



UNIVERSIDAD DE JAÉN

MEMORIA DEFENSOR UNIVERSITARIO

2011-2012



DEFENSORUNIVERSITARIO • DEFENSORUNIVERSITARIO
DEFENSORUNIVERSITARIO • DEFENSORUNIVERSITARIO
DEFENSORUNIVERSITARIO • DEFENSORUNIVERSITARIO
DEFENSORUNIVERSITARIO • DEFENSORUNIVERSITARIO

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2011-2012

DEFENSOR UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE JAÉN

Universidad de Jaén
Campus Las Lagunillas, s/n
Edificio Coello de Portugal y Quesada (B-5)
Dependencia 118
23071 JAÉN

Telf.: 953 21 18 77

Fax.: 953 21 30 27

E-mail: defensor@ujaen.es

Web: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>

Índice

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. PRESENTACIÓN | 5 |
| 2. ACTUACIONES | 8 |
| 2.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA | 10 |
| 2.2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES | 23 |
| 3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS | 25 |

1. PRESENTACIÓN

El Defensor Universitario se rige por la Ley 6/2001 de 21 de Diciembre, Orgánica de Universidades (Disposición Adicional decimocuarta), por el Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Andaluza de Universidades (Disposición Adicional sexta), por el Título IV de los Estatutos de la Universidad de Jaén y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UJA.

El Defensor Universitario es el Comisionado del Claustro de la Universidad de Jaén para velar por el respeto a los derechos y a las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

Se trata, pues, de una institución de carácter interno encargada de la defensa de los derechos e intereses legítimos de todos los miembros integrantes de la comunidad universitaria (estudiantes, PAS y PDI). Precisamente, por tratarse de un órgano interno, los derechos a proteger deben ser preferentemente aquellos que estén relacionados con la vida universitaria, eso sí, muchos de ellos inspirados en los propios derechos fundamentales de nuestro ordenamiento constitucional.

Como se indica en las conclusiones de la XV Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, reunida en la Universidad de Almería, la Defensoría Universitaria es un órgano necesario, tanto por el carácter peculiar de su configuración institucional, como por el tipo de asuntos que se le confían. Pues, en el caso de que no existiera, ningún otro órgano o institución universitaria podría desempeñar las funciones que se le encomiendan.

En cuanto a su configuración institucional, el Defensor Universitario desempeñará sus funciones con autonomía, imparcialidad e independencia, al no estar sus intervenciones sometidas a mandato imperativo alguno, y ausencia de poder ejecutivo.

Tampoco podemos olvidar que la total confidencialidad en el tratamiento de los temas es igualmente fundamental para garantizar la confianza en la institución, y viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos. Quien plantea un problema o una sugerencia al Defensor Universitario lo hace con la certeza de la más absoluta reserva de sus datos.

Junto a dichos principios básicos e ineludibles, la experiencia nos confirma en la exigencia de otros que forman parte de nuestro ideario inicial de trabajo:

Respeto. No sólo hacia las personas que se dirigen al Defensor, sino también respecto a sus peticiones y sugerencias y, no menos importante, para con las competencias de las instancias, autoridades y servicios universitarios.

Accesibilidad. Traducida en facilidad de contacto con la institución mediante diversos canales fluidos de comunicación.

Equilibrio o simetría que se logra entre las partes en conflicto a la hora de proponer y sugerir las soluciones a los asuntos.

La comunidad universitaria presenta unas peculiaridades antropológicas indudables. El rasgo más característico que tradicionalmente la marca es el fuerte componente jerárquico interno de cada uno de los sectores. Existen escalas muy marcadas en los tres sectores de la

comunidad universitaria, y especialmente en el profesorado. Pero además, la interacción de personas de diferentes sectores depara unas relaciones completamente asimétricas.

La intervención del Defensor Universitario es un factor que reequilibra esa asimetría y permite tramitar los conflictos en un escenario mucho más aséptico, en el que es deseable aplicar una cierta profilaxis para evitar que las soluciones no vengan condicionadas o contaminadas por la posición que cada parte ocupa en su respectiva escala o en la institución en general, sino que las respuestas que se articulen sean estrictamente las que reclama el problema. Esta circunstancia es un factor determinante a la hora de que las personas se animen finalmente a presentar su escrito de queja y a llevar un asunto adelante y han sido un punto de reflexión en la Conferencia Estatal celebrada en Almería.

Además la Institución del Defensor Universitario es tanto más necesaria en tiempos de crisis y en tiempos de cambios, pues la experiencia muestra que los reajustes organizativos, normativos y de toda especie a que conducen, provocan grandes conflictos.

Pero también es un órgano necesario por el tipo de asuntos o funciones que desempeña en la defensa de los derechos y las libertades de todas las personas de la comunidad universitaria, asuntos y funciones que podemos sintetizar en:

- Orientar y dar posibilidades de actuación a las personas ante las consultas que se le realizan.
- La supervisión de los procedimientos ante la presentación de las quejas.
- Las labores de mediación en la resolución de conflictos interpersonales
- La función de propuesta y su consiguiente participación en la gestión del cambio.

Puede decirse, que el Defensor representa un excelente observatorio de la realidad de cada universidad, puesto que recibe información de todos los sectores que componen la comunidad universitaria y de las relaciones que se establecen entre ellos, permite actuar ante los posibles problemas o conflictos entre sus miembros, detecta problemas, ya que los casos singulares que llegan a las Oficinas del Defensor pueden permitir la identificación de disfunciones o problemas más amplios o más generales y por último, se caracteriza por su proactividad, puesto que los Defensores tienen capacidad para actuar de oficio, sin que sea necesario la instancia de parte para iniciar una intervención que permita solucionar problemas o mejorar la calidad del funcionamiento universitario.

Por tanto, la Institución del Defensor Universitario, está llamada a cumplir una función fundamental de cara al buen funcionamiento general de la comunidad universitaria, erigiéndose en esa singular magistratura de opinión; en esa instancia posibilitadora de encuentros y diálogos, constructora de consensos y avenencias, no imponiendo, sino buscando siempre elementos que permitan el arreglo y la conciliación, y haciendo uso para ello de su autoridad, moral y prestigio de la institución y poder de persuasión y no en la fuerza ejecutiva de sus decisiones, que no posee.

Y es que la función ejercida por esta Institución, debe analizarse desde una perspectiva distinta a la tradicional de los órganos jurisdiccionales, más sensible a la justicia que al derecho y más humanista que burocrática. Considerando que, su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los órganos de la Universidad y de la confianza que esta figura pueda generar

entre los miembros de la comunidad universitaria.

Este potencial de la figura del Defensor implica, fundamentalmente, el fomento y garantía de “buenas prácticas” y la implantación y consolidación de valores éticos y científicos en los contextos universitarios. La calidad no ha de limitarse al aspecto académico tradicional, sino también a los valores de calidad ética y de honestidad científica, lo que puede denominarse como, calidad humana.

Al tiempo, que también podemos colaborar, desde esta Institución, a la calidad universitaria evaluando informes y recomendaciones de tipo general sobre el buen funcionamiento de la universidad en distintos ámbitos y niveles. Estos informes pueden contribuir a la mejora de la calidad, al señalar los puntos débiles o fuertes en las múltiples actuaciones y procedimientos administrativos de la universidad, sugiriendo soluciones a los problemas detectados.

Reafirmando que el Defensor Universitario desea contribuir, antes que nada, a la conciliación de todos los estamentos de la vida universitaria, ofreciéndose como un mediador neutral en los conflictos que pudieran surgir y actuando como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad, promoviendo acciones que contribuyan a la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Deseo agradecer a nuestro Rector la propuesta realizada al Consejo de Gobierno de la UJA para ser nombrado Defensor Universitario durante un nuevo periodo, y a toda la Comunidad Universitaria, representada en este Claustro, por su confianza. No os quepa duda que seguiremos realizando nuestra labor desde los principios de la imparcialidad, la autonomía y buen criterio, sabiendo que habrá algún momento en que pueda cometer un error. Espero que lo juzguéis desde la perspectiva de pensar que yo, afortunadamente, también soy persona, y puedo cometer errores.

Soy consciente que habrá decisiones que no os parezcan oportunas o sean consideradas como desafortunadas por algún miembro de la Comunidad Universitaria. Os ruego que mis actuaciones sean siempre analizadas desde la óptica profesional y nunca desde una perspectiva personal.

2. ACTUACIONES

La Universidad, además de ser un espacio en el que se crean y transmiten la ciencia y la cultura, debe erigirse en referencia para la sociedad. Referencia de valores cívicos, respeto y tolerancia, de pasión por la verdad y defensa de la libertad,... Son éstos los aspectos que dotan de sentido a la función docente e investigadora, de tal forma que nuestro compromiso como universitarios lo es también con estos valores.

Es cierto que la Universidad se encuentra en un periodo de cambios cruciales derivados de la Declaración de Bolonia y agravada por la crisis económica que estamos sufriendo profundamente. Pero es importante destacar que el estudio previo, el diagnóstico de la situación realizado, la planificación de las medidas de desarrollo con la aprobación de normativas para su puesta en práctica y la progresiva implantación de las nuevas titulaciones, están facilitando el cambio a la Universidad del siglo XXI, aunque con graves dificultades derivadas de la política económica y social puestas en marcha por los gobiernos con competencias en el ámbito de la Universidad.

Nuestro deseo es que el resultado de este proceso tenga efectos positivos para todos y contribuya a potenciar la calidad como objetivo final. Por ello, debemos aprovechar la ocasión para seguir reflexionando de forma positiva sobre nuestro papel en el nuevo horizonte que se va dibujando.

Cada expediente representa una oportunidad de mejora para la Universidad en su conjunto, pues además de atender al interés específico del reclamante, su acción puede contribuir asimismo a mejorar el conjunto del sistema.

Para ejercer sus funciones se establece entre otras, que las autoridades académicas, los servicios de la Universidad y todos los miembros de la comunidad, deberán prestar al Defensor Universitario, en el ejercicio de sus competencias, el apoyo necesario para el correcto desempeño de sus funciones, siempre que sea requerido por éste, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.

Somos una institución con un compromiso con la comunidad universitaria de agilidad y transparencia, teniendo al día las solicitudes presentadas, y esto es posible por la extraordinaria colaboración de toda la comunidad universitaria que atiende con prontitud, a la solicitud de informes, recomendaciones y soluciones que pueda proponer el Defensor Universitario, mostrando un gran interés en la resolución de los expedientes. Por ello, nuestro agradecimiento público a los Órganos y Servicios y a todos los miembros de la comunidad universitaria por su ayuda en la búsqueda de soluciones ante los temas planteados.

El Defensor Universitario quiere manifestar su satisfacción con la labor diaria al servicio de la comunidad universitaria, en la que pone todo su empeño. Todos los problemas que llegan a la Oficina del Defensor merecen su atención y respeto. Todos son analizados con interés y cuentan con nuestro esfuerzo para darles solución o, al menos, respuesta.

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2011/12 puede considerarse similar a la del curso anterior. No cabe duda, que se ha consolidado un procedimiento de trabajo, y se ha afrontado este periodo de actividad como un reto renovado, abordando como nueva cada una de las situaciones que se nos plantean, y siendo conscientes de la importancia de su labor para la comunidad universitaria.

Durante este curso, seguimos confirmando agradablemente el cumplimiento gradual de algunos de los objetivos que forman parte de nuestro plan de actuación. Así, y una vez dada a conocer entre todos los universitarios la Institución del Defensor Universitario, aunque seguimos trabajando en este objetivo mediante la presentación y difusión de dípticos sobre la Institución, la Defensoría se va convirtiendo en un ámbito de solución de ciertas situaciones problemáticas al que recurre cualquier miembro de la comunidad universitaria, confiando en su independencia y objetividad, por encima de intereses personales o colectivos. También, en un referente para la mejora de la calidad de los servicios de nuestra Universidad.

Esta Memoria refleja la actividad desarrollada por el Defensor Universitario durante el curso académico 2011/12 para dar cumplimiento al artículo 145 de los Estatutos de la Universidad de Jaén y a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario, que establecen: *“el Defensor Universitario presentará al Claustro de la Universidad de Jaén, anualmente, tras el comienzo del Curso Académico, una Memoria sobre la gestión realizada durante el Curso Académico anterior. Dicha Memoria contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, incluyendo las que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación.”*

Acudimos ante el Claustro Universitario, no sólo para cumplir un mandato normativo, sino además, como un objetivo de responsabilidad y de transparencia de la Institución del Defensor Universitario con el Claustro y la comunidad universitaria, pues estamos convencidos de que la transparencia constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, ofreciendo datos suficientes para reflexionar y debatir sobre el modo de culminar la tarea que a todos nos incumbe. Esto es, la de procurar un marco idóneo para el desarrollo del saber, la cultura y la convivencia pacífica de ideas y de personas con el objetivo de colaborar en la consecución de la excelencia en nuestra Universidad. Excelencia entendida como un proceso que nunca tiene fin y que sólo será posible con la participación de todos.

Desde esta situación y teniendo en consideración que en la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario no constarán los datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado, presentamos esta memoria que refleja el camino recorrido desde el 23 de octubre de 2011 al 22 de octubre de 2012, un camino apasionante, que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino también conocer la Universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad y al mismo tiempo, nos seguimos formando desde una doble perspectiva profesional y personal.

Mantenemos la estructura básica de las anteriores Memorias con la pretensión de realizar la exposición de esta Memoria lo más didácticamente posible, y nos permita un conocimiento claro de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario. Para ello, vamos a clasificar las actuaciones en los siguientes apartados:

- Actuaciones del Defensor Universitario en el contexto de la UJA, donde se analizan los datos de la totalidad de las solicitudes e informes que han sido objeto de nuestra atención a lo largo del curso académico.
- Actuaciones en el ámbito de las relaciones con otras Instituciones, donde se recogen aspectos complementarios que terminan de perfilar la agenda de la actividad diaria del Defensor Universitario durante el periodo que nos ocupa. En ella deseamos resaltar los enriquecedores contactos con los Defensores Universitarios e Instituciones.

- Por último, de su análisis se extraen las recomendaciones y sugerencias que el Defensor Universitario entiende debe trasladar a la comunidad universitaria para mejorar la calidad de nuestra Universidad, y conforma una parte fundamental de este documento.

2.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA

De las actuaciones en el contexto universitario de la UJA tenemos que distinguir distintos tipos de actuaciones:

- *Consultas*: Se aplican a los casos en que el interesado solicita información u orientación sobre el alcance de sus derechos o sobre cualquier asunto o procedimiento derivado de su relación con la UJA. Se trata de las más frecuentes y ágiles, motivando actuaciones mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios, que pueden dar una solución rápida o proporcionar una información necesaria.
- *Quejas*: Cuando el interesado considera que existe discrepancia respecto a una decisión adoptada por un órgano o servicio que puede producir perjuicio o lesión de derechos y hayan agotado las vías previas de reclamación. Se formulan por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y se acompañan de la documentación que se estima oportuna.
Cuando una queja no puede ser admitida a trámite, se justifica su no admisión.
Cuando una queja, no cumple los requisitos establecidos, se tramita como consulta.
- *Registro de casos*: Si el interesado pone en conocimiento del Defensor unos hechos y simultáneamente, se dirige al órgano competente en la materia, que puede ser extrauniversitario, con el propósito evidente de que exista constancia en la Oficina, pero sin solicitar en principio ninguna intervención.
También son considerados, aquellos hechos puestos en conocimiento del Defensor por personas que no pertenecen a la Comunidad Universitaria.
- *Mediación-conciliación*: Son actuaciones en las que un miembro de la comunidad universitaria solicita expresamente la intervención del Defensor Universitario ante un conflicto entre partes.
La mediación es una forma de solución del conflicto planteado que no supone la imposición de la solución, sino el acuerdo entre las partes, en la que la intervención del Defensor sirve de cauce y ayuda para que este acuerdo sea el más satisfactorio para las mismas.
También incluimos en este apartado actuaciones, que a solicitud del interesado se han realizado ante personas u órganos de la Universidad implicados, para buscar solución a problemas surgidos como consecuencia de situaciones no contempladas en la normativa.

Como marca nuestro Reglamento, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas, consultas y mediaciones planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria. También se contempla la facultad de realizar informes de oficio o a petición de parte.

Durante este periodo se han realizado 2.011 visitas a la Web de la Oficina del Defensor Universitario (Gráfico 1), representando un 23% más con respecto al periodo anterior y se han llevado a cabo **421 actuaciones** frente a las 304 del curso anterior, lo que representa un aumento

del **38,5%** con respecto al periodo anterior.

De las 421 actuaciones, **356** (84,6%) son consultas, **37** (8,8%) quejas, **9** (2,1 %) informes, **1** (0,2%) mediación y **18** (4,3%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (Registro de hechos). (Gráfico 2)

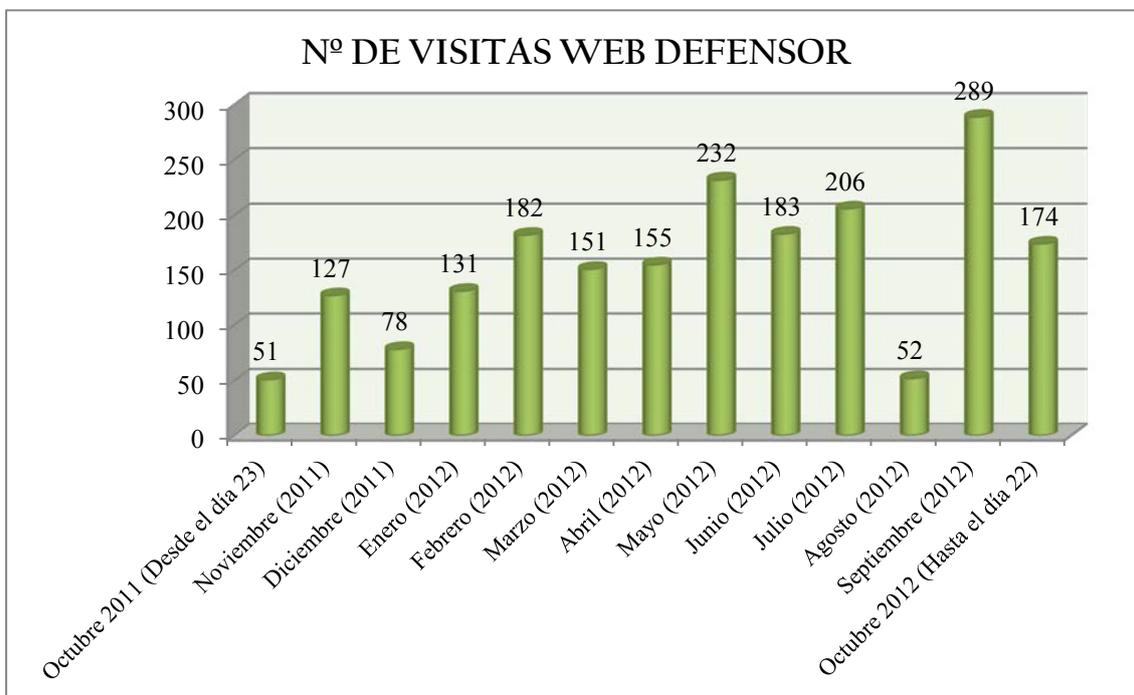


Gráfico 1

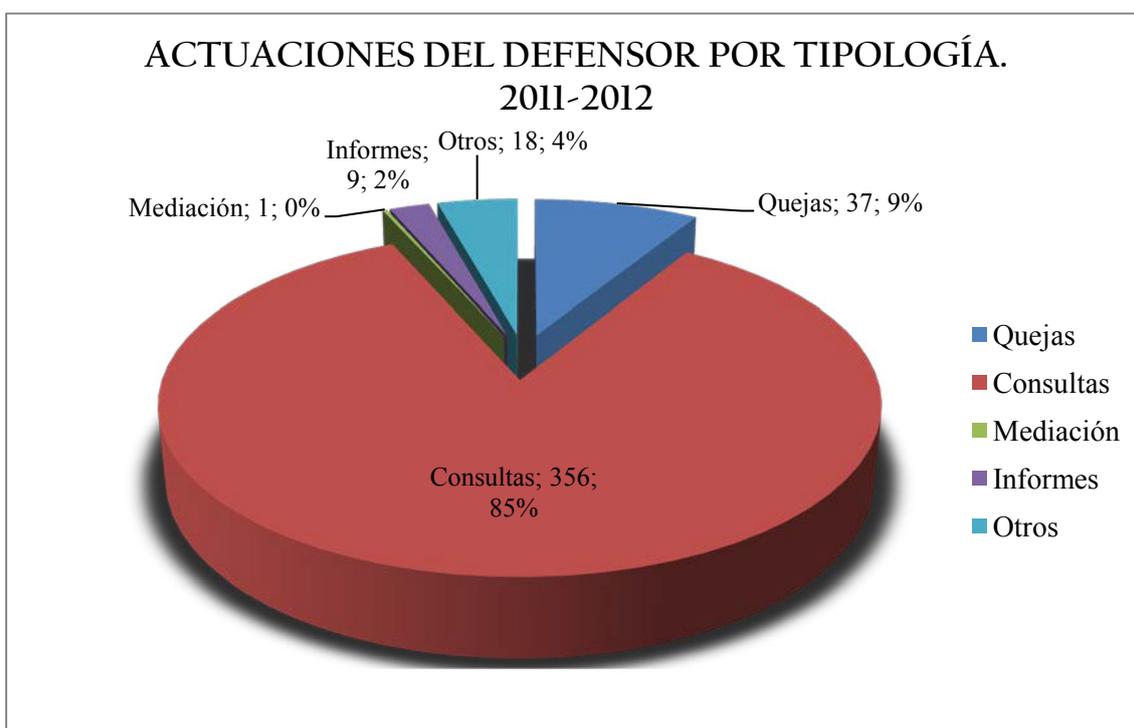


Gráfico 2

Cuando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 324 (77 %) corresponde al sector alumnos; 44 (10,5%) al PDI; 1 (0,2 %) al PAS; 32 (7,6%) a la Red de Defensores y 20 (4,8 %) a otros. (Gráfico 3)

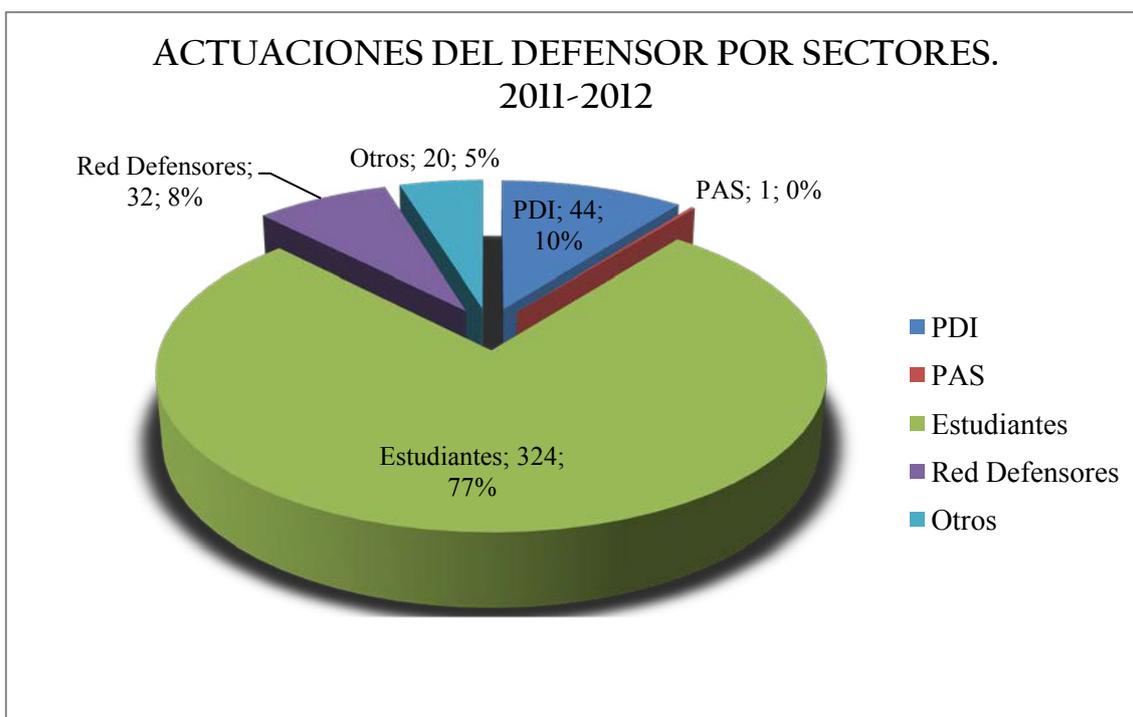


Gráfico 3

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el 58,4% (246) son mujeres y el 41,6% (175) hombres. (Gráfico 4)



Gráfico 4

Al estudiar la distribución de las actuaciones por tipologías, observamos que en relación a las consultas, el **61,5%** (219) han sido realizadas por mujeres y el **38,5%** (137) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **51,4%** (19) han sido presentadas por las mujeres y el **48,6%** (18) han sido presentadas por hombres. (Gráfico 5).



Gráfico 5

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **42%** (177) se han presentado por correo electrónico, el **41%** (172) en la Oficina del Defensor, el **13%** (53) por teléfono, el **4%** (17) por registro general y el **1%** (2) por correo postal. (Gráfico 6).

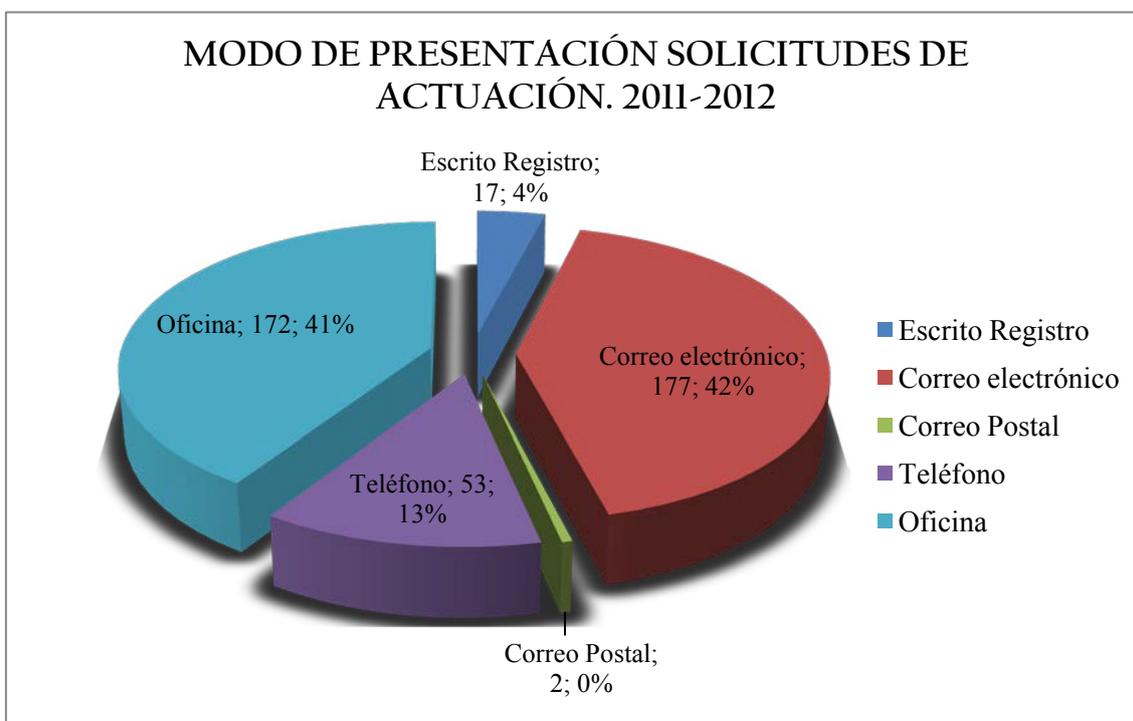


Gráfico 6

De la distribución de las **324 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **31,5%** (102) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **23,8%** (77) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **14,8%** (48) a la E. Politécnica Superior de Jaén; el **7,4%** (24) corresponde a la Facultad de Trabajo Social; el **4,3%** (14) a la Facultad de Ciencias de la Salud; el **2,8%** (9) a la Facultad de Ciencias Experimentales y a la E. Politécnica Superior de Linares, respectivamente; y el **1%** (3) al Centro de Profesorado “Sagrada Familia”. Existiendo un **4,6%** (15) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **7%** (23) sin especificar su procedencia. (Gráfico 7)

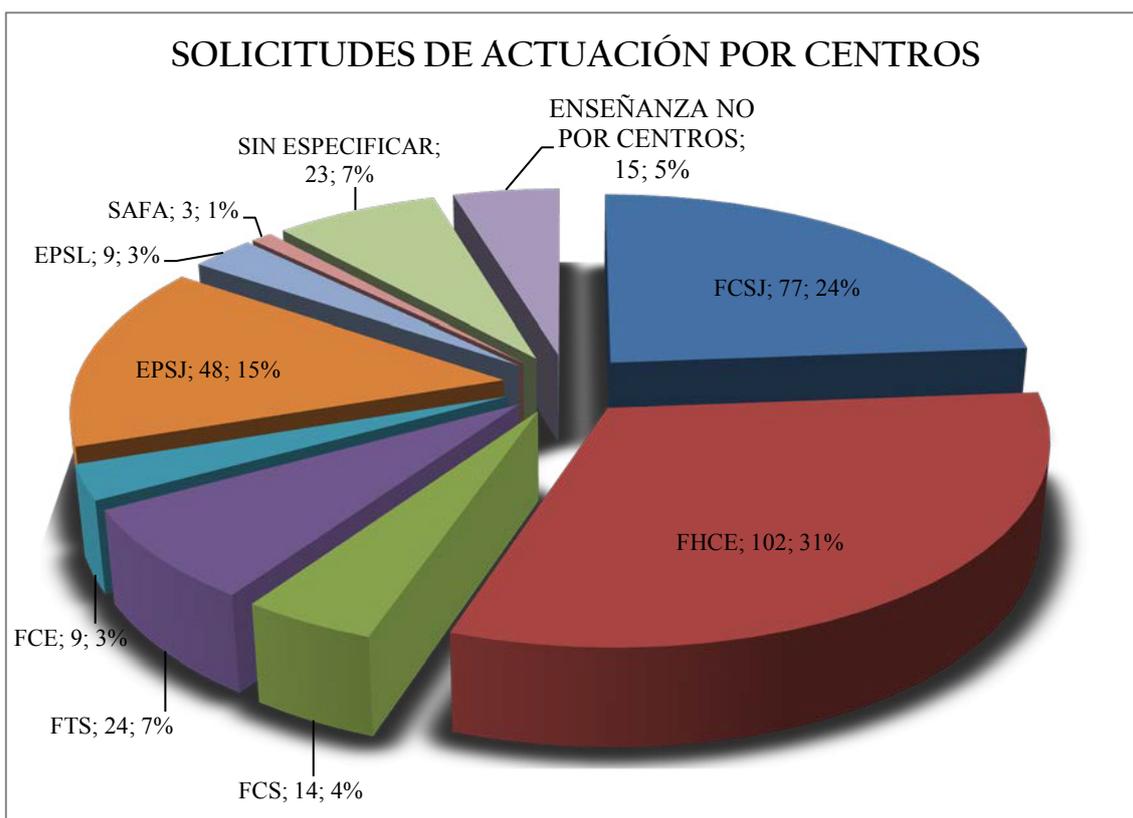


Gráfico 7

Estos datos ponen de manifiesto que los Centros con mayor número de alumnos son los que demanda mayor número de solicitudes de actuación, por lo que los resultados se deben analizar teniendo en consideración esa variable.

