



Universidad de Jaén

Memoria Defensor Universitario



Curso académico 2015-2016

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

Curso académico 2015/2016

DEFENSOR UNIVERSITARIO



Universidad de Jaén

Servicio del Defensor
Universitario

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.

PRESENTACIÓN.	7
ACTUACIONES.	9
ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.	11
ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.	25
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	28

Tabla de gráficos.

Gráfico 1.- Visitas a la web del Defensor 2015/2016.	13
Gráfico 2.- Actuaciones del Defensor por tipología 2015-2016.	13
Gráfico 3.- Actuaciones del Defensor por sectores 2015/2016.	14
Gráfico 4.- Actuaciones del Defensor por sexo 2015/2016.	14
Gráfico 5.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2015/2016.	15
Gráfico 6.- Modo de presentación solicitudes de actuación 2015/2016.	15
Gráfico 7.- Solicitudes de actuación por centros 2015/2016.	16
Gráfico 8.- Consultas por sectores 2015/2016.	16
Gráfico 9.- Consulta de estudiantes por temática 2015/2016.	17
Gráfico 10.- Consultas del PDI por temática 2015/2016.	18
Gráfico 11.- Quejas por sectores 2015/2016.	18
Gráfico 12.- Admisión de quejas por sectores 2015/2016.	19
Gráfico 13.- Quejas de estudiantes por temática 2015/2016.	19
Gráfico 14.- Temática consultas de la red de Defensores 2015/2016.	23
Gráfico 15.- Días en resolver consultas 2015/2016.	24
Gráfico 16.- Días en resolver quejas 2014/2015.	25
Gráfico 17.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología.	29
Gráfico 18.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores.	30
Gráfico 19.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos.	30
Gráfico 20.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación.	31
Gráfico 21.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodo.	32
Gráfico 22.- Comparativa consultas por sectores y periodos.	32
Gráfico 23.- Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos.	34
Gráfico 24.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.	35
Gráfico 25.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.	35
Gráfico 26.- Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.	36
Gráfico 27.- Comparativa días en resolver consultas por periodos.	37
Gráfico 28.- Comparativa días en resolver quejas por periodos.	37

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 15/2003, de 22 de diciembre, 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.

Esta normativa vigente, establece 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.

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. 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 indicaba en las conclusiones de la XV Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, 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. Este cuidado se extrema en documentos que, como esta Memoria, son objeto de información pública, sin que ello perjudique a su comprensión.

Junto a dichos criterios básicos e ineludibles, la experiencia nos confirma la exigencia de otros que formaron parte ya de nuestro ideario inicial de trabajo, y que se han mantenido a lo largo de estos años.

Uno de ellos es el respeto. 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.

Este respeto hacia las competencias ajenas, reflejado en el Reglamento del Defensor Universitario, se pone de manifiesto en el número significativo de solicitudes que, aunque hayan contado con nuestra atención y son tenidas en cuenta de cara a nuestras recomendaciones generales, no han podido ser admitidas a trámite formalmente por no haberse agotado el recurso previo a las instancias competentes.

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 al mismo tiempo, el Defensor Universitario debe ser una garantía de los derechos y las libertades, sin olvidar que debe ser un buen gestor de los procedimientos de mediación. El talante conciliador es un valor y un modo de proceder que ha de estar presente en todas las competencias que desarrolla el Defensor.

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, 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.

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.

Al tiempo, que también podemos colaborar, desde esta Institución, en 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.

Por último dejar constancia, una vez más, que en ocasiones es posible que mi actuación haya resultado molesta. Si así ha sido para alguien, le ruego que disculpe y comprenda que lo único que pretendo es cumplir con mi deber en aras a la mejor convivencia y a la calidad universitaria. Somos conscientes que el Defensor es un conciliador, pero el Defensor no puede contemporizar y preservarse frente a los problemas.

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

ACTUACIONES.

Esta Memoria refleja la actividad desarrollada por el Defensor Universitario durante el curso académico 2015/16 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 desde el 1 de septiembre del 2015 al 31 de agosto de 2016, un camino apasionante, que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino también a seguir conociendo la Universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad ofreciéndonos la oportunidad de seguir formándonos profesional y personalmente.

Acudimos ante el Claustro Universitario con sumo gusto, pero más allá de su mera consideración como mandato normativo y de dar cuenta numérica y estadísticas de la actuación, nos podemos preguntar: ¿qué objeto tiene la memoria anual y su presentación? Desde el sincero convencimiento de que la transparencia constituye

uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, pretendemos que ésta sirva de herramienta de mejora para subsanar errores y tratar de aproximarnos a las notas de excelencia que nuestra trayectoria como Universidad demanda. Excelencia entendida como un proceso que nunca tiene fin y que sólo será posible con la participación de todos.

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 la Universidad actual y su proyección en el futuro próximo.

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 las funciones establecidas en la normativa vigente, 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.

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2015/16 puede considerarse similar a la del curso anterior. No cabe duda, de que se ha consolidado un procedimiento de trabajo, aunque de ello no debe deducirse en modo alguno que se haya caído en una atención rutinaria de los casos que a ella llegan.

La Oficina del Defensor Universitario 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.

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.

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 planteado 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 independencia de la valoración de los resultados obtenidos, o de los datos que el lector encontrará en esta Memoria, la Defensoría Universitaria 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.

Con la respuesta a cada solicitud no finaliza nuestra labor. La respuesta de los órganos universitarios a nuestras recomendaciones, así como los nuevos casos que se nos planteen, configurarán nuevos escenarios que con seguridad requerirán nuestra atención y generarán nuevos toques de atención a la comunidad universitaria.

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:

- I. 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.
- II. 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 que conforma una parte fundamental de este documento.

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:

- *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 964 visitas a la web de la Oficina del Defensor Universitario (gráfico 1), y se han llevado a cabo **255 actuaciones**.

Aunque no podemos comparar los datos, por encontramos ante periodos temporales diferentes, reiteramos que la progresiva implantación del llamado “Espacio de Bolonia” va consolidando fórmulas eficaces de funcionamiento y se aprecia un avance por la experiencia obtenida en los procedimientos, que repercute positivamente, aunque se haya producido un aumento de las quejas sectoriales.

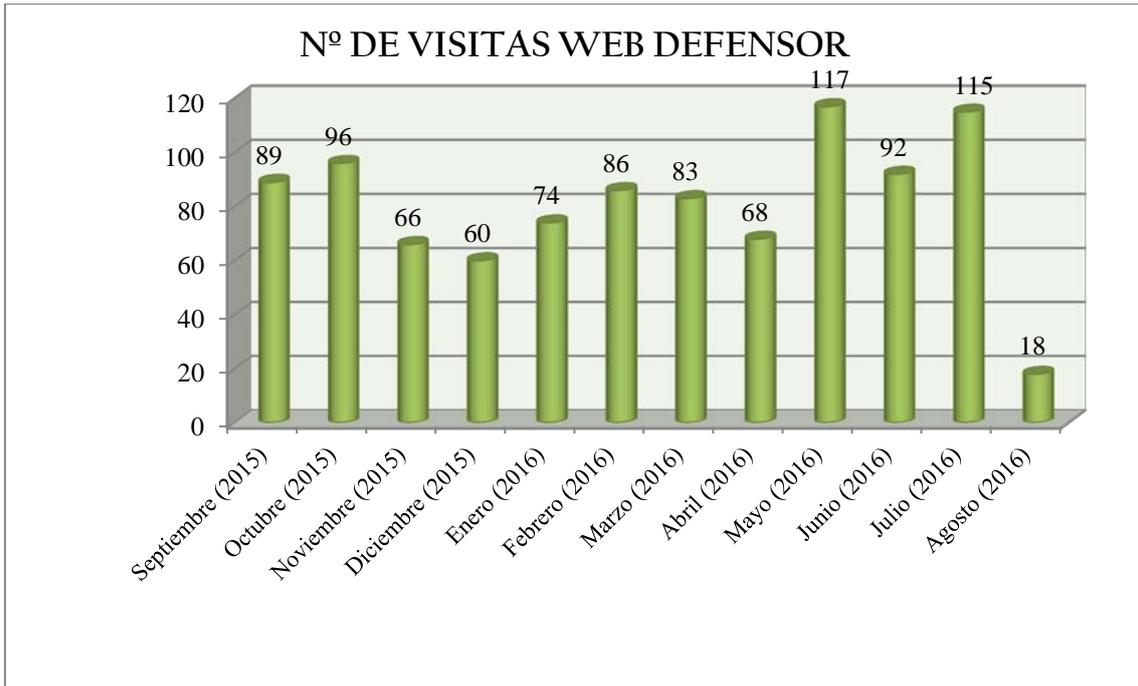


Gráfico 1.- Visitas a la web del Defensor 2015/2016.

En relación a la tipología de las **255** actuaciones indicar que, **210** (82,4%) son consultas; **21** (8,2%) quejas; **11** (4,3%) informes; **2** (0,8%) mediaciones y **11** (4,3%) lo denominamos “otros”, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (grafico 2).

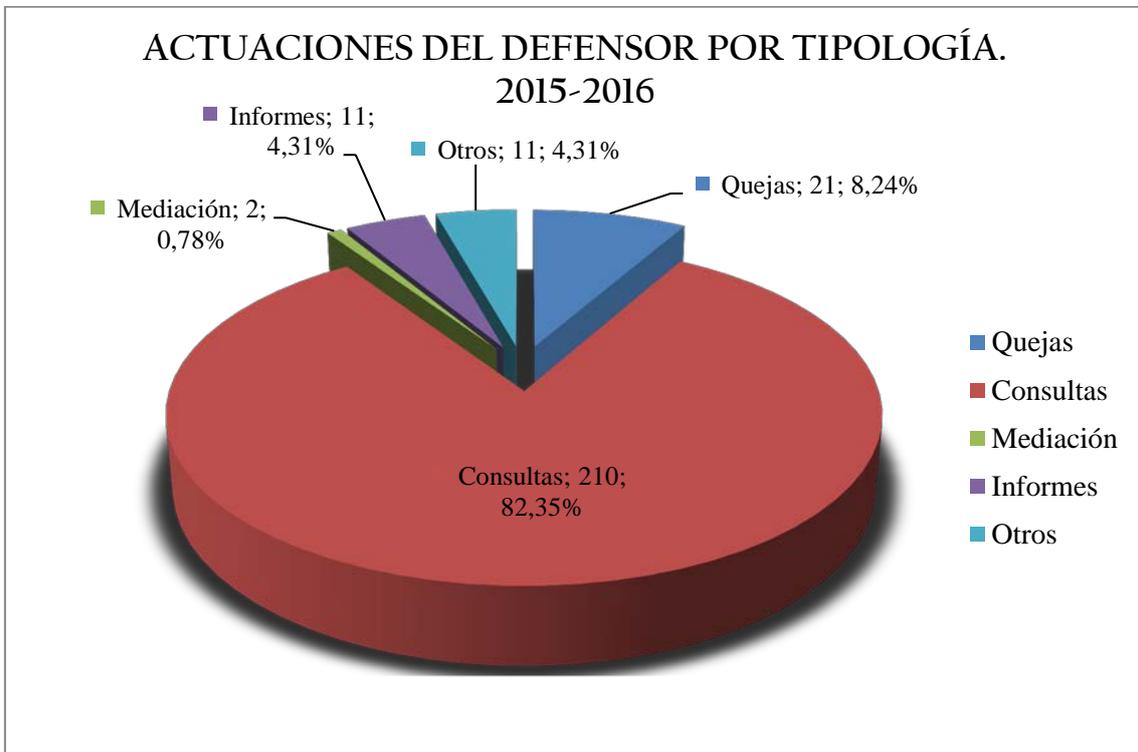


Gráfico 2.- Actuaciones del Defensor por tipología 2015-2016.

Quando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 173 (**67,8%**) corresponde al sector alumnos; 37 (**14,5%**) al PDI; 3 (**1,2%**) al PAS; 34 (**13,3%**) a la Red de Defensores y 8 (**3,1%**) a otros (gráfico 3).

ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SECTORES. 2015-2016

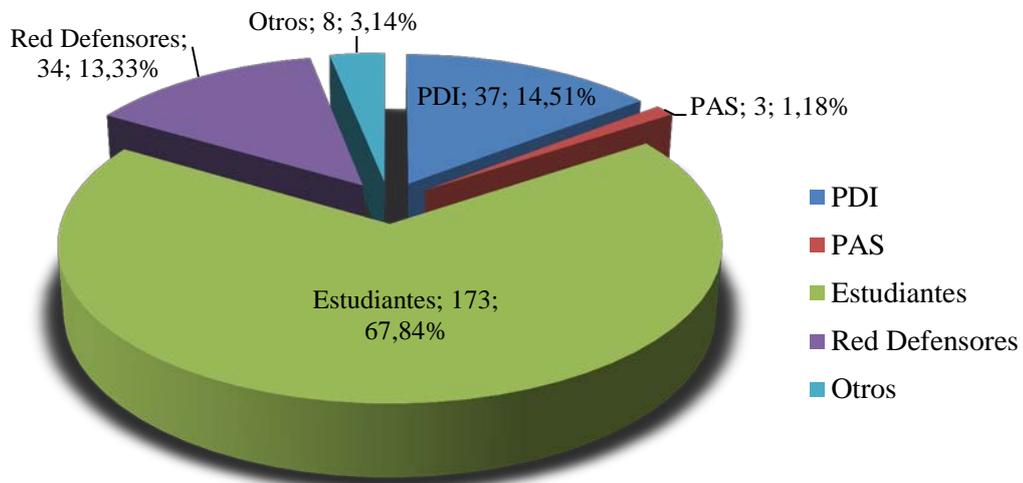


Gráfico 3.- Actuaciones del Defensor por sectores 2015/2016.

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **47,8%** (122) son mujeres y el **52,2%** (133) hombres (gráfico 4).

ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SEXO. 2015-2016

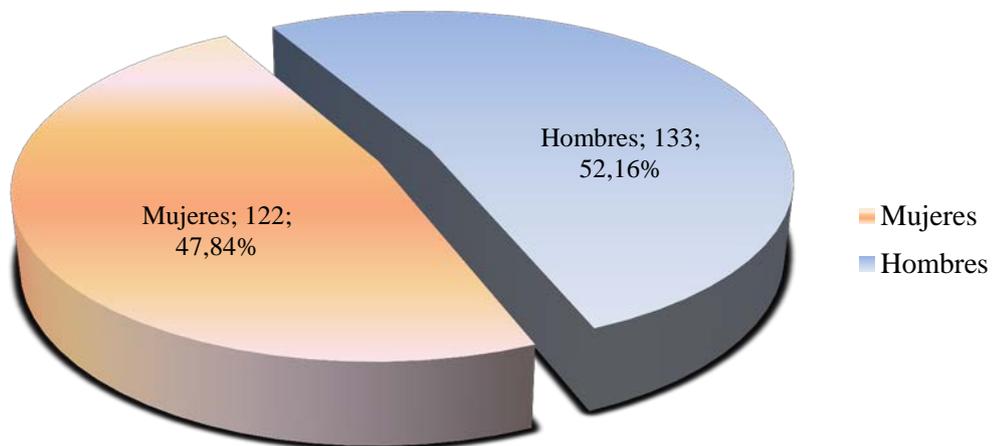


Gráfico 4.- Actuaciones del Defensor por sexo 2015/2016.

Al estudiar la **distribución de las actuaciones por tipologías y sexo**, observamos que en relación a las consultas, el **50,5%** (106) han sido realizadas por mujeres y el **49,5%** (104) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **38,1%** (8) han sido presentadas por mujeres y el **69,1%** (13) han sido presentadas por hombres (gráfico 5).

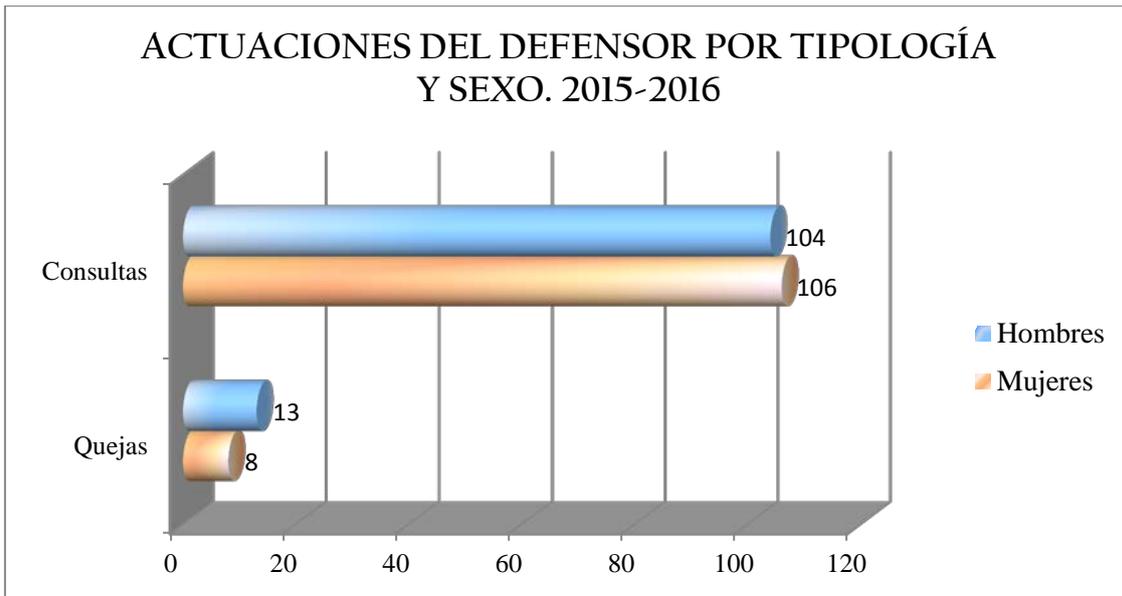


Gráfico 5.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2015/2016.

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **51%** (131) se han presentado por correo electrónico, el **33%** (85) en la Oficina del Defensor, el **12%** (31) por teléfono, el **3%** (8) por registro general (gráfico 6).

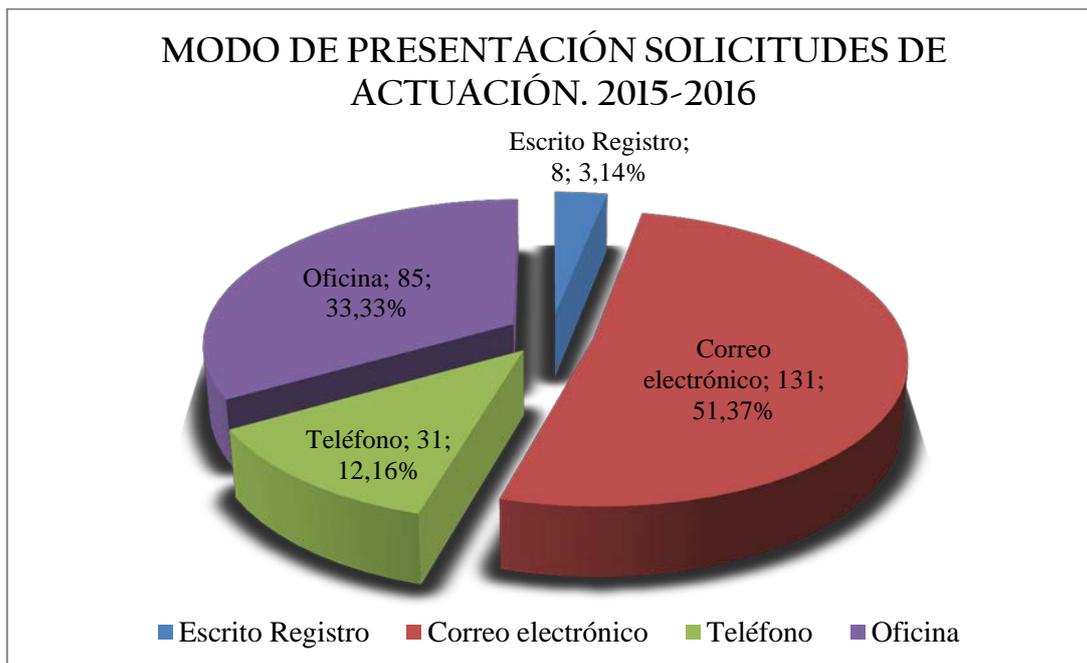


Gráfico 6.- Modo de presentación solicitudes de actuación 2015/2016.

De la distribución de las **173 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **31,2%** (54) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE; el **23,1%** (40) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **16,2%** (28) a la Escuela Politécnica Superior de Jaén; el **5,2%** (9) a la Escuela Politécnica Superior de Linares; el **4%** (7) están relacionadas con la Facultad de Trabajo Social; el **1,2%** (2) a la Facultad de Ciencias de la Salud y a la Facultad de Ciencias Experimentales. Existiendo un **6,9%** (12) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **11%** (19) sin especificar su procedencia (gráfico 7).

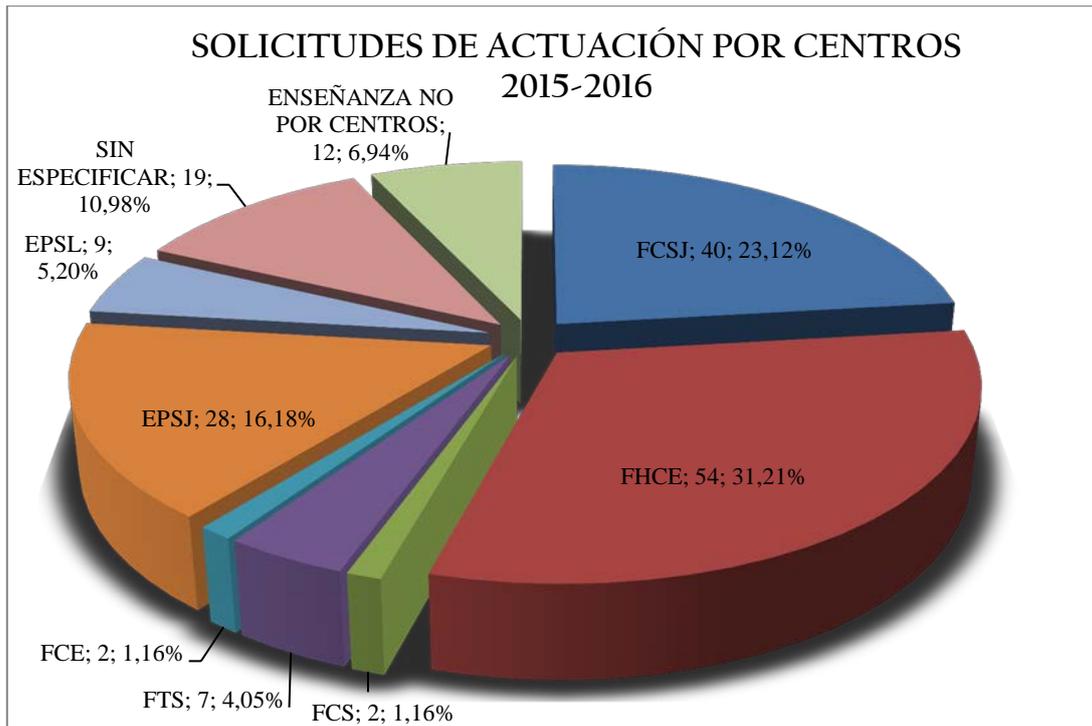


Gráfico 7.- Solicitudes de actuación por centros 2015/2016.

Estos datos ponen de manifiesto que los Centros con mayor número de alumnos son los que demandan 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 **210** consultas presentadas, los alumnos han realizado **156 (74%)**; el PDI ha registrado **19 (9%)**; los Defensores Universitarios **26 (12%)**; **2 (1%)** el PAS y **7 (3%)** "otros", (gráfico 8).

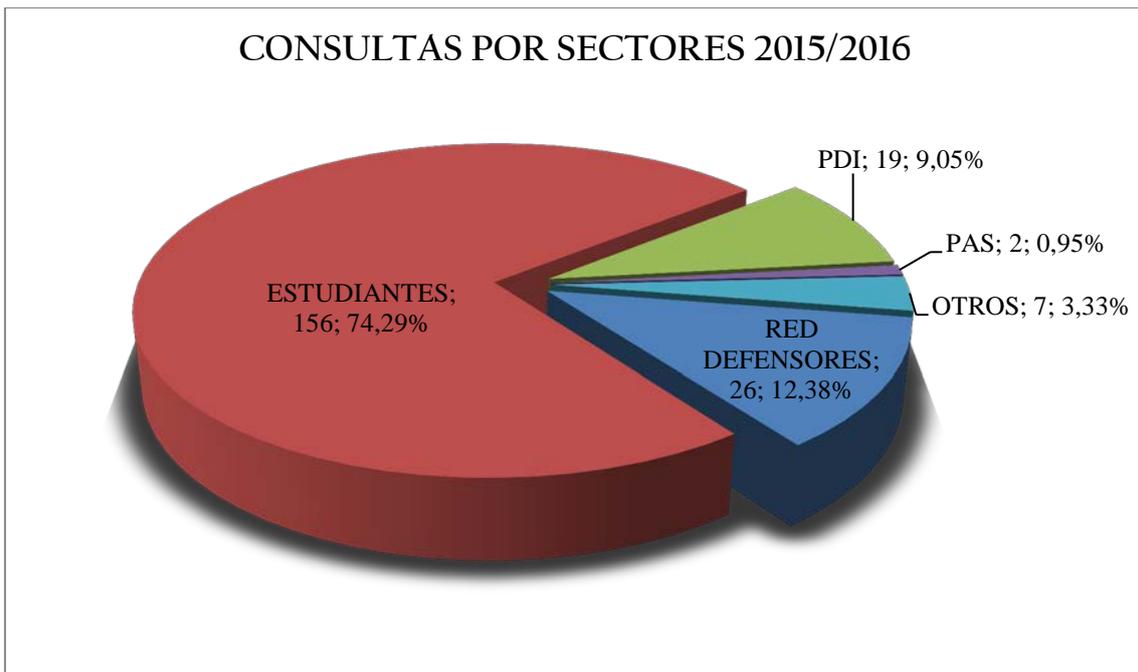


Gráfico 8.- Consultas por sectores 2015/2016.

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las 156 consultas realizadas son las relativas a la evaluación, **43** (27,6%); seguidas de aspectos relacionados con la evaluación compensatoria **27** (17,3%); la organización y programación docente **14** (9%); la convocatoria de exámenes **12** (7,7%); reconocimiento y adaptación **8** (5,1%); habiéndose realizado **6** (3,8%) consultas sobre los temas relativos a los trabajos fin de estudios, los cambios de grupo y bloqueo de expediente académico, respectivamente. También se han realizado **5** (3,2%) consultas sobre la matrícula; **4** (2,6%) sobre las menciones de los Títulos de Grado y **3** (1,9%) sobre los temas relativos a: los precios públicos; becas MECD; relaciones personales y acceso/admisión. Además, se han realizado **1** (0,6%) consulta sobre la temática relativa a las becas ERASMUS; asignaturas optativas; actas; retraso expedición Título de Máster; acreditación nivel de idiomas; calendario académico y prácticas externas, respectivamente. Siendo referenciadas como “otros” **6** (3,8%) de las consultas realizadas (gráfico 9).

