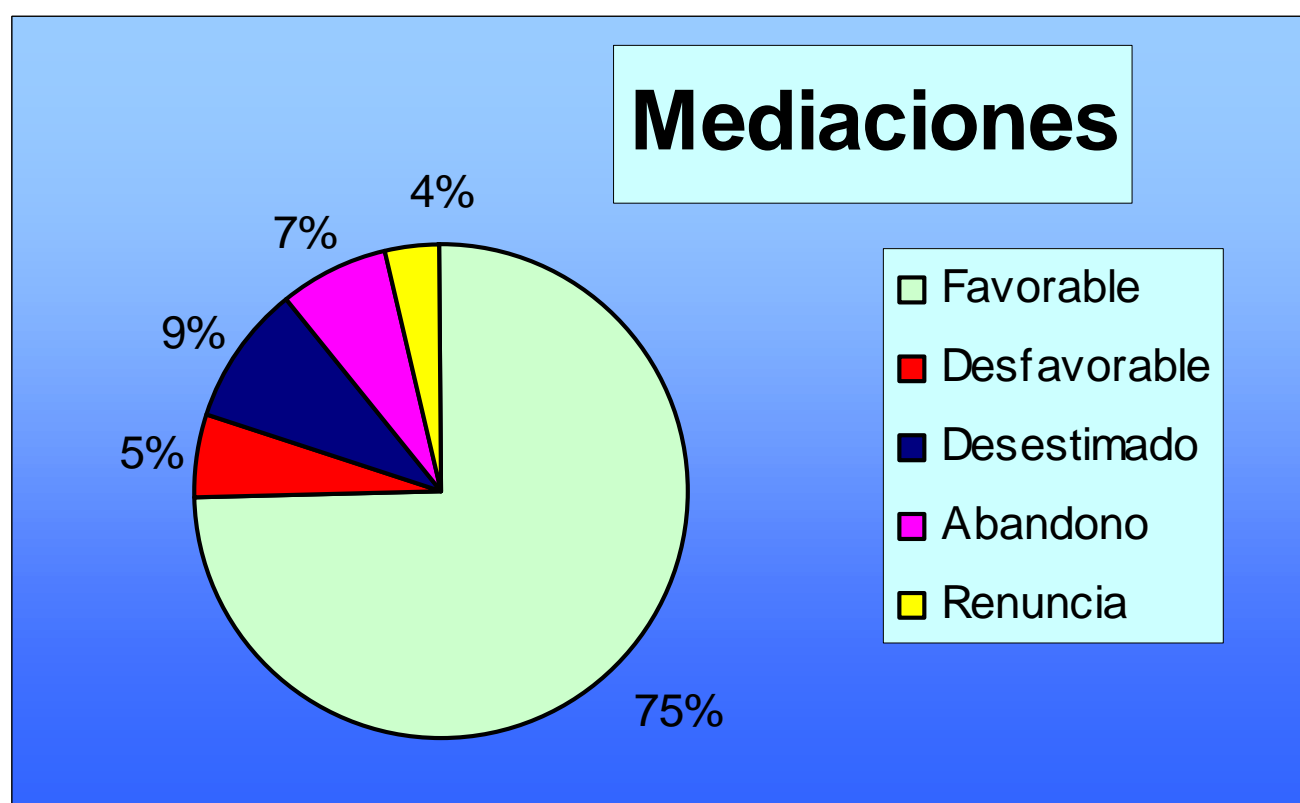


Si analizamos cómo se han distribuido los casos por meses, podemos comprobar que las mediaciones tienen sus máximos en septiembre y octubre, cuando se plantean problemas de permanencia, de elección de grupo, matrícula, etc (Cuadro 3 y Figura 3). Las consultas fueron particularmente abundantes en junio y en septiembre, coincidiendo también con exámenes y el final de un curso e inicio del siguiente. Las quejas se reparten más homogéneamente a lo largo de los meses sin ninguna queja en agosto y marzo.



