
Memoria del Defensor Universitario

2008/2009

Oficina del Defensor Universitario

El Defensor Universitario se rige por la Ley 6/2001 de 21 de Diciembre, Orgánica de Universidades (Disposición Adicional decimocuarta), por la ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (Disposición Adicional sexta), por el Título IV de los Estatutos de la Universidad y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UJA.

Los Estatutos de la Universidad y el Reglamento del Defensor Universitario establecen:

Que 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.

Desempeñará sus funciones con autonomía, imparcialidad y según su criterio. Sin olvidar, que la finalidad fundamental es contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén.

El Defensor Universitario podrá actuar de oficio o a instancia de parte interesada. Cualquier miembro de la Universidad de Jaén a título individual o colectivo podrá dirigirle solicitudes y quejas. El Defensor tramitará e impulsará los procedimientos hasta su resolución.

Para ejercer sus funciones se establece entre otras, que las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario 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.

Desde este planteamiento, el Defensor Universitario no es un órgano jurisdiccional, ni es un inspector de Servicios. Por tanto 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.

Debemos insistir en que la colaboración, de todos los Órganos y Servicios universitarios y de todas las personas que trabajan en la UJA, con el Defensor, es decisiva para conseguir la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta colaboración, se debe extender desde la celeridad en el suministro de la información que el Defensor Universitario les solicita, hasta el estudio y aceptación, en su caso, de las decisiones del mismo, que pueden adaptar las fórmulas de recordatorios, sugerencias, recomendaciones, etc.

Y a este respecto, deseo reseñar la excelente voluntad y disposición de los universitarios tanto para brindarnos su colaboración como para reconocer y corregir aquellos aspectos objeto de quejas o sugerencias. Siempre he tenido la colaboración e información que he solicitado. A todos ellos deseo transmitir nuestro agradecimiento por este apoyo, que no dudamos se mantendrá en el futuro.

Al tiempo que quiero expresar mi agradecimiento a quienes se dirigen a la Oficina del Defensor confiando en nuestro trabajo.

En ocasiones es posible que mi actuación haya resultado molesta, si así ha sido para alguien, le ruego que me disculpe y comprenda que lo único que pretendo es cumplir con mi deber en aras a la mejor convivencia y a la calidad universitaria.

Y desde el respeto a la normativa indicada, me presento ante el Claustro Universitario 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.”

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 durante el Curso 2008/2009 (desde 23 de octubre de 2008 al 22 de octubre de 2009), un camino apasionante que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino que nos permite 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.

Este Defensor fue elegido por el Claustro Universitario en la sesión ordinaria de 21 de octubre del 2008, por tanto es la primera oportunidad que tengo de presentar la memoria de actuación desarrollada, trabajo que hemos realizado, con ilusión y determinación para dar solución a los temas planteados.

Desde la independencia que debe presidir nuestra labor, la presente Memoria debe ser nuestra tarjeta de presentación ante el Claustro.

Hay que indicar, que aunque es cierto que se ha producido un cambio en la Defensoría, puedo manifestar, con certeza, que el cambio ha sido un cambio sin traumas donde hemos continuado el camino emprendido y, he recibido la colaboración solicitada del Profesor Dr. López Garzón. Desde aquí mi agradecimiento más sincero.

Así, y una vez dada a conocer entre los universitarios, la institución del Defensor Universitario, se va consolidando y, se ha convertido en un ámbito de solución de problemas al que recurre cualquier miembro de la Comunidad Universitaria confiando en su independencia y objetividad, por encima de intereses personales o colectivos. Al tiempo que es un referente para la mejora de la calidad de los servicios de nuestra Universidad.

Durante este periodo hemos dado audiencia a toda persona que ha solicitado nuestra intervención, ayuda o consejo. Hemos procurado actuar desde la independencia, autonomía y sentido común, que no es otro, que el sentido de la responsabilidad, intentando resolver los problemas que se han planteando y con un objetivo añadido, realizar nuestra intervención produciendo el menor coste en el deterioro de las relaciones profesionales y personales, buscando ayudar en la solución del problema y nunca creando más problema, y mucho menos, juzgar a los implicados en una situación problemática, si lo hubiere. Posiblemente, en alguna ocasión no lo hayamos conseguido, pero siempre, al menos, lo hemos intentado.

Con la pretensión de realizar la exposición de esta Memoria lo más didácticamente posible, que permita un conocimiento claro de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario, vamos a estructurar la memoria en los siguientes apartados:

1. Actuaciones del Defensor Universitario en el contexto de la UJA.
2. Actuaciones en el ámbito de las relaciones con otras Instituciones.
3. Conclusiones y sugerencias.

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

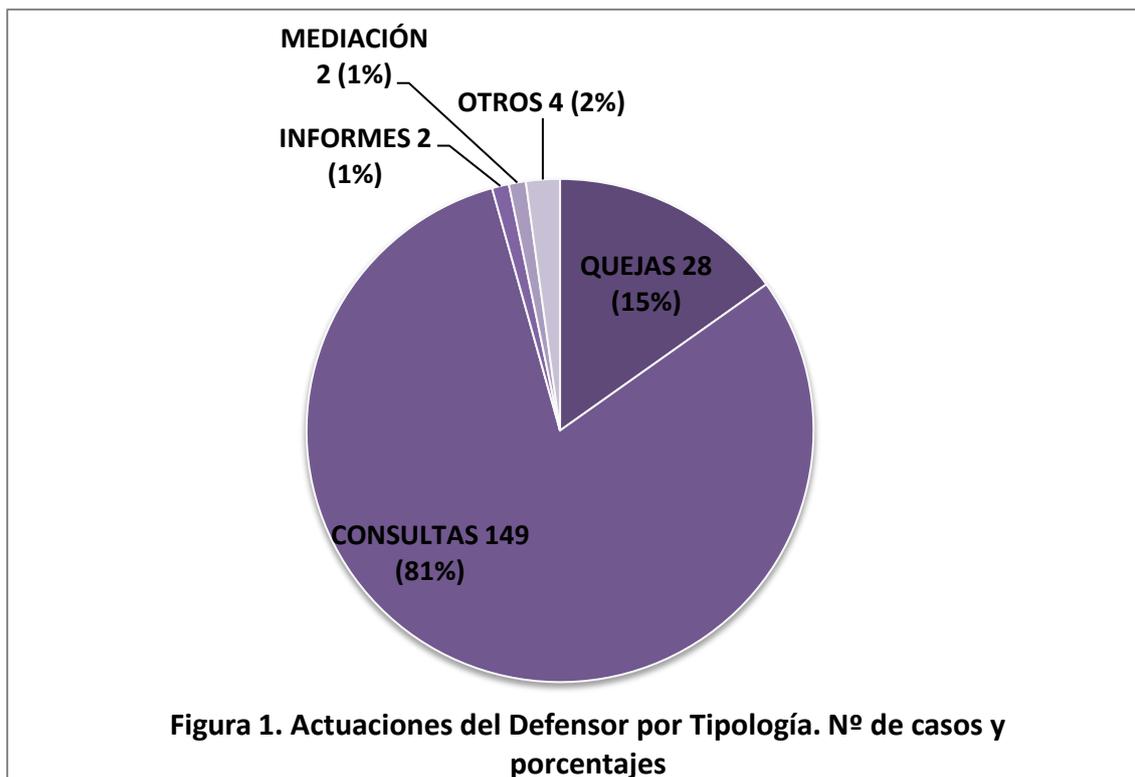
De las actuaciones en el contexto universitario de la UJA tenemos que distinguir distintos tipos de actuaciones:

- 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 actuaciones 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 la compañía 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 tramitan como consulta.
- Registro de casos : Cuando 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 contemplada en la normativa.