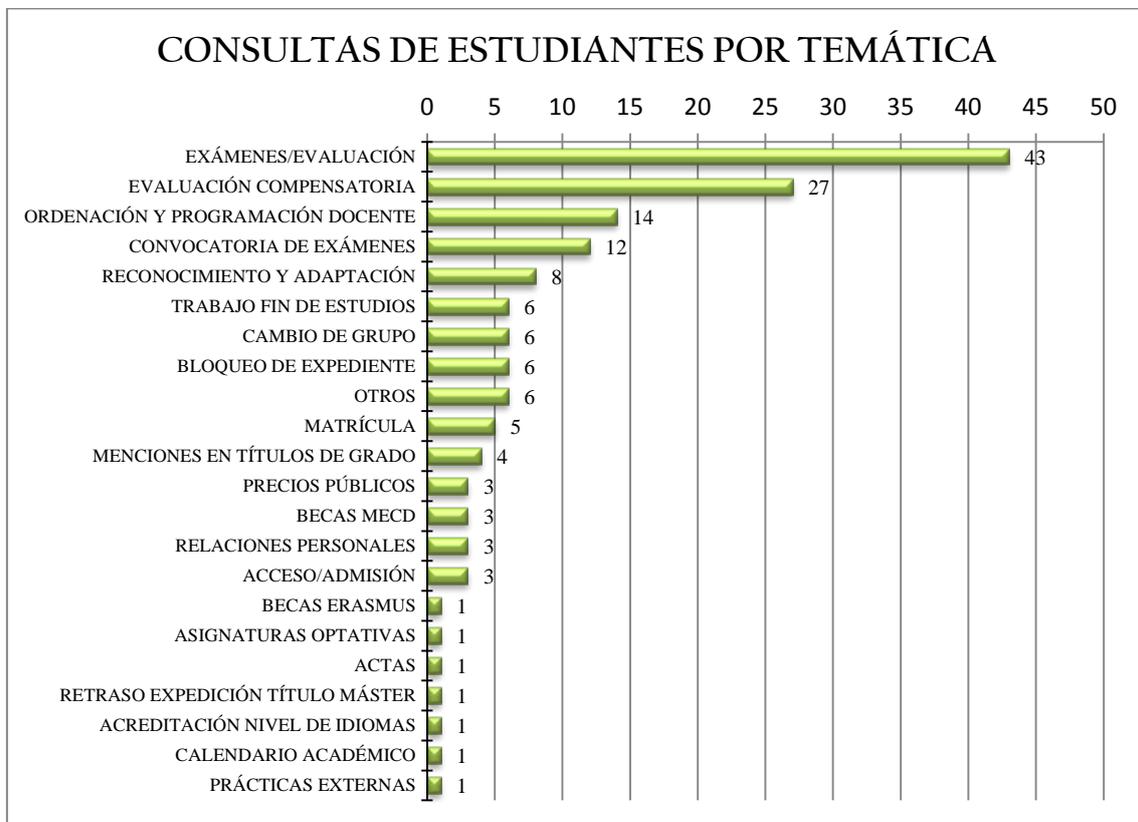


Gráfico 9.- Consulta de estudiantes por temática 2015/2016.

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **19 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la disciplina académica **5** (26,3%); convocatoria de exámenes y evaluación **3** (15,8%), respectivamente. En relación a los temas sobre organización y programación docente y concurso de plazas de PDI, se han recibido **2** (10,5%) consultas sobre cada uno de esos temas. También hemos recibido **1** (5,3%) consulta sobre los siguientes temas: Normativas; becas de colaboración; alumnado de movilidad y relaciones personales, respectivamente (gráfico 10).



Gráfico 10.- Consultas del PDI por temática 2015/2016.

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **2** (1%) consultas realizadas por miembros del **PAS**. Una sobre la colocación de símbolos y manifestaciones religiosas en la UJA y otra sobre las ayudas de acción social.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **21**, de las cuales **16** (76%) pertenecen al sector estudiantil, **4** (19%) al PDI y **1** (5%) al PAS (gráfico 11). De ellas, **no han sido admitidas: 8** del sector estudiantes y **2** del PDI (gráfico 12).



Gráfico 11.- Quejas por sectores 2015/2016.

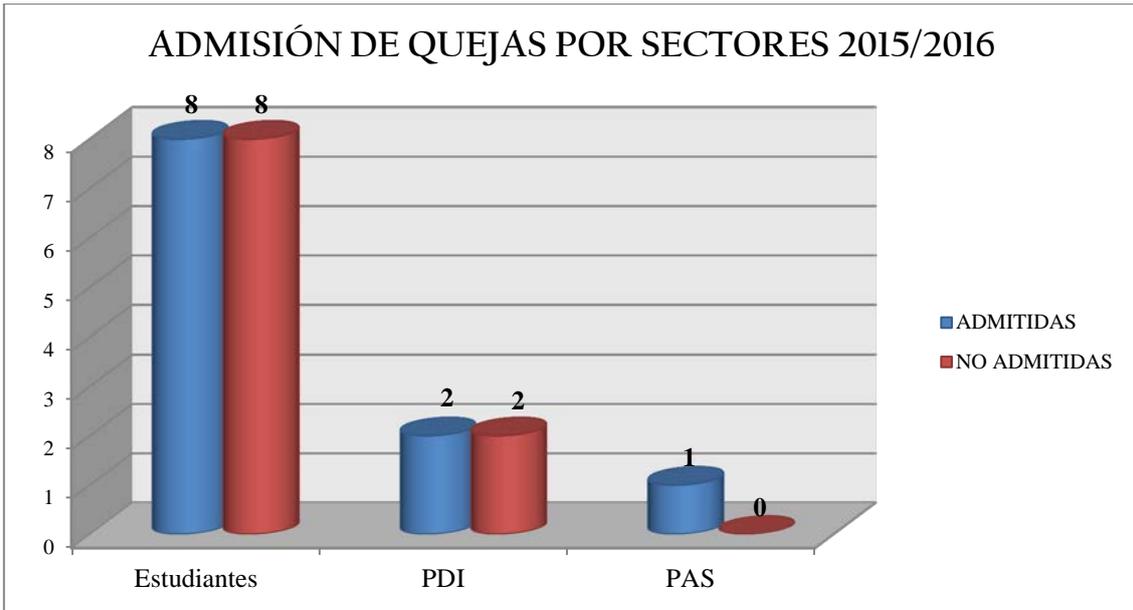


Gráfico 12.- Admisión de quejas por sectores 2015/2016.

En cuanto a la temática de las **16 quejas presentadas por el sector de los estudiantes**, indicar que se ha presentado **7 (43,8%)** sobre evaluación; **4 (25%)** sobre la mención en títulos de grado y **1 (6,3%)** sobre los siguientes temas: becas MECD; becas de colaboración; matrícula; retraso expedición de títulos y evaluación compensatoria, respectivamente (gráfico 13).

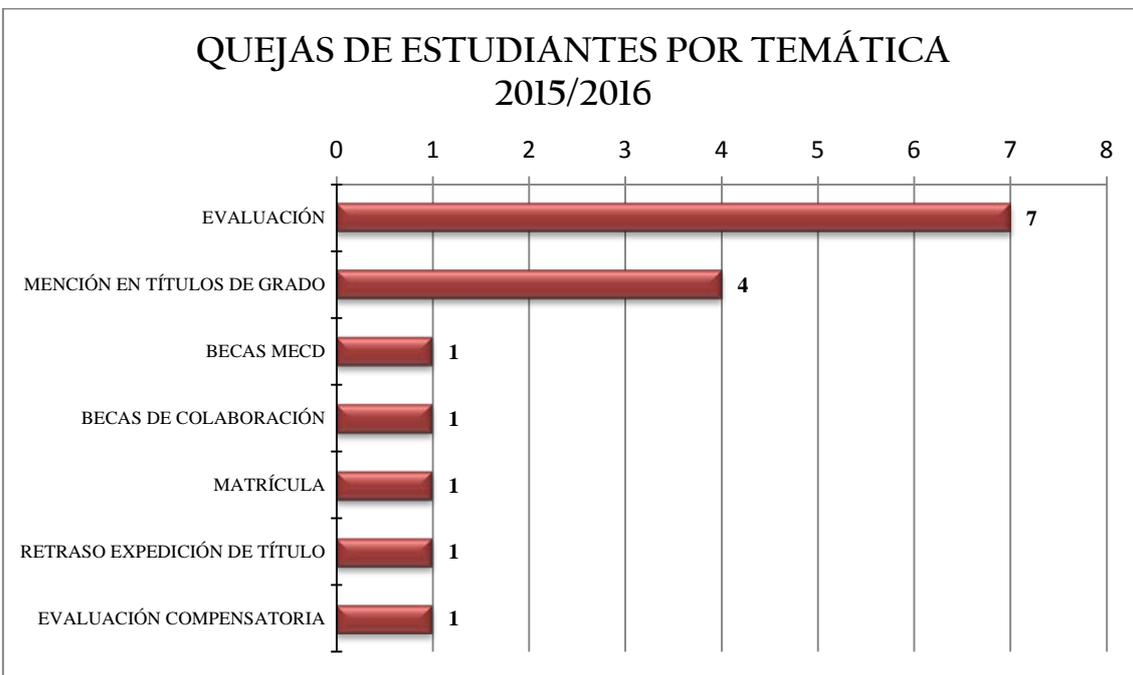


Gráfico 13.- Quejas de estudiantes por temática 2015/2016.

En relación a las **8 admitidas**, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **4** sobre la mención en los títulos de grado, y **2** sobre evaluación. También han sido admitidas una sobre matrícula y otra sobre becas MECD.

En cuanto a las quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que no se han admitido tres sobre la evaluación, una sobre el retraso para la expedición

del título y otra sobre la evaluación compensatoria, por encontrarse abierto un procedimiento en el momento de su presentación.

Tampoco se han admitido a trámite una sobre evaluación y otra sobre becas de colaboración, por no haber agotado previamente los procedimientos necesarios para su resolución.

Además, no ha sido aceptada una queja relacionada con la evaluación por no existir fundamento que la justifique, pues ha sido presentada sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja.

En relación a la temática de las **4 quejas presentadas por el sector del PDI**, informamos que están relacionadas con los siguientes temas: ruido excesivo en el Campus de las Lagunillas en actividades programadas por la UJA, reserva de plazas para discapacitados en los concursos de plazas de PDI, aminoraciones docentes en el POD y sobre el plazo para elaborar las guías docentes, respectivamente.

De esas cuatro quejas, no fueron admitidas la relativa a las aminoraciones docentes en el POD y la presentada sobre los plazos reducidos para la presentación de las guías docentes, por no haber agotado previamente los procedimientos necesarios para su resolución.

También fue admitida a trámite **la única queja presentada por el sector del PAS** sobre la denegación de una ayuda solicitada en el Plan de Acción Social de la UJA.

Aunque 10 de las 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 al Sr. Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente sobre la necesidad de ofrecer información sobre el procedimiento y plazos para incorporar al expediente académico la calificación obtenida en la “evaluación por compensación”.

En octubre de 2015, realizamos un informe a solicitud de la Sr^a. Directora de la Unidad de Igualdad sobre las normativas y protocolos de actuación existentes en las Universidades Andaluzas para actuar ante conductas no deseables en las relaciones interpersonales en el contexto de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2015, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso académico 2015/2016, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2016/2017. 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 detectados en el proceso de matrícula, entre ellos: la matrícula de asignaturas aprobadas, generalmente en becas de movilidad ERASMUS, pero no reconocidas en el periodo de matrícula; la obligatoriedad de matricular asignaturas pendientes de cursos anteriores. Esta situación obliga al alumnado a realizar un desembolso económico mayor y produce cierta desmotivación en el alumnado al percibir su incapacidad en ese momento para aprobar una asignatura y la situación de

estrés que le produce la aplicación de la normativa de permanencia de la UJA, que le puede obligar a abandonar la titulación.

El aumento del alumnado que solicitaba poder realizar la matrícula fuera de plazo. Este tema se debía a los problemas informáticos que imposibilitaban realizar la automatrícula y quizás también estuviera causado por falta de conocimiento del cambio del periodo de matrícula y no conocer la posibilidad de solicitar la matrícula extemporánea.

También referenciamos el tema de los cambios de grupo, sobre todo la necesidad de concienciar a los Equipos de Gobierno de los Centros que deberían reconsiderar que los cambios de grupo, como consecuencia de la descompensación de los grupos de docencia, se realizaran en el menor tiempo posible, incluso aplazarlos para el segundo cuatrimestre.

Además de informar sobre la disfuncionalidad que la anulación de asignaturas optativas produce a los alumnos que eligen asignaturas con poco alumnado.

Por otro lado, le informábamos sobre el bloqueo del expediente académico por impago de precios públicos. Este tema es un tema muy anterior, y hoy residual, pero a algunas personas les afecta. Y, en una situación de crisis como la que estamos sufriendo, puede determinar el abandono del estudiante.

Por último, realizaba una consideración sobre lo positivo que sería potenciar la información entre el alumnado sobre la necesidad de utilización del correo electrónico de estudiante UJA para su comunicación con los órganos y servicios y, de las posibilidades que le ofrece la “Universidad virtual” para estar informado sobre los temas que les interesan y preocupan, al menos a los de nuevo ingreso.

En diciembre de 2015, enviamos un informe a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes y a la Sr^a Directora de la Unidad de Igualdad sobre la normativa existente en las universidades españolas sobre normativas de régimen disciplinario.

Otro informe realizado, ha sido el relativo a las actividades desarrolladas por el Defensor Universitario en el curso 2014/2015 para facilitar la realización de la Memoria Académica de la UJA.

También reseñamos el informe realizado al Servicio de Gestión Académica ante la solicitud de sugerencias sobre el borrador de la normativa de matrícula del curso 2016/2017.

Además, realizamos un informe de “oficio” al Sr. Rector sobre la reunión de Defensores Universitarios de Andalucía celebrada en la UJA en mayo de 2016.

De “oficio”, en junio de 2016, realizamos un informe sobre el cambio de la normativa de los TFG en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y su falta de publicación.

Desde el Secretariado de Becas, Ayudas y Atención al Estudiante se nos envió el borrador de normativa de Atención a Estudiantes con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo y remitimos el correspondiente informe sobre las sugerencias que considerábamos oportunas.

Por otra parte, realizamos un informe de “oficio” realizando una serie de recomendaciones sobre “Preguntas Frecuentes” relativas a la “evaluación por

compensación” en relación con la oportunidad de su publicación en la web de la UJA y su actualización en diferentes portales digitales.

Por último, en julio de 2016, enviamos de “oficio” a la Directora de la Unidad de Igualdad, Secretariado de Responsabilidad Social y a la responsable del Servicio de Prevención con competencias en ergonomía y psicología aplicada, un informe sobre normativas de conducta académica y códigos éticos de distintas Universidades Españolas.

También hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores españoles (gráfico 14), sobre los temas expuestos en las **26 consultas** planteadas en relación a los siguientes temas: **7** (26,9%) sobre códigos éticos y disciplina académica (existencia y contenido de protocolos para la prevención y protección frente el acoso, protección del anonimato a estudiantes que han sufrido violencia de género, oportunidad de prohibir la grabación de las clases por parte del alumnado, mantenimiento de la disciplina académica, medidas a adoptar por el fraude en la evaluación, existencia de reglamento disciplinario y existencia de código ético y de buenas prácticas de los estudiantes); **6** (19,2%) sobre normativas (Reglamento del Defensor Universitario, la composición de la Oficina del Defensor Universitario, la asistencia del Defensor Universitario a las sesiones del Consejo de Gobierno de las universidades, sobre la presentación de la tesis doctoral, acceso a los estudios de doctorado y sobre los criterios establecidos para la defensa del TFG). También hemos colaborado en **3** (11,5%) informes sobre evaluación (abstención del profesor en la evaluación de un familiar, modificación de la fecha de un examen por motivos religiosos y sobre sistemas de evaluación); y **2** (7,7%) sobre los siguientes temas: certificación y acreditación (acreditación de la actividad docente al PDI y sobre la información que debería figurar en las certificaciones académicas), extinción de titulaciones LRU (extinción de titulaciones LRU y denominación de másteres), y protección propiedad intelectual (plagio en guía docente y existencia de repositorio institucional de producción científica y medidas de protección), respectivamente.