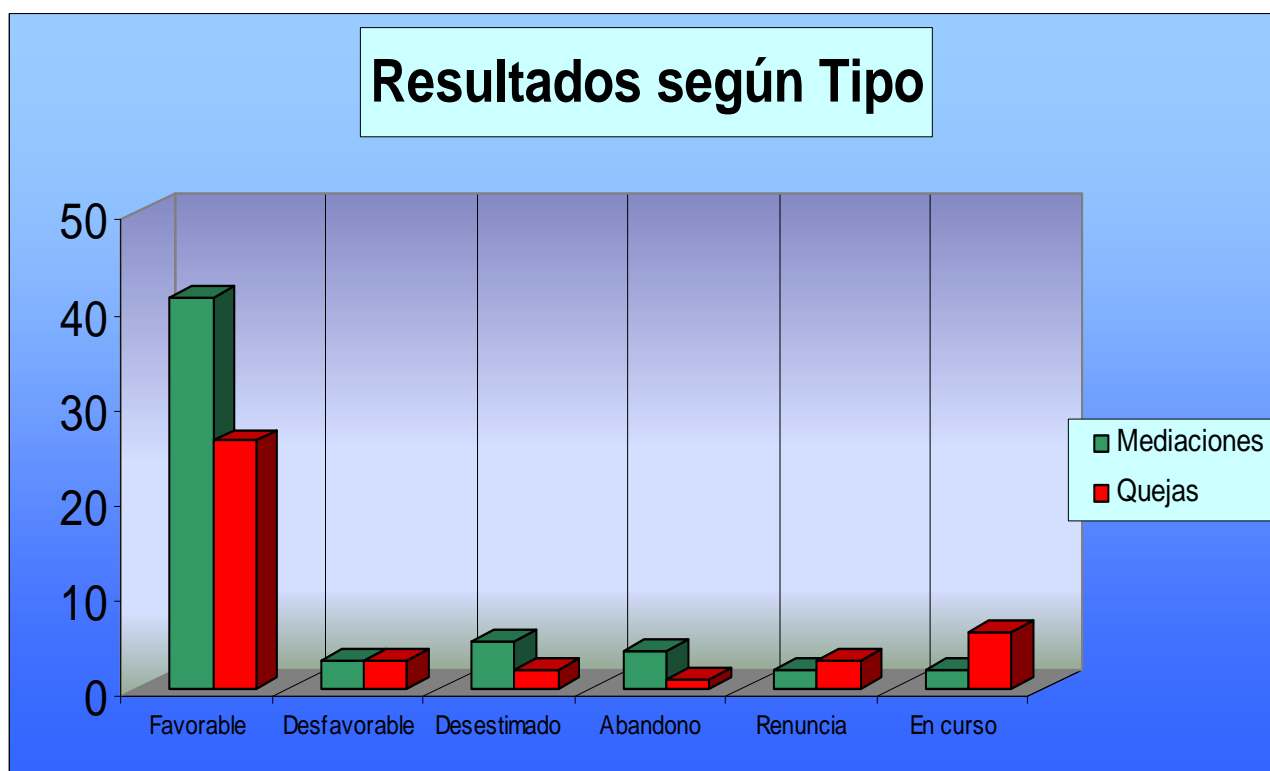
Si analizamos el resultado de las quejas y mediaciones, podemos observar que ambas se han resuelto favorablemente en la mayoría de los casos (Figuras 4B y 4C). Hay que tener en cuenta que las figuras 4B y 4C no incluyen los casos en curso, mientras que el cuadro 4 y la figura 4A sí incluyen dichos casos. La gran mayoría de las mediaciones (80%) tuvieron un resultado favorable, es decir que el conflicto tuvo una solución que resultó satisfactoria para los interesados (Figura 4B). En el 9% de las mediaciones la solución alcanzada no fue satisfactoria para el o los interesados y tampoco para nosotros, y por ese motivo se clasifica de desfavorable. De las mediaciones admitidas a trámite en un primer momento hemos desestimado un 6% por considerar, una vez que hemos conocido mejor el asunto, que no correspondían a nuestro ámbito. Los interesados han abandonado la mediación ya iniciada en el 4% de los casos y han renunciado expresamente a continuar en el 1% de las mediaciones ya aceptadas. Se han resuelto favorablemente el 61 % de las quejas, lo que significa que quienes se quejaban tenían razones y motivos para quejarse y ha atendido su queja quién en cada caso tuviera que hacerlo. El 12 % de

las quejas se han resuelto desfavorablemente. Esto significa que aunque también en estos casos el que se quejaba tenía razones y motivos para ello, no se pudo poner remedio al problema o no se convenció a quien tenía que ponerlo. Hemos desestimado un 23% de las quejas admitidas, ya que hemos comprobado que no podíamos aceptarlas después de analizarlas detenidamente, pidiendo en ocasiones informes a otros defensores universitarios o a servicios de asesoría jurídica externa a la universidad. En el 4% de los casos ha habido abandono por parte de los interesados por causas diversas. El Reglamento del Defensor del Universitario vigente hasta este Claustro no especificaba en qué momento debíamos dar un caso por abandonado cuando a pesar de numerosas llamadas telefónicas, correos o cartas no teníamos contestación del interesado. El nuevo Reglamento del Defensor del Universitario concreta este aspecto y nos ayudará en el futuro.