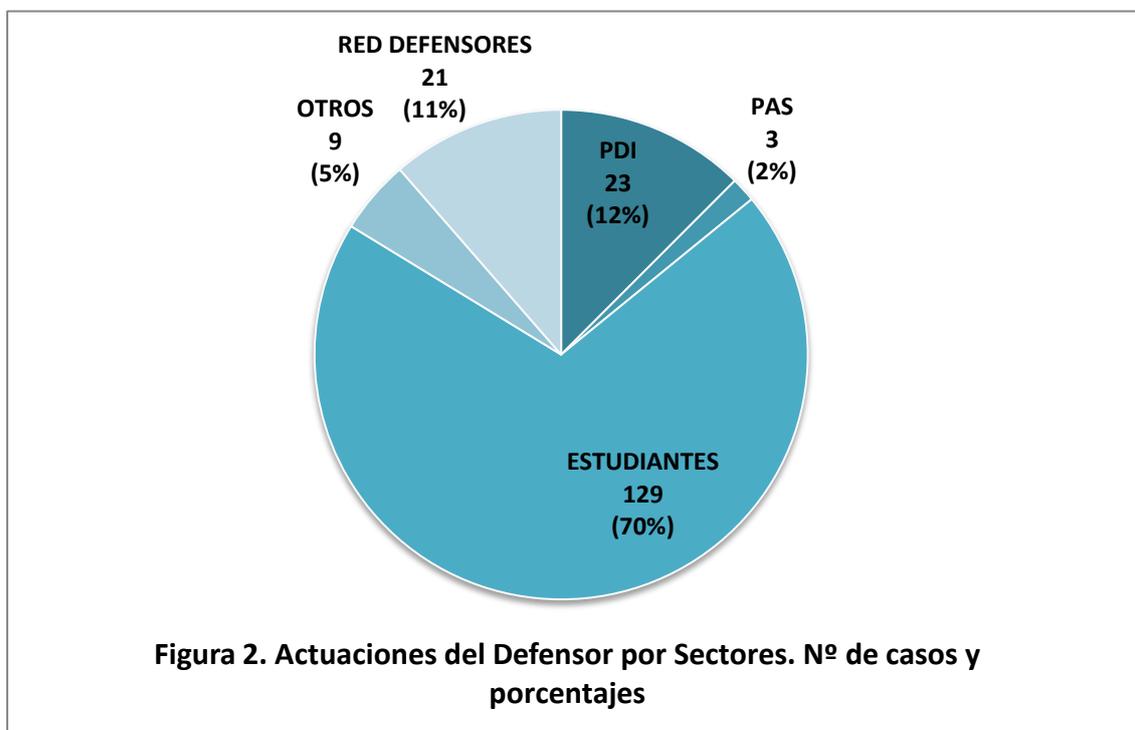
Como marca nuestro Reglamento, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas, consultas y mediaciones planteadas por los miembros de nuestra Comunidad Universitaria. También se contempla la facultad de realizar informes de oficio o a petición de parte.

Durante este periodo se han llevado a cabo 185 actuaciones frente a las 124 del curso anterior, lo que representa un aumento del 32,43% con respecto al periodo anterior.

De las 185 actuaciones, 149 (81%) son consultas, 28 (15%) quejas, 2 informes (1%), 2 mediación (1%) y 4 (2%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (Registro de hechos). (Figura 1)



Cuando examinamos las actuaciones del Defensor por sectores, podemos observar que 129 (70%) corresponde al sector alumnos; 23 (12%) al PDI; 21 (11%) a la Red de Defensores; 3 (2%) al PAS y 9 (5%) a otros. (Figura 2)



En cuanto al sexo de la persona que ha iniciado una actuación, se indica que el 54% (100) son mujeres y el 46% (85) hombres (Figura 3). En cuanto a las Consultas el 52% (77) han sido realizadas por mujeres y el 48%(72) por hombres (Figura 4). En relación a las quejas, el 68% (19) han sido realizadas por mujeres y el 32% (9) por hombres (Figura 5).