Por otro lado, los Defensores Universitarios han presentado **1** (3,8%) consulta sobre temas relacionados con: la baja laboral del PDI; procesos electorales (voto por correo en las elecciones a órganos de la Universidad); cambio de criterios en las convocatorias de ayudas a la formación del PDI; y sobre sistemas de información al estudiante.

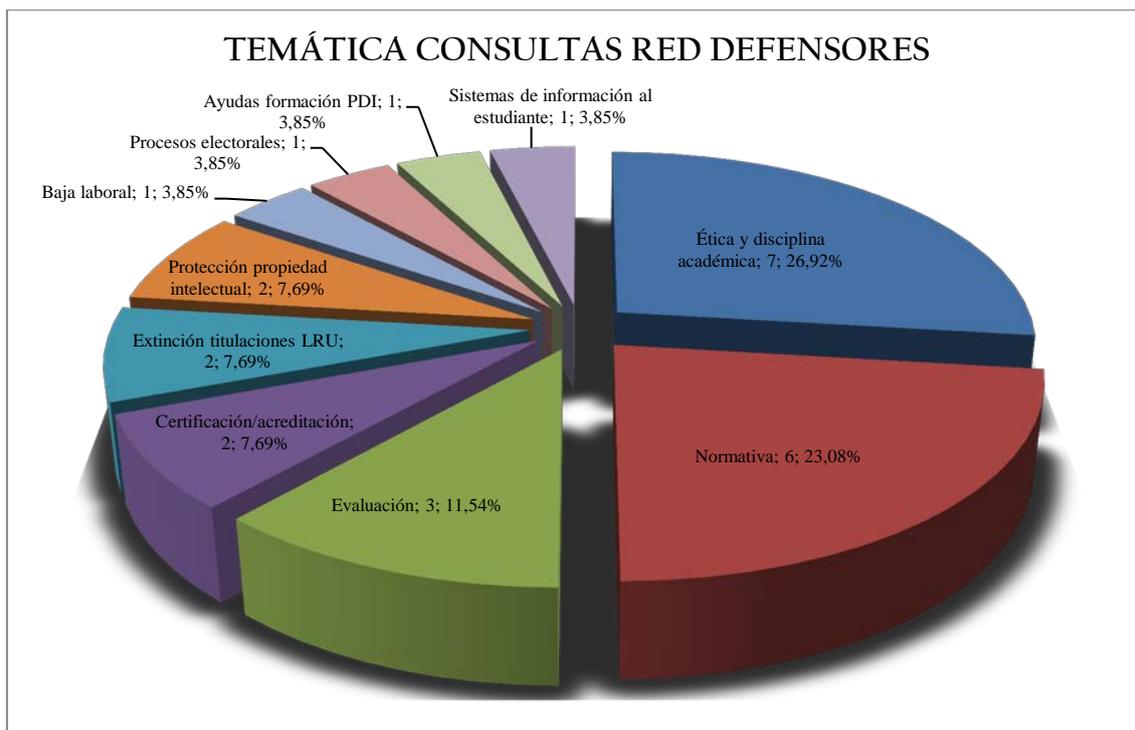


Gráfico 14.- Temática consultas de la red de Defensores 2015/2016.

También hemos participado, con las Defensorías de las universidades de Andalucía en la elaboración de un informe, enviado a la Secretaría General de Universidades, sobre la devolución de precios públicos ante situaciones de enfermedad grave para que se estudiara su inclusión en el nuevo decreto de precios públicos.

Además enviamos, junto con las Defensorías Andaluzas, un informe a la Consejería de Educación para estudiar la posibilidad de equiparar la actividad académica con la actividad laboral, dando así la posibilidad a los hijos de los estudiantes universitarios de disfrutar del servicio complementario de comedor escolar.

Por otro lado, hemos recibido del Defensor de la Universidad de Murcia, el informe elaborado sobre los alumnos afectados por la extinción de las titulaciones LRU.

La Defensoría de la UCA, nos envió la respuesta remitida por el Defensor del Pueblo Andaluz a una PDI de su universidad en referencia a los complementos autonómicos. Además, nos ha enviado el borrador del Protocolo de precaución de la copia, elaborado por su universidad.

También, el Defensor del Pueblo Andaluz, nos ha remitido la acta de la reunión mantenida el 9 de junio de 2016 entre el Defensor del Pueblo Andaluz y los Defensores Universitarios Andaluces.

Por último, en este contexto, indicar que la Defensoría de la Universidad de Alcalá nos envió un estudio-informe sobre la libertad de cátedra.

Por otro lado, reseñar que hemos abierto un proceso de mediación sobre la solicitud de una coordinadora de Máster en relación a los plazos para el reconocimiento de la acreditación externa del nivel de idioma y, otro proceso sobre

relaciones personales entre miembros PDI de un grupo de investigación.

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 las memorias anteriores, 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, a nivel interno, tenemos establecidos unos plazos máximos en nuestras actuaciones.

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA, los datos de la Memoria del Curso 2015/2016, avalan la actuación: el **93,8%** (197) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **3,3%** (7) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **0,5%** (1) (gráfico 15).



Gráfico 15.- Días en resolver consultas 2015/2016.

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **66,7%** (14) se han resuelto entre 1 y 5 días; el **14,3%** (3) entre 6 y 10 días y, el **19%** (4) restante se ha resuelto en un periodo superior a los 20 días (gráfico 16).



Gráfico 16.- Días en resolver quejas 2014/2015.

Estos datos ponen de manifiesto que mantenemos 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:

- Se ha enviado al alumnado de nuevo ingreso un tríptico sobre la Institución del Defensor Universitario de la UJA, informando sobre sus competencias, los procedimientos de actuación y el acceso a este servicio.
- También, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

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 26 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus universidades. Por otro lado se ha participado en las siguientes actuaciones:

- Asistencia y participación en el XVIII Encuentro Estatal de la CEDU, celebrado en Madrid del 4 al 6 de noviembre, organizado por la Oficina del Defensor de la Universidad Europea.
En este Encuentro se trataron los diferentes temas de actualidad de las universidades españolas y se profundizó en tres temas de gran actualidad en las mesas de trabajo sobre:
 - 1º. Problemática de los TFG y TFM.
 - 2º. Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
 - 3º. Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica.
- Asistencia a la Asamblea General de la CEDU, celebrada en la Universidad Europea de Madrid el 6 de noviembre de 2015.
- Asistencia, en la Universidad de Córdoba, el día 23 de noviembre del 2015, a la reunión de las/os Defensoras y Defensores de las universidades andaluzas, para abordar, entre otros, temas relacionados con: la organización del XIX Encuentro Estatal de la CEDU en la Universidad de Córdoba.
También se trataron temas relacionados con las universidades andaluzas y se plantearon temas como el aumento de los casos de bullying, entre otros.
- Hemos asistido, el 15 de abril de 2016, a la Jornada Técnica organizada por la CEDU, celebrada en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales del campus de Vicálvaro (Madrid) de la Universidad Rey Juan Carlos.
Esta Jornada se ha articulado en torno a dos conferencias. La primera, con el título "*Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*" ha sido impartida por Agustí Cerrillo Martínez, Defensor de la Universidad Oberta de Cataluña. La segunda conferencia ha corrido a cargo de Joaquín Aparicio Tovar, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Castilla La Mancha y ha girado en torno a "*los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores*".
- También hemos organizado en la UJA, el 12 de mayo de 2016 una reunión de las Defensoras y Defensores de las universidades andaluzas para estudiar y realizar propuestas sobre los siguientes temas de actualidad:
 - 1º. Análisis sobre la problemática de las normativas de permanencia en las universidades andaluzas.
 - 2º. Estudio, análisis y, en su caso, propuestas sobre los criterios establecidos en las universidades andaluzas para la convocatoria de plazas PDI funcionario.
 - 3º. Estudio de las propuestas a realizar al Defensor del Pueblo Andaluz para que sean incluidas en la próxima reunión a celebrar:
 - Tema planteado por el PDI sobre complementos autonómicos.

- Principios de constitucionalidad de igualdad ante el art. 11.1. de la Ley 3/2012 de medidas para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía.

Sobre estos dos últimos temas acordamos presentar un escrito en la reunión a celebrar con el Defensor del Pueblo Andaluz, en relación con los problemas derivados de las desigualdades retributivas en el personal docente de las Universidades Andaluzas y que tienen su causa en la supresión de las convocatorias de los complementos autonómicos salariales por actividad docente, investigadora y de gestión. Estos complementos forman parte de las retribuciones del personal docente investigador andaluz desde los acuerdos de 2003.

- Por otro lado, reseñar que el 9 de junio de 2016, celebramos una reunión los Defensores y Defensoras Andaluces con el Defensor del Pueblo Andaluz. En dicha reunión se revisaron las actuaciones realizadas para dar respuesta a los acuerdos adoptados en la reunión del 18 de mayo de 2015. También se analizaron otros temas que afectan a las universidades y que preocupan en la actualidad, como:
 - La convocatoria del complemento autonómico para el PDI. Al considerar el hecho de que los profesores/as universitarios/as tanto funcionarios como laborales no han podido acceder a la actualización del reconocimiento de complementos autonómicos inicialmente concedidos o en su caso, ni siquiera han podido solicitarlos por primera vez, debido a que la última convocatoria para solicitar su evaluación fue publicada por ORDEN de 26 de mayo de 2006, (hace 10 años) y desde entonces, aún no se ha vuelto a convocar. Superadas por tanto las restricciones retributivas impuestas estos años de crisis, existe una gran diferencia salarial entre unos docentes y otros que puede calificarse como discriminatoria.
 - La aplicación de la Ley 3/2012 de 21 de septiembre, de Medidas Fiscales, Administrativas, Laborales y en materia de Hacienda Pública para el reequilibrio económico-financiero de la Junta de Andalucía (BOJA de 1-10-2012) . En efecto su art. 11.1 establece que *“al personal de las Universidades Públicas Andaluzas se le aplicará una reducción del 5% de sus retribuciones periódicas íntegras anuales, que se realizará sobre las retribuciones cuya regulación no sea competencia estatal”*. Dicho enunciado presume que todo el personal de las Universidades públicas de Andalucía tiene entre su retribuciones algún concepto retributivo autonómico y no es así, ya que existen colectivos cuya retribución no incluye ningún otro concepto que no sea estatal, por lo que la reducción salarial ha sido aplicada a unos docentes y a otros no.

En definitiva, ambas situaciones han propiciado una brecha salarial importante entre unos PDI y otros sin correlación con los méritos, sino que obedece sólo a razones temporales, pues según la fecha en la que un PDI ingresa en la función pública tiene derecho o no al reconocimiento del complemento autonómico en tanto que a día de hoy, muchos de ellos/as aún no han tenido la oportunidad de solicitarlo,

dándose la paradoja de haber podido obtener sexenios de investigación, quinquenios o haber desarrollado labores de gestión y cargos académicos que se valoran a la hora de conceder estos complementos retributivos.

Asimismo, debería replantearse la devolución de las cantidades retraídas sobre la base legal del art. 11 de la Ley 3/2012 cuya aplicación en los términos en los que se ha ejecutado evidencian de igual forma una situación de desigualdad que bien pudiera calificarse como una vulneración del art. 14 de la C.E. Es además pertinente que los poderes públicos promuevan las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en los que se integren sean reales y efectivas, en base a lo establecido en el art.9.2 de la C.E.

No cabe a nuestro juicio, esgrimir la excusa de la falta de liquidez suficiente para pagarlo todo. Procede aplicar la lógica y arbitrar la publicación de una nueva convocatoria en la que se evalúen las actividades y los méritos del PDI y posteriormente se adopten las medidas presupuestarias que se requieran para poder ir actualizando las retribuciones que están pendientes de forma equitativa así como ir devolviendo lo injustamente detraído.

Al ser un asunto competencia de la Junta de Andalucía, consideramos que desde la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz pueden y deben realizarse las gestiones que sean necesarias para elevar a los órganos ejecutivos la correspondiente recomendación a este respecto.

Con fecha 9 de junio de 2016, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz nos informaba sobre el recibo de nuestra comunicación solicitando su intervención, indicándonos que, en estos momentos estamos analizándolo para poder ofrecerle una respuesta a la mayor brevedad posible.

También analizamos el tema sobre el cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de plazas de PDI laboral y funcionario, acordándose la realización de un estudio de la situación y la elaboración de un informe por la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz.

Además analizamos otros temas de gran interés para el defensor del Pueblo Andaluz y las Defensorías Universitarias de Andalucía, entre otros:

- El cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de plazas de PDI laboral y funcionario.
- Las calificaciones en asignaturas con tasas de rendimiento y éxito negativos.
- La revisión del Informe Especial Universidades y Discapacidad.
- El uso de nuevas tecnologías en la Universidad.

También 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.

CONCLUSIONES y SUGERENCIAS.

Los datos obtenidos en la Memoria del Curso 2015/2016, no son comparables a nivel de valores absolutos, al partir de periodos de gestión diferentes. Pues como

indicamos en la Memoria del curso anterior, con el buen criterio de realizar las Memorias del Defensor Universitario por cursos académicos, los datos del curso 2014/2015 abarcan el periodo comprendido entre el 23 de octubre de 2014 al 30 de agosto del 2015, que es la fecha de finalización del curso académico 2014/2015. No obstante si podemos obtener tendencias sobre la evolución de los datos publicados con relación al curso 2015/2016, utilizando datos a nivel de porcentajes.

Cuando analizamos comparativamente, en porcentajes, los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2014/2015, podemos sacar algunas conclusiones.

En relación a la tipología de las actuaciones, los datos revelan que las diferencias porcentuales más relevantes se producen en relación a las quejas, que han aumentado en el curso 2015/2016. Las demás tipologías de actuación se mantienen sin diferencias significativas en los cursos 2014/15 y 2015/16 (gráfico 17).