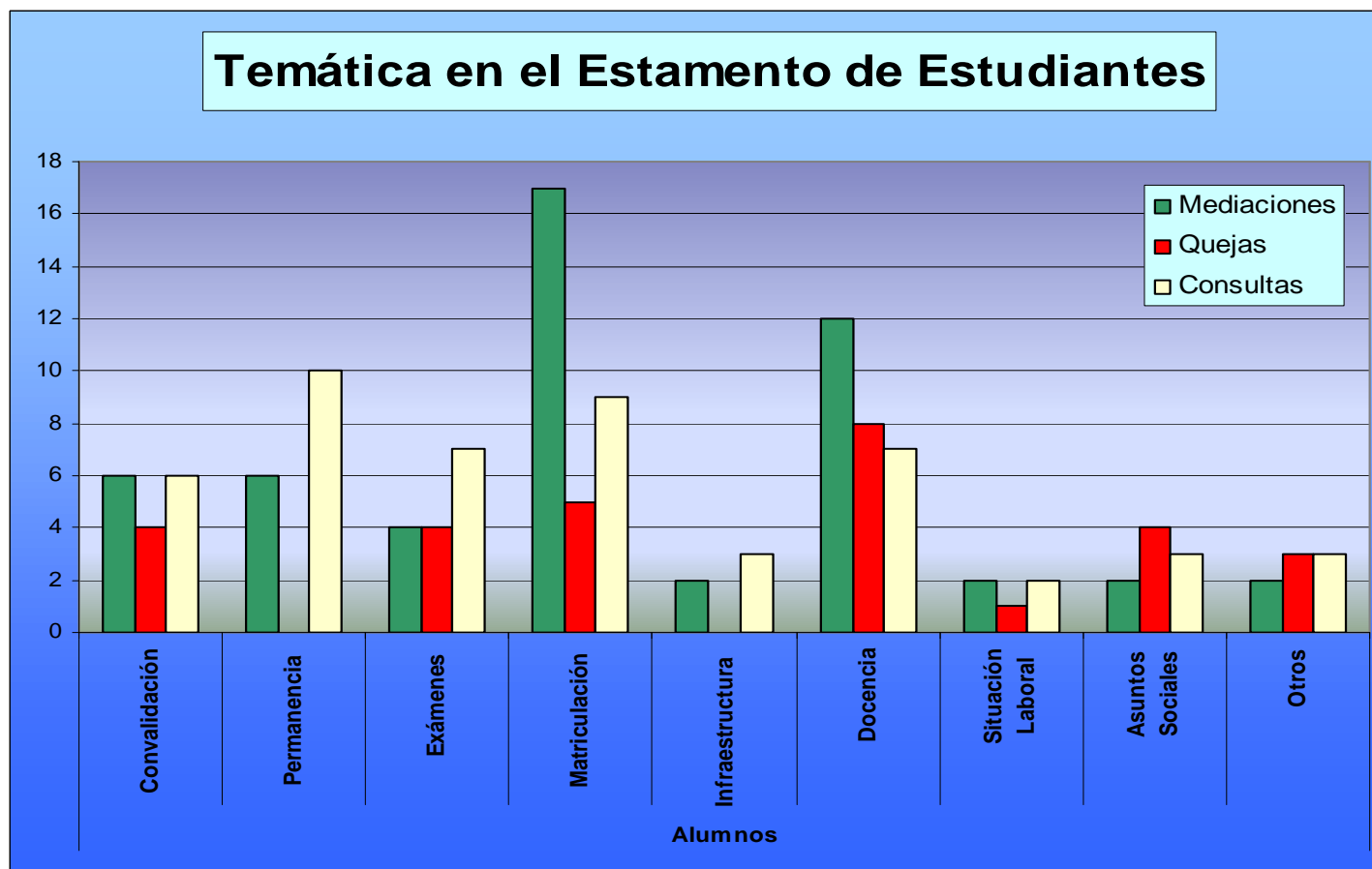
Cuadro 2

	Favorable	Desfavorable	Desestimado	Abandono	Renuncia	En curso	Total
Mediaciones	41	3	5	4	2	2	57
Quejas	26	3	2	1	3	6	41
Total	67	6	7	5	5	8	98



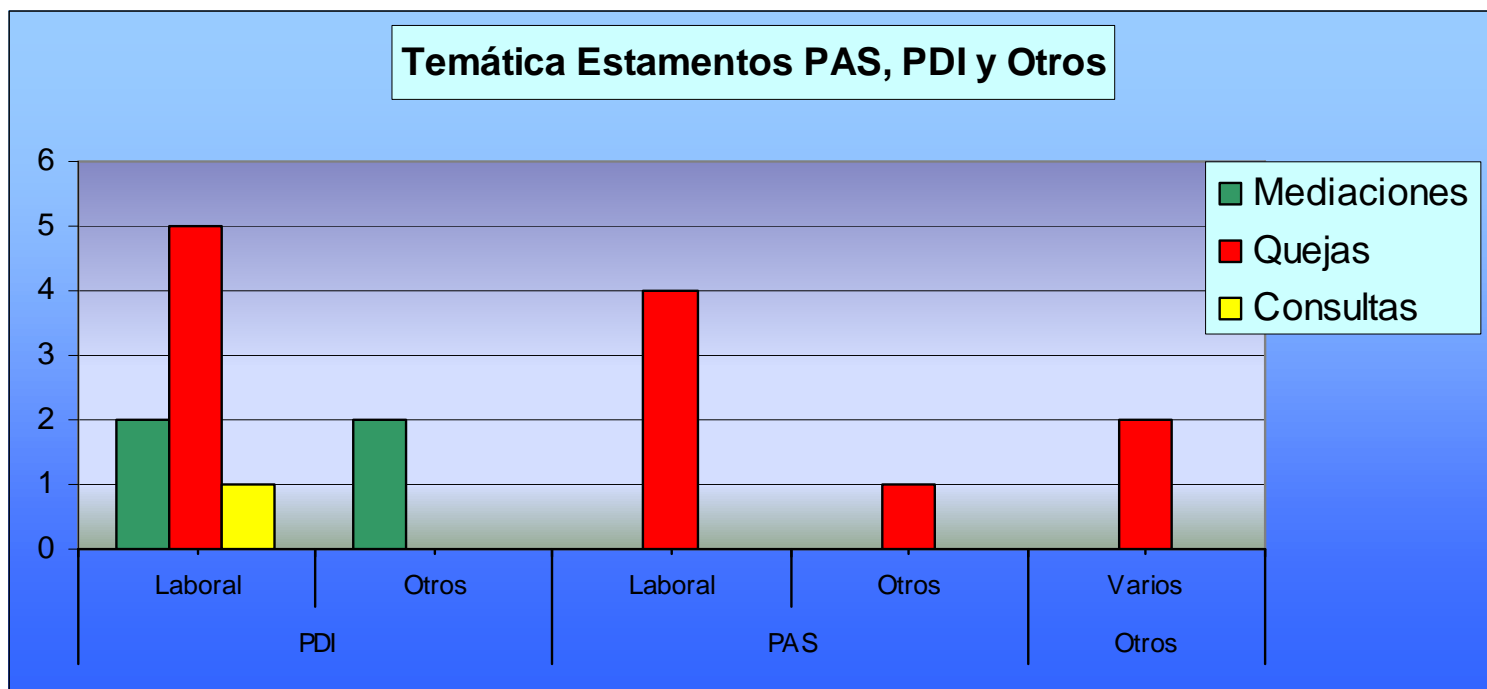
Cuando se hace un análisis de los temas que han llegado este año a la Oficina del Defensor del Universitario podemos observar que en el sector alumnos los exámenes y el proceso de matrícula, dieron lugar al mayor número de mediaciones, quejas y consultas, seguido de los temas de docencia y convalidaciones (Cuadro 5 y Figura 5A). En el caso de los exámenes consideramos que debe modificarse la actual normativa de exámenes, que en muchos casos resulta indefinida o incompleta como ya mencionamos en el informe del pasado año. Esta es la **primera recomendación** del presente informe. Para colaborar en su cumplimiento vamos a trabajar durante este mes de julio en un borrador de normativa de exámenes que haremos llegar a la Vicerrectora de

