

ENTREVISTA

«Las revisiones deberían ser vistas con naturalidad»

Rafael Font lleva casi seis años ejerciendo como Defensor Universitario

P. ANTON

La Oficina del Defensor Universitario es una institución con la que cuentan algunas universidades y que posee características que se asemejan a las del Síndic de Greuges o del Defensor del Pueblo en el ámbito de actuación que le es propio. Su función es supervisar las actividades universitarias cuidando que queden garantizados los derechos e intereses legítimos de los miembros de la comunidad para evitar situaciones de indefensión o arbitrariedad. Rafael Font Montesinos, catedrático de Ingeniería Química, es el Defensor Uni-

El sistema de evaluación curricular ayudará a quienes le faltan una asignatura para sacar la carrera

versitario de la Universidad de Alicante desde hace casi seis años. **¿Ha cambiado mucho durante todo este tiempo el tipo de reclamaciones?**

«El tema que sigue preocupando más a los estudiantes, que son quienes en un amplio porcentaje vienen a verme a la Oficina o me envían correos electrónicos, es el relacionado con las reclamaciones y revisiones de exámenes, así como el trato con los profesores y el desarrollo de las asignaturas.

¿Qué diferencia hay entre una reclamación y una consulta?

«En el caso de una reclamación, sigue un procedimiento ya establecido de antemano, y se presenta por escrito, mientras en la consulta te plantean un problema sin haber hecho el procedimiento formal. En este último caso das la información pertinente, y a veces resuelves el problema, ya que aunque no está considerada como una reclamación propiamente dicha, en muchas ocasiones se resuelve el caso realizando una labor de mediación entre profesor y alumno, y con este planteamiento resulta más fácil llegar a una solución.

¿Qué porcentaje de reclamaciones suele resolverse?

«En alrededor de un 70 u 80% se consigue un resultado satisfactorio para la persona que reclama.

¿Se conoce suficientemente la figura del Defensor Universitario?

«A tenor de la encuesta que realizamos hace un par de años a unos 2.500 alumnos, un gran porcentaje de estos, en concreto unos 1.600,

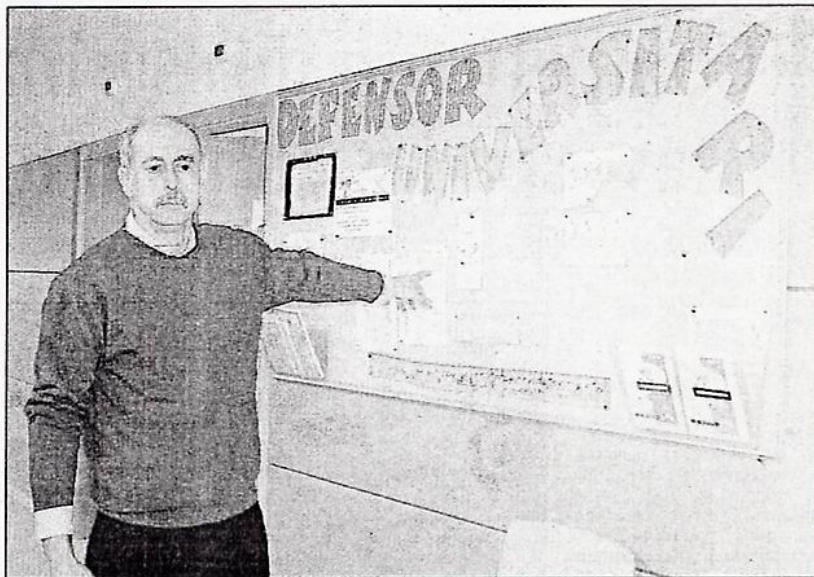
sí que la conocían, aunque muchos no sabían dónde estaba ubicada la oficina, sobre todo porque no se habían planteado venir. Por otro lado, para el 90%, esta figura resultaba útil.

¿Cuáles son las áreas de la Universidad que hay que cuidar más de acuerdo con las consultas y reclamaciones?

«Todo lo relacionado con la docencia, así como la comunicación entre alumnos y profesores. Como he dicho en anteriores ocasiones, los profesores, como administración que somos, tenemos que estar al servicio del alumnado. Así que el tema de la docencia se debe entender como un servicio que debe darse con la mayor calidad posible. Y como ese servicio está realizado por personas, cabe también la posibilidad del error, y los profesores deben ser capaces de aceptar que se pueden equivocar, y por tanto, los procesos de revisión de exámenes tienen que ser vis-

tales con naturalidad y sin ningún tipo de análisis sobre la actuación de un profesor. Si un departamento o centro modifica la calificación de un examen en base a unos criterios motivados, tiene que aceptarse. Otro tema importante en el que estamos trabajando es la evaluación curricular. Es algo que ya existe parcial o totalmente en once universidades públicas, y se aplica en el caso de un alumno a quien le queda una asignatura para terminar la carrera y no puede sacarla. Entonces, se le puede dar el título mediante un proceso compensatorio siempre pensando que el alumno ha hecho un esfuerzo y tiene unos conocimientos mínimos de esa asignatura en cuestión. En la Comunidad Valenciana, la Jaume I de Castellón ya tiene un primer reglamento referente a este sistema de evaluación curricular.

¿Hacen los alumnos el suficiente uso de las herramientas que la Universidad pone a su disposición para hacer valer



Rafael Font Montesinos señala una de las hojas informativas sobre la labor del Defensor Universitario. / P.A.

sus derechos?

«Personalmente no debo juzgar a ningún colectivo. Lo que sí que puedo hacer es animar a que participen en todos los estamentos a los que tienen derecho. Que se presenten a las elecciones a los diferentes órganos representativos, que participen y vivan la problemática de los diferentes centros y departamentos, donde pueden presentarse todos los problemas más próximos e intentar buscar soluciones. Sé que muchas veces esto es difícil porque los alumnos tienen un temor, que en algunos casos podría decir que llega a estar hasta justificado, de posibles represalias por parte de algunos miembros del profesorado. Pero se deben superar estos temores, y a la vez, también debe el profesorado mostrar su predisposición a recibir críticas, a intentar mejorar todos los defectos que se vayan viendo. Y establecer un diálogo para solucionar los problemas y mejorar la calidad de la enseñanza.

¿Existe alguna laguna normativa en todo este mecanismo de reclamaciones?

«Mi misión es si encuentro alguna laguna normativa, comunicarlo e intentar solucionar en la medida de lo posible el problema personal que se haya planteado. No obstante, se cuenta con un manual de gestión académica donde están regulados muchos aspectos, como la obligatoriedad de profesores y departamentos de comunicar por escrito el programa de la asignatura, así como los criterios de evaluación y el baremo a aplicar.

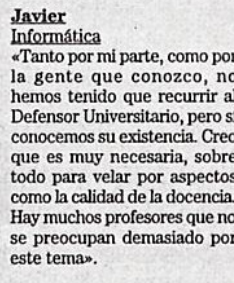
La Oficina del Defensor Universitario está situada en la primera planta del Aulario II. El horario de atención es de lunes a viernes, por las mañanas de 8.30 a 14.30 horas, y por las tardes, pidiendo cita previa. El teléfono es 96 590 37 71. El correo electrónico 'defensor@ua.es'.

Conocimiento



Marina Empresariales

«Sí que conozco que existe la figura del Defensor Universitario, pero de momento no me he planteado realizar ninguna reclamación o consulta. Es el primer año que llevo aquí y no me he visto en la situación. Pero creo que es muy positivo, ya que así los derechos de los alumnos están bien defendidos y garantizados».



Javier Informática

«Tanto por mi parte, como por la gente que conozco, no hemos tenido que recurrir al Defensor Universitario, pero sí conocemos su existencia. Creo que es muy necesaria, sobre todo para velar por aspectos como la calidad de la docencia. Hay muchos profesores que no se preocupan demasiado por este tema».



Carlos Filología Catalana

«No he acudido mai al Defensor Universitari, però em pareix molt bé que hi haja una figura com esta en la universitat. Jo crec que els problemes més importants que plantejen els alumnes estan relacionats amb els exàmens o els treballs, que a vegades pareix que son massa. Pense que els drets dels alumnes estan ben defensats».



Pablo Biología

«Sé que existe el Defensor Universitario, en general se conoce, aunque la gente no está muy informada sobre los mecanismos para reclamar un examen. Los temas sobre los que más se quejan los alumnos son sobre todo los de exámenes y comunicación con el profesor. También hay quejas por el uso del valenciano».