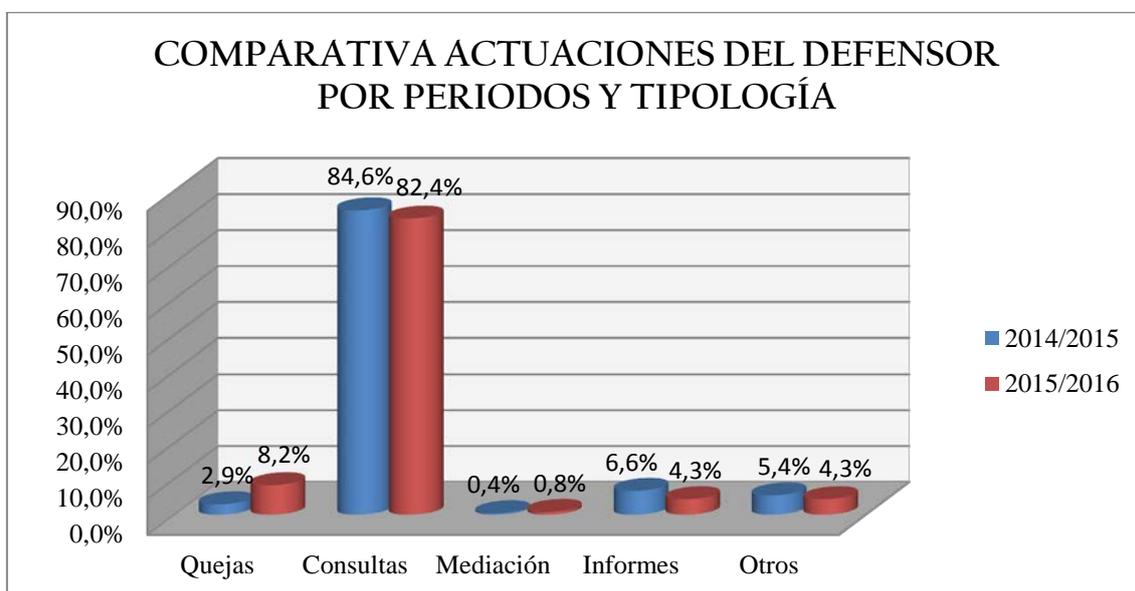


Gráfico 17.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología.

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 son los estudiantes los que más demandan la actuación del Defensor Universitario, aunque baja el porcentaje de solicitudes en el curso 2015/2016 en relación al curso anterior. En segundo lugar, es el sector del PDI el que aumenta, en el curso 2015/2016, la presentación de solicitudes al Defensor, manteniendo el porcentaje de actuaciones en estos últimos cursos. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría y se mantiene prácticamente durante estos dos cursos. Dato destacable es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, que se mantiene a niveles considerables en estos periodos, 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 18).

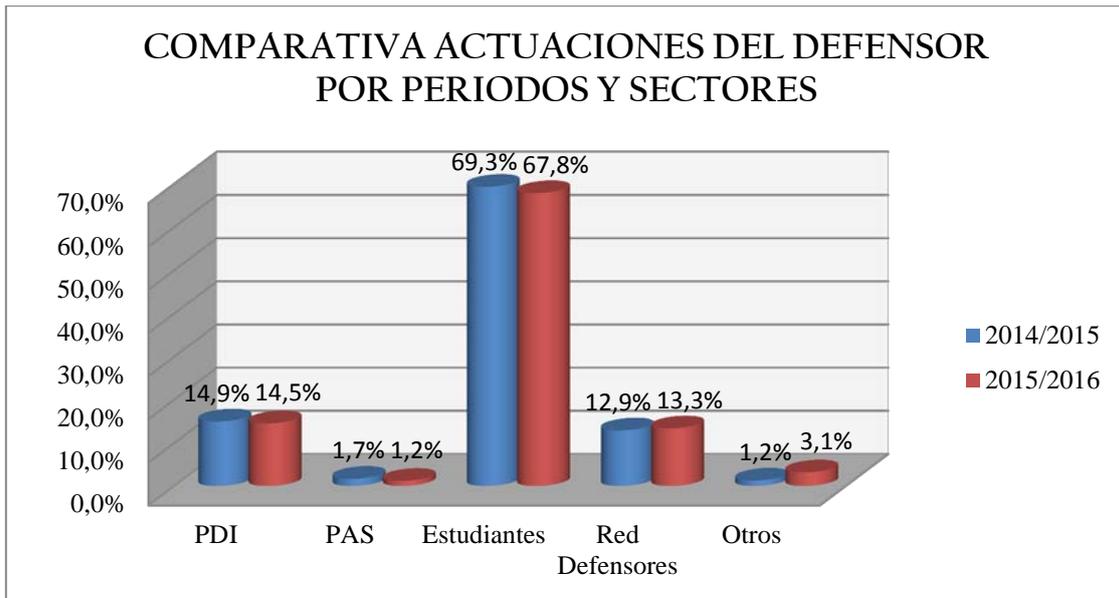


Gráfico 18.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores.

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que se invierte la tendencia en el curso 2015/16, con respecto al curso 2014/2015, siendo los hombres los que demandan una mayor actuación del Defensor Universitario (gráfico 19).

En relación a las consultas realizadas, podemos afirmar que no hay diferencias entre los hombres y las mujeres en el curso 2015/2016. Sin embargo, en el curso 2014/2015, son las mujeres las que demandan mayor número de actuaciones.

En relación a las quejas, son los hombres los que presentan un mayor porcentaje de actuaciones, en los dos últimos cursos.

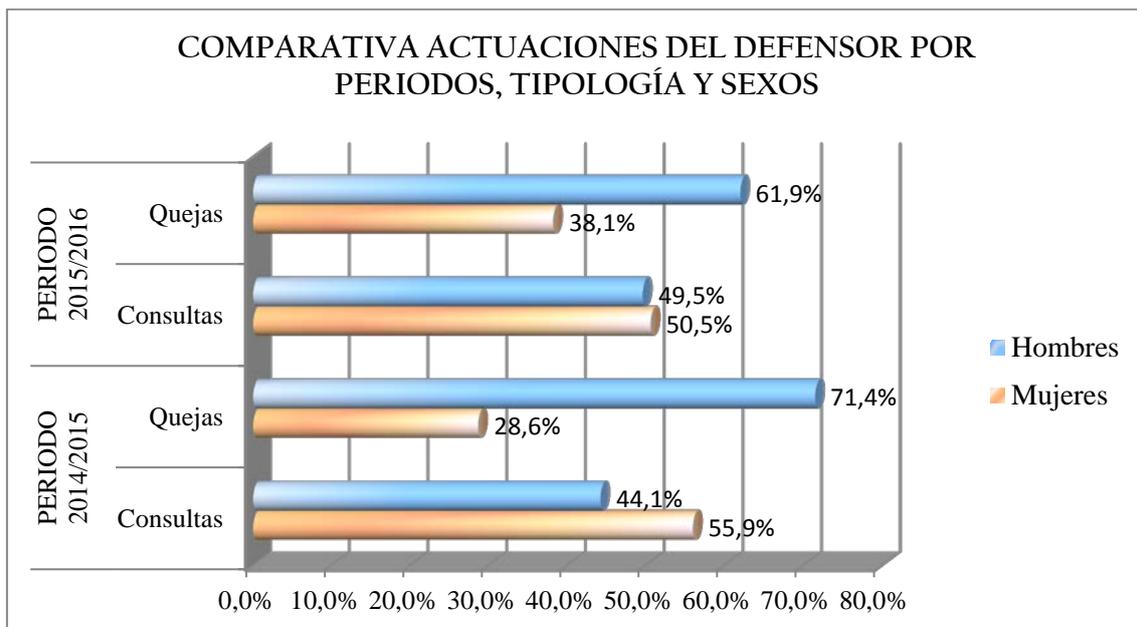


Gráfico 19.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos.

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso con respecto al curso

2014/15, en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que ha aumentado significativamente el porcentaje de solicitudes realizadas por e-mail, habiendo descendido el porcentaje de las solicitudes presentadas personalmente en la Oficina del Defensor Universitario más de 13 puntos porcentuales (gráfico 20).

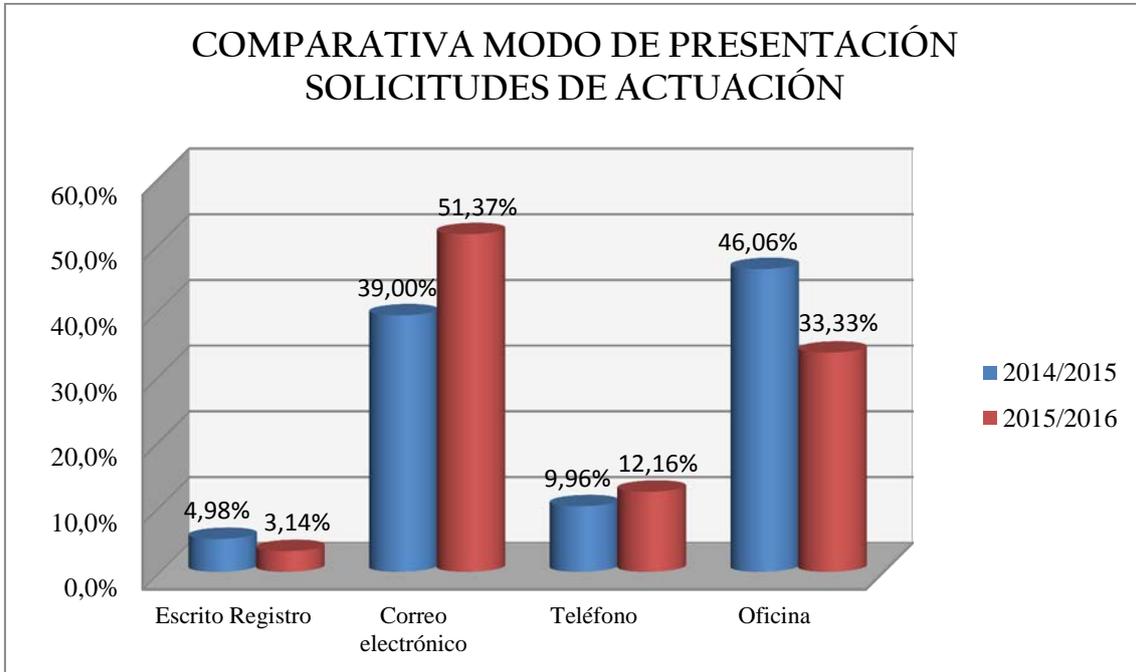


Gráfico 20.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación.

El análisis de los datos obtenidos durante el curso 2015/16, por Centros, comparándolos con los del curso 2014/2015, nos permite manifestar que las demandas de los estudiantes, en porcentajes, de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas es la que ha experimentado un descenso muy significativo (9,8 puntos de porcentaje). En la Facultad de Trabajo Social, en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y en la Escuela Politécnica Superior de Jaén, ha aumentado su porcentaje pero de forma poco significativa.

Datos a destacar, son el mantenimiento de los porcentajes muy bajos, en los dos últimos cursos, en la Facultad de Ciencias Experimentales, y en la Facultad de Ciencias de la Salud.

También se observa el aumento del número de solicitudes de actuación que no están referenciadas a los Centros.

Por último, referenciamos la nula demanda de actuación de los estudiantes que realizan sus estudios en la Institución SAFA (gráfico 21).

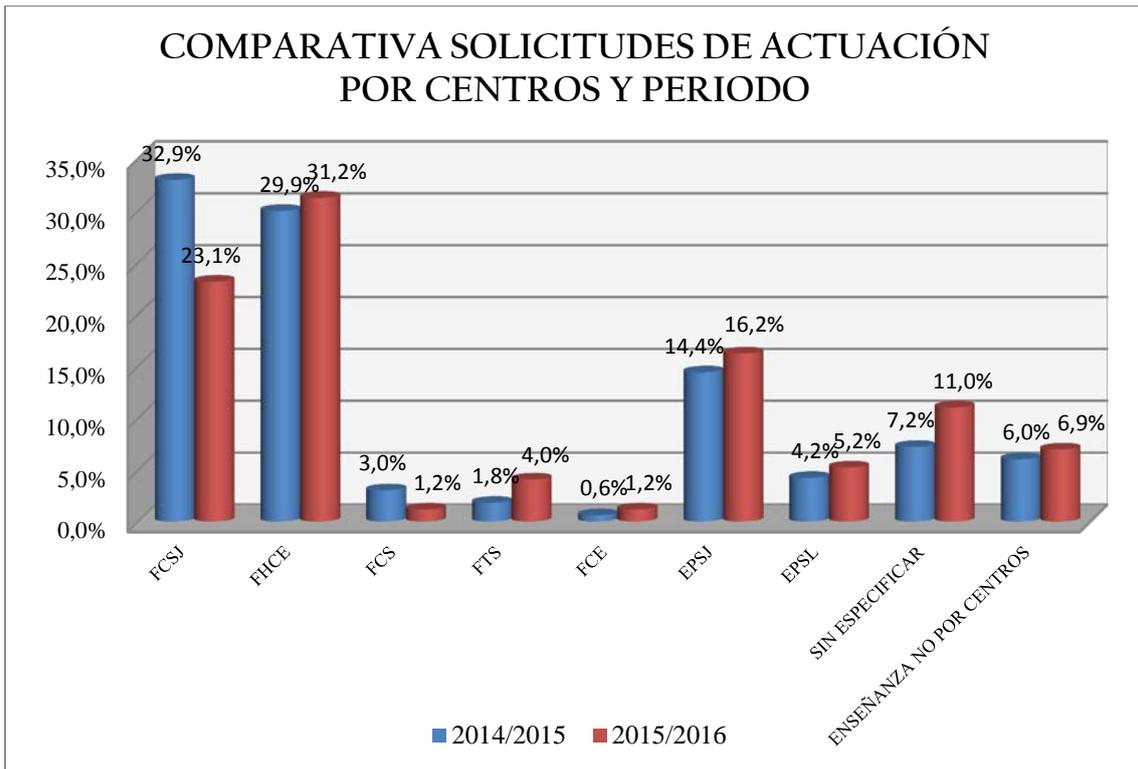


Gráfico 21.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodo.

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 2014/2015, donde se observa que han aumentado el número de solicitudes presentadas en el curso 2015/2016 por el PDI, en el sector de los Defensores Universitarios y en las que referenciamos como “otros”, habiendo disminuido en el sector del alumnado, y se mantienen, con niveles muy bajos, en el PAS (gráfico 22).



Gráfico 22.- Comparativa consultas por sectores y periodos.