estudiantes para que una vez analizado, completado y modificado en las Comisiones y foros oportunos, pueda ser aprobado y si es posible entre en funcionamiento el próximo curso. El proceso de matrícula este año ha originado muchas menos quejas y sobre todo hemos recibido peticiones de mediación, que en general han sido atendidas. Es indudable que las situaciones particulares, aunque tengan justificación comprobada, no pueden tenerse en cuenta en el proceso automático de matrícula. Sin embargo, estas circunstancias una vez conocidas y justificadas, han sido resueltas favorablemente en casi todos los casos. Aunque los problemas con las convalidaciones no son muy numerosos, han sido siempre largos y muy complejos. En algunas Facultades las convalidaciones que solicitan los alumnos suelen ser muy similares año tras año y facilitaría mucho la realización de tablas de convalidación que los alumnos pudieran incluso consultar al realizar su solicitud. Esta es la **segunda recomendación** del presente informe. Hay un nuevo apartado denominado “Tribunal” que se refiere al Tribunal de Compensación, que se reunió por primera vez en el mes de octubre pasado. De las 92 solicitudes presentadas sólo 66 cumplían todos los requisitos y todas fueron aprobadas con el informe favorable de las Facultades correspondientes. Por Centros, se compensaron 32 alumnos en la Facultad de Ciencias, 14 en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 9 en la Facultad de Derecho, 7 en la Facultad de Filosofía y Letras, 2 en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y otros 2 en la Facultad de Psicología. El Consejo de Gobierno de 20 de Febrero, teniendo en cuenta nuestra petición de que bastantes alumnos cumplieran los requisitos para su solicitud después de la convocatoria de febrero, aprobó que el Tribunal de Compensación pudiera convocarse dos veces en cada curso, en febrero y en septiembre. Quiero agradecer a la Vicerrectora de estudiantes y al Consejo de Gobierno su sensibilidad en este tema, que ha supuesto que los 10 alumnos que fueron compensados después de la convocatoria de febrero, hayan podido licenciarse 8 meses antes gracias a esta medida. En los sectores de PAS, PDI y otros son los temas laborales los que han dado lugar al mayor número de quejas y mediaciones (Figura 5B). Concretamente los temas que han resultado más complicados han sido los referentes a los procesos de promoción interna por Concurso-oposición. Es importante cuidar al máximo estos procesos, en los que las personas implicadas ponen muchos esfuerzos e ilusiones y en este sentido se hace la **tercera recomendación**.