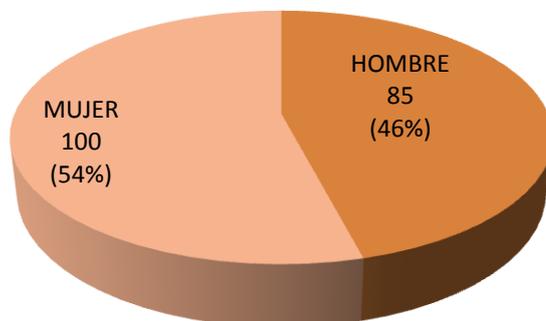


Figura 3. Actuaciones por sexos. N° de casos y porcentajes

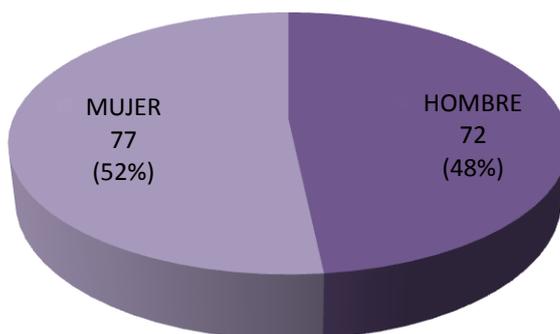


Figura 4. Consultas por sexos. N° de casos y porcentajes

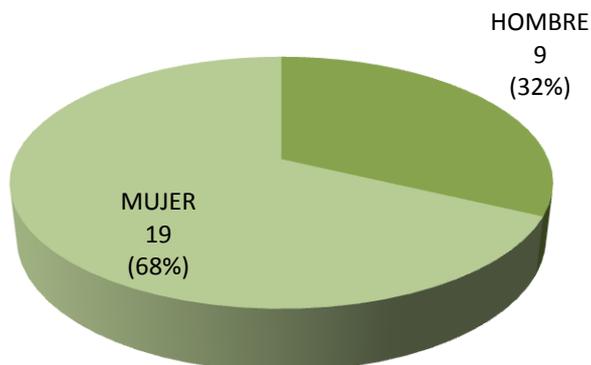
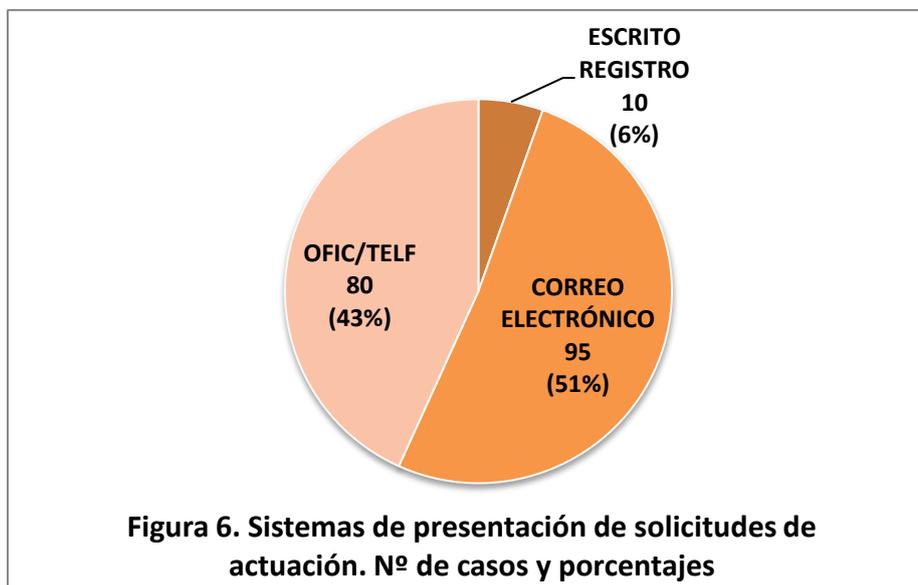
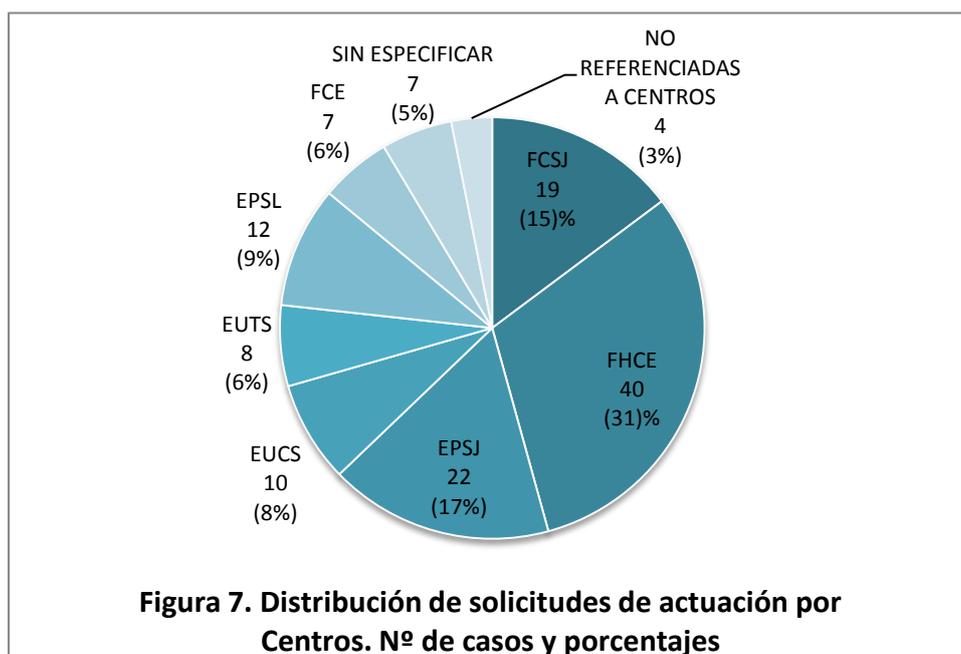


Figura 5. Quejas por sexos. N° de casos y porcentajes

Cuando analizamos el sistema de presentación de las solicitudes de actuación hay que indicar que el 51% (95) se han presentado por correo electrónico, el 43% (80) en la Oficina del Defensor o por teléfono y el 6% (10) por escrito registrado. (Figura 6)

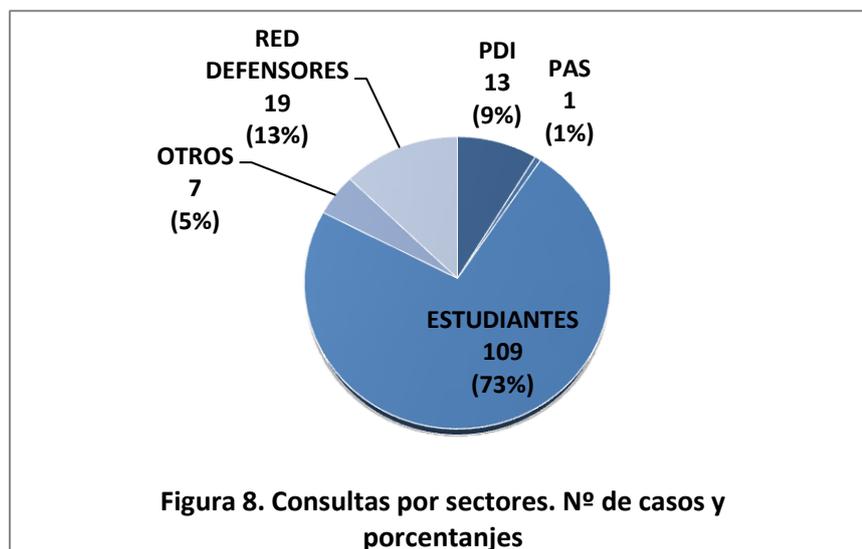


De la distribución de las 129 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros se puede manifestar que el 31% (40) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el 17% (22) a la E. Politécnica Superior de Jaén; el 15% (19) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el 9% (12) a la E. Politécnica Superior de Linares; el 8% (10) a la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud; el 6% (8) corresponde a la E.U. de Trabajo Social y a la Facultad de Ciencias experimentales (7), quedando un 5% (7) si especificar su procedencia y un 3% (4) no referenciadas a Centro por su naturaleza. (Figura 7)