Cuando comparamos los datos relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2015/2016, con relación a los del 2014/2015, observamos que siguen muy destacados en cada curso el porcentaje de las consultas sobre los exámenes y la evaluación (27,6%). Al mismo tiempo, se mantiene como segundo tema destacado, con una disminución poco significativa del porcentaje de consultas, en el curso 2015/16, la evaluación compensatoria.

También, se mantiene con porcentajes altos y en aumento en el curso 2015/2016, las consultas relativas a la ordenación y programación docente y las relativas a la convocatoria de exámenes. Además han aumentado las consultas relativas al bloqueo del expediente académico; cambios de grupo; matrícula; las relaciones personales y acceso/admisión.

Al tiempo, que aparece un nuevo tema de consulta sobre las menciones en los títulos de grado y, de forma muy poco significativa, el tema de las prácticas externas.

Por otro lado, hay que reseñar la bajada, en el curso 2015/2016 del porcentaje de solicitudes sobre: trabajos fin de estudios, con una incidencia aún significativa y, en menor medida, las solicitudes sobre: precios públicos; becas ERASMUS; asignaturas optativas; las actas de las asignaturas y el retraso en la expedición de títulos de máster.

También reseñamos que temas como becas MECD, acreditación de nivel de idiomas y calendario académico se mantienen en niveles muy bajos durante estos dos últimos cursos.

Por último, indicar que no se ha presentado, en el curso 2015/2016, ninguna solicitud de consulta sobre: adaptación curricular; normas de permanencia y secretaría única (gráfico 23)

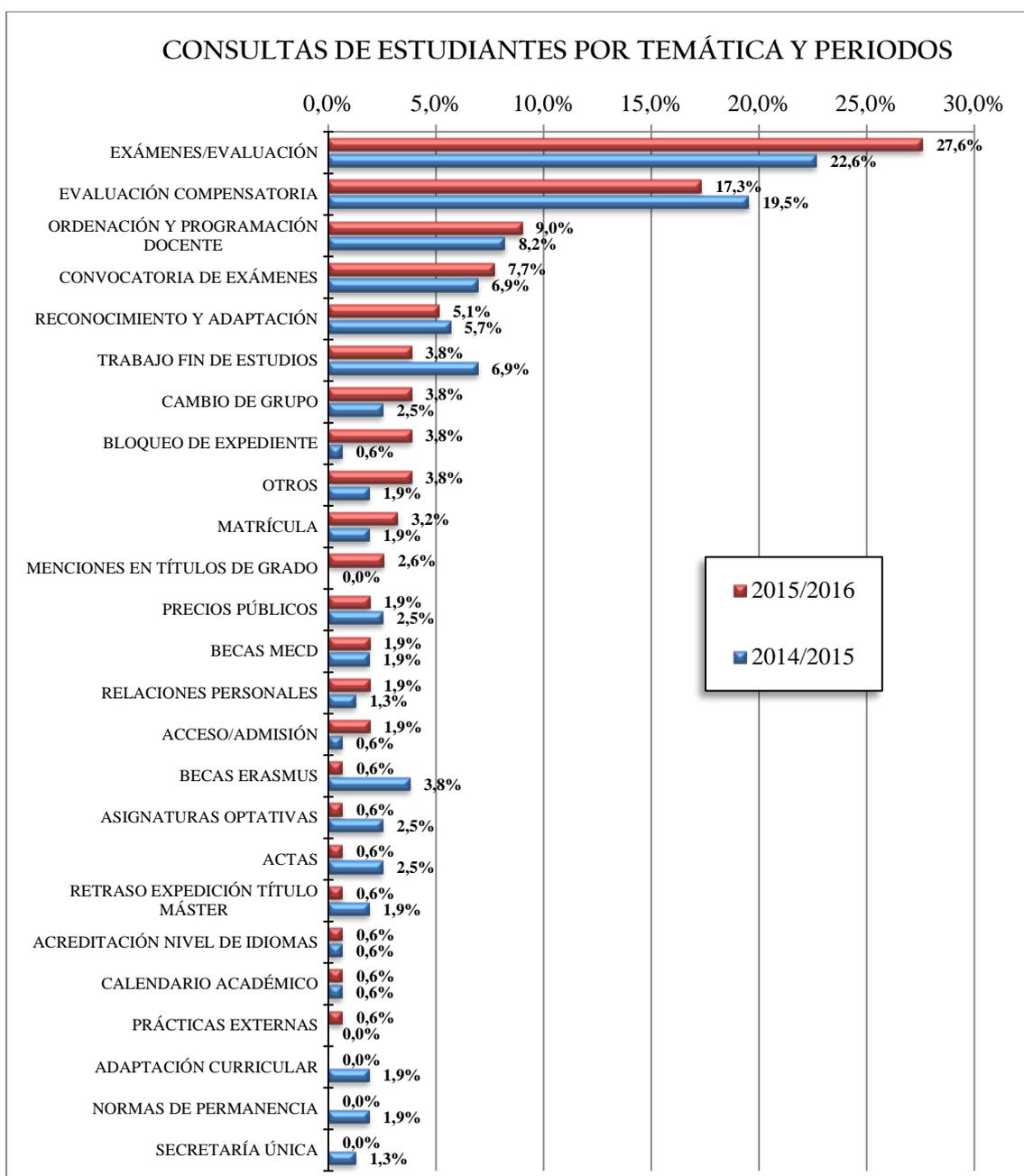


Gráfico 23.- Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos.

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que en el curso 2015/2016, aparece con gran incidencia, un tema recurrente: la disciplina académica (26,3%). También aparecen en este curso temas como: la organización y programación docente; concurso plazas PDI; becas de colaboración y alumnos de movilidad.

Al tiempo que aumentan, en el curso 2015/2016, las consultas sobre convocatorias de exámenes y disminuyen las consultas sobre los siguientes temas: evaluación; normativas y relaciones personales.

Reseñando que no se ha producido en este curso, ninguna solicitud sobre: condiciones de trabajo; tutorización de trabajos fin de grado; obtención de información; premios extraordinarios de grado y adaptación curricular (gráfico 24).

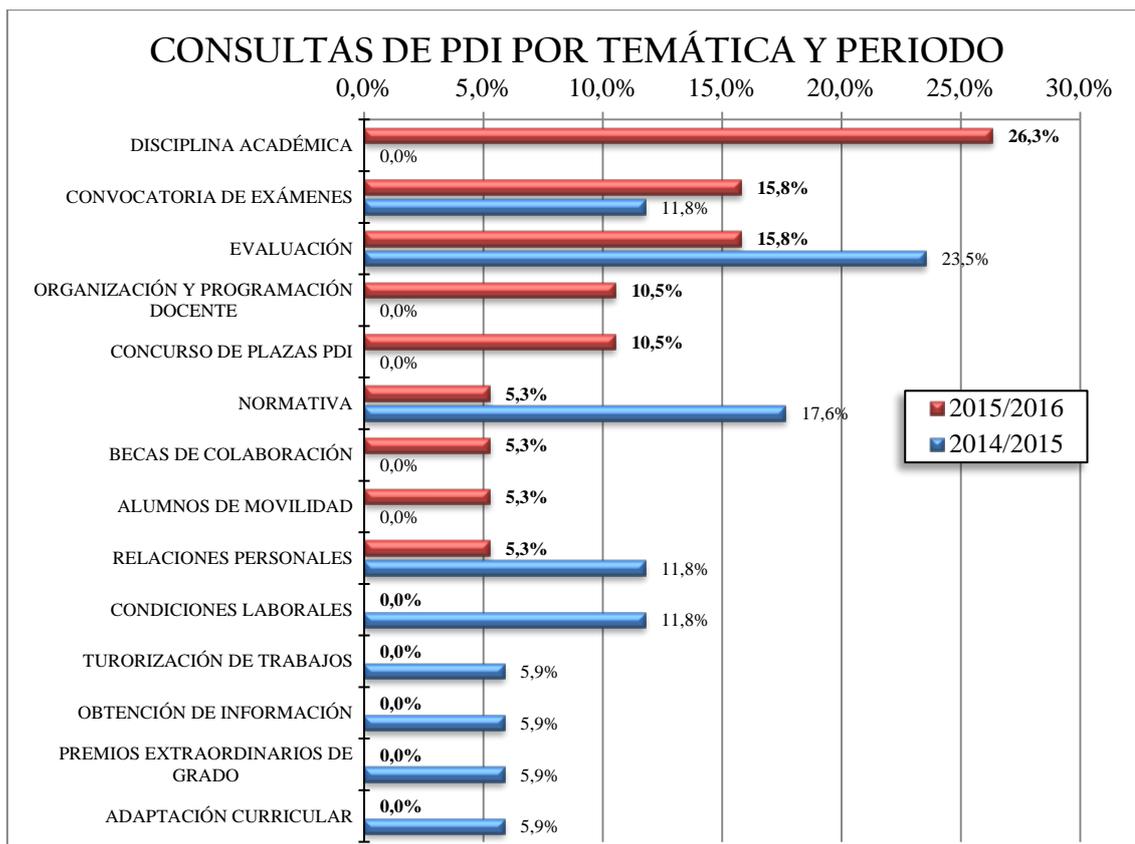


Gráfico 24.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.

En relación a la distribución de las quejas entre los sectores de la comunidad universitaria, observamos que en el curso 2015/2016 se ha producido una disminución del número de solicitudes presentadas por el alumnado y, un aumento muy significativo de las solicitudes en el sector del PDI. Al tiempo que disminuyen en el sector del PAS (gráfico 25).

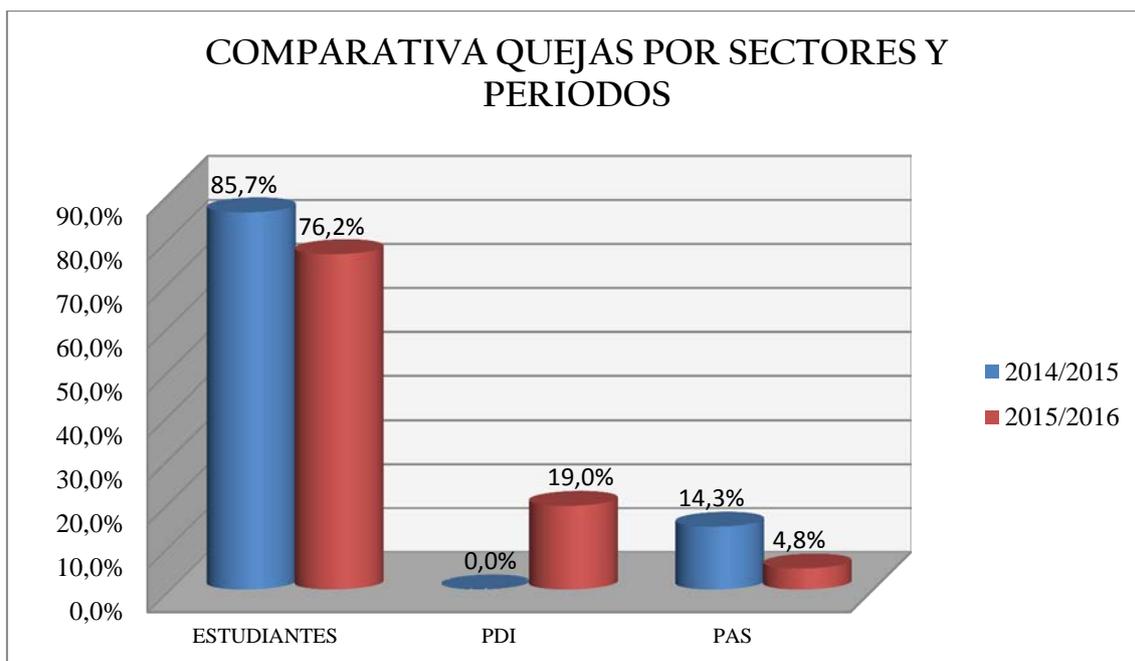


Gráfico 25.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes en los dos últimos cursos, observamos que en el curso 2015/2016, la temática es diferente a las del curso 2014/15.

En el curso 2015/2016, las quejas se han presentado sobre los siguientes temas: evaluación (43,8%) y mención en los títulos de grado (25%) con una incidencia alta. Además se han presentado una queja sobre los siguientes temas: becas MECD; becas de colaboración; matrícula; retraso en la expedición del título; y sobre evaluación compensatoria.

También observamos que no se han presentado quejas sobre los temas que fueron objeto de estudio en el curso 2014/2015: ordenación y programación docente; reconocimiento/adaptación; secretaría única; instalaciones universitarias; calendario de exámenes; y eliminación de asignaturas optativas (gráfico 26).

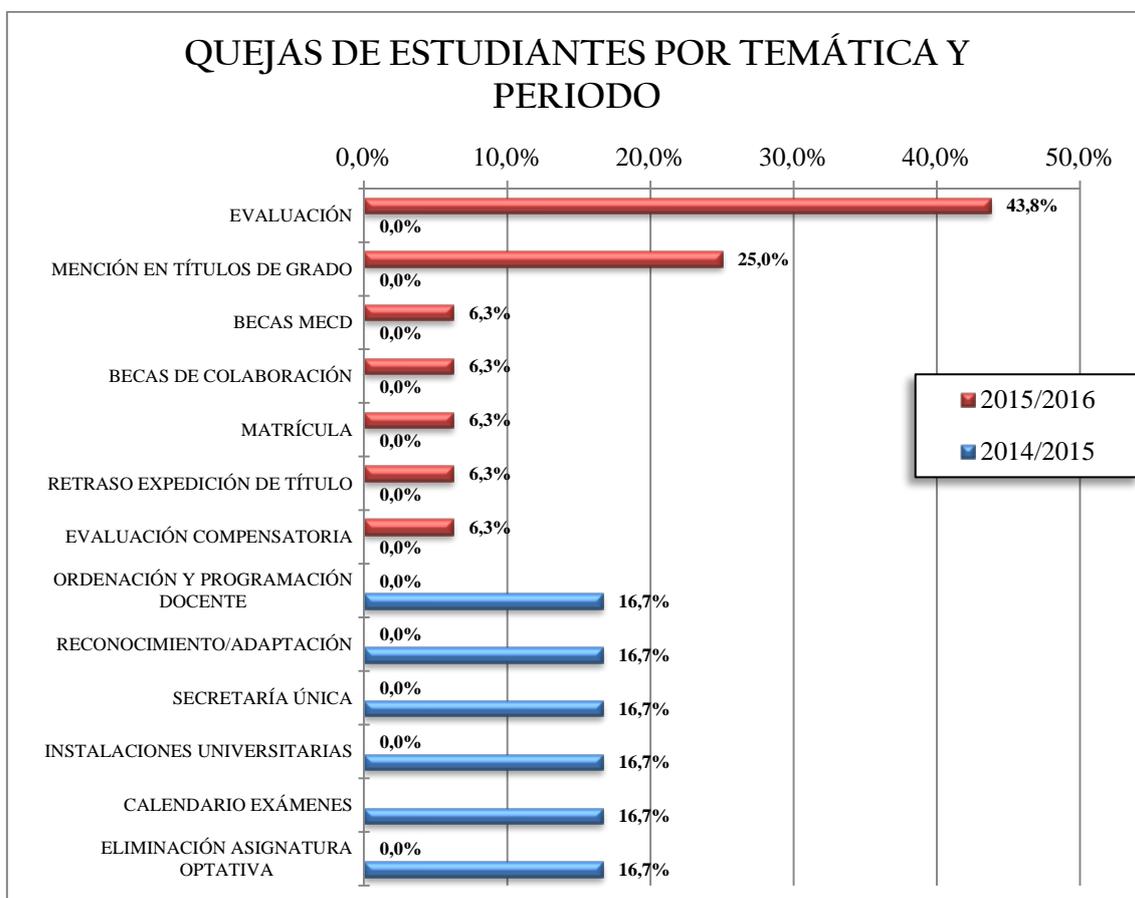


Gráfico 26.- Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.

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 han aumentado los porcentajes de las consultas resueltas en un día y han descendido los porcentajes de las que han necesitado más de cinco días para su resolución. Por último, indicar que se mantienen prácticamente en los mismos niveles las consultas que han necesitado entre dos y cinco días (gráfico 27).

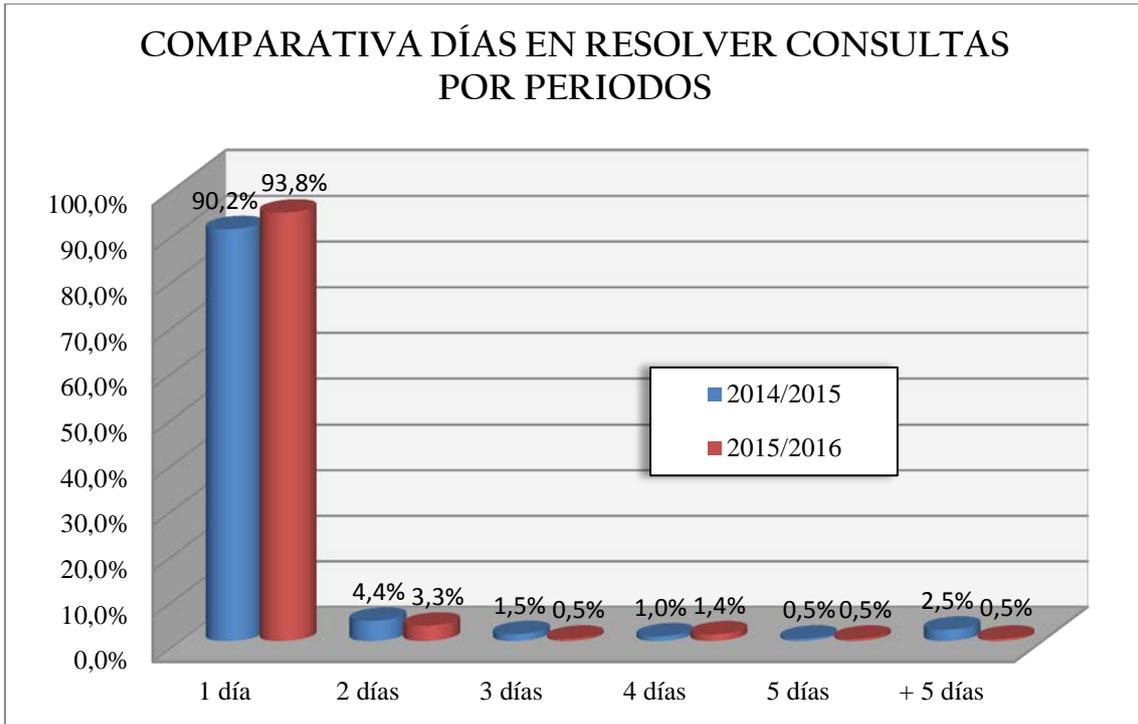


Gráfico 27.- Comparativa días en resolver consultas por periodos.

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en el curso 2015/2016 en comparación con el curso 2014/15, una disminución del porcentaje de quejas que se ha resuelto en menos de cinco días y un aumento del porcentaje de las quejas que hemos resuelto entre seis y diez días. También hay que reseñar el aumento del porcentaje de quejas en el que hemos necesitado un periodo temporal de más de veinte días para emitir una resolución (gráfico 28).

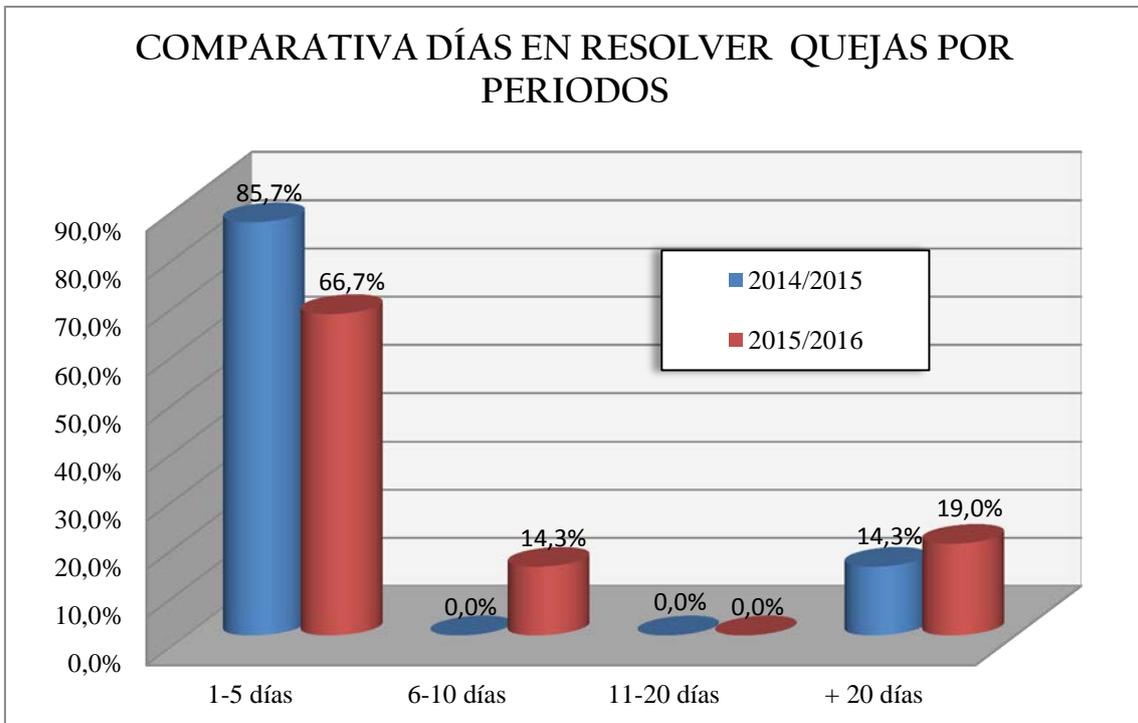


Gráfico 28.- Comparativa días en resolver quejas por periodos.

También reiteramos que nuestros datos están en sintonía con los presentados por

la mayoría de las Defensorías Universitarias y podemos incidir en la 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 esta 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 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 reiterar 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.

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 redonda de forma decisiva en la calidad de nuestra Universidad.

La realidad sigue siendo que la crisis económica, social y del sistema educativo que padecemos lo está contaminando todo, y en algunas ocasiones, se manifiesta la disconformidad de forma severa e incorrecta. Formas incorrectas que nosotros no podemos aceptar e instamos a que se deben de eliminar con urgencia para evitar su generalización. Pues las buenas formas en las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, no están reñidas con la alegación y defensa de nuestros intereses.

Además observamos con preocupación conductas entre el alumnado que están aflorando, en el contexto de algunas aulas y, aunque son en la actualidad pocas, son significativas por el tipo de conductas, a veces reiterativas, que se manifiestan por la falta de respeto a los iguales y cierta agresividad verbal, utilizando las redes sociales y

las relaciones interpersonales en el aula, buscando provocar el control de la conducta del otro/a, intentando anular su personalidad y afectando muy negativamente a la dignidad de las personas.

También deseo incidir, en el ámbito de las relaciones interpersonales, que se han detectado ciertas conductas disruptivas en el contexto de las relaciones entre el profesorado y el alumnado, provocando situaciones de falta de respeto, con cierta agresividad verbal, que interfieren en el proceso de enseñanza–aprendizaje y provocando, en el ámbito de la revisión de calificaciones, no cumplir el objetivo que se le reconoce en el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación del Alumnado de la UJA.

Por otro lado, observamos la incidencia en la universidad de conductas relacionadas con el fraude, el plagio y la copia en la evaluación que lesiona los derechos del resto del alumnado, pues no podemos olvidar que las calificaciones obtenidas en las evaluaciones sirven de criterio, entre otros, para la obtención de una beca y para la adscripción en una optativa con límite de alumnado.

Por ello, deberíamos estudiar la importancia de sensibilizar al alumnado sobre la necesidad de adquirir ahora los conocimientos, habilidades y destrezas establecidas en los planes de estudios sin recurrir a medios ilícitos, y al profesorado que no tienen claras las actuaciones que pueden llegar a realizar ante este tipo de conductas, dotarlo de unos procedimientos que garantice al alumnado y al profesorado la seguridad jurídica en las actuaciones realizadas.

Desde la Oficina se ha tratado de fomentar el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria, tratando de buscar el equilibrio entre las partes, pero sin perder de vista el objetivo principal que debe presidir las actuaciones de todos los universitarios, que en mi opinión debe ser la búsqueda de mayores cotas de libertad y calidad para la universidad pública, que en este momento parece cuestionarse.

Y desde esa búsqueda recomendamos articular medidas que den respuesta a estas conductas para evitar situaciones y, en su caso, eliminarlas.

Nosotros somos conscientes de que la aprobación del Reglamento de Régimen Disciplinario es una competencia del Gobierno del Estado y, el vigente es de septiembre de 1954. Ante esa laguna legislativa, abogamos por un código ético de respeto entre todos los miembros de la comunidad universitaria buscando la formación de todos los miembros de la UJA. Al tiempo que deberíamos establecer e informar sobre las consecuencias que se derivan de la falta de cumplimiento.

Sin olvidar, que debemos seguir insistiendo en la necesidad del Reglamento Disciplinario que se establecía en el Estatuto del Estudiante, publicado en el BOE del 30 de diciembre de 2010. Los Defensores Universitarios a través de la CEDU, lo hemos solicitado al MECED en diferentes etapas.

Habiendo acordado en la XVIII Asamblea de la CEDU, celebrada el 6 de noviembre de 2015, enviar a los Grupos Parlamentarios un escrito en el que las Defensorías Universitarias:

QUIERE MOSTRAR su preocupación por la falta de una normativa acorde con nuestra sociedad y con nuestra universidad que venga a regular la convivencia, en el seno de nuestras universidades, de los colectivos de

Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes,

E INSTA a los GRUPOS PARLAMENTARIOS a que se comprometan en la próxima legislatura a elaborar el Reglamento de desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario –cumpliendo de esta forma con retraso el compromiso adquirido en 2010–, así como a aprobar la ley que venga a regular el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones cuando de empleados/as públicos se trate.

Con ello, contribuiríamos a generar seguridad jurídica en la Universidad y a facilitar la convivencia.

Desde esa convicción, si observamos la temática de las consultas y las quejas más solicitadas por los estudiantes, están relacionadas con la evaluación, las convocatorias de exámenes y la ordenación y programación docente. Ante esta situación, tenemos que reiterar la necesidad de seguir avanzando en guías docentes más explícitas 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.

Es cierto, que seguimos mejorando las guías docentes de las asignaturas de los diferentes planes de estudios de la UJA, pero aún tenemos algunas guías docentes que necesitan de una mayor concreción y cumplimiento.

Nos reafirmamos que, 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. Además debemos de avanzar en la inclusión en la guía docente, y con mención expresa, del sistema y criterios de evaluación en la convocatoria extraordinaria para garantizar que el alumnado pueda superar la asignatura, y en su caso, obtener la máxima nota, según se indica en el art. 18.4 del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación del alumnado de la UJA, que indica:

“En convocatorias extraordinarias debe garantizarse que el alumnado pueda superar la asignatura, y en su caso, obtener la máxima nota, mediante la correcta realización de las pruebas de evaluación previstas para dichas convocatorias en la guía docente. No obstante, cuando la realización de actividades de tipo práctico fuera obligatoria para superar la materia, éstas tendrán que haber sido cursadas para poder someterse a estas convocatorias.”

Tenemos que seguir nuestra labor de concienciar a los miembros de la comunidad universitaria sobre la importancia de cumplir las guías docentes. Es un hecho que, como les indicaba en otras memorias, se observa con reiteración 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 del

Alumnado. 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.

Es cierto que las quejas sobre supuestos incumplimientos de la guía docente por parte de los profesores se presentan casi siempre en el momento posterior de la evaluación y no cuando se producen, aunque en este curso, debemos indicar que, al menos, se han producido varias solicitudes, cuando el profesorado daba por concluidas las clases y se había dejado parte del temario sin impartir. Por lo que volvemos a realizar una llamada a la responsabilidad para que se denuncien las supuestas irregularidades en su momento y no cuando ya no es posible intervenir para buscar posibles soluciones al supuesto problema, no cuando llega el lamento a la hora de preparar la asignatura para demostrar los resultados del aprendizaje, y por la baja calificación obtenida.

También tenemos que referenciar un tema que se ha producido con más incidencia y que afecta al cumplimiento de los capítulos del Reglamentos de Régimen Académico y de Evaluación del Alumnado de la UJA en relación a la comunicación de las calificaciones finales y a la revisión ante el profesorado.

Observamos que aparece con cierta insistencia alumnado que consulta sobre estos temas y los plazos de entrega de actas.

El alumnado está preocupado por el resultado final de su evaluación y existe bastante profesorado que no informan en *“los 15 días naturales a la fecha de la realización de aquellos”*, dejándolo para la fecha límite indicada en la resolución de entrega de las actas que establece *“en todo caso”* unos plazos finales para cada convocatoria.