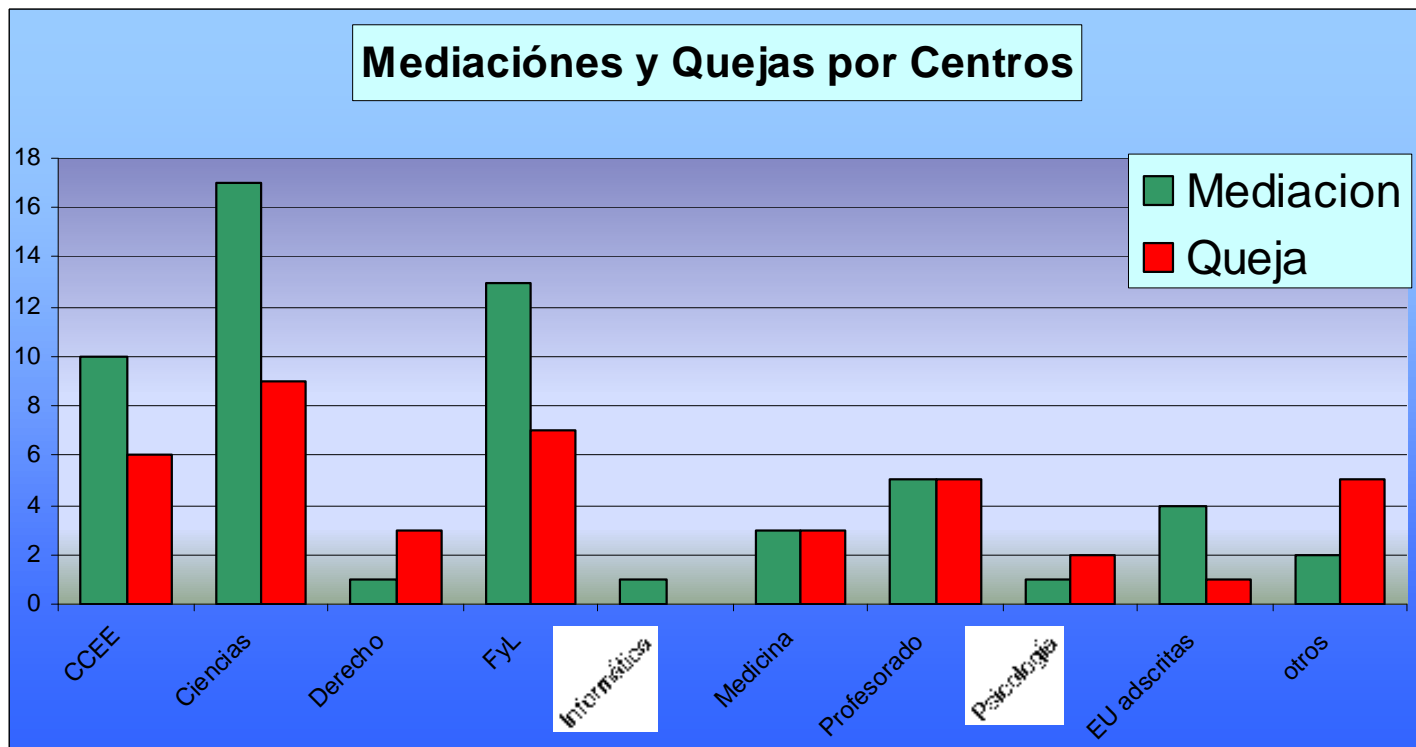


Cuadro 3

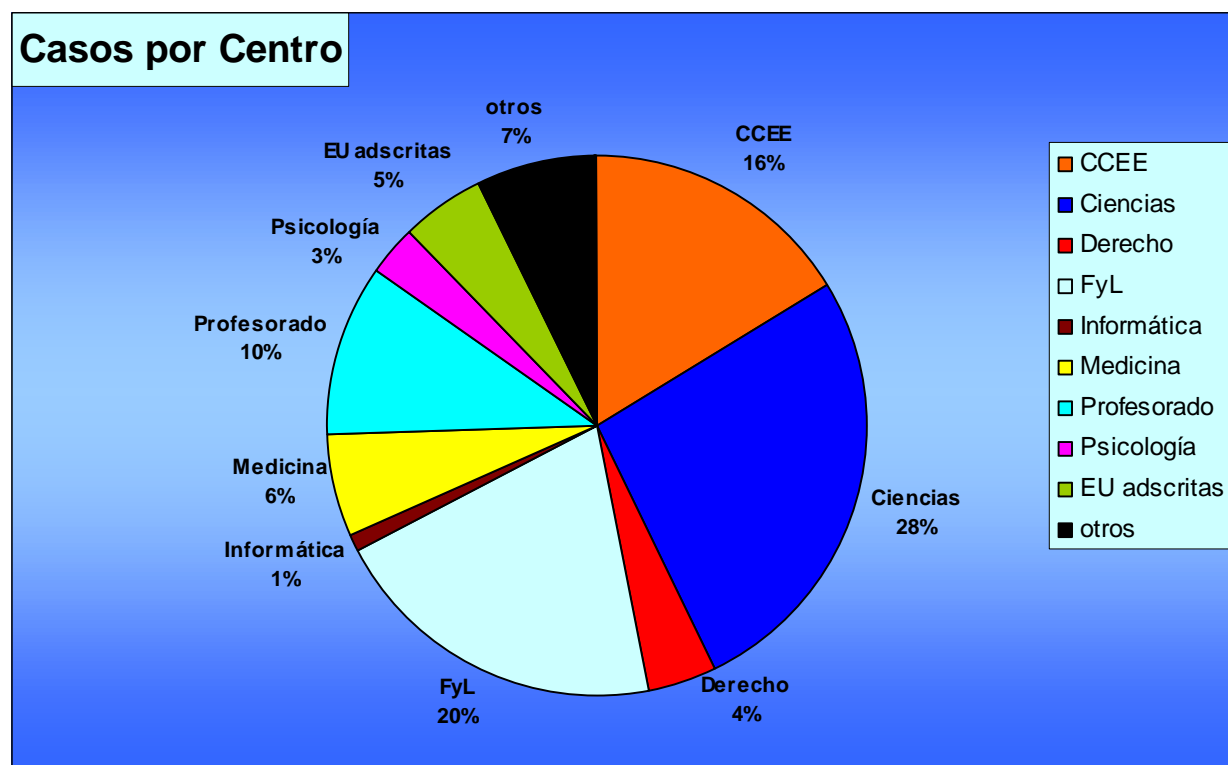
Estamento	Temas	Mediaciones	Quejas	Consultas	Total
Alumnos	Convalidación	6	4	6	16
	Permanencia	6	0	10	16
	Exámenes	4	4	7	15
	Matriculación	17	5	9	31
	Infraestructura	2	0	3	5
	Docencia	12	8	7	27
	Situac. Laboral	2	1	2	5
	Asunt. Sociales	2	4	3	9
	Otros	2	3	3	8
PDI	Laboral	2	5	1	8
	Otros	2	0	0	2
PAS	Laboral	0	4	0	4
	Otros	0	1	0	1
Otros	Varios	0	2	0	2
Total		57	41	51	149



Cuando se analizan los datos del número de casos por centro (Cuadro 6) podemos comprobar que son los centros que tienen mayor número de alumnos los que han tenido el mayor número de mediaciones y de quejas. En todos los centros las mediaciones superan a las quejas (Figura 6A). En algunos, la diferencia entre el número de mediaciones y quejas es considerable, como en Derecho y en Medicina, mientras que en otros centros la proporción está más igualada. En la Escuela Politécnica Superior y en la Facultad de Psicología no ha habido ninguna queja y sólo hemos recibido de estos centros peticiones de mediación y consultas. Lo mismo ha ocurrido en las Escuelas Universitarias adscritas. Hay que tener en cuenta que la Oficina del Defensor del Universitario es mucho más conocida en unos centros que en otros por distintas circunstancias. La figura 6B muestra en porcentajes los casos por Centro, sin incluir consultas, ni distinguir entre mediaciones y quejas.

**Cuadro 4**

Centros	Mediacion	Queja	Total
CCEE	10	6	16
Ciencias	17	9	26
Derecho	1	3	4
FyL	13	7	20
Informática	1	0	1
Medicina	3	3	6
Profesorado	5	5	10
Psicología	1	2	3
EU adscritas	4	1	5
otros	2	5	7
Total	57	41	98

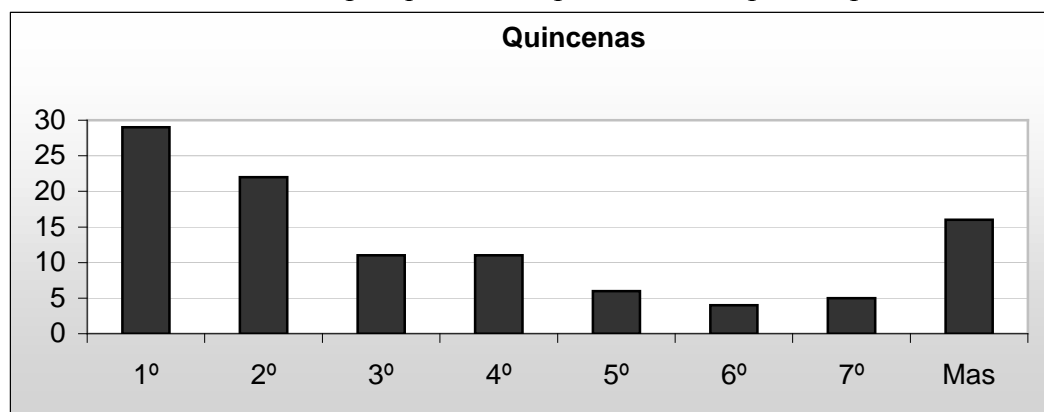


Este año hemos analizado el tiempo que se ha tardado en resolver los distintos casos, contestando así a la pregunta formulada por un claustral el pasado año. Como muestra el cuadro 7, la mitad de los casos se han resuelto en menos de un mes, aunque el tiempo medio ha sido de 54 días, debido a que unos pocos casos han durado más de un año, siendo el máximo de 397 días, correspondiente a un caso de convalidaciones muy complicado, que por desgracia al final no se resolvió favorablemente. El caso más rápido se ha resuelto en un día. La figura 7 muestra los casos resueltos por quincenas, pudiendo comprobarse que es en la primera quincena cuando se resuelven la mayoría de los casos y que son pocos los casos de larga duración. Entre éstos conviene recordar que hay situaciones donde debemos hacer un seguimiento de cómo se aplica la solución adoptada en el problema y nunca cerramos el caso hasta que no comprobamos que verdaderamente el tema ha quedado resuelto. A veces hay que esperar meses para esta comprobación, por ejemplo si hay que esperar a la convocatoria de septiembre, etc. En las ocasiones que hacemos una recomendación también debemos comprobar que estas se atienden, como en el caso de la **cuarta recomendación** referente a la actualización de las normas de funcionamiento del Colegio Mayor Luis Vives.

Cuadro 7: SOBRE DURACIÓN DE LOS CASOS

Media	54,375	< un mes	51
Mediana	31,5	dos meses	22
Mínimo	0	tres meses	10
Máximo	397	>3 meses	21

Fig. 7: Número de Casos resueltos por quincenas a partir de su aceptación por la oficina.



Aunque no hemos dedicado mucho tiempo en este informe a analizar las consultas, no podemos olvidar que constituyen una parte importante del trabajo de la Oficina del Defensor. Su resolución no suele llevar mucho tiempo, pero normalmente implica que debemos bien solicitar información que no resulta de fácil acceso o bien confirmar que hemos interpretado correctamente dicha información. A este respecto hacemos la **quinta recomendación**.

Actuaciones de Oficio

Como el año pasado y haciéndonos eco de la reivindicación de los estudiantes discapacitados a través de la oficina de UAM solidaria y del Comité Español de Representantes de Minusválidos (CERMI), hemos vuelto a instar a la Dirección General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid a establecer la exención de tasas para este colectivo. Esta petición fue realizada por todos los Defensores Universitarios de las Universidades Madrileñas en una entrevista con la actual Directora General y ha tenido una respuesta parcial en la convocatoria de Becas para estudiantes discapacitados. Esta convocatoria incluye entre otras ayudas, la devolución de tasas cuando se tenga reconocida oficialmente la discapacidad. Sin embargo, no es devolución sino exención de tasas lo que recomendaba el Defensor del Pueblo en el informe que a petición de la Defensora de la Universidad de Islas Baleares, realizó sobre este tema. Consideramos, que al igual que ocurre en otras Comunidades Autónomas, debería haber una exención de tasas para los estudiantes discapacitados con sólo incluir en el sobre de matrícula su certificado de discapacidad, como ocurre con los estudiantes de familias numerosas. El CERMI me

ha remitido recientemente un escrito donde solicitan al Consejo de Coordinación Universitaria que estudie un proyecto de Decreto para establecer la exención de tasas para estudiantes discapacitados en todo el territorio nacional. Esta iniciativa tiene todo nuestro apoyo y todos los Defensores Universitarios de las Universidades madrileñas hemos remitido una carta al Consejo de Coordinación Universitaria recomendando el estudio y posterior aprobación de dicho proyecto de Decreto.