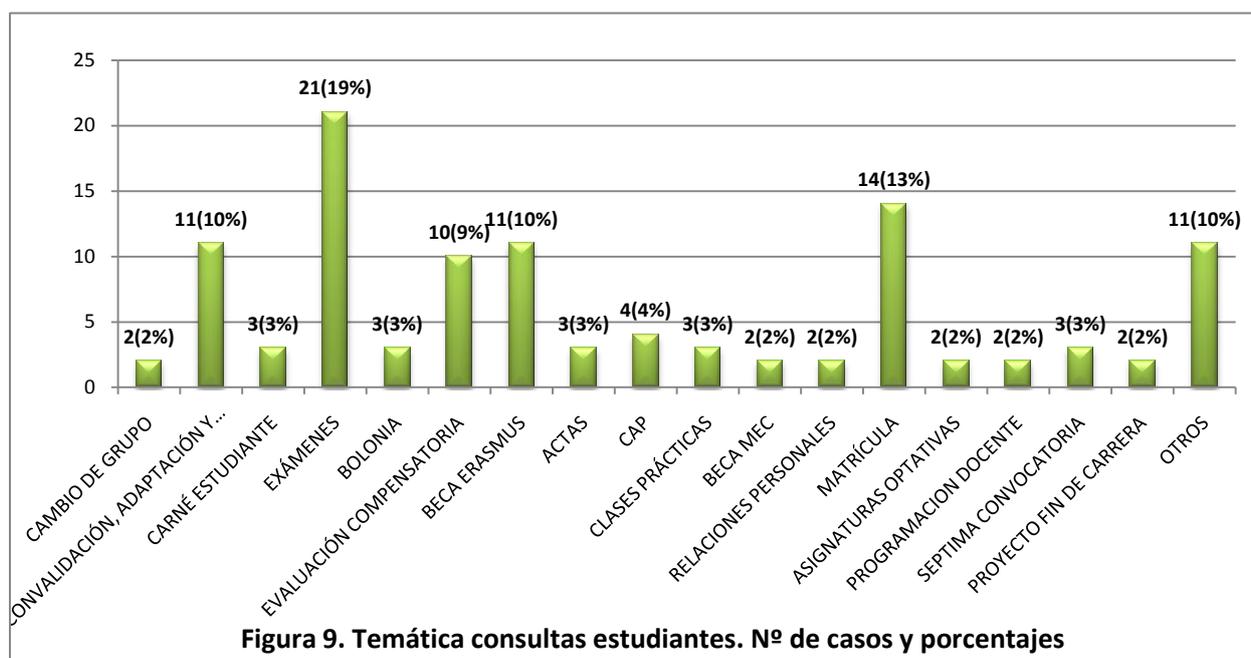


Para profundizar en cada una de las tipologías de actuación, hemos realizado una clasificación por sectores y grandes temáticas, aunque hay que resaltar que dentro de cada tema se presentan diferentes cuestiones:

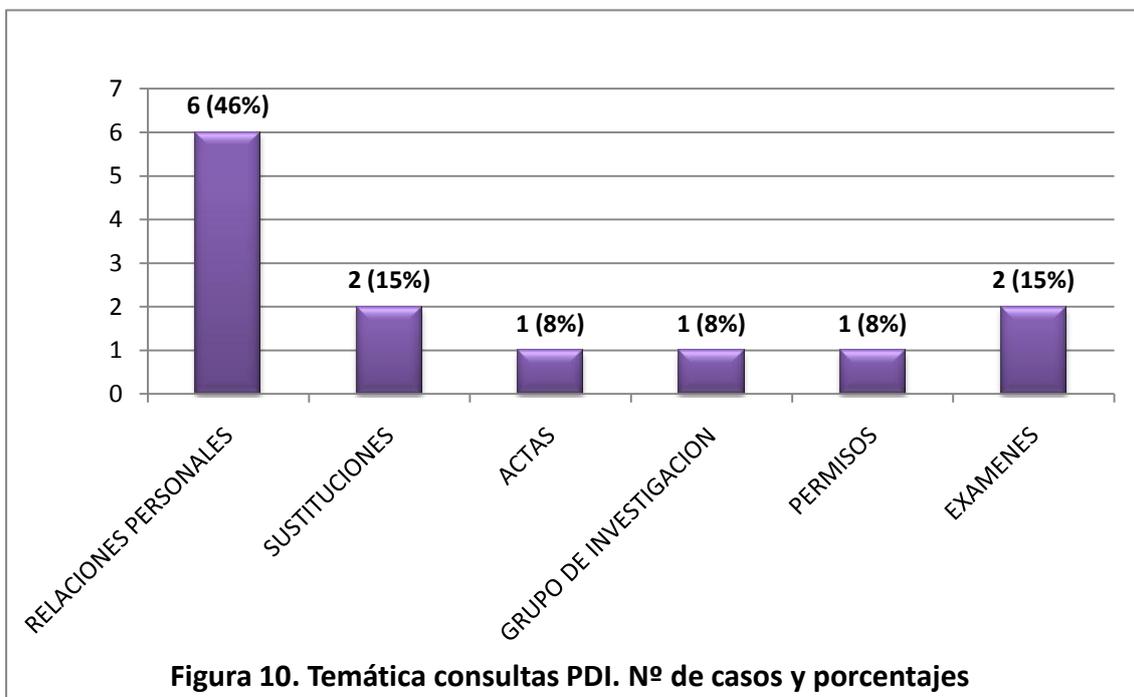
De las 149 CONSULTAS presentadas, los alumnos han realizado 109 (73%), el PDI 13(9%), Defensores 19 (13%), PAS 1 (1%) y otros 7 (5%). (Figura 8)



En cuanto a la temática abordada, hay que reseñar que en el Sector estudiantil las consultas más demandadas son las relativas a los exámenes 21 (19%), seguidas de aspectos relacionados con la matrícula, 14 (13%), adaptación y homologación 11 (10%) y Becas Erasmus con la misma tasa, 11 (10%), seguido de evaluación compensatoria 10 (9%), siendo las restantes con un porcentaje del 4% (4) o inferior y que tienen la oportunidad de analizar en las tablas que se publican en la Memoria. (Figura 9)

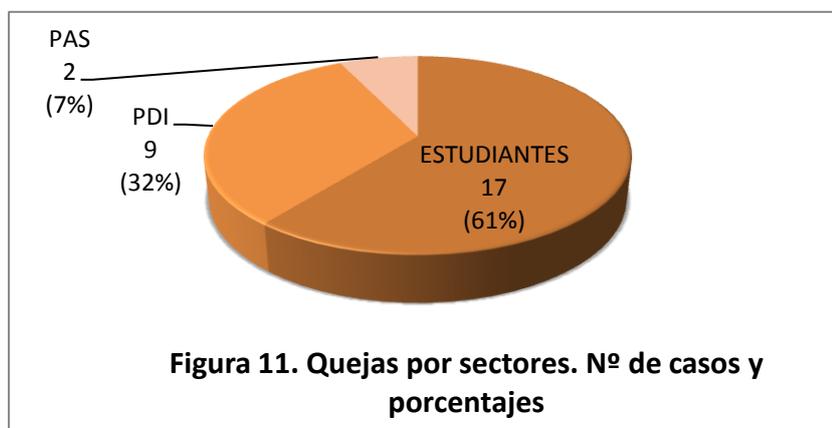


En el sector PDI hay que resaltar que de las 13 consultas realizadas, la consulta más demandada es la relativa a temas relacionados con la supuesta lesión de derechos en el ámbito de los departamentos y que contaminan las relaciones interpersonales en el ámbito universitario, 6 (46%), seguidas de la relativa a temas relacionados con los exámenes y tribunales 2 (15%) y las sustituciones y la normativa que lo regula, 2 (15%), seguidos de los temas relativos a : permisos, grupo de investigación y actas, con una solicitud de actuación respectivamente de 1 (8%). (Figura 10)

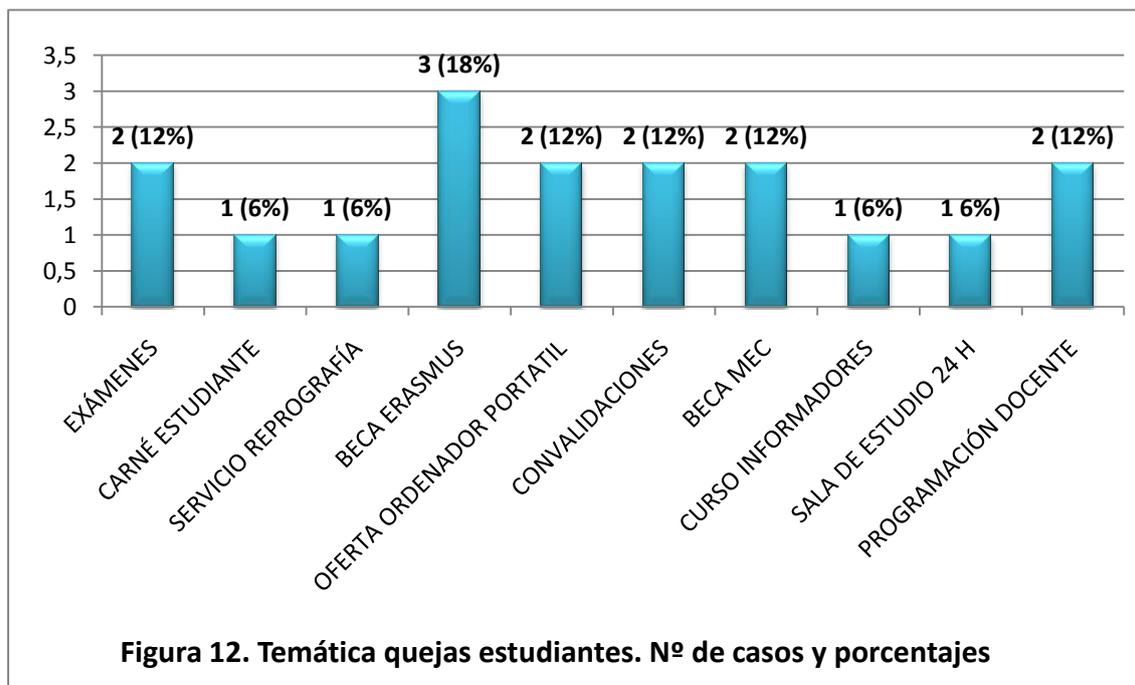


Al mismo tiempo hay que dejar constancia de una consulta realizada por un miembro del PAS en relación con una solicitud de trabajo en otra universidad.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado 28, de las cuales 61% (17) pertenecen al sector estudiante, 32% (9) al PDI y 7% (2) al PAS. De ellas, no se han admitido a trámite 4 presentadas por el sector de los estudiantes y 8 correspondientes al PDI. (Figura 11)



En cuanto a la temática de las 17 quejas presentadas en el sector de los Estudiantes, indicar que 3 (18%) corresponde a problemas relacionados con las Becas Erasmus, con 2 quejas (12%) las relativas a Exámenes, ayuda de ordenador Portátil a alumnos de nuevo ingreso con matrícula de honor en 2º de Bachillerato, Convalidaciones, Becas MEC y Programación Docente, respectivamente. Al mismo tiempo se han recibido una queja (6%) sobre los siguientes temas: Carné Estudiante, Curso informadores, Salas de Estudio 24 horas, y Servicio de Reprografía. (Figura 12)



En el sector del PDI se admitió a trámite una relativa al Registro General.

En el sector PAS se han presentado dos quejas, una sobre infraestructura vial del Campus relativa a las bandas sonoras y señalización y otra sobre Formación del PAS.

En relación a las no admitidas en el sector PDI, 7 eran relativas a los criterios establecidos en el anteproyecto de normativa de la UJA sobre acceso a cuerpos Docentes Universitarios que se estaba negociando, en ese momento, con los Departamentos, el Comité de Empresa y Junta de PDI. No obstante, como consulta, se realizaron las oportunas gestiones ante el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación Docente y Profesorado.

Tampoco se admitió a trámite una queja solicitando la intervención del Defensor ante la problemática surgida en el seno de la Junta de PDI sobre su funcionamiento interno, considerando este Defensor, previa solicitud de Informe a la Asesoría jurídica de la UJA, que este tema no era competencia suya dado que este órgano de representación del PDI se regula por el Estatuto Básico del Empleado Público y no se rige por normativa interna de la UJA.

En cuanto a las quejas no admitidas en el sector de los Estudiantes, 2 son relativas a Becas de Régimen General, por no vulnerar derechos, siendo la actuación de la administración conforme a derecho. Otra sobre revisión de examen por no haber utilizado previamente el sistema establecido en el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos. Y una, por no pertenecer a la Comunidad Universitaria.

Aunque estas 12 quejas presentadas no fueron admitidas a trámite, todas las personas han recibido, por escrito, la no admisión y, en su caso, se les ha orientado como si fuera una consulta.

Dentro de este apartado de quejas hay que manifestar la soledad e incompreensión que nos produce cuando no se considera una resolución sobre la aplicación del Régimen Académico y Evaluación de Alumnos y demás normativa aplicable en el proceso de evaluación de una asignatura, ante lo que consideramos una interpretación no ajustada de dicho proceso, afectando negativamente a la persona que presentó la queja. Espero que el Departamento implicado haya considerado esta situación y, al menos, evite se pueda producir más. Me estoy refiriendo a un sólo caso, pero deseo dejar constancia del mismo.

En relación a los informes, hemos elaborado, de oficio, uno sobre Evaluación Compensatoria y otro a instancia del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral sobre los problemas detectados en la aplicación del Reglamento de Régimen Académico y Evaluación de Alumnos.

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles y hemos realizado informes exhaustivos sobre cada una de las quejas admitidas a trámite.

Por otro lado, hemos llevado a cabo actuaciones en el ámbito de la calidad del Servicio que presta la Oficina del Defensor a los miembros de la Comunidad Universitaria.

Como conocen, se ha implantado la Carta de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Jaén que fue aprobada por el Consejo de Gobierno de la UJA en la sesión nº 29 de fecha 28 de julio de 2009, estando incluida la Oficina del Defensor dentro del Servicio de Información y Asuntos generales .

Además, desde la Confederación Española de Defensores Universitarios (CEDU), esperamos aprobar un Sistema de Buena Práctica Administrativa.

No obstante, nosotros tenemos implantado, a nivel interno, ciertas prácticas de actuación:

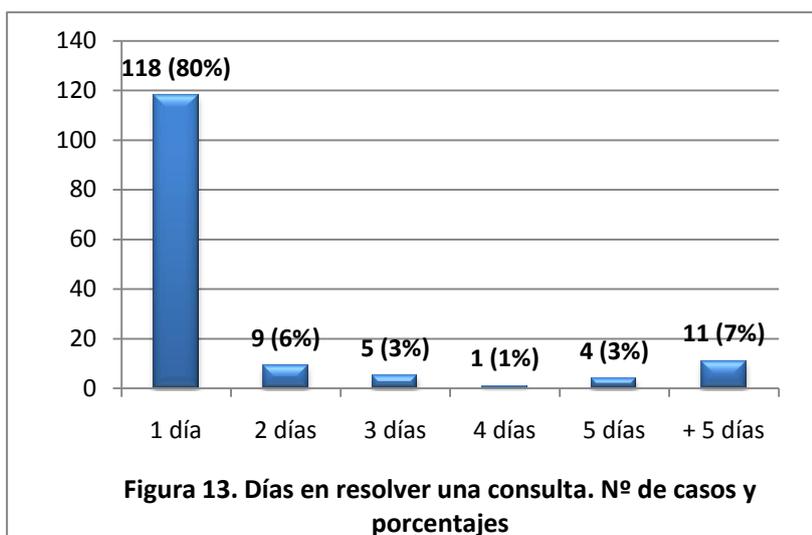
- Notificar acuse de recibo ante la solicitud de actuación del Defensor.
- Notificar la resolución sobre la aceptación o no a trámite ante la solicitud formulada.
- Informar puntualmente a las personas que han solicitado nuestra intervención sobre las gestiones realizadas.
- Motivar las resoluciones.
- Se ha creado un Buzón de Sugerencias en la página Web.
- Identificación de los miembros de la Oficina del Defensor: Personal, Telefónica, WEB.
- Reformulación de los cuestionarios on-line de consulta, queja y mediación.
- Hemos actualizado el modelo del sistema informático de gestión.
- Mantenemos actualizada y revisada la página Web. Durante este periodo la página Web ha sido visitada por 3901 personas

Estamos en contacto con el Servicio de Información para implantar el sistema ¿Qué hay de lo mío?, que permita a los miembros de la Comunidad Universitaria conocer los trámites realizados y el estado de su solicitud, en cualquier momento.

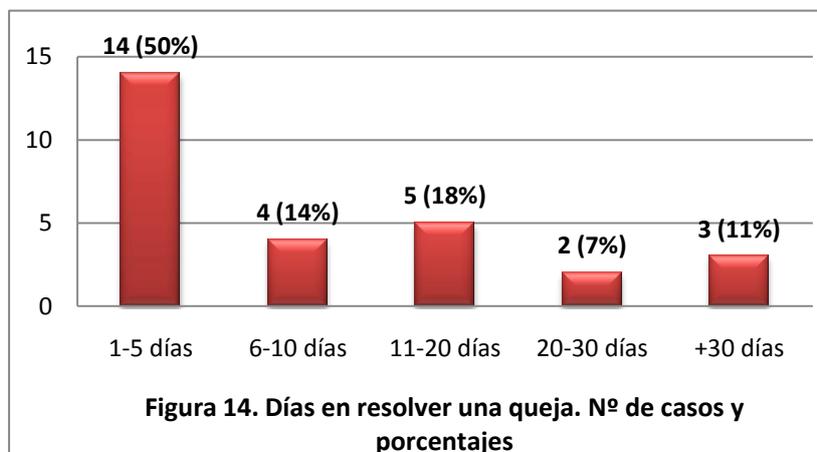
Para dar un buen servicio, no solo es necesario conocer el protocolo de actuación, que es muy importante, también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y resolución. Por ello hemos establecido a nivel interno unos plazos máximos en nuestras actuaciones:

- Acuse de recibo: 5 días hábiles. (Estamos contestando en el día)
- Decisión sobre admisión a trámite: 7 días hábiles. (Estamos contestando entre 1-2 días).
- Dictar resolución sobre un expediente de queja: 1 mes. (Estamos contestando al día siguiente de recibir toda la documentación).

Y los datos de la Memoria del Curso 2008/2009, avalan la actuación: El 80% (118) de las consultas las hemos resuelto en un día, sólo el 7% (11) hemos tardado 5 o más de cinco días. (Figura 13)



Cuando tratamos el análisis de las quejas, desde que se ha aceptado una queja, el 50% (14) se han resuelto entre 1 y 5 días. Entre 6 y 10 días el 14% (4). El 18% (5) entre 11 y 20 días. Un 7% (2) entre 20 y 30 días y un 11% (3) han necesitado más de 30 días para su resolución. (Figura 14)



Estos datos ponen de manifiesto la colaboración de toda la Comunidad Universitaria que atiende con prontitud, en la mayor parte de los casos, a la solicitud de informes, recomendaciones y soluciones que pueda proponer el Defensor Universitario, mostrando un gran interés en la resolución de los expedientes.

También hay que señalar que recibimos 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, destaca:

- La presentación de una ponencia en el V Curso de Formación para Delegados y Subdelegados de Grupo, celebradas en la UJA, el 5 de noviembre de 2008.
- Hemos asistido a una sesión de la Junta de la Escuela Politécnica Superior de Linares y a la Inauguración del Curso 2009-10 en la Escuela Universitaria de Magisterio SAFA de Úbeda con la finalidad de acercar la Institución del Defensor al Campus de Linares, y Úbeda. También hemos asistido a alguna Junta de Centros del Campus de Jaén y tengo solicitada una reunión al Consejo de Estudiante para tratar los temas que el Consejo considere.
- Se ha publicado la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2007/2008 y se ha difundido entre la Comunidad Universitaria, mediante envío de ejemplares a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a las Defensorías de las Universidades españolas. La Memoria está disponible en la página Web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.
- Hemos participado en la presentación a los estudiantes de nuevo ingreso de la Institución del Defensor Universitario durante las Jornadas de Recepción de Estudiantes, celebradas en septiembre de 2009 en los Campus de Jaén y Linares.

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 reseñar 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.

Dentro de este contexto de cambio de experiencias, tuve la oportunidad de asistir a la Asamblea General de la Conferencia Estatal del Defensores Universitarios (CEDU), celebrada en el marco del XI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios durante los días 12 al 14 de noviembre de 2008 en la Universidad de Oviedo, coincidiendo con la Conmemoración del 400 aniversario de la fundación de la Universidad de Oviedo.

La importancia de este Encuentro ha sido doble:

Por un lado, el tener un primer contacto con los Defensores de las Universidades Españolas.

En segundo lugar, por la temática abordada en las diferentes mesas, sobre:

- ✓ Absentismo Estudiantil.
- ✓ Bolonia: taller de Europa.
- ✓ Problemática de los Becarios de Investigación de las Universidades Españolas.
- ✓ Sistemas de Garantía de Calidad.
- ✓ Igualdad hombre efectiva hombres – mujeres.

Sus Conclusiones fueron aprobadas en la Comisión Ejecutiva de la CEDU celebrada en la Universidad Católica de Murcia los días 12 y 13 de marzo del 2009, en la que asistí como invitado y están publicadas en la página Web de Defensor Universitario.

En dicha reunión se abordaron entre otros temas, iniciar los trámites para elaborar un Plan Estratégico de la CEDU.

Otro ámbito de actuación muy importante y que nos ha permitido colaborar, es con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz.

Nuestras relaciones están basadas en el convenio suscrito por nuestra Universidad con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz de fecha 10 de noviembre del 2006.

- 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.
- Se ha colaborado durante el curso 2008/2009 con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz en la elaboración de las conclusiones del informe “Universidad y Discapacidad” presentado por el Defensor del Pueblo Andaluz, el 30 de Diciembre de 2008, a la Sr^a. Presidenta del Parlamento Andaluz.

Con fecha 27 de noviembre, asistimos, en la Sede del Defensor del Pueblo Andaluz en Sevilla, a la reunión convocada por el Defensor del Pueblo Andaluz con los Defensores Universitarios de Andalucía para:

Analizar y seguir avanzando en la sensibilización de las Universidades Andaluzas por los temas que preocupan a las personas con algún nivel de Discapacidad (Diversidad Funcional) y determina ciertas disfuncionalidades para acceder y poder adquirir las competencias propias de la titulación que desean estudiar.

En primer lugar se indica que desde el año 1990 se está trabajando por la adaptación de los espacios físicos mediante la eliminación de las barreras arquitectónicas, aunque queda mucho por hacer en las Universidades. Hay que destacar la apuesta decidida de nuestra Universidad en este tema y, como podemos observar, se sigue trabajando.

También se aboga por la importancia de la implantación en la Universidad de los Servicios de Atención a la Discapacidad donde se puede decir que nuestra Universidad es un modelo de referencia para otras Universidades.

Se ha planteado, si el apostar por políticas de adaptación de las Universidades a los discapacitados debería ser incluido como un nuevo criterio en el contrato-programa.

Al tiempo que se estudió la necesidad de elaborar una norma jurídica que contextualice esta temática y posibilite una discriminación positiva de estos alumnos en el marco del estatuto del alumno con diversidad funcional.

Se consideró la posibilidad de incluir una memoria económica que permita el desarrollo de actuaciones desde la perspectiva de: el Diagnóstico, la intervención psicoeducativa con determinación de propuestas y fases de actuación, accesibilidad al Currículum de las diferentes materias y asignaturas... entre otras.

Todo ello, desde la implicación de la Consejería de Igualdad dentro del Nuevo Plan de Discapacidad que tendrán un capítulo sobre Universidad y debería venir con una financiación específica.

Cuando hablamos de normativa sería interesante desarrollar un cuerpo legislativo, entre otros, sobre:

- Determinar, antes de acceder, las competencias que ha de adquirir un alumno para obtener una titulación y las posibilidades que tiene un alumno con una discapacidad para poder adquirir esas competencias.
- Modificar el Real Decreto 1892/2008 de acceso a la universidad en el sentido que el cupo del 5% de plazas para alumnos con discapacidad se pueda extender a la preinscripción de la convocatoria de Septiembre.
- Programa de Becas para alumnos y acompañante.
- Ayudas al aprendizaje
- Importancia del PAS para ayudar a los alumnos en su acceso y continuidad de estudios: criterios de selección, fechas de entrega de documentación, evaluación...

Dentro de este tema, en segundo lugar, se analizaron las conclusiones del informe elaborado entre las Universidades y El Defensor del Pueblo Andaluz sobre "Universidad y Discapacidad". Este informe fue elaborado antes de mi incorporación a esta Defensoría. Por ello solicité la información y evaluación de dicho informe, en lo relativo a la Universidad de Jaén, al Dr. López Garzón y él me transmitió su conformidad con el informe elaborado. Ese informe está publicado en la página Web del Defensor del Pueblo Andaluz y en la página Web del Defensor de la UJA.

Con la difusión del Informe se pretende contribuir a la creación de una conciencia social que mueva a las Administraciones competentes a la adopción de medidas para mejorar la situación del alumnado universitario con discapacidad, partiendo de la necesidad de contar con una verdadera política universitaria en materia de discapacidad.

Como consecuencia de la publicación de dicho informe, se celebró en Sevilla el día 9 de junio de 2009 las Jornadas sobre "*Universidades y Discapacidad*" organizadas por la Oficina del Defensor del pueblo Andaluz.

A través de estas Jornadas, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz pretende servir de cauce para la participación social, especialmente del movimiento asociativo en defensa de los derechos de las personas con diversidad funcional, implicándoles en los procesos de toma de decisiones que puedan afectar al ámbito de sus derechos e intereses.

En dichas Jornadas se presentó una Ponencia sobre “El informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz “Universidades y Discapacidad” y otra sobre “Nuevas Tecnologías e Infoaccesibilidad”.

Además se celebraron tres mesas redondas sobre:

- ✓ Accesibilidad en las Universidades Andaluzas.
- ✓ Servicios de atención al alumnado con discapacidad en las Universidades Andaluzas.
- ✓ Adaptación de estudios universitarios. En la que participó como ponente la Directora del Secretariado de Becas, Ayudas y Atención al estudiante de la UJA, Dra. Moral Pajares.

Dichas conclusiones se puede consultar en la página Web del Defensor Universitario de la UJA.

Con fecha 10 de diciembre de 2008, tuve la oportunidad de asistir en la Universidad de Sevilla a una Jornada de Formación sobre “Mediación en el ámbito Universitario” organizada por el Defensor de La Universidad de Sevilla y coordinado por la Dra. Leticia García Villaluenga, Directora del Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos.

3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

Cuando analizamos los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario podemos concluir que:

Hemos aumentado en un 32,43 % el número de acciones desarrolladas y cuando analizamos los datos sobre los tipos de intervenciones con respecto al periodo anterior, observamos, a nivel de porcentajes, que no existen diferencias significativas, aunque se puede resaltar que ha aumentado un 5% las quejas. Tampoco existen grandes diferencias cuando comparamos los datos por sectores. Si podemos resaltar que ha aumentado un 7% las demandas de PDI y Alumnos.

También se puede destacar que nuestros datos están en sintonía con los presentados por la mayoría de las Defensorías, quizás podemos incidir en nuestra menor utilización de la figura de la mediación.

Por Centros, lo más significativo en el sector de los estudiantes, es el aumento del 10% de las intervenciones en la Facultad de Humanidades y CC.EE. y de un 5% y un 7% en las Escuelas Universitarias Trabajo Social y Ciencias de la Salud respectivamente. Hay que significar que el % de actuaciones sin especificar ha bajado un 15% con respecto al periodo anterior.

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.

A este respecto, el objetivo de la Memoria es sistematizar el conjunto de recomendaciones emitidas durante este periodo, resaltando aquellas que, por su número o su carácter, tienen mayor repercusión en la vida universitaria. Todas ellas responden a una meditada reflexión para, desde la equidad, acercar a todas las partes en conflicto, con la convicción de que la mejora en la convivencia universitaria redundará de forma decisiva en la calidad de nuestra Universidad.

Por ello recomiendo 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.

En cuanto a las Becas Erasmus, la problemática conocida a través de las consultas y quejas derivadas por los alumnos, nos hace reflexionar sobre varios aspectos:

- Sería necesario una mayor coordinación entre los tutores de la Universidad de origen y la Universidad de destino. Al tiempo que, se debería fomentar la acción tutorial con los alumnos.
- Necesidad de buscar protocolos de actuación que agilicen el trámite de la Beca y su finalización y tengan en consideración, la solución de ciertos problemas planteados, como:
 - El curso comienza con posterioridad a la fecha de incorporación y/o termina oficialmente con anterioridad a la fecha de terminación de la Beca. Hay que flexibilizar estos periodos y adaptarlos a los periodos de disfrute de la Beca y la financiación también hay que adaptarla a su realización en la Universidad de destino. Estas situaciones han determinado disfunciones a la hora de justificar los ingresos de la Beca y produce bastantes molestias e incluso desencanto para la solicitud de una Beca posterior.
 - Conformidad del Contrato Académico entre las partes con anterioridad a la salida del alumno/a a la Universidad de destino o, en su caso, en el primer mes de estancia, como indica la normativa.
 - Excesivo período temporal para recibir de la Universidad de destino las calificaciones de una persona. Eso conlleva dificultades para continuar los estudios en la UJA, sobre todo si no se ha aprobado alguna materia, o desea solicitar el título.
 - Agilizar, en su caso, los periodos de devolución de financiación que corresponda. Desde esta Defensoría nos han planteado problemas para devolver ciertas cantidades por haber transcurrido mucho tiempo desde su finalización. Eso determina graves dificultades a los alumnos y a la Universidad.

Me consta, el esfuerzo y la diligencia de los Órganos y Servicios implicados y de que muchas de las situaciones son derivadas del funcionamiento de la Universidad de destino. Por ello apelo también a la actuación de los tutores implicados.

Otro ámbito de actuación que desearía incidir es en la *necesidad de conocer y aplicar correctamente el Reglamento de Organización Docente y Evaluación de alumnos*.

Hay que concienciar a los miembros de la Comunidad Universitaria sobre la importancia de cumplir esta normativa. Es un hecho que se observa constantemente en las consultas y quejas de algunos estudiantes y profesores, poniendo de manifiesto el desconocimiento del mismo por parte de algunos, y determinando disfunciones en su aplicación que producen faltas de garantías en la aplicación del Reglamento de Organización Docente y 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.

Al tiempo, consideramos se debe adaptar el Reglamento a los nuevos Grados. No podemos olvidar que tenemos implantadas 6 titulaciones durante el Curso 2009/2010. Por ello debemos abordar los siguientes temas:

- *Ante los nuevos Grados*, este Defensor recomienda adaptar la normativa desde el concepto de asistencia obligatoria, y la evaluación continua y la alternativa a mantener el derecho del alumno a la evaluación final y al poder ser evaluado en dos convocatorias por curso y asignatura.
- *Necesidad de ir 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 debe 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).

Al tiempo que se debe reflejar quien tiene la competencia para realizar todo el proceso de la evaluación (profesor/es, tribunales....) y evitar situaciones lamentables como la que les manifestaba anteriormente.

Necesidad de aplicar la normativa sobre adaptación y convalidación de 22 de septiembre de 2006 por las secciones y negociados correspondientes logrando sea interpretada por quien corresponda con los mismo criterios y claridad para todos los estudiantes.

Proponiendo, ahora que comienzan los grados, se adecue la normativa a los nuevos Grados y se elaboren criterios para pasar de los planes de estudio actuales a las Titulaciones de Grado con unas tablas de convalidación y adaptación que permitan al estudiante conocer con antelación, a un cambio de expediente o matriculación, su situación y evitemos ciertas disfunciones a la hora de establecer criterios en los Departamentos. Produciendo discriminación entre los alumnos en una misma situación.

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.

Se ha realizado, desde esta Defensoría, un *INFORME sobre EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN*. Este Informe nace ante la solicitud, cada vez más numerosa, por parte de los alumnos para su implantación. Pienso que es una propuesta para su estudio y plantearse la posibilidad de su puesta en práctica, actualizándolo a la normativa de los grados, pero sin olvidar a los alumnos de los planes actuales que son los más demandantes en la actualidad.

Existe un gran número de Universidades españolas que lo tienen implantado y es importante que, si se decidiera su implantación, se elabore 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.

Necesidad de actualizar el Reglamento para la regulación de la sustitución de PDI en la UJA (Aprobado en Consejo de Gobierno en sesión de 16 de junio de 2008). Esta normativa es actual pero de la aplicación de la misma se observa que se producen situaciones, no contempladas en la normativa y que deberían regularse:

- Cuando un solicitante que ha optado a varias Áreas y está ocupando una plaza, ¿qué ocurre con su solicitud? cuando se produce, en el mismo curso académico, una vacante en las otras Áreas solicitadas. Esto produce disfunciones entre las Áreas y afecta a la calidad del sistema universitario. Creando continuos cambios en la Organización Docente y en el POD.
- Posibilidad o no de “pasar” ante la propuesta de sustitución en una vacante solicitada (1, 2, veces....pasa al final de la lista de este curso).
- Cubrir las plazas vacantes de cada cuatrimestre con la actualización de los méritos según indica la normativa.
- Establecer una Comisión Externa al Departamento para estudiar los recursos presentados por los solicitantes ante la resolución de las alegaciones, establecida en el art. 12.4 del Reglamento.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2008/2009 y me consta que estos temas son objeto de estudio por el Vicerrectorado 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 compañera de la Oficina del Defensor, D^a. Marusa Sánchez 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, apelando a la ayuda de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.