Para profundizar en cada una de las tipologías de actuación, hemos realizado una clasificación por sectores y grandes temáticas, aunque hay que resaltar que dentro de cada tema se presentan diferentes cuestiones:

De las **356** consultas presentadas, los alumnos han realizado 290 (**81%**), el PDI ha presentado 26 (**7%**) los Defensores universitarios 21 (**6%**), 1 el PAS y “otros” 18 (**5%**). (Gráfico 8)



Gráfico 8

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas a la evaluación, **75 (25,9%)**, seguidas de aspectos relacionados con la matrícula **48 (16,6%)**, convocatoria de exámenes **22 (7,6%)**, Becas MECD y la convalidación, adaptación y homologación **17 (5,9%)** respectivamente, evaluación compensatoria, **16 (5,5%)**, los cambios de grupo **13 (4,5%)**, actas asignaturas y organización y programación de las asignaturas **12 (4,1%)** respectivamente, normativa de permanencia **8 (2,8%)**, Secretaría Única, bloqueo de expediente y proyecto fin de estudios **7 (2,4%)** respectivamente, prácticas en empresa **6 (2,1%)**, relaciones personales **5 (1,7%)**, acceso **4 (1,4%)**, becas Erasmus, **3 (1%)** y, finalmente, calendario académico y protección de datos **1 (0,3%)** al tiempo que incluimos un apartado de “otros” con **9 (3,1%)** que se referencian a temas poco relacionados con la Comunidad Universitaria de la UJA (Gráfico 9)

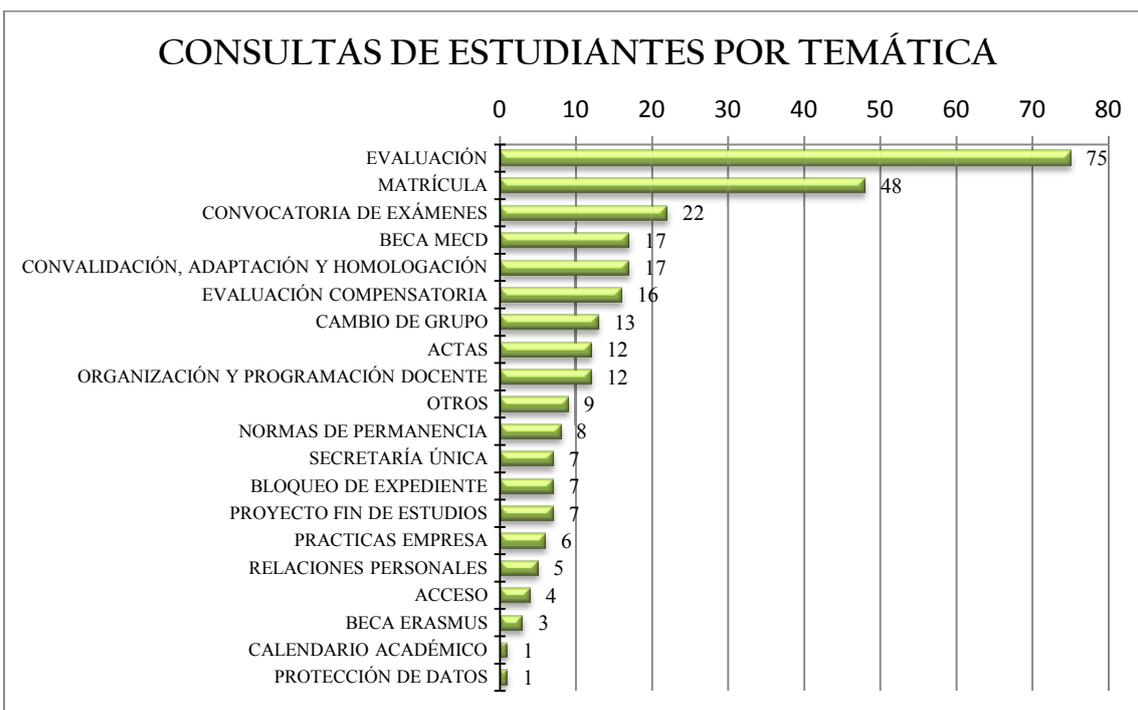


Gráfico 9

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **26 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la evaluación **6** (23,1%), las relaciones personales **5** (19,2%) que tiene una incidencia mayor en el ámbito de los departamentos y los grupos de investigación, la organización y programación docente **4** (15,4%), seguidas de las relativas a los temas relacionados con, la normativa de la UJA, convocatoria de exámenes **3** (11,5%) respectivamente y, de forma más específica, a la normativa sobre la reunión de los órganos colegiados **2** (7,7%). También se ha presentado una consulta sobre: prevención de riesgos laborales, becas de movilidad del PDI y en relación a los grupos de investigación. (Gráfico 10)

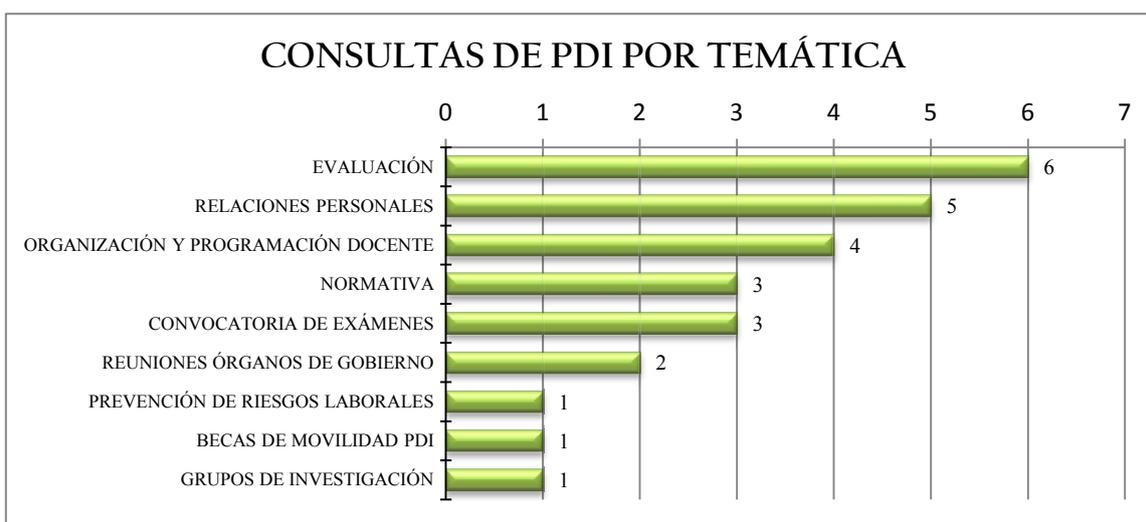


Gráfico 10

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una consulta** realizada por un miembro del **PAS** con respecto a la matrícula de los alumnos titulados LRU que deseaban realizar los complementos formativos para obtener el grado y su incompatibilidad con la normativa de permanencia en la UJA.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **37**, de las cuales **32** (86%) pertenecen al sector estudiante, **4** (11%) al PDI y **1** (3%) a personas no pertenecientes a la Comunidad Universitaria y que incluimos en el apartado “otros”. De ellas, **no han sido admitidas**: 23 del sector estudiantes, 2 del PDI y una relativa a personas de otros colectivos no pertenecientes a la comunidad universitaria de la UJA. (Gráfico 11)

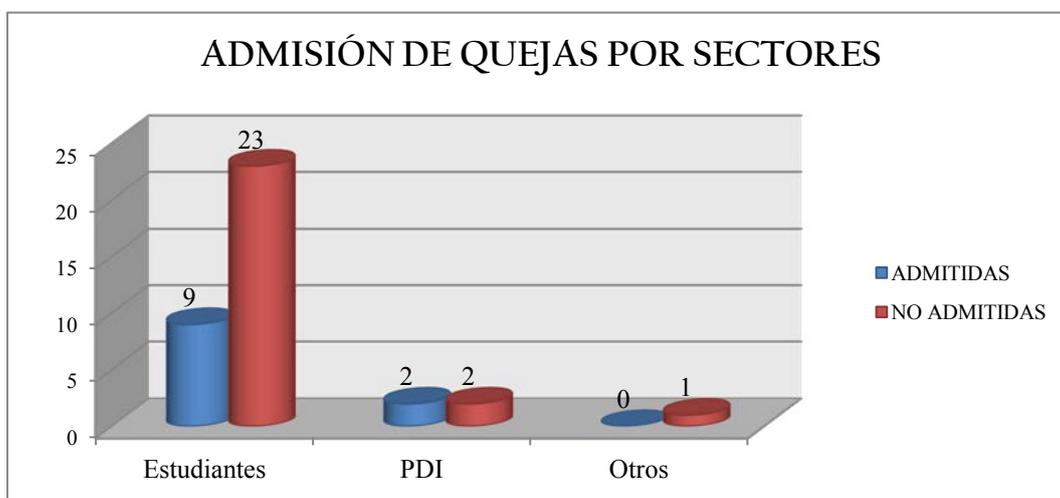


Gráfico 11

En cuanto a la temática de las **32** quejas **presentadas en el sector de los Estudiantes**, indicar que **7** (21,9 %) corresponden a problemas relacionados con la organización y programación docente, **5** (15,6%), a evaluación, **4** (12,5%) a matrícula y acceso, retraso en entrega de actas y bloqueo de expedientes, respectivamente, **3** (9,4%) a Secretaría única; **2** (6,3%) a Becas ERASMUS y, **1** (3,1%) a temas relacionados con el Servicio de Informática, convalidaciones y calendario académico, respectivamente. (Gráfico 12)

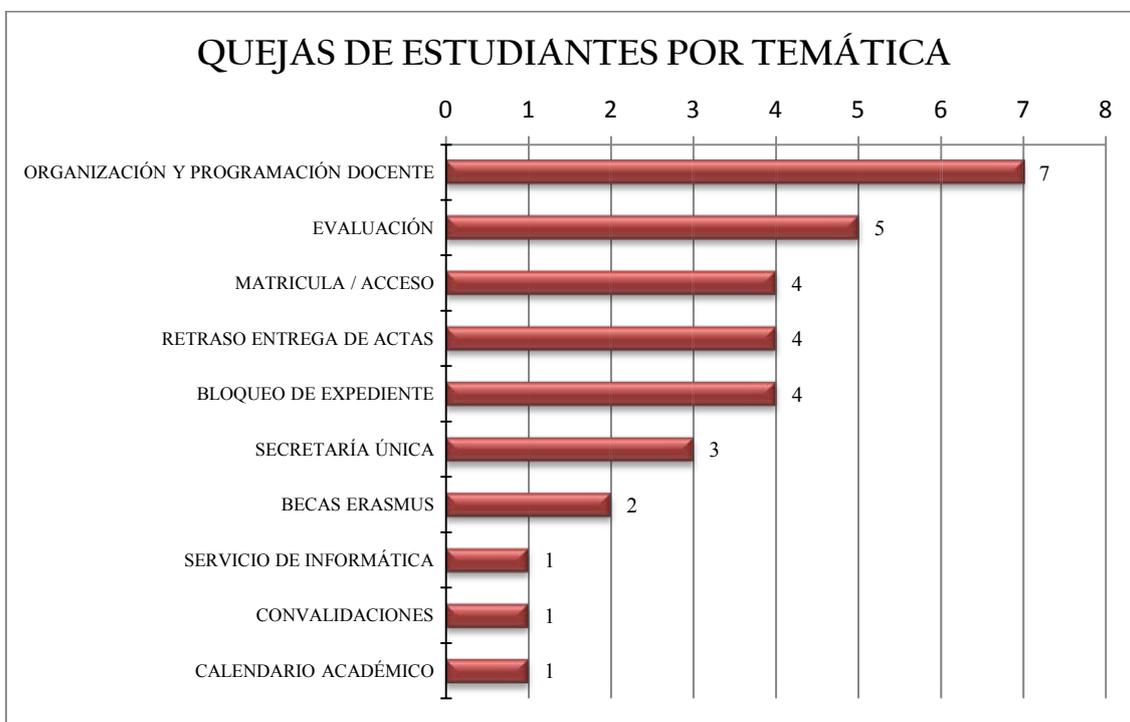


Gráfico 12

De las 32 quejas presentadas hay que señalar que 9 han sido admitidas a trámite y 23 no han sido admitidas.

En relación a las 9 admitidas, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **tres** con matrícula y acceso, **dos** con la evaluación y con el bloqueo de expediente, respectivamente y **una** con: Becas Erasmus y retraso en la entrega de las actas, respectivamente.

En relación a las 23 quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que 17 solicitudes de quejas no han sido admitidas por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: 7 con organización y programación docente, 3 con evaluación y Secretaría única, y una con: Servicio de Informática, matrícula/acceso, retraso en la entrega de actas y bloqueo de expediente respectivamente.

Tampoco han sido aceptadas 5 de ellas por no existir fundamento que las justifique pues han sido presentadas sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja, a pesar de haber sido solicitada por la Oficina del Defensor, o bien no existe fundamento normativo que ampare la presentación de las mismas. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: 2 con retraso en la entrega de las actas y con una, las siguientes quejas: Convalidaciones, Becas Erasmus y bloqueo de expediente, respectivamente.

Por último hay que reseñar que no ha sido admitida a trámite una quejas al encontrarse, en

el momento de su presentación, pendientes de resolución su solicitud ante los Órganos y Servicios de la Universidad. Esta queja estaba relacionada con el bloqueo del expediente.

En cuanto a las 4 quejas presentadas por el PDI, indicar que han sido admitidas a trámite dos relacionadas con los criterios de Ordenación Docente y Evaluación del Prácticum, respectivamente.

También informamos que no fueron admitidas a trámite, dos quejas del PDI sobre criterios de Ordenación Docente, por tener abierto un proceso de resolución ante los órganos competentes.

En relación a la queja no admitida y referenciada en el apartado de “otros”, hacemos referencia a una queja, sobre retraso en la entrega de documentación, que no fue admitida por no tener competencias el Defensor para actuar en el ámbito solicitado.

Aunque estas 26 quejas presentadas no fueron admitidas a trámite, todas las personas han recibido, por escrito, la no admisión y las causas que la determina y, en su caso, se les ha orientado e informado sobre su solicitud, como si fuera una consulta.

En relación a los informes, hay que indicar que hemos elaborado los siguientes:

Un informe, a propuesta de la Sr^a. Vicedecana de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Salud, en relación a los datos existentes en la Defensoría sobre implantación de las nuevas titulaciones y que pueden ayudar a la mejora de la calidad en la formación de los estudiantes de los Grados de Enfermería y Fisioterapia.

También enviamos un informe al Sr. Secretario General sobre la memoria de las actividades del Defensor Universitario durante el curso 2010/2011, para su inclusión en la Memoria de la Universidad de Jaén en ese curso.

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2011, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso 2011/2012, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2012/2013. En dicho informe se ponían de manifiesto los temas que se habían presentado ante la Oficina del Defensor y posibles soluciones de futuro.

Entre otros temas se informaba sobre los problemas relacionados con la adaptación de los alumnos al grado y la necesidad de elaborar criterios y procedimiento que permitieran conocer a los alumnos cómo se realizaría, en su caso, la adaptación al Grado. Este tema ha sido estudiado por el Equipo de Gobierno de la UJA y ha permitido a los alumnos tomar las decisiones oportunas en los plazos establecidos

Igualmente, se informaba sobre los problemas detectados en el proceso de matrícula y que han producido un número importante de solicitudes en la Oficina del Defensor.

Por otro lado, informábamos sobre los problemas relacionados con la docencia y la gestión académica. Entre ellos, los relativos al reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia y la composición de los grupos de alumnos en función del número establecido y los cambios de grupo producidos en algunas titulaciones con posterioridad al comienzo del curso.

Igualmente, de “oficio”, enviamos, en noviembre del 2011, al Sr. Rector un informe sobre

los temas tratados en el XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad Politécnica de Cartagena.

Asimismo, hemos elaborado, en febrero de 2012, un informe de “oficio” al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado sobre la necesidad de considerar, en la nueva normativa de Postgrado, el establecer una denominación para referenciar las enseñanzas propias que no puedan inducir a confusión con los títulos oficiales que se establecen en los *artículos 9,10 y 11 del Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre que establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*.

Al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado, enviamos otro informe, en julio de 2012, sobre la sugerencia de la necesidad de unificar los plazos de reconocimiento de créditos por equivalencia establecidos en la normativa de matrícula y en los criterios generales del Plan de Organización Docente.

Igualmente, enviamos al Sr. Rector un informe, en marzo de 2012, elaborado de “oficio” sobre la reunión de los Defensores Universitarios Andaluces celebrada en noviembre de 2011 en la Universidad de Málaga, donde estudiamos una serie de temas que afectan a las universidades desde el respeto a la autonomía universitaria.

Entre los temas estudiados, destacan la elaboración de un documento para enviar a Distrito Único en relación a los problemas que plantea la ausencia de plazo de subsanación de solicitudes en relación al procedimiento de acceso al máster, el análisis del procedimiento de adaptación a los nuevos Grados de aquellos alumnos a los que les queda una asignatura teórica/práctica o práctica y tienen derecho a examen pero no a docencia en las universidades andaluzas, la normativa existente en las universidades andaluzas sobre elección o prelación del profesorado para impartir docencia en Grados o Postgrados, el estudio de la Evaluación por compensación en las universidades y la normativa de permanencia y de matrícula en las Universidades del distrito Único Andaluz.

También se acordó estudiar por la Defensora de la UMA, la conveniencia de elaborar un informe sobre la inseguridad jurídica que genera el programa telemático de solicitud de BECAS MECD por la escasa información que facilita y porque no existe la posibilidad de que los solicitantes obtengan un resguardo electrónico que permita conocer cómo se va desarrollando su proceso e incluso tener constancia de que han cumplimentado correctamente su solicitud.

Por otro lado, enviamos al Sr. Rector un informe de “oficio” sobre la reunión mantenida, en marzo del 2012, entre la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz y los Defensores Universitarios de las Universidades Andaluces, en el que se analizaron temas relativos a la posibilidad de unificación de criterios sobre normas de permanencia, criterios de convalidación, traslados de expediente y cálculo de nota media de expedientes, desde el respeto a la autonomía universitaria.

Además se estudio la necesidad de establecer una normativa disciplinaria universitaria y las incidencias relacionadas con la organización de los másteres.

Finalmente, elaboramos al Sr. Rector un informe de “oficio” sobre la “Fiscalización de los Programas de Jubilación Anticipada” como consecuencia del estudio realizado sobre esta situación en la universidad española ante una consulta de la CEDU realizada a los defensores universitarios.

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles, sobre los temas expuestos en las **21** consultas planteadas en relación a los siguientes temas: **7** (33%) sobre elaboración y adaptación de normativa a los grados y postgrados (prórroga de convocatoria de examen en titulaciones LRU, normativa de permanencia, Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de alumnos y conversión de calificaciones y créditos en los programas de movilidad internacional). También hemos recibido **7** (33%) consultas sobre temas laborales PDI/PAS (convocatoria de plazas, descuentos retributivos, programas de jubilación anticipadas, criterios para rescisión/no prórroga de contratos, minoración carga docente), **2** (9%) becas (becas de investigación asociadas a proyectos de excelencia de la Junta de Andalucía y becas MECD) y otras **2** (9%) relativas a titulaciones. **Uno** (5%) sobre los siguientes temas: Estudios de postgrado (gestión académica de los estudios de Máster), asignaturas Campus Virtual Andaluz, y relaciones personales (protocolo de actuación sobre el acoso sexual). (Gráfico 13)

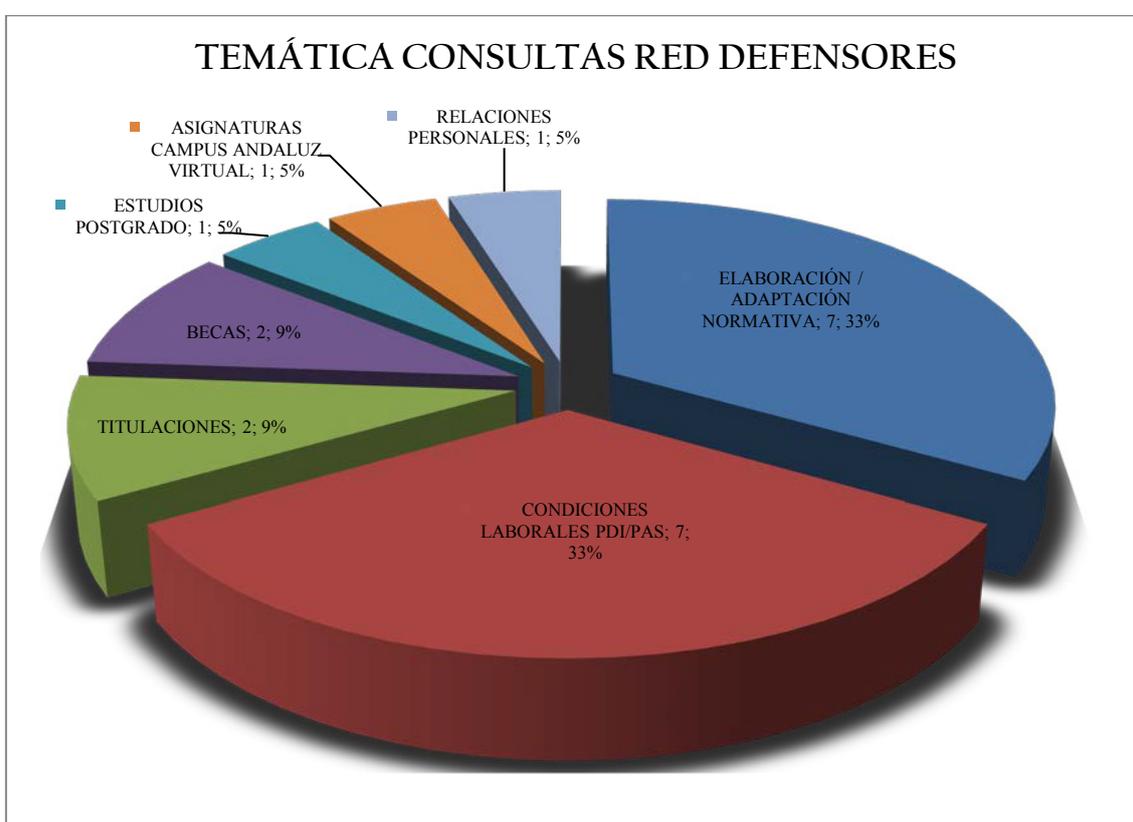


Gráfico 13

Asimismo hemos recibido los informes presentados por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz en relación sobre los temas tratados en la reunión referenciada de marzo de 2012 con los Defensores Universitarios Andaluces, en relación a la problemática en el actual sistema normativo para el cálculo de la nota media de los expedientes académicos; sobre las normas de permanencia; elaboración de criterios comunes entre las universidades andaluzas para la acreditación del B1 como requisito para acceder a los Másteres y la necesidad de actualización de la normativa sobre disciplina universitaria.

Por otro lado, desde la CEDU, se enviaron tres informes al Sr. Ministro de Educación Cultura y Deportes sobre los siguientes temas:

- Relativo al procedimiento de solicitud de beca que ha dejado a muchos universitarios sin poder conseguirla por no haber grabado su solicitud.
- Solicitud de restablecimiento del sistema de préstamos ante la Orden EDU/630/2012 de 28 de marzo, por la que se deja sin efectos la Orden EDU/3320/2011, de 1 de diciembre por la que se regulaba y establecía los préstamos universitarios para realizar estudios de Postgrado.
- Comunicado al MECD, de rechazo del R.D. 14/2012 de 20 de abril que afecta directamente al modelo de Universidad Pública.

También se ha enviado a la Directora General de Universidades un informe acordado en la reunión de los Defensores Universitarios celebrada en la Universidad de Málaga y elaborado por el Defensor Universitario de la Universidad Pablo de Olavide, sobre los problemas que plantea la ausencia de plazo de subsanación de solicitudes en relación al procedimiento de acceso.

Igualmente, el Defensor de la Universidad Pablo de Olavide nos comunicó el informe realizado al MECD relativo a los efectos que ocasionaba la aplicación del *R.D. 1000/2012 de 29 de junio sobre Becas universitarias del Régimen General*.

Asimismo, la Defensora de la Universidad de las Islas Baleares nos envió el informe realizado sobre la terminología respecto al género en la descripción de los títulos universitarios.

Finalmente, dentro de la actividad de los Defensores Universitarios, referenciar el informe enviado por el Defensor de la Universidad de Murcia sobre la utilización de una nomenclatura correcta en los títulos de los másteres oficiales y no oficiales.

Además, hemos realizado informes exhaustivos de cada una de las quejas admitidas a trámite.

Seguimos en contacto con el Servicio de Información y Asuntos Generales para implantar el sistema *¿Qué hay de lo mío?*, que permita a los miembros de la comunidad universitaria conocer los trámites realizados ante la Oficina del Defensor Universitario y el estado de su solicitud, en cualquier momento.

Como se indicaba en la memoria anterior, consideramos que para dar un buen servicio, no sólo es necesario conocer el protocolo de actuación, que es muy importante, también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y resolución. Por ello establecimos a nivel interno unos plazos máximos en nuestras actuaciones.

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA los datos de la Memoria del Curso 2011/2012, avalan la actuación: El **89%** (317) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **7%** (26) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **2%** (6). (Gráfico 14)

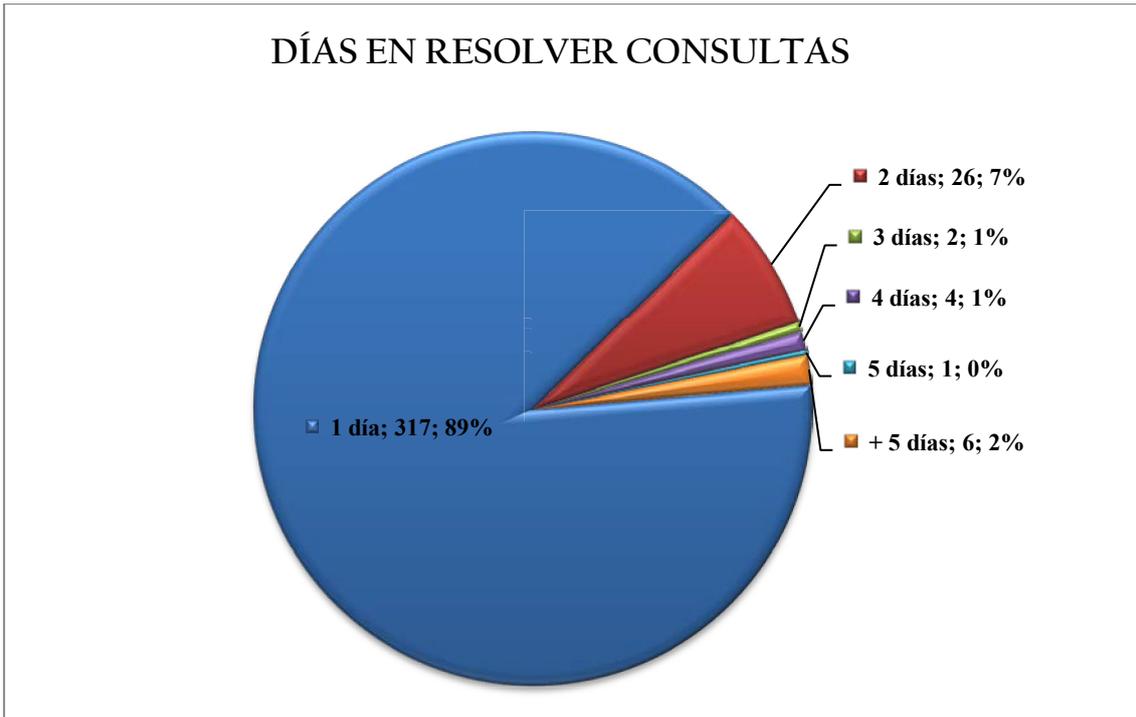


Gráfico 14

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **87%** (32) se han resuelto entre 1 y 5 días. De 6 a 10 días el **3%** (1). El **5%** (2) entre 11 y 20 días y más de 20 días el **5%** (2). (Gráfico 15).



Gráfico 15

Estos datos ponen de manifiesto la extraordinaria colaboración de toda la comunidad universitaria que atiende con prontitud, a la solicitud de informes, recomendaciones y

soluciones que pueda proponer el Defensor Universitario, mostrando un gran interés en la resolución de los expedientes. Por lo que deseo reiterar mi agradecimiento.

También hay que señalar que seguimos recibiendo a cualquier miembro de la comunidad universitaria sin cita previa, salvo cuando la agenda no lo permite.

Por otro lado, en el ámbito de actuaciones para seguir profundizando en el conocimiento y difusión de la Institución del Defensor Universitario entre los diferentes sectores de la Universidad de Jaén, se destaca:

- La presentación, a los estudiantes de nuevo ingreso, de la Institución del Defensor Universitario, durante la Jornada de Recepción de Estudiantes, celebrada en septiembre de 2012 en el Campus de Linares.

Ante la imposibilidad de poder asistir a las Jornadas de recepción de estudiantes en el Campus de Jaén, por coincidir con la celebración en la Universidad de Almería de la XV Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, y considerando que uno de nuestros objetivos sigue siendo el potenciar el conocimiento de la Institución del Defensor Universitario y que sea conocida por los miembros de la UJA y, si lo desean, puedan acudir a buscar respuesta a sus problemas, se le ha enviado a todos los estudiantes de la UJA, mediante el campo virtual, un díptico informando sobre la Institución del Defensor Universitario, sus competencias y cómo podemos acercarnos a esta Institución para solicitar su actuación ante los temas que nos interesan y afectan dentro del ámbito de la UJA. Ofreciendo la colaboración que se nos demande y buscando una mayor calidad del servicio.

- También hemos dado cumplimiento a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario presentando al Claustro Universitario, el 11 de abril de 2012, la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario, correspondiente al curso 2010/2011.
- Se ha realizado la publicación, en la web del Defensor Universitario, de la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2010/2011 y difusión de la misma entre la comunidad universitaria, vía correo electrónico, a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a los Defensores de las universidades españolas. La Memoria está disponible en la página Web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.
- Por último, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

2. 2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas y de comunicación de experiencias con todas las Defensorías del mapa universitario de España. Cabe reiterar que a lo largo de este periodo hemos informado sobre las 21 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus Universidades.

- Hemos asistido a la reunión de los Defensores Universitarios Andaluces celebrada en la Universidad de Málaga el 23 de noviembre de 2011 para tratar los temas más relevantes que llegan a las Defensorías y compartir procedimientos de actuación.
- En relación al convenio suscrito con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos celebrado los Defensores de las Universidades Andaluzas, el 14 de marzo de 2012, una reunión de coordinación con el Defensor del Pueblo Andaluz y el Asesor del Área para tratar temas universitarios que son comunes a ambas Instituciones.
- También hemos asistido, el 29 de mayo de 2012, a la Jornada sobre “La ley antibotellón seis años después. La evolución del ocio juvenil en Andalucía”, organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor de Andalucía celebrada en Granada.
- Se ha dado cumplimiento a uno de los compromisos que establece el Convenio de Colaboración vigente entre la Universidad de Jaén y la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, enviando, de forma regular, información a esta Institución por parte de la Oficina del Defensor Universitario de la UJA, de acuerdo con lo previsto en el citado Convenio.
- Asistencia al XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad de Cartagena, durante los días 27 y 28 de Octubre de 2011, organizado por la CEDU. Ha sido un encuentro de Defensores para trabajar sobre la garantía de los derechos y las libertades de la Comunidad Universitaria. Se han organizado tres mesas de trabajo sobre:
 - La convivencia y el régimen disciplinario en la universidad: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria.
 - La Figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana.
 - Las repercusiones de la aplicación del EEES.
- Dentro de este Encuentro, se ha reunido la IV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) que pretende ser un referente que represente a todos los Defensores Universitarios ante los Organismos e Instituciones.

En este Curso, se han adelantado las fechas de la reunión anual de la Conferencia Estatal de los Defensores Universitarios, por ello:

También hemos asistido a la V Asamblea General de Socios de la CEDU celebrada en la Universidad de Almería el 19 de septiembre de 2012.

Finalmente, hemos asistido al XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado del 19 al 21 de septiembre de 2012 en la Universidad de Almería, organizado por la CEDU, habiéndose desarrollado las siguientes mesas de Trabajo sobre:

- Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados.
- La defensoría como órgano necesario: tanto más en tiempos de crisis.
- Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad.

Temas que ponen de manifiesto la importancia y el interés de la CEDU por trabajar para dar respuesta a los temas de mayor impacto en la Universidad española y a la necesidad de seguir afianzando la Defensoría Universitaria en el contexto de la Universidad.

3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

Cuando analizamos comparativamente los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2010/2011, podemos concluir que:

Los datos obtenidos ponen de manifiesto que, en el curso 2011/2012, han aumentado el número de las solicitudes en todas las tipologías excepto en la mediación, manteniéndose los porcentajes en niveles muy parecidos al del curso anterior. (Gráfico 16)

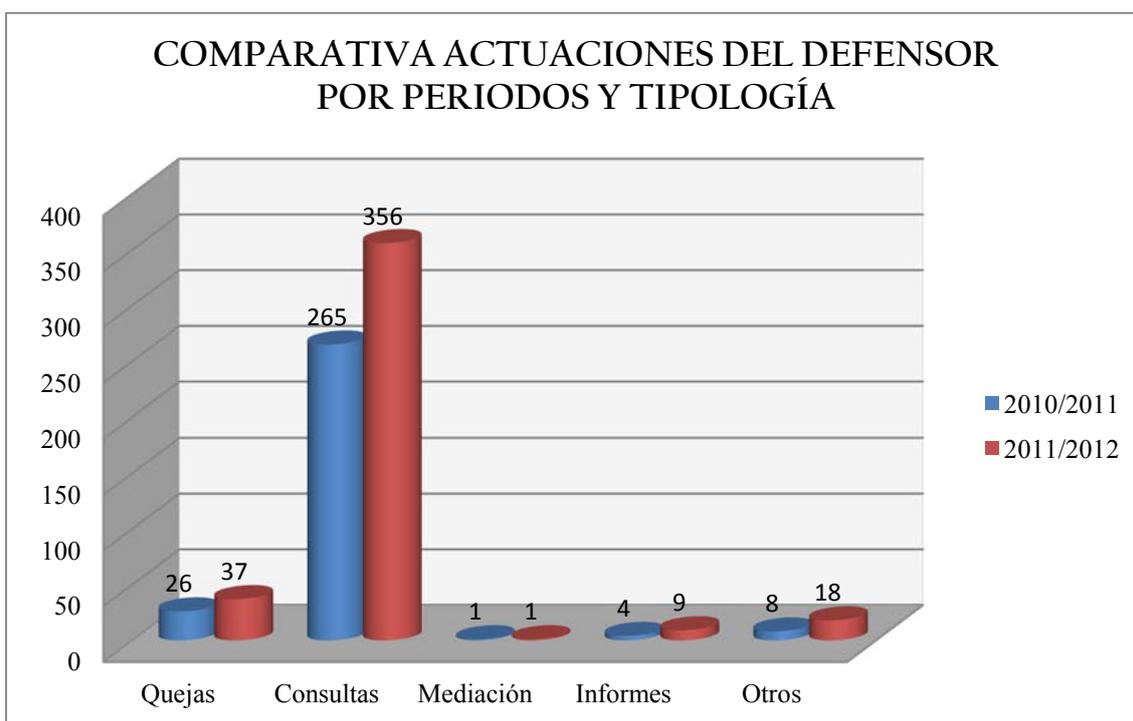


Gráfico 16

Cuando comparamos los datos por sectores de la Comunidad Universitaria en relación a las actuaciones de la Oficina del Defensor durante los dos últimos periodos, observamos que las solicitudes de actuación se han elevado en todos los sectores excepto en el PAS, y los porcentajes son muy parecidos a los obtenidos en el curso 2010/2011.

Los datos ponen de manifiesto que son los estudiantes los que más demandan la actuación del Defensor Universitario. En segundo lugar es el sector del PDI quien más solicita la actuación del Defensor, aumentando ambos en el curso 2011/12. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría. Dato destacable, es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, lo que nos permite un vínculo de unión con todas las universidades españolas y compartir las buenas prácticas, así como analizar los problemas y temas que nos afectan en un nivel más general y, en algunas situaciones, temas específicos que aparecen en una universidad determinada. (Gráfico 17)

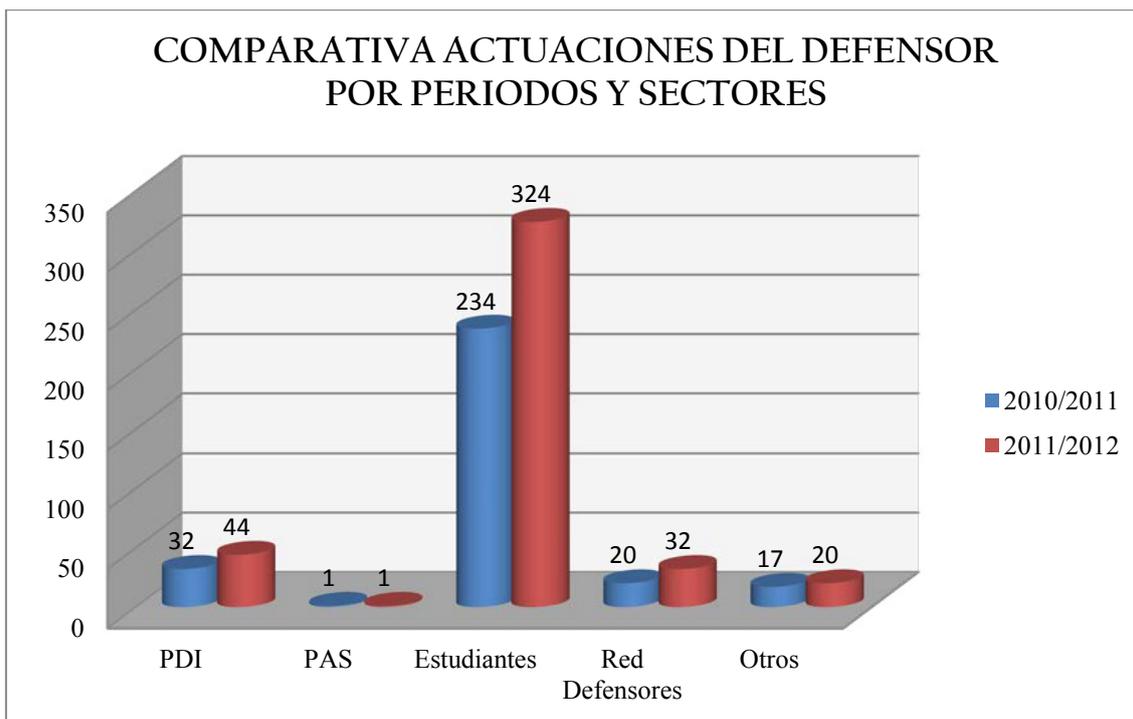


Gráfico 17

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que estos datos están en consonancia con los obtenidos en el curso 2010/2011 y ponen de manifiesto una mayor demanda de solicitudes de actuación de las mujeres con respecto a los hombres. (Gráfico 18)

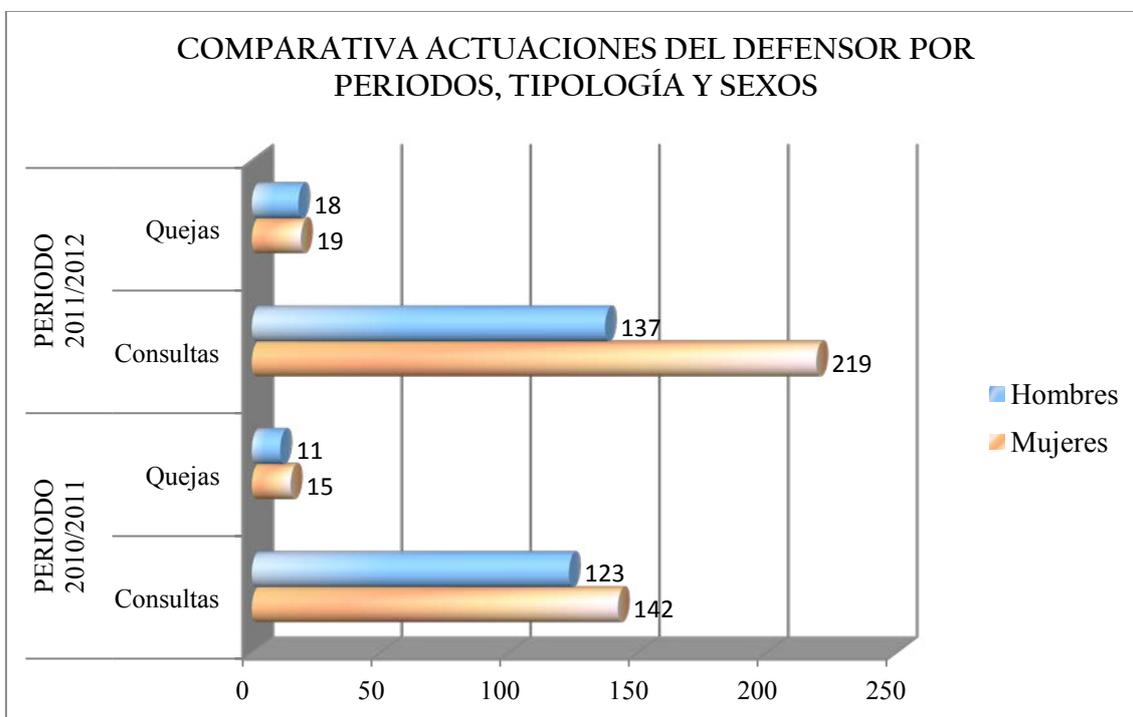


Gráfico 18

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que han aumentado proporcionalmente las solicitudes por correo electrónico (**59%**), las realizadas por teléfono (**152%**) y las realizadas

personalmente en la Oficina del Defensor (7,5%) que prácticamente se homologan en número a las solicitudes recibidas por correo electrónico. (Gráfico 19)

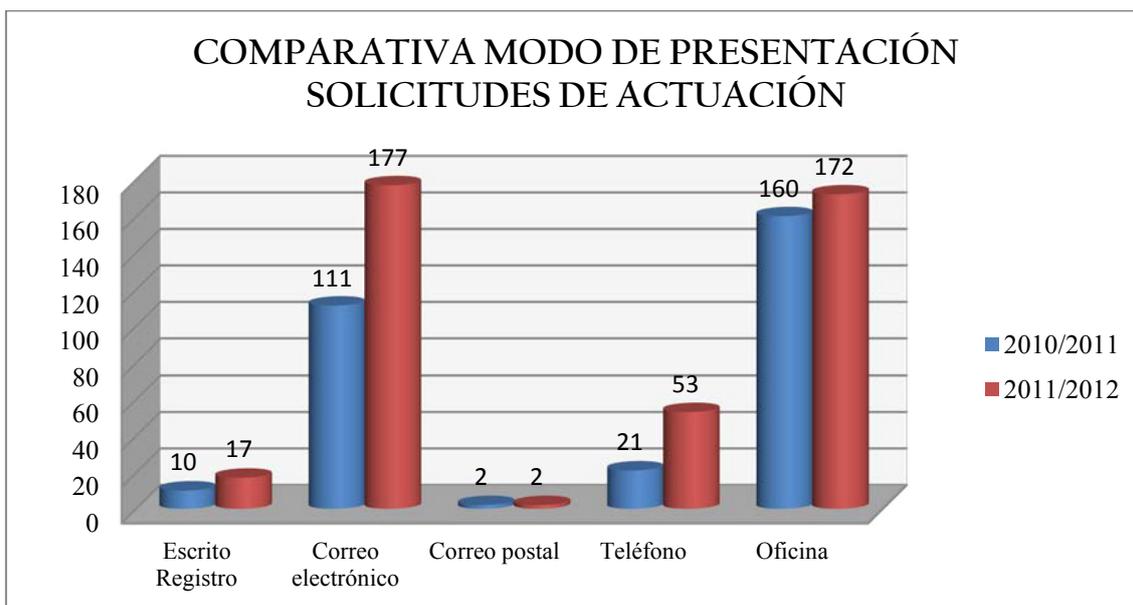


Gráfico 19

El análisis de los datos obtenidos por Centros, comparándolos con los del curso 2010/2011, nos permite manifestar que los estudiantes de la Facultad de Humanidades y CC.E.E. y de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas son las Facultades que más aumentan el número de solicitudes presentadas. También se observa el leve aumento de solicitudes en las Facultades de Trabajo Social y Ciencias de la Salud. Al mismo tiempo, hay que reseñar la disminución de solicitudes en la Escuela Politécnica Superior de Jaén y el mantenimiento en niveles bajos en la Facultad de Ciencias Experimentales, en la Escuela Politécnica Superior de Linares y en la Institución SAFA. (Gráfico 20)

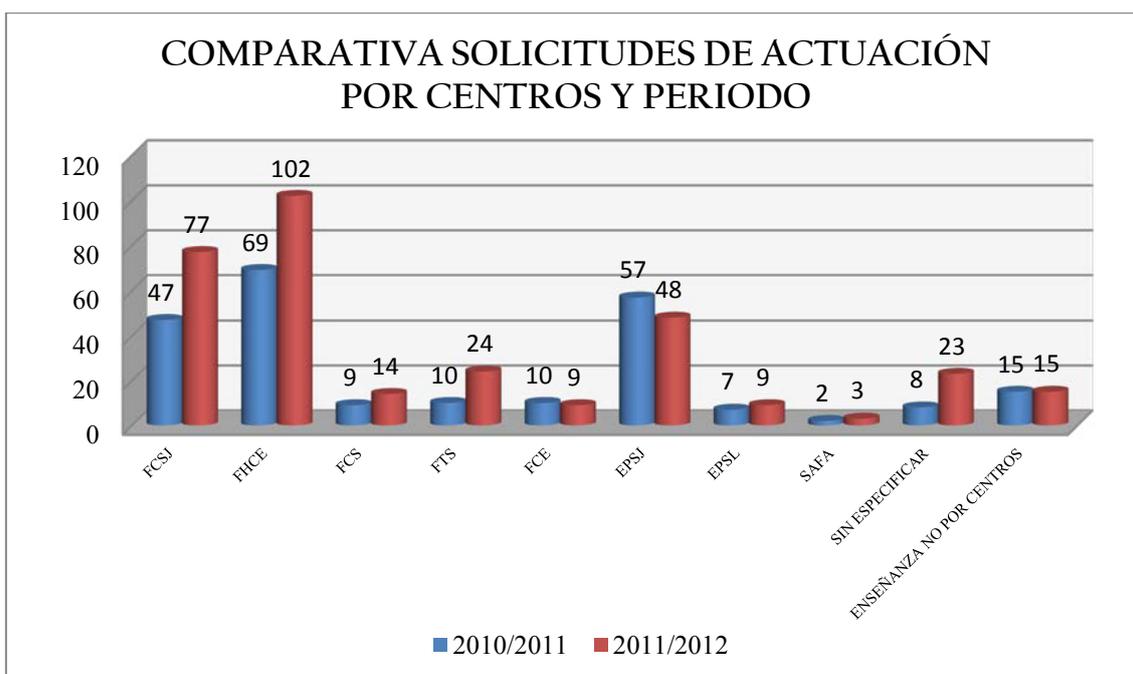


Gráfico 20

En relación a la distribución de las consultas entre los sectores de la Comunidad Universitaria, los datos están en consonancia con los obtenidos en el curso 2010/2011 donde se observa que han aumentado el número de consultas presentadas en el curso 2011/2012 en todos los sectores salvo en el sector del PAS que se mantiene en niveles muy bajos. (Gráfico 21)



Gráfico 21

Quando comparamos los datos relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2011/2012 con relación a los del 2010/2011, observamos el gran aumento de las consultas relacionadas con la evaluación, la convocatoria de exámenes y la matrícula. Al mismo tiempo, se observa un aumento considerable de las solicitudes sobre la Becas MECD relativas a la denegación de las solicitudes por falta de registro de las mismas en la plataforma diseñada por el MECD, las relativas a la evaluación compensatoria y a la gestión de las actas de las asignaturas.

Al tiempo que aparecen, con identidad propia, nuevas temáticas: la normativa de permanencia en la UJA y el bloqueo de expediente. Temas que nos parece seguirán presentándose en los próximos cursos.

También hay que resaltar la disminución significativa del número de solicitudes relacionadas con la convalidación, adaptación y homologación; organización y programación docente y Becas Erasmus. (Gráfico 22)

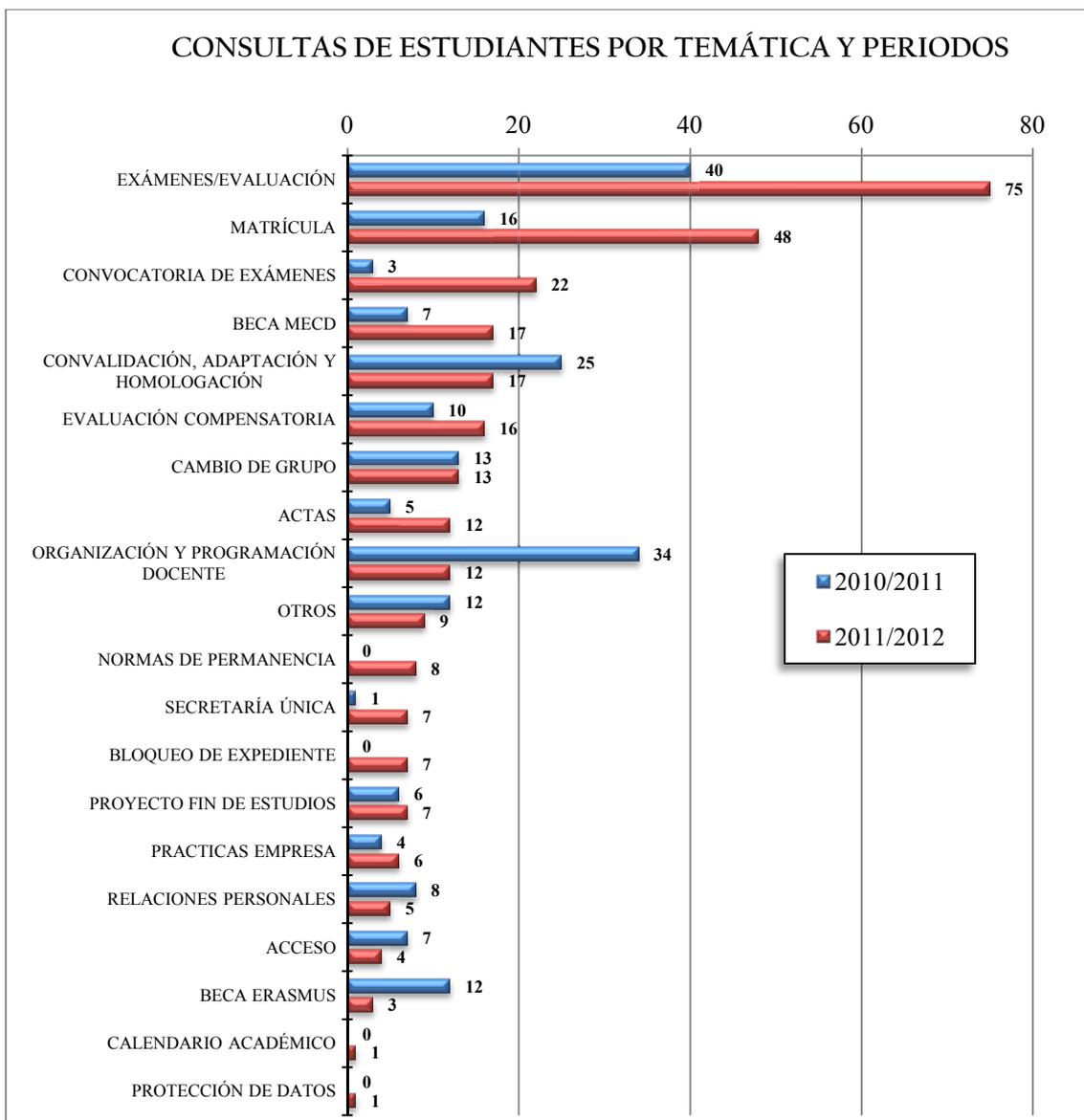


Gráfico 22

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2011/2012, la evaluación, las relaciones personales y la normativa de la UJA ha generado un mayor número de consultas. También han aumentado en menor número las relativas a prevención de riesgos laborales y becas de movilidad del PDI.

Sin embargo, disminuyen, en el curso 2011/2012, las consultas relacionadas con la organización y programación docente, reuniones de órganos de gobierno, grupos de investigación, tutorización trabajos fin de máster, entre otras (Gráfico 23).

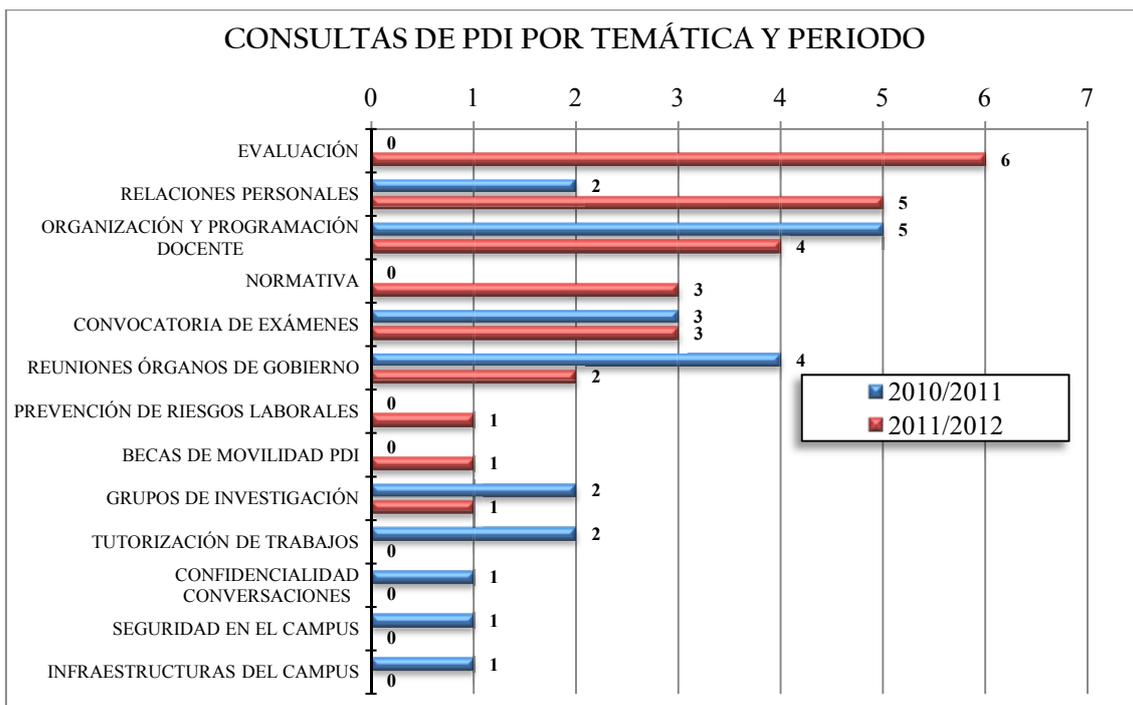


Gráfico 23

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes, en los dos últimos cursos, observamos que han aparecido temáticas de cursos pasados y nuevas temáticas, como: el retraso en la entrega de las actas, bloqueo de expedientes, Becas Erasmus, Servicio de Informática, convalidaciones y calendario académico.