En la mencionada reunión con la Directora General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid expuse mi opinión sobre las becas de excelencia y las llamadas becas generales que cada año convocaba esa Dirección General. Resulta cuando menos sorprendente el análisis de las cantidades que se adjudicaron a uno y otro tipo de becas, invirtiéndose veinte veces menos dinero público en las becas generales, destinadas a fomentar la igualdad de oportunidades, que en las becas de excelencia que en realidad premian a estudiantes con buenos expedientes independiente de su nivel de renta. También es muy significativa la distribución de las becas de excelencia, donde se puede comprobar que las cantidades que se adjudican a alumnos de alguna Universidad privada de menor tamaño que la Universidad Autónoma de Madrid, es similar que la que se adjudica a alumnos de la UAM. La respuesta de la Directora General de que “la Universidad solo debería ser para los alumnos excelentes”, me indujo a escribir un pequeño artículo de opinión, donde entre otras cosas se mencionaba este tema. Después de una cierta polémica, desgraciadamente el resultado ha sido muy desfavorable, ya que para el próximo curso no habrá convocatoria de becas generales, que son las que permiten estudiar a alumnos con medios económicos limitados, pero parece que se triplicarán las cantidades destinadas a las becas de excelencia. Quiero destacar aquí que en la elaboración de la convocatoria de estas becas de excelencia para el próximo curso (BOCM 3 de junio) no se han tenido en cuenta como en años anteriores las opiniones de las Universidades de la Comunidad de Madrid y se han introducido modificaciones sustanciales. Por ejemplo, el alumno seleccionado debe conseguir un profesor a quien prestar apoyo en sus tareas, y este profesor debe elaborar en un plazo breve una memoria de las actividades que llevará a cabo dicho alumno. Esta memoria condiciona la percepción del resto de la beca. Es importante que los profesores conozcamos esta condición y ayudemos en lo posible a estos alumnos. Sin embargo, considero necesario realizar un seguimiento y un análisis de los resultados de dichas becas de excelencia, todavía con mayor motivo después de conocer el reciente informe de la CRUE sobre la disminución del número de becas en los últimos años.

El procedimiento iniciado el pasado año para que los estudiantes extranjeros tramiten su permiso de residencia con un funcionario asignado para los alumnos de la UAM y en una Comisaría concreta ha funcionado muy bien, por lo que hay que felicitar al Servicio de Relaciones Internacionales por facilitar a estos estudiantes un trámite que resultaba desagradable y complicado.

Relaciones con los Defensores de Universidades Españolas y Europeas

La Comisión Permanente de Defensores Universitarios españoles nos hemos reunido en tres ocasiones. En Septiembre de 2003 en la Universidad de Gerona se elaboró una declaración consensuada a favor de las personas con discapacidad, recomendando políticas positivas de integración y la conveniencia de que las universidades tengan unidades de integración formadas por personal profesional que actúen para todos los sectores de la Universidad, como ya tenemos en la UAM. Además se elaboró un manual de buenas prácticas entre los Defensores Universitarios, trabajando en una clasificación temática de los casos. También se elaboró un documento sobre “Nuevas Titulaciones y Colegios Profesionales” y se analizaron los problemas existentes en la contratación de profesores universitarios de países no pertenecientes a la Unión Europea en relación con la Ley de Extranjería. En Diciembre de 2003 en la Universidad Autónoma de Madrid donde, además de trabajar en la preparación del II Encuentro Europeo de Defensores Universitarios, se elaboró un documento de revisión y actualización del sistema de becas. En Marzo del 2004 en la Universidad de Cantabria se elaboró un documento sobre homologación de títulos extranjeros y otro documento sobre Licenciados en Psicología y Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias.

El VI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Españoles se celebró en la Universidad de Córdoba en octubre del 2003. Allí pudimos discutir sobre los principios básicos de actuación de los Defensores Universitarios que son Imparcialidad, Independencia, Autonomía, Confidencialidad y Ausencia de poder ejecutivo, y que representan los valores máximos que constituyen el modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones. La actual Directora General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia y profesora de esta Universidad, Carmen Ruiz Rivas, analizó algunos de los problemas que la Convergencia Europea plantea a las Universidades y el posible papel de los Defensores Universitarios. Finalmente se analizó la contribución de los Defensores a la mejora de la calidad de la Universidad. En el Encuentro participaron más de 40 Universidades, hubo una representación de la Oficina del Defensor del Pueblo Español y en la clausura participó el Defensor del Pueblo Andaluz.

