



**Expte.:** 0340910-0370910-0590910

**Fecha:** 31.05.2010

**Asunto:** Resolución

Habiéndose instruido en todos sus trámites los expedientes acumulados de referencia, de conformidad con los representantes de la comunidad universitaria previstos en el artículo 195.2 de los Estatutos de la Universidad, y sin que se hayan recibido comentarios a las sugerencias contenidas en la propuesta de resolución

#### RESUELVO:

El Defensor Universitario estima que las personas responsables de la tramitación de los expedientes de adaptación y convalidación de estudios en el curso académico 2009/2010 han llevado a cabo un esfuerzo extraordinario por resolverlos en plazo, aplicando el máximo de diligencia y empeño. Pero las deficiencias estructurales en la organización y en las herramientas de gestión de tales expedientes han supuesto un retraso inaceptable en su resolución definitiva.

Las causas principales de este mal funcionamiento pueden cifrarse en:

- 1º.- La tardía aprobación de la Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos (que no ha tenido lugar hasta el mes de marzo);
- 2º.- La deficiente configuración inicial de la Unidad de Centros, que no ha contado con los recursos suficientes para afrontar las tareas encomendadas en el momento de su creación; y
- 3º.- Las obsoletas herramientas de gestión implantadas en la Universidad, especialmente evidentes en procedimientos que integran trámites atribuidos a órganos distintos (como es el caso), que carecen de aplicativos informáticos para su gestión electrónica integral.

Es también de reconocer que los propios gestores del procedimiento y las autoridades académicas han procurado aliviar los efectos perjudiciales que tales retrasos podrían suponer para los estudiantes, adoptando principalmente las siguientes medidas:

- La no exigencia de cobro de los precios públicos correspondientes a las asignaturas cuya adaptación o convalidación se solicita en tanto se resuelva definitivamente la solicitud.
- La posibilidad de modificar la matrícula una vez resuelto el expediente, (aunque ya hayan transcurrido los plazos generales correspondientes), a fin de que se pueda anular la matriculación en asignaturas ya impartidas durante el primer cuatrimestre a las que resulta inviable la incorporación del estudiante cuando se deniega la adaptación o convalidación, así como que se pueda ampliar la matrícula a otras asignaturas diferentes para completar el programa formativo del curso académico.

Por todo lo cual, el Defensor Universitario estima oportuno formular las siguientes SUGERENCIAS:

PRIMERA.- Al Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y la Comunicación: que priorice la transición a la gestión electrónica integral del procedimiento de reconocimiento, adaptación y convalidación de estudios, de manera que todos los trámites del procedimiento puedan hacerse mediante un aplicativo que agilice la tramitación, suprima las comunicaciones en papel y permita la gestión integral del procedimiento en soporte electrónico. Convendría, en este caso, que la Unidad de Centros disponga de herramientas para el escaneo de la documentación y su posterior envío en soporte electrónico al resto de órganos implicados en el procedimiento, cuya totalidad de trámites (emisión de informes por los Departamentos, emisión de resoluciones por Decanatos y notificación a las personas interesadas) deberían poder realizarse igualmente por medios electrónicos para agilizar la gestión.

SEGUNDA.- Al Vicerrectorado de Docencia y Convergencia Europea y a la Gerencia: que valore la conveniencia de adoptar medidas referentes al reparto funcional de las tareas en la Unidad de Centros, o al refuerzo de sus recursos humanos, en períodos de especial intensidad en la carga de trabajo. En particular se sugiere que se valoren estas medidas, sin perjuicio de que puedan ser procedentes también otras:

- La implantación de instrumentos de racionalización de la carga de trabajo según los períodos del curso académico, fomentando una cierta movilidad funcional que permita reforzar unidades que presentan una situación crítica en ciertos segmentos del curso, como es el caso de la matriculación y del reconocimiento, adaptación y convalidación de estudios.
- La contratación de personal fijo discontinuo, que adquiera un suficiente grado de especialización en la gestión de asuntos o expedientes específicos, y únicamente tengan vinculación laboral con la Universidad en los momentos en que se producen picos coyunturales (pero periódicos) en la carga de trabajo.

TERCERA.- Al Área de Gestión Académica: que mantenga las medidas paliativas de los efectos perjudiciales que el retraso en resolver los expedientes deriva sobre los estudiantes que han sido expuestas anteriormente.

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Fdo.: Eduardo Gamero Casado.

El contenido dispositivo de esta resolución será publicado en el portal de la Defensoría Universitaria, y su texto completo se notificará a las personas que presentaron las quejas, a la Jefa de la Unidad de Centros, al Jefe del Área de Gestión Académica, al Gerente, al Vicerrector de Docencia y Convergencia Europea y al Vicerrector de Tecnologías de la Información y la Comunicación.