



UNIVERSIDAD DE JAÉN

[Defensor **U** niversitario **]**

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

2010/2011

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2010-2011

DEFENSOR UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE JAÉN

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

Tel.: 953 21 18 77

Fax.: 953 21 30 27

E-mail: defensor@ujaen.es

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

Índice

1. PRESENTACIÓN	5
2. ACTUACIONES	8
2.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA	9
2.2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES	21
3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS	22

1. PRESENTACIÓN

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

Esta normativa 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.

Sus actuaciones, siempre irán dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, y no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria.

Desempeñará sus funciones con autonomía, imparcialidad, independencia, confidencialidad, y ausencia de poder ejecutivo, representando los valores máximos de éstos, pudiendo constituir un modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones.

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 en 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.

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.

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

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

Sin olvidar que el Defensor Universitario podrá actuar de oficio o a instancia de parte interesada. Cualquier miembro de la Universidad de Jaén a título individual o colectivo podrá

dirigirle solicitudes y quejas. El Defensor tramitará e impulsará los procedimientos hasta su resolución.

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.

Para contribuir a este proceso de calidad humana universitaria, el Defensor Universitario es una figura cuya designación se basa en la confianza y el respeto que inspira a la comunidad universitaria la persona del Defensor o Defensora.

La función que ejerce la 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. Por tanto, su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los órganos de la Universidad y de la confianza que esta figura pueda generar entre los miembros de la comunidad universitaria.

Como órgano de resolución no jurídica de conflictos, de espíritu integrador de voluntades mediante el diálogo, y no sancionador, las actuaciones del Defensor universitario de la UJA, tiende más a la interrelación personal o directa con las partes que al expediente burocratizado.

Aunque lo hayamos indicado en los informes anteriores, no consideramos reiterativo insistir en 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.

Debemos insistir en que la colaboración de todos los órganos universitarios con el Defensor es decisiva para conseguir la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta colaboración, como en otras ocasiones hemos indicado, se debe extender desde la celeridad en el suministro de la información que el Defensor Universitario les solicita, hasta la aceptación de las decisiones del mismo, que pueden adoptar las fórmulas de recordatorios, sugerencias, recomendaciones, etc. Buscando la excelencia, entendida como un proceso que nunca tiene fin y que sólo será posible con la participación de todos.

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

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2010/11 puede considerarse similar a la del curso anterior. No cabe duda, de que se ha consolidado un procedimiento de trabajo, y se ha afrontado este periodo de actividad como un reto renovado, abordando como nueva cada una de las situaciones que se nos plantean, y siendo conscientes de la importancia de su labor para la Comunidad Universitaria.

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

El Defensor Universitario rinde cuentas, en esta ocasión, ante un Claustro renovado. Desde la independencia que debe presidir nuestra labor, la presente Memoria debe ser nuestra tarjeta de presentación ante el nuevo Claustro, al que dejamos patente nuestra total disposición, pero también una expresión de gratitud personal con el Claustro saliente, de quien hemos obtenido su confianza.

Este año ha quedado marcado igualmente por las elecciones a Rector y la consiguiente toma de posesión de un nuevo Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno.

Desde la Institución del Defensor Universitario felicitamos a nuestro Rector por el éxito obtenido y a los miembros que forman parte de los órganos de gobierno de la UJA, y deseamos a todos ellos que su labor propicie la mejora no sólo en el desarrollo de la docencia y la investigación, sino también de la convivencia universitaria, base para el desarrollo de las personas. Para ello cuenta, por supuesto, con nuestra absoluta colaboración.

Al tiempo que reconocemos el trabajo desarrollado por los miembros de los órganos de gobierno salientes y agradecemos el apoyo que hemos recibido ante las actuaciones del Defensor Universitario.

2. ACTUACIONES

La percepción social, y también la realidad, es que la Universidad se encuentra inmersa en un periodo de cambios cruciales derivados de la Declaración de Bolonia: nuevas titulaciones, nueva organización de las enseñanzas, y metodología docente, etc. Nuestro deseo es que el resultado de este proceso tenga efectos positivos para todos y contribuya a potenciar la calidad como objetivo final. Debemos aprovechar la ocasión para reflexionar de forma positiva sobre nuestro papel en el nuevo horizonte que se va dibujando.

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

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.

Esta Memoria refleja la actividad desarrollada por el Defensor Universitario durante el curso académico 2010/11 para dar cumplimiento al artículo 145 de los Estatutos de la Universidad de Jaén y a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario, que establecen: “el Defensor Universitario presentará al Claustro de la Universidad de Jaén, anualmente, tras el comienzo del Curso Académico, una Memoria sobre la gestión realizada durante el Curso Académico anterior. Dicha Memoria contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, incluyendo las que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación.”

Acudimos ante el Claustro Universitario, no sólo para cumplir un mandato normativo, además, como un objetivo de responsabilidad y de transparencia de la Institución del Defensor Universitario con el Claustro y la Comunidad Universitaria, pues estamos convencidos de que la transparencia constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, al tiempo que consideramos que esta Memoria sirva de herramienta de mejora para subsanar errores y con el objetivo de colaborar en la consecución de la excelencