

**Expte.:** 1211112  
**Fecha:** 15.11.2012  
**Asunto:** Resolución (dispositivo)

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 una vez atendidas las alegaciones recibidas a las sugerencias contenidas en la propuesta de resolución

RESUELVO:


El Defensor Universitario entiende que, con ocasión del proceso de matrícula del curso 2012/13, se han producido graves deficiencias en el funcionamiento de los servicios universitarios.

Por consiguiente, la Defensoría Universitaria considera necesario formular las siguientes SUGERENCIAS:

- Revisión en profundidad de la organización administrativa del Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado: cargas de trabajo, flujos, dotación, etc., para optimizar los recursos humanos.
- Revisión en profundidad de la normativa de aplicación para modificar aquellos aspectos que, a pesar de tener un fundamento académico, resulta imposible articular por razones de orden práctico (p.ej., limitaciones de matrícula por solapamiento de horarios en titulaciones que dispongan de una sola línea).
- Revisión de los plazos en que se deben realizar las gestiones, intentando evitar que se solapen en el tiempo, para que el servicio pueda secuenciar de mejor manera sus tareas.
- Revisión del procedimiento de preselección de asignaturas optativas, para que esté concluido antes del inicio del plazo de matrícula.
- Revisión de la aplicación informática de soporte al proceso de automatrícula; en particular, incremento del número de conexiones simultáneas permitidas por el sistema para evitar su colapso.
- Refuerzo del personal informático de apoyo al proceso de automatrícula, para que puedan solventarse más rápidamente las incidencias que eventualmente se presenten.
- Mejora del sistema de asignación de turnos para atención personal, tomando en especial consideración la posibilidad de obtener la cita previa por medios telemáticos, evitando desplazamientos inútiles.
- Refuerzo del servicio de atención telefónica en períodos de matrícula, con efectivos adicionales especializados en materia de matriculación (sugerencia emitida por primera vez en el expediente 0790809, con resolución de 15 de diciembre de 2009), para evitar a los estudiantes desplazamientos inútiles, y agilizar las tareas del personal.

Autovía Sevilla-Utrera, Km.1 41013-SEVILLA. ESPAÑA. Tfno: (34) 954 977 556 Fax: (34) 954 348 374 Correo-e: du@upo.es

Código Seguro de verificación: VXxeAa/4EtgT/5/3t9LWWA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	EDUARDO GAMERO CASADO		FECHA	15/11/2012
ID. FIRMA	juno.upo.es	VXxeAa/4EtgT/5/3t9LWWA==	PÁGINA	1/2
				
VXxeAa/4EtgT/5/3t9LWWA==				


- Análisis de la posibilidad de articular citas virtuales (con un turno específico de numeración), de manera que el estudiante sea telefonado desde la Universidad por el orden correspondiente a dicho turno, y que esté previamente advertido para que se encuentre en ese momento ante un equipo informático que le permita realizar las gestiones correspondientes, evitando desplazamientos y esperas inútiles.
- Conveniencia de dotar la antesala del Servicio de Estudiantes y Gestión del Grado de mejor equipamiento, para hacer menos penosa la espera. Parece sensato desplazar más mobiliario a esa zona en el período de matrícula, incrementando el número de asientos disponibles.

EL DEFENSOR UNIVERSITARIO,

Eduardo Gamero Casado.

El contenido dispositivo de esta resolución será publicada en el portal de la Defensoría Universitaria, y su texto completo se notificará a las personas que presentaron la queja, al Vicerrectorado de Estudiantes, Deporte y Medio Ambiente, al Vicerrectorado de Planificación Docente y Profesorado y al Responsable del Servicio del Estudiante y Gestión del Grado.

Código Seguro de verificación: VVxeAa/4EtgT/5/3t9LWwA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	EDUARDO GAMERO CASADO		FECHA	15/11/2012
ID. FIRMA	juno.upo.es	VVxeAa/4EtgT/5/3t9LWwA==	PÁGINA	2/2
 VVxeAa/4EtgT/5/3t9LWwA==				