También han aumentado las quejas relativas a evaluación, Secretaría única y, han disminuido las relativas a organización y programación docente, matrícula y acceso, relaciones personales y Servicio de Biblioteca. (Gráfico 24)

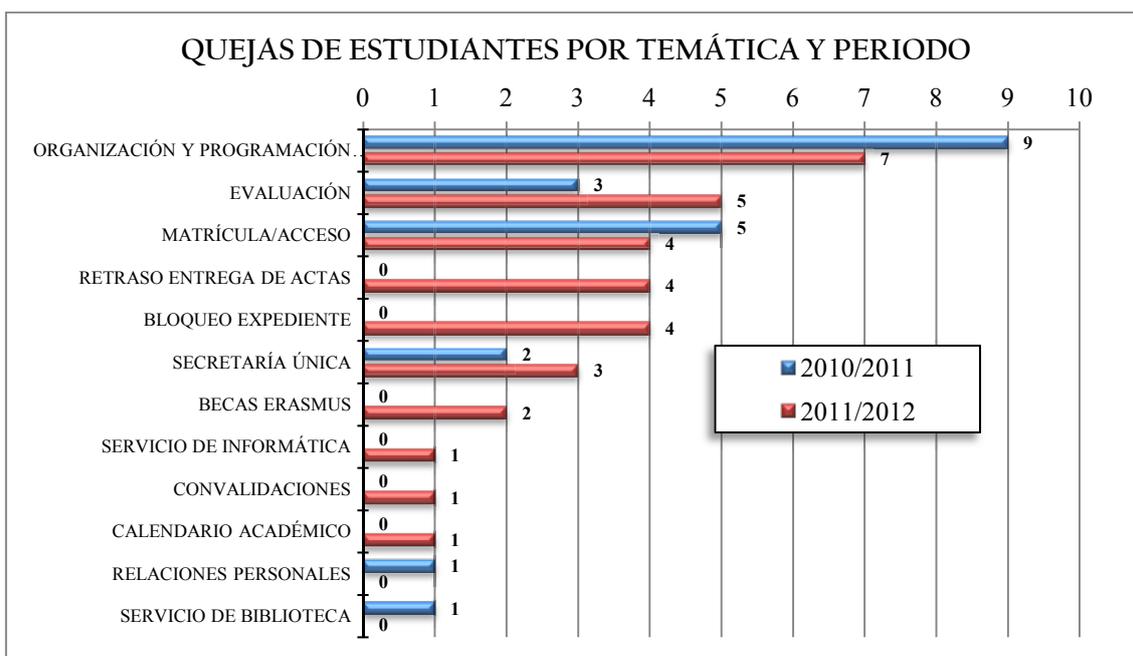


Gráfico 24

En relación al tiempo transcurrido en la respuesta a las consultas, los datos ponen de manifiesto, cuando los comparamos con los del curso anterior, que aunque hemos aumentado considerablemente el número de consultas, los porcentajes se mantienen prácticamente en los mismos niveles. (Gráfico 25)

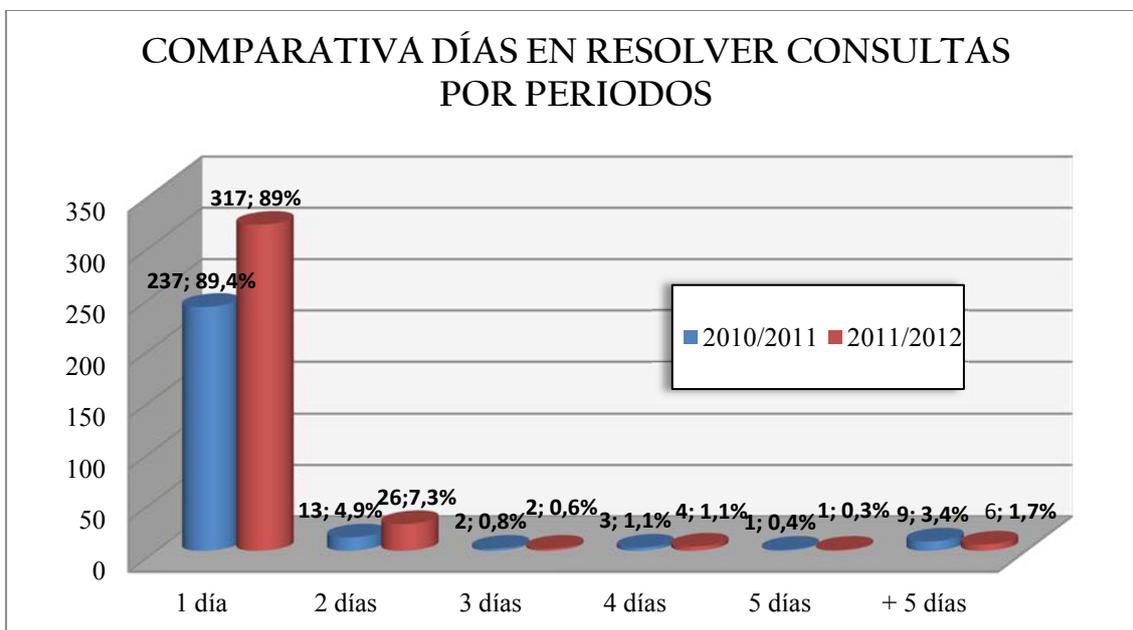


Gráfico 25

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en porcentajes, unos periodos temporales de resolución de las quejas muy similares a los obtenidos en el curso 2010/2011., aunque han aumentado el número de solicitudes presentadas. (Gráfico 26)

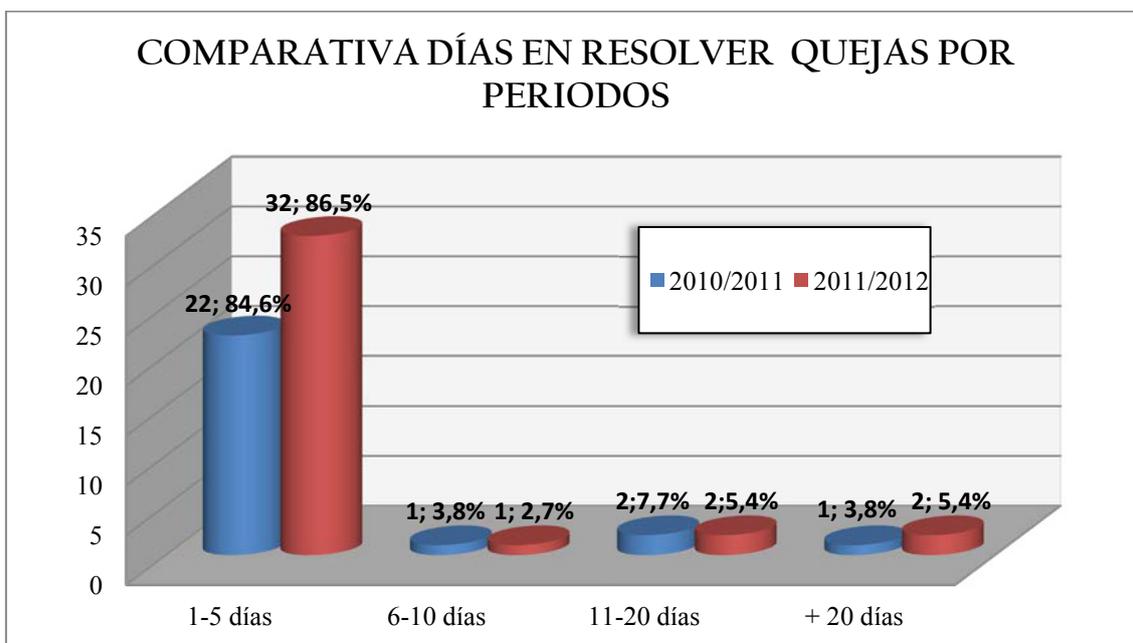


Gráfico 26

También reiteramos que nuestros datos están en sintonía con los presentados por la mayoría de las Defensorías, quizás podemos incidir en nuestra menor demanda de la figura de la mediación en sentido estricto. Aunque todos ponemos en marcha procesos de mediación en la solución de los problemas planteados y, por nuestras referencias, parecen estar más dirigidos a este contexto donde todos nos encontramos.

Tanto los Estatutos de la Universidad de Jaén, como el Reglamento del Defensor Universitario prevén que los pronunciamientos emitidos por esta Institución podrán contener recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas a las autoridades académicas y de administración y servicios, con objeto de propiciar la permanente mejora de la calidad universitaria.

Esta función no sólo se aborda en la Memoria, sino que es parte fundamental de nuestra actividad diaria, ya que el estudio y resolución de las solicitudes recibidas se acompañan, cuando el caso lo requiere, de sugerencias sobre los procedimientos o criterios normativos que la han motivado.

Por ello, recomendamos a las autoridades académicas y miembros de la comunidad universitaria implicados, que reflexionen sobre su contenido y objetivos y, en la medida de lo posible, contribuyan a su puesta en práctica, como así me consta. Con ello, no sólo estarán colaborando a limar las disfunciones que se producen en nuestra actividad diaria y a reforzar la Institución del Defensor Universitario en nuestra Universidad, sino, lo que es más importante y estamos convencidos de ello, a la mejora de la calidad de la nuestra Universidad.

Y, en este momento, deseo dejar constancia de la importante labor desarrollada por los Órganos y Servicios de nuestra Universidad para dar respuesta a las solicitudes presentadas por esta Defensoría. Pues consideramos existe una actitud muy positiva y gran diligencia ante las demandas de actuación de esta Institución. Por ello, nuestro agradecimiento público a los Órganos y Servicios y a todos los miembros de la comunidad universitaria por su ayuda en la búsqueda de soluciones ante los temas planteados.

Sin embargo, si observamos la temática de las consultas y las quejas más solicitadas por los estudiantes y los profesores están relacionadas con la evaluación y con la organización y programación docente. Por ello, deseo reincidir, como ya lo hice en el Curso 2010/2011, en la *necesidad de adaptar el Reglamento de Organización Docente y Evaluación de alumnos*. Estamos avanzando en la implantación de los Grados en la Universidad y al mismo tiempo, se están extinguiendo los planes de estudios LRU, por ello, reiteramos la necesidad de adaptar este Reglamento, al menos por urgencia, a estas dos situaciones: Grados y criterios y sistemas de evaluación para la convocatorias de exámenes de asignaturas sin docencia presencial en los títulos LRU. Aunque hay que manifestar que, en los títulos LRU, se ha producido una buena adaptación y publicación de los criterios y sistemas de evaluación en un número muy significativo de asignaturas “sin docencia” y con derecho a examen.

Seguimos reiterando que sería conveniente *la elaboración/adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos* a la nueva implantación de las titulaciones de Grado desde el concepto de asistencia obligatoria y, la conciliación de la evaluación continua y el derecho del alumno a la evaluación final y al poder ser evaluado en dos convocatorias por curso y asignatura. Buscando procedimientos que permitan al alumno que, por diferentes causas no ha podido asistir con normalidad a clase, se pueda incorporar a la adquisición de las

competencias de la asignatura, o, en su caso, pueda demostrar si ha conseguido las competencias de la misma. Este tema está muy unido al desarrollo efectivo de la tutoría.

Otro tema que nos preocupa y reiteramos, pues sigue siendo objeto de consultas y quejas, como han podido observar en la memoria presentada, es la *necesidad de seguir avanzando en Guías docentes más explícitas y revisar las existentes* para que permitan conocer con claridad las competencias y los resultados de aprendizaje bien definidos, la selección de contenidos que son necesarios adquirir y una metodología que tenga en consideración las actividades del profesor y del alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje y, entre ellos, los criterios y sistemas de evaluación: tipos de exámenes y momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje en que se deben realizar.

Sin un sistema y criterios de evaluación claros, es muy difícil determinar cómo se han aplicado, lo que produce cierta indefensión. En los nuevos grados se necesita conocer con claridad los sistemas y los criterios de evaluación, ya que su implantación conlleva nuevos sistemas (evaluación continua) y criterios (entre ellos el trabajo del alumno a través de las actividades académicamente dirigidas).

Dentro del tema de la evaluación, hay un aspecto que se presenta con cierta frecuencia, relativo a cuando se debe aplicar el criterio de “suspense” y “no presentado” en la elaboración del acta, en función de la existencia de diferentes evaluaciones que pueda tener un alumno a lo largo del periodo lectivo y, que es utilizado por el profesorado, en general, con criterios personales. Este tema adquiere gran importancia en los Grados, por su relación con la normativa de permanencia en la UJA.

Hay que concienciar a los miembros de la comunidad universitaria sobre la importancia de cumplir las Guías Docentes. Es un hecho que se observa en las consultas y quejas, determinando disfunciones en su aplicación que producen falta de garantías en la aplicación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos. Ante esta situación, apelo constantemente a su conocimiento y en la implicación de las Directoras y Directores de Departamento en la solución de esas situaciones.

Por otro lado, considero que es un tema muy importante, el seguir reflexionado en este momento de como afecta la discapacidad de algunos de nuestros alumnos en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los resultados del aprendizaje. Sería conveniente ir avanzando en la normativa sobre adaptaciones curriculares de los alumnos universitarios, y recoger estos planteamientos en las normativas de nuestra Universidad, como puede ser el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos y la Normativa de Permanencia en los Estudios Universitarios de la UJA.

Al tiempo, reiteramos, que deberíamos trabajar en la formación del profesorado para adquirir las competencias necesarias para adaptar los procesos de enseñanza-aprendizaje de las diferentes materias a las diferencias individuales de los estudiantes.

También nos reiteramos, en un tema que va adquiriendo más relevancia y que debe ser objeto de estudio y debería reflejarse en el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos o, la realización de una normativa independiente. Nos referimos al Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos que cursan estudios de Máster.

Se deben mantener la estructura y la programación de la guía del Máster publicada y se

deben realizar Guías Docentes con, entre otros, criterios y sistemas de evaluación claros y se cumplan.

También, sería conveniente regular el procedimiento y los plazos, sobre la revisión de la evaluación ante los profesores y, en su caso, ante una instancia superior, en comparación con los Departamentos en los títulos LRU y Grados.

Dentro de los Máster, otro tema significativo es la necesidad de realizar una Guía Docente sobre las Prácticas externas y el Trabajo Fin de Máster y el cumplimiento de la programación realizada.

Finalmente, un tema de actualidad, dentro de la normativa propia de la UJA en relación a los másteres es la necesidad de adaptar esta normativa al *Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*, evitando que la expedición de cierto títulos propios de la UJA, ni en su denominación ni el formato en que se confeccionen los correspondientes títulos puedan inducir a confusión con los títulos oficiales que se establecen en los art. 9, 10 y 11 de Real Decreto referenciado.

Somos conscientes, de la preocupación del Equipo de Gobierno y tenemos conocimiento de que se está trabajando sobre estos temas en el ámbito de una Comisión de expertos para la elaboración de una normativa que dé solución a los muchos problemas existentes en este ámbito. Sólo quiero dejar constancia de la necesidad y de la urgencia.

Un tema de reflexión planteado por este Defensor en la Memoria del curso anterior era el relativo a la adaptación a los grados de los alumnos LRU. Pienso que en ese tema, gracias a los acuerdos tomados por los órganos de gobierno de la UJA se ha avanzado mucho durante este curso 2011/2012 a través de diferentes resoluciones.

Nos han parecido muy positivas la resoluciones aprobadas por el Consejo de Gobierno del uno de octubre, a propuesta del Equipo de Gobierno relativas al aumento de dos convocatorias de examen y sobre la posibilidad de poder matricular asignaturas optativas “sin docencia” en situaciones determinadas. Normativa que debería mantenerse durante los próximos cursos hasta la extinción de los planes LRU.