En Enero del presente año se celebró en nuestra Universidad el II Encuentro Europeo de Defensores Universitarios organizado por las Universidades de la Comunidad de Madrid. Quiero agradecer expresamente al Decano y personal de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales la colaboración prestada y las facilidades que nos dieron en todo momento. También debemos agradecer al entonces Director General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, D. Pedro Chacón, su apoyo económico y personal al asistir a la Clausura del Encuentro. Igualmente quiero agradecer a la ANECA su aportación económica y al Presidente del Consejo de Coordinación Universitaria, D. José Tomás Raga sus palabras de apoyo a los Defensores Universitarios. La asistencia a la apertura del Encuentro de la actual Directora General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid no implicó el cumplimiento del compromiso de financiación de sus predecesores en el cargo. A pesar de todo fue un honor escuchar la Conferencia de Jacob Söderman, primer Defensor del Pueblo Europeo, quien nos aconsejó técnicas y procedimientos para evitar en nuestras Universidades lo que él llama “malas prácticas administrativas”. Igualmente fue muy interesante escuchar al profesor Francisco Michavila, Director de la cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria sobre ciudadanía europea, y a las profesoras Raffaella Pagani y Carmen Ruiz-Rivas junto a Peter van der Hijden de la Comisión Europea que nos hablaron de la Convergencia Europea. Asistieron Defensores de 7 países europeos y de Estados Unidos, con los que nos reunimos en diferentes mesas de trabajo cuyas conclusiones se han plasmado en diferentes documentos que aparecen en la página web de Defensores Europeos.

Reflexiones

Además de las quejas, mediaciones y consultas que ya hemos analizado, este año hemos recibido y escuchado a bastantes alumnos que han comentado situaciones que no les parecían correctas y ante las que no pedían ninguna intervención concreta de la Oficina del Defensor. Estos casos se pueden clasificar como reflexiones y suelen empezar por un “no es por mí, que ya termino la carrera, es por los que vienen detrás”. Me ha parecido importante hacer una reflexión sobre estos comentarios. En algunos casos se refieren al trato personal que algunos profesores dan a sus alumnos, en otros a la falta de información sobre criterios docentes que hay en algunas asignaturas y Departamentos. Siempre que he podido he transmitido esta información a quién puede influir para cambiar estas actitudes. También hemos recibido algunos comentarios de valoración positiva de alumnos que ya terminan sus estudios en nuestra Universidad sobre profesores a los que admiran por sus clases, su forma de tratarles, por colgar apuntes y exámenes en la página web de la asignatura, etc.. Asimismo recibimos comentarios sobre el personal de la Universidad que ha

colaborado con gran interés en resolver algunos problemas personales con amabilidad y comprensión. También hemos transmitido estas impresiones favorables en todos los casos. Creo que la opinión que se llevan de la Universidad Autónoma los alumnos que terminan cada año es un valor que debemos cuidar todos los profesores y todo el personal de Administración y Servicios, que, en general, vamos a continuar trabajando en esta Universidad. Ellos se van y su opinión contribuirá a la imagen de todos los que nos quedamos. Como profesora de la Facultad de Medicina he quedado siempre impresionada del recuerdo que tenían de nosotros (profesores y PAS) los antiguos alumnos que he encontrado por ejemplo en un servicio de urgencias, en una consulta o en un aeropuerto.

Recomendaciones

- 1.- SOBRE NORMATIVA DE EXAMENES. La actual normativa de exámenes debe ser revisada, completada y actualizada. La futura nueva normativa debe también ser difundida ampliamente para que sea conocida por toda la Comunidad Universitaria.
- 2.- CONVALIDACIONES. Es conveniente la realización, siempre que sea posible, de tablas de convalidaciones que los alumnos pudieran conocer antes de realizar su solicitud y que también fueran conocidas por el personal de los Decanatos y Secretarías.
- 3.- OPOSICIONES Y CONCURSOS DE PROMOCIÓN INTERNA. En estos procesos debe extremarse el cuidado en la redacción y aplicación tanto de las bases de la convocatoria como de las resoluciones parciales y finales, de forma que se reduzcan las acciones que retrasan la finalización de los mismos.
- 4.- ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA DEL COLEGIO MAYOR LUIS VIVES. Las normas de funcionamiento del Colegio Mayor Luis Vives deben ser actualizadas potenciando el papel de los subdirectores, del administrador y de la Junta de representantes.
- 5.- INFORMACIÓN. La información solicitada debe proporcionarse por escrito en todos los casos posibles, para evitar conflictos en la interpretación y transmisión de dicha información. El contenido de las páginas Web debe ser revisado en cada centro, comprobando que la información que contienen es correcta. La información sobre cursos y actividades extracurriculares que pueden ser objeto de reconocimiento de créditos de libre configuración debería estar centralizada y actualizarse a lo largo del curso.

Agradecimientos

En este año, como refleja este informe, la mayor parte de los casos que hemos recibido en la Oficina del Defensor han tenido soluciones “amables y amigables”. Esto ha sido posible gracias a la colaboración de muchas personas, en los Decanatos y en las secretarías de las Facultades. Especialmente tenemos que agradecer la siempre amable y eficaz colaboración de las personas que integran el Servicio de Alumnos y Centros. Queremos extender este agradecimiento a toda persona que nos ha ayudado a lo largo de este año y también a aquellas personas que aunque no hayan colaborado directamente con nosotros realizan su trabajo con eficacia, amabilidad y respeto, ya que entre todos hacen que nuestra Universidad Autónoma funcione mejor y nosotros tengamos menos trabajo. Quiero nombrar otro año más a dos personas, Elena Escudero y Asunción Morán, que han estado siempre disponibles para ayudar en todo momento.