Esta situación de ir al plazo máximo para cumplir con el calendario de la entrega de actas, da lugar, en muchos casos a incumplir el art. 24 y 26 del Reglamento, al tiempo que incide muy negativamente en la preparación de la evaluación en la Convocatoria Extraordinaria II y en los procesos de revisión ante los Departamentos, pues en algunos casos, se solapan.

También, ha aparecido en este curso, aunque con poca incidencia, el tema de la evaluación de asignaturas pendientes de cursos anteriores y el alumnado se encuentra con una beca de movilidad, teniendo dificultades para poder realizar la evaluación en las convocatorias programadas por la UJA.

Es cierto que este tema ya se ha producido en otros cursos y nos consta que el profesorado lo ha resuelto de la manera más factible y con las mayores garantías en la evaluación. Probablemente, a partir de este curso, con el cambio de la normativa de matrícula que permite matricular al alumnado las asignaturas que consideren oportunas, se produzca una menor incidencia. Pero consideramos que se debería estudiar esta situación y establecer una normativa sobre el procedimiento de actuación ante esas solicitudes del alumnado y no dejar ese procedimiento, e incluso la opción de permitirlo, a la voluntad del profesorado y de los departamentos.

Por otro lado, considero importante reiterar, la necesidad de seguir reflexionando en este momento de cómo afecta la discapacidad del alumnado diagnosticado en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los

resultados del aprendizaje.

No es un tema que tenga gran incidencia en la UJA. Nuestra universidad está muy implicada en este tema, pero lo observamos con gran incidencia en muchas universidades españolas. 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.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, indica en el art.20.c, lo siguiente: *“Las personas que cursen estudios universitarios, cuya discapacidad le dificulte gravemente la adaptación al régimen de convocatorias establecido con carácter general, podrá solicitar y las universidades habrán de conceder, de acuerdo con lo que dispongan sus correspondientes normas de permanencia, que en todo caso deberán tener en cuenta la situación de las personas con discapacidad que cursen estudios en la universidad, la ampliación del número de las mismas en la medida que compensen su dificultad, sin mengua del nivel exigido”,* añadiendo que *“las pruebas se adaptarán, en su caso, a las características de la discapacidad que presente el interesado”*.

Por tanto, se debería especificar en la normativa de permanencia en la UJA, un régimen jurídico diferenciado, según la naturaleza y grado de cada tipo específico de discapacidad, elevando el límite de convocatorias. Permitiendo que el alumnado con discapacidad conozca a priori las condiciones exactas de su régimen de permanencia en la UJA, dándoles mayor previsibilidad y seguridad jurídica y conseguir que estos puedan planificar mejor sus estudios, eliminando sus incertidumbres que tanto afecta a este alumnado.

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.

Sin olvidar que, desde la Institución de Defensor del Pueblo Andaluz, en la reunión referenciada con las Defensorías Universitarias de Andalucía, nos recuerda el Informe especial sobre Universidades y Discapacidad en el que se pusieron de manifiesto estos asuntos y la necesidad de creación de comisiones que estudiaran con suficiente previsión cómo podría desenvolverse el alumno en cada asignatura en función de su discapacidad.

Al tiempo que se pide a las defensorías que efectúen un seguimiento del mismo para valorar si están funcionando estas comisiones, si hay un catálogo de adaptaciones por estudios, qué adaptaciones se han propuesto en cada caso (incluso curriculares)...

La “EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN” ha sido un tema con un gran número de consultas recibidas durante el curso 2015/16. En los informes anteriores, ya veníamos demandando la posibilidad de su implantación y se diera respuesta al *art. 23.5 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario* y que sin duda puede resolver el problema de aquéllos estudiantes que a falta de una asignatura no pueden finalizar sus estudios.

También son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema.

Desde la Oficina del Defensor Universitario, queremos felicitar al Sr. Rector, al Equipo de Gobierno y al Consejo de Gobierno de la UJA, por la aprobación, el 28 julio de 2015, de la normativa sobre “Compensación Curricular” y por la diligencia para aplicarla, lo que ha permitido dar respuesta a la situación de “bloqueo”, en un sentido amplio, del alumnado que ha cumplido los criterios establecidos.

No obstante, como toda normativa es posible mejorar cuando se detectan puntos “débiles” en su aplicación. De ahí los cambios introducidos en la normativa.

Al mismo tiempo, informamos que de las resoluciones anteriores se ha producido en el alumnado, ciertas reservas a solicitar la Evaluación por Compensación, ante la posibilidad de que sea considerada “no apta”. Produciendo un número considerable de solicitudes sobre situaciones personales, buscando le informemos sobre la oportunidad de su solicitud. Lo que nos confirma que el alumnado que recurre a este sistema es porque realmente es consciente de que no puede aprobar y opta por este último recurso que sin duda hubiese querido evitar.

Nosotros, remitimos al alumnado a la publicación, realizada por el Vicerrectorado de Grado, Postgrado y Formación Permanente sobre “preguntas frecuentes”, que nos ha parecido muy importante y por lo que felicitamos al órgano competente.

Un tema que ha tenido una mayor incidencia en el curso 2015/16, y puede seguir avanzando, es el relacionado con los TFG. Los TFG han aparecido con los grados, aunque tengan su correlato con ciertas titulaciones LRU. La realidad es que la normativa de la UJA está ofreciendo una amplia interpretación reflejada en la normativa de las Escuelas y Facultades, dando lugar a actuaciones muy diversas en el ámbito de los Departamentos.

No podemos olvidar que el TFG lleva consigo un trabajo adicional y muy intenso que debería ser más considerado en el P.O.D., estableciendo, entre otros criterios, un número máximo de TFG y tribunales de evaluación, buscando una mayor implicación y calidad, y unas relaciones interpersonales más fluidas y positivas.

También, reiteramos como muy positivo que se haya analizado y abierto la posibilidad de defender el TFG con un porcentaje mínimo de créditos pendientes de aprobar. No obstante, consideramos que el porcentaje de créditos aprobados en la titulación que permita la defensa del TFG se debería homogeneizar, en lo posible, bien en la normativa de TFG de la UJA, o al menos en las normativas de cada Escuelas y Facultad para los títulos de su competencia.

Al tiempo, que las comisiones de calidad de los títulos deberían reflexionar sobre los TFG y aportar sugerencias y medidas de mejora. Somos conscientes que no es un tema que afecta sólo a la UJA, sino que es un tema que afecta a todas las universidades.

Por otro lado, desearía reflexionar sobre los temas relacionados con la matriculación en lo relativo al periodo que abarca esta memoria. Además, nos encontramos con una nueva realidad, el implantar nuevo periodo de matrícula para el curso 2015/16, adelantado a la última semana de julio de 2015.

Y en este contexto, felicitar a los Órganos y Servicios por la implantación del

nuevo calendario de matrícula, pues estamos convencidos de la mejora en el funcionamiento y la calidad del servicio que ofrece la Universidad de Jaén.

Hay que afirmar que la demanda ante la Oficina del Defensor ha sido muy inferior a la de los cursos anteriores, lo que demuestra el buen hacer de los Órganos y Servicios con competencias en estos temas. Por ello, en primer lugar, nuestra felicitación a los Órganos y Servicios implicados, pues su buen hacer y el haber tenido la sensibilidad de analizar y estudiar la mejora de ciertos procedimientos utilizados en cursos pasados, ha permitido ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria.

También les informo que todas las consultas presentadas han sido estudiadas y contestadas y, están más relacionadas con el olvido de algunos alumnos y alumnas en la solicitud de la matrícula en los plazos establecidos que con temas imputables a los servicios de la UJA.

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

También nos parece muy positivo, que la normativa de matrícula del curso 2015/16, permita aumentar el número de plazos para abonar la matrícula y que se pueda ampliar la matrícula en el segundo cuatrimestre siempre que se respete el número máximo de créditos que la normativa establece.

Pensamos que, en una situación de crisis como la actual, medidas como el aumento del número de plazos y la posibilidad de ampliar la matrícula según los resultados que se obtengan en el primer cuatrimestre, ayuda a planificar la economía familiar en función de los rendimientos académicos, evitando gastos innecesarios y difíciles de asumir. Sin olvidar, el poder adaptarse mejor a la normativa de permanencia de la UJA.

Por ello, nuestro agradecimiento al Equipo de Gobierno y a los Órganos y Servicios implicados por la adopción de esta medida.

En relación a los temas que más demanda de actuación se han presentados, relacionados con la automatrícula y el inicio del curso 2015/2016 son:

- Matrícula de asignaturas aprobadas, generalmente en becas de movilidad ERASMUS, pero no reconocidas en el periodo de matrícula.
Este tema, se produce, con el cambio del periodo de matrícula, con más frecuencia, pues hay universidades de destino que tardan más tiempo en enviar las calificaciones.
- Obligatoriedad de matricular asignaturas pendientes de cursos anteriores. Esta situación obligaba al alumnado a realizar un desembolso económico mayor y produce cierta desmotivación en el alumnado al percibir su incapacidad en ese momento para aprobar una asignatura y la situación de estrés que le produce la aplicación de la normativa de permanencia de la UJA, que le puede obligar a abandonar la titulación.
Además de la imposibilidad de poder solicitar la “Evaluación para la Compensación Curricular”, cuando al alumnado le quedan varias asignaturas y se le han agotado las convocatorias de una asignatura pendiente.

Sin olvidar el problema de los alumnos ERASMUS que tienen que matricular asignaturas aprobadas, al no haber sido registradas las calificaciones obtenidas en su expediente académico en el momento de realizar la automatrícula.

No obstante, hay que indicar que este tema se ha solucionado en la normativa de matrícula del curso 2016/17 y dará solución a un tema muy demandado por el alumnado y el Defensor Universitario.

- Otro tema que ha tenido gran incidencia, ha sido la matrícula fuera de plazo. Este cambio de calendario, ha producido alguna solicitud de realizar la matrícula fuera de plazo.

El tema ha podido presentarse, por falta de conocimiento del cambio del periodo de matrícula y no conocer la posibilidad de solicitar la matrícula extemporánea. A este tema se le buscó solución, por parte del Equipo de Gobierno.

- El tema de los cambios de grupo es un tema reincidente en todos los comienzos de curso. En el curso 2015/2016, no han existido muchas solicitudes sobre la no adjudicación del cambio de grupo.

Pero, hay que realizar alguna consideración:

- Los cambios solicitados cumpliendo la normativa de matrícula deberían concederse todos.
- También se debería reconsiderar que los cambios de grupo, como consecuencia de la descompensación de los grupos de docencia, se realizaran en el menor tiempo posible. Incluso aplazarlos para el segundo cuatrimestre. Los cambios en noviembre, que se producen generalmente en los grupos de primer curso, tienen una gran incidencia en el desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje establecidos en las guías docentes de las asignaturas y en el rendimiento del alumnado. No podemos olvidar que este alumnado, por comenzar las clases con posterioridad, han tenido que realizar una compensación horaria. En noviembre, el primer cuatrimestre está muy avanzado y, entre otras actividades, las prácticas están muy planificadas y entregadas algunas de ellas, lo que produce disfunciones en la evaluación continua del alumnado.
- La anulación de asignaturas optativas es otro tema interesante para intervenir. Este tema produce problemas a los alumnos que eligen asignaturas con poco alumnado. Es cierto que tenemos que gestionar los recursos personales y económicos, pero consideramos que este tema, al afectar a los alumnos de cursos posteriores que han realizado la matrícula, en general, entre el 25 y el 30 de julio, se podría plantear resolver la anulación de optativas con anterioridad.

En cuanto al bloqueo del expediente académico por impago de precios públicos, indicar que no se puede analizar este tema sin considerar el aumento del número de plazos ofrecido al alumnado para el pago de la matrícula en la UJA. Este aumento de número de plazos, permite pagar por mensualidades y ayuda a poder hacer frente a ese desembolso económico.

Pero hay que indicar que este tema, aunque hoy es un tema residual, aún afecta a

algunas personas. Por ello, seguimos reseñando que en nuestra normativa de matrícula, se indica que el alumnado que no pague, en el periodo establecido, el plazo correspondiente, se le cierra el expediente académico y, para su reapertura tiene que abonar una tasa de “reapertura del expediente” y se le anula la posibilidad de seguir pagando la matrícula de forma fraccionada. Sin olvidar, cuando el impago se produce próximo a las convocatorias de exámenes, según lo indicado en el art. 11.4.b de la normativa de matrícula:

“Serán incorporados, a las actas correspondientes, a las convocatorias de exámenes que aún no se hayan celebrado, siempre que, se acredite el pago, con una antelación mínima de quince días hábiles al comienzo del período oficial de exámenes, y en todo caso antes del día 1 de mayo”.

Seguimos considerando que el alumnado tiene que abonar los precios públicos, pero observamos que al alumnado que no paga un plazo, se le sanciona doblemente: tasa de “reapertura de expediente” y eliminación del pago fraccionado, sin olvidar el art.11.4.b.

Desde la realidad del día a día, si un alumno no paga un plazo por falta de medios económicos, mucho más difícil es que pueda abonar la matrícula completa. Por ello, solicitamos que se estudie que, al menos, no se les sancione con eliminar el pago fraccionado.

Al tiempo que solicitamos flexibilidad, que no negligencia, a la hora de gestionar las becas de movilidad, MECD y propias de la UJA, facilitando la comunicación de sus procedimientos y la gestión en plazos razonables de su verificación y, en su caso, de las devoluciones, buscando la máxima eficacia y eficiencia.

Como la memoria que presentamos es del curso 2015/2016 y, en este curso se ha aprobado la normativa de matrícula para el curso 2016/2017, queremos agradecer a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes y a los Órganos con competencias en el estudio y aprobación de la normativa de matrícula su disposición a estudiar los temas planteados y adoptar los cambios tan significativos que se ha producido en muchos de los temas analizados.

Al mismo tiempo le reiteramos nuestra disposición para continuar colaborando en lo que considere oportuno.

Por, último, consideramos que sería positivo, potenciar la información entre el alumnado sobre la necesidad de utilización del correo electrónico de estudiante UJA para su comunicación con los Órganos y Servicios y, de las posibilidades que le ofrece la “Universidad virtual” para estar informado sobre los temas que les interesan y preocupan, al menos a los de nuevo ingreso.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2015/2016, y me consta que algunos de estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, algunos de ellos, pueden estar solucionados 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 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 de la UJA



Universidad de Jaén