Esta Defensoría apuesta por apoyar aquellas iniciativas que puedan favorecer que los estudiantes puedan terminar su titulación en el plan de estudios donde ha desarrollado su currículum, siempre que no se produzcan situaciones contrarias a norma. Pues consideramos que esa perspectiva produce eficacia y eficiencia al sistema universitario, evitando alargar la permanencia de los alumnos en la Universidad y colapsar los grados con un número de estudiantes excesivo y con poca motivación en la mayoría de los casos, como se demuestra por su reiterada actitud de evitar la adaptación a los grados.

Además nos ha parecido muy positiva la normativa publicada y su difusión, sobre en qué situación se debería solicitar el cambio a los grados y los periodos para realizarlo. No obstante, se debería agilizar, o al menos cumplir por los Centros los plazos sobre las resoluciones en esta materia.

Por otro lado, siguen produciéndose cada vez más consultas de los alumnos sobre la *EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN*. También son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema. Pensamos que es una propuesta para su estudio y debería plantearse la posibilidad de su puesta en práctica al estar recogido en el *art. 23.5 del*

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. Quizás podría tener aplicación, en los casos específicos, de alumnos de titulaciones en proceso de extinción. Aunque, su implantación debería contemplar la aplicación a las titulaciones de grado.

Seguimos manifestando que, si se decidiera su implantación, se debe elaborar una normativa de tal manera que quedaran muy claros los criterios y el protocolo de actuación, propiciando la igualdad de todos los estudiantes y evitando situaciones lamentables que se han producido en otras universidades.

Además desearía reflexionar sobre la necesidad de estudiar los problemas detectados en el periodo de matrícula y que han producido un gran número de solicitudes de actuación ante la Oficina del Defensor.

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 que 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, se les ha informado en la línea solicitada para resolver su situación y se les ha indicado que si deseaban poner una queja, lo hiciera según el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la UJA.

Y, en este punto, indicar que el proceso de matrícula en lo relativo al periodo que abarca esta memoria, ha presentado una serie de incidencias, que no se relacionan con lo informado sobre el curso anterior. Sin embargo, han vuelto a plantearse temas que considerábamos resueltos, derivados 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.

Al mismo tiempo, se han producido otras situaciones nuevas que deseo informar con el objetivo de que sean estudiadas para buscar, en la medida de lo posible, una solución para el próximo curso, y colaborar en ese gran objetivo que tenemos todos de avanzar en la calidad del servicio que ofrecemos a la Comunidad Universitaria.

Entre los temas que más demanda de actuación se han presentado en la Oficina del Defensor, hay que reseñar los siguientes:

La utilización del *sistema on-line*, pienso que no ha funcionado todo lo bien que desearíamos todos, pues muchas han sido las demandas de los alumnos. Solicitudes 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 y el chat, como sistema de consulta ha llevado a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla, siendo un motivo más de colapso de las mismas. Por lo que consideramos que se debería estudiar la posibilidad de su puesta en funcionamiento para el próximo curso.

La cita previa, ha producido quejas en relación a cubrirse los cupos diarios a primeras horas de la mañana, teniendo dificultades muchos alumnos para conseguir número en el día. A veces, se trasladaban de su lugar de origen y no obtenían número con las disfunciones que esto les producía. Quizás esta situación se podría paliar con un sistema de información on-line más ágil que diera respuesta puntual a las demandas de los estudiantes.

No obstante, nos ha parecido muy positivo que, dentro del plazo de matrícula y ante la reiteración de las mismas consultas, se haya elaborado un dossier de “*preguntas frecuentes*” que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas. Consideramos que este procedimiento se debe consolidar para próximos cursos y se deberían publicar con anterioridad al comienzo de los periodos de matrícula.

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 cortos de matrícula, el estudiante busca respuesta rápida a sus interrogantes y problemas y se han quejado del, para ellos, excesivo tiempo utilizado para responder. Además, hay que considerar que los plazos se cumplían sin responder y ello les lleva a enviar más mensajes pues tenían el temor de quedarse sin matricular, por lo que satura el Servicio.

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. Esa información que le proporcionábamos desde la Oficina del Defensor les ayudaba y les tranquilizaba, pero cuando pasaban unos días sin respuesta, es lógico que volviera la incertidumbre. De ahí la necesidad de potenciar el teléfono y el chat como sistemas alternativos de comunicación para situaciones puntuales.

También se han recibido varias solicitudes relativas a la situación de encontrarse, a la hora de realizar la automatrícula, con su *expediente académico no actualizado* con las calificaciones de todas las asignaturas, incluidas las de la convocatoria de septiembre.

Este tema ha producido diversas disfunciones a la hora de realizar la matrícula en el plazo indicado en la normativa de matrícula (se encontraban asignaturas aprobadas que le obligaba el sistema a matricularse) y esa incidencia le impedía reflejar la solicitud de Beca, emitiendo una carta de pago que no se ajustaba supuestamente a la situación real del estudiante. Por otro lado, informaban que el programa de la automatrícula no le permite abrirla en otro momento y les ha generado cierta inseguridad sobre su proceso de matriculación.

Además esta incidencia creaba gran inquietud en los alumnos que habían terminado su titulación en la convocatoria de septiembre y observaban que se acababan los plazos de preinscripción para solicitar un máster.

También hay que reseñar que esta situación nos llevaba a solicitar a los departamentos su actuación para que los profesores cumplieran con su obligación de entregar las actas firmadas y hemos recibido la respuesta, en muchos casos, que los profesores tenía dificultades técnicas para poder cumplir con su obligación en el tiempo y forma determinados.

Otro aspecto a reseñar son los problemas derivados de la imposibilidad que tenían ciertos alumnos de los planes LRU para matricular más créditos. Este tema está regulado en la normativa de matrícula y permitía en estas situaciones matricular más de 78 créditos, pero el procedimiento de automatrícula no lo permitía.

Estas situaciones generan incertidumbre en los estudiantes porque ellos consideran que ya no tiene solución y se sienten mal. La realidad es que todos los temas se han solucionado y el Servicio de Gestión Académica conoce el gran número de incidencias que le han llegado por email, pero al final, nos consta que todo el que ha enviado su correspondiente incidencia se le ha ido solucionando.

Consideramos que este tipo de incidencias deberían desaparecer con la implantación del nuevo calendario académico para el Curso 2013/14.

En relación a los temas que más demanda de actuación se han presentados, relacionados con la gestión de la matrícula y su influencia en la implementación del currículum de su titulación, son:

- Uno de los temas más demandados en sus consultas han sido *los relativos a la convocatoria extraordinaria de las asignaturas extinguidas en el Curso 2011/12 y la matriculación de asignaturas optativas sin docencia y con derecho a examen.*

Es normal que los alumnos demanden respuestas ante esta situación. Pero todos somos conscientes que el acuerdo del Consejo de Gobierno es del uno de octubre y se ha tenido que habilitar un procedimiento en un periodo muy corto. No obstante, se necesitaba agilizar la respuesta, ante las solicitudes presentadas para que los alumnos pudieran preparar sus exámenes.

Por otro lado, sobre las optativas, hay alumnos que demandan información sobre la normativa de matrícula para el curso 2013/14, pues eso les influía a la hora de realizar la matrícula de este curso. Necesitan saber si, el curso próximo, se podrán matricular, por primera vez, de asignaturas optativas sólo con derecho a examen. De lo contrario deben matricularlas en este curso y algunos tenía muchas asignaturas.

- Otro tema muy reiterado ha sido el tema del *bloqueo de los expedientes de los estudiantes* y sobre el que desearía reflexionar, pues se ha presentado alguna queja, al final del curso pasado y otra en septiembre de 2012, que a este Defensor le ha generado cierta desazón e incluso después de haberme reunido con el Sr. Jefe del Servicio de Gestión Académica y miembros de su equipo.

Comprendemos que si un alumno no paga su matrícula en los plazos establecidos, se le pueda bloquear el expediente. Pero no se entiende que una alumna pague la matrícula a principios de junio e incluso la tasa de desbloqueo y pierda la convocatoria de junio, aunque esté recogido en la Resolución de la Gerencia de 2 de mayo de 2012. Y menos se puede comprender, que otra alumna pague la matrícula a principios de junio y pueda examinarse en la convocatoria de junio y se le bloquee el expediente para la convocatoria de septiembre. Además, la alumna se entera supuestamente de esa situación de bloqueo cuando, después de realizar los exámenes, una profesora le informa que no viene en las actas y que debe preguntar en Secretaría.

Pienso que en una situación de crisis económica como estamos viviendo, se debe facilitar el pago y atenuar los efectos sancionadores.

En estos casos se ha sancionado doblemente a estas alumnas: tasa y pérdida de una convocatoria. Y, la alumna del bloqueo del expediente en la convocatoria de septiembre, puede tener asignaturas aprobadas en esa convocatoria, según informa la alumna, pero al no estar en las actas no se pueden certificar y como consecuencia colateral, se tenga que pasar al Grado.

Creo que se debería estudiar la necesidad de establecer un protocolo de actuación claro y con garantías jurídicas y se estudie si es necesario poner un periodo de solicitud del desbloqueo para poder examinarse en la convocatoria inmediata al bloqueo del expediente.

También sería conveniente analizar la idoneidad de establecer una tasa de desbloqueo y, en su caso, estudiar si la tasa es demasiado alta (la mayoría no pagan por falta de medios económicos) y si debe ser la misma para todos, o se debería establecer en función de la cantidad pendiente de pago y del tiempo transcurrido desde la finalización del plazo de

pago voluntario. Hay alguna Universidad Andaluza que establece un mínimo de euros para considerarlo “deuda”.

Tenemos conocimiento de la situación en la Universidades Andaluzas (según los datos aportados por la Universidad de Córdoba en una ponencia muy interesante para conocer la situación de las Universidades Andaluzas sobre “ La morosidad en la Universidad: Situación y medidas a adoptar” presentada en las VI Jornadas de Gestión Académica celebradas en Granada en Mayo de 2012) y observamos datos muy reveladores, entre ellos, que las Universidades Andaluzas no cobraban un recargo y se necesita profundizar bastante en los procedimientos para actuar ante la morosidad. Al tiempo que, se informa sobre las conclusiones que se presentaron en la reunión celebrada en febrero de 2012.

- La *adaptación al Grado* ha sido otro de los temas que han requerido la solicitud de actuación del Defensor Universitario.

El hecho de cumplir con el requisito de, “Las asignaturas debieron tener derecho a examen en el curso inmediatamente anterior”, para poder obtener dos nuevas convocatorias de examen, creaba cierta inquietud a los alumnos de las titulaciones que comenzaron a extinguirse en el curso 2009/10.

Además se ha presentando la lógica situación de incertidumbre sobre cómo actuar ante la situación de haber solicitado pasar al Grado (incluso concedido) y tener la oportunidad de dos nuevas convocatorias en su titulación LRU.

Esta situación es normal, pero el problema que los alumnos manifestaban era la supuesta falta de información en las visitas a la Secretaria e, incluso, referenciaban información de procedimientos contradictorios (por ejemplo: hacer la matrícula en el Grado y luego te cambias la matrícula a tu plan LRU y, a otros se les indicaba que esperaran....)

También estaba la situación de los alumnos que habían solicitado pasarse al Grado y tenían que realizar más de tres asignaturas en la nueva titulación. Al no tener resolución sobre su situación no sabían en qué titulación matricularse y veían que se les acababa el plazo de matrícula. Este tema se solucionó con la sugerencia aceptada por el Sr. Jefe del Servicio de incluir una nueva pregunta frecuente.

Esperamos que con la implantación del nuevo calendario académico, estas incidencias queden totalmente eliminadas y los estudiante, al comenzar el plazo de matrícula, conozcan su situación académica y puedan tomar las decisiones oportunas.

- Otro tema ha sido, el relativo a la *matricula de asignaturas de Libre Configuración del Campus Virtual*. Al no estar publicadas las asignaturas cuando se matricularon y desear incluirlas con posterioridad, el procedimiento de automatrícula no se lo permite y le obliga a esperar al plazo de modificación de matrícula (final de octubre). Los alumnos consideraban que en el periodo de modificación ya estaría la oferta de estas asignaturas casi agotada y es muy difícil obtener plaza en las asignaturas que desean, por lo que se sentían discriminados con respecto a los estudiantes de otras Universidades del Distrito Único.

Este tema nos hace reflexionar sobre la necesidad de flexibilizar el plazo de matrícula y la necesidad de adaptarnos a los plazos establecidos para la matricula en el este tipo de asignaturas.

Al mismo tiempo, debe ser un tema a plantear en el Distrito Único para buscar puntos de encuentro entre la Universidades Andaluzas en la implantación del nuevo calendario académico.

- También hemos recibido un número significativo de consultas sobre la *imposibilidad de poder continuar sus estudios* por no haber superado el mínimo de 12 créditos establecido en la Normativa de Permanencia de la UJA.

Desde esta Oficina del Defensor hemos dado respuesta rápida a la incertidumbre de muchos estudiantes que no sabían cómo actuar. Se les informó de la posibilidad de poder preinscribirse en otra titulación y, en los casos con temática específica, se les ha informado a los alumnos sobre la posibilidad de presentar sus solicitudes de continuidad en la UJA, para su estudio y resolución, ante la Comisión de Permanencia de la UJA. Señalamos que su resolución por la Comisión, no ha producido solicitudes de queja.

No obstante, pensamos que deberíamos seguir informando a los estudiantes sobre este tema, en especial a los de nuevo ingreso y, evitar situaciones desagradables al finalizar el curso académico.

- Un tema más específico, que hemos recibido en esta Defensoría es el relativo a la *matriculación de asignaturas complementarias necesarias para obtener el Grado desde las titulaciones LRU*.

Hay titulaciones que tienen alumnos matriculados en la realización de los complementos establecidos en las memorias de Grado. Esta situación entra en conflicto con las normas de Permanencia de la UJA.

Nosotros informábamos de la necesidad de presentar la solicitud para su estudio por la Comisión de Permanencia y hemos observado que han sido estudiados y resueltos por la Comisión.

- Finalmente, hacemos referencia a otro tema, menos demandado, como la imposibilidad de solicitar la convocatoria extraordinaria para las asignaturas matriculadas según el acuerdo del Consejo de Gobierno de 1 de octubre de 2012.

No obstante, hay que resaltar la fluidez en la comunicación y diligencia del Servicio de Gestión Académica para estudiar y, en su caso, tomar las medidas correspondientes junto con los Órganos de la UJA y más en concreto, por sus competencias, con los Equipos de Gobierno de los Centros.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2011/2012 y me consta que estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, estén solucionados algunos de ellos en el día de la presentación de esta memoria.

Finalmente, deseo dejar constancia del trabajo eficaz y diligente de mi compañero de la Oficina del Defensor, Santiago Reche Valdivia, miembro del PAS y, reiterar nuestro objetivo, que es seguir trabajando en la dirección expuesta en esta Memoria y colaborar en la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad de Jaén, y para ello, en esta nueva etapa, os solicito vuestra colaboración a todos los miembros de la Comunidad Universitaria ya que el éxito será de todos y la gran beneficiada debe ser la Universidad de Jaén

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario UJA