



Expte.: 0790910
Fecha: 08.09.2010
Asunto: Resolución

Habiéndose instruido en todos sus trámites el expediente 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 entiende que en este caso se ha producido un mal funcionamiento de los servicios administrativos, cifrado en el hecho de que se suministró una información equivocada a personas que iban a desplazarse expresamente a la Universidad desde otras ciudades a fin de retirar una documentación que finalmente no estaba completa, por lo que no pudieron culminar su propósito. No obstante, el servicio afectado adoptó las medidas oportunas para solventar la situación, procediendo al posterior envío de la información al domicilio de los interesados, así como al análisis funcional del procedimiento para la depuración de los errores.

En relación con el procedimiento de cotejo y compulsación de los programas de las asignaturas, el Defensor Universitario estima oportuno formular los siguientes **RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES**:

Corresponde a los Departamentos suministrar cada curso académico a los Decanatos, al Área de Gestión Académica y a la Biblioteca, copias electrónicas de los programas, a fin de su archivo y del posterior ejercicio de las competencias de cada órgano. Los Departamentos deben verificar la disposición de todos los programas para evitar disfunciones en procesos posteriores de certificación. El Área de Gestión Académica debe a su vez verificar la recepción de todos los programas y completar los que falten oportunamente, cada curso académico, sin aguardar al momento en que se presenten solicitudes referentes a programas que no se encuentran disponibles en su base de datos.

Asimismo, conviene formular las siguientes **SUGERENCIAS** al Área de Gestión Académica:

PRIMERA: La necesidad de ofrecer a los estudiantes una información de calidad. En particular, caso de no encontrarse disponibles todos los programas, es necesario advertirselo suficientemente, para que adopten las decisiones adecuadas según la situación: bien esperar a disponer de todos los programas, bien acudir a las dependencias de la Universidad a sabiendas de que faltan algunos.

SEGUNDA: Si los programas disponibles están en formato electrónico, en lugar de entregarles un CD al momento de llegar a la universidad para que vayan a imprimirlos a copistería, dichos programas se les pueden enviar o poner a disposición por medios electrónicos para que vengán a las instalaciones con los programas ya impresos.

TERCERA: Se debería plantear la implantación de soluciones de tramitación electrónica para estos asuntos, articulando un medio de compulsión electrónica de los programas por parte del Jefe del AGA o de alguno de los funcionarios del servicio, y su ulterior remisión a los interesados por medios electrónicos. Con ello se prestaría aún mejor servicio a las personas interesadas, y se redundaría a su vez en una reducción de las cargas de trabajo del personal de la Universidad.

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 la queja y al Jefe del Área de Gestión Académica.