

Universidad de Jaén

**INFORME COMIENZO CURSO
ACADÉMICO 2013/2014**

Defensor Universitario
15/11/2013

Estimado Sr. Rector:

Estando concluyendo el proceso de matrícula del curso 2013/2014 y ante las diversas solicitudes presentadas en esta Oficina del Defensor Universitario sobre los temas relacionados con la matriculación e inicio del Curso, quisiera informarle que, en este curso, la demanda ante la Oficina del Defensor ha sido muy inferior a la de los cursos anteriores, lo que demuestra el buen hacer de los Órganos y Servicios con competencias en estos temas.

Por ello, en primer lugar, nuestra felicitación a los Órganos y Servicios implicados, pues su buen hacer y el haber tenido la sensibilidad de analizar y estudiar la mejora de ciertos procedimientos utilizados en cursos pasados, ha permitido ofrecer un mejor servicio a la Comunidad Universitaria.

También le informo que todas las solicitudes presentadas han sido estudiadas y contestadas y, de un pequeño número de las solicitudes recibidas sobre el proceso de matrícula, ha tenido conocimiento el Sr. Jefe del Servicio de Gestión Académica habiendo buscado, en todos los casos, la mejor solución en beneficio de las personas afectadas, en función de la normativa.

Hay que indicar, que muchas de las quejas presentadas sobre el proceso de matrícula no han sido aceptadas por esta Defensoría, por considerar que previamente los alumnos tenían mecanismos de actuación ante los Servicios correspondientes y podían solucionarlos dentro del proceso de automatrícula, como se le indicaba en las instrucciones para su aplicación.

Ante esa situación, las solicitudes han sido consideradas como consultas, y se les ha informado en la línea solicitada para resolver su situación.

No obstante, lo anterior, le informo que los problemas detectados en el curso 2013-2014, son en general, situaciones derivadas generalmente del sistema de comunicación e información supuestamente poco ágiles ante los temas planteados, e incluso las personas se quejaban de recibir información diferente sobre un mismo tema según las fuentes de información.

De ahí, que seguimos pensando que la *utilización del sistema on-line*, no ha funcionado todo lo bien que desearíamos todos, pues muchas han sido las demandas de los alumnos.

Demandas que según manifiestan los estudiantes no se ha correspondido con un sistema ágil de comunicación con la Secretaría y una pronta solución a los temas planteados.

La eliminación del teléfono, como sistema de consulta ha llevado a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla.

También la eliminación del chat como sistema de comunicación obligaba a realizar todas las consultas mediante email a la dirección de las secretarías de los Campus de Jaén y Linares.

La utilización del correo a este Defensor le parece muy positivo, pues todo queda registrado y la respuesta la recibes por escrito. Por lo que tienes un documento de referencia.

Pero en los plazos muy cortos de matrícula, el estudiante busca respuesta rápida a sus interrogantes y problemas y se agobian del, para el alumnado, excesivo tiempo utilizado para responder.

No obstante, la cita previa, ha funcionado muy bien y, el alumnado ha tenido la oportunidad de consultar sobre su situación.

Además nos ha parecido muy positivo la ampliación del dossier de “*preguntas frecuentes*” que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas. Al tiempo que lamentamos la poca utilización de este dossier por el alumnado, pues muchas de sus consultas estaban contenidas en el referido dossier.

Desde esta Defensoría, le hemos informado a los estudiantes que no había problema con la matrícula siempre que enviarán un email sobre su situación a Secretaria y le hemos aconsejado ese procedimiento (correo) para obtener una respuesta por escrito.

En relación a los temas que más demanda de actuación se han presentados, relacionados con la automatrícula son:

- Reconocimiento de créditos.
- Imposibilidad de matricular TFG y Prácticum.
- Cambio de grupo. Nos ha llamado la atención los casos del alumnado que había solicitado pasar de la mañana a la tarde, y se les había denegado, en primera instancia.
- Matrícula fuera de plazo.
- Traslado de expediente entre titulaciones de la UJA.
- Problemas informáticos que imposibilitaban realizar la automatrícula.

Por último, queremos resaltar que el tema de bloqueo de expedientes por falta de pago, de gran impacto en los cursos anteriores, se ha reducido de forma muy significativa hasta este momento, por lo que nos congratulamos de la sensibilidad del Equipo de Gobierno para hacer frente a una situación de crisis tan profunda que sufre la sociedad.

Finalmente, le reiteramos nuestra felicitación y disposición para colaborar en lo que considere oportuno.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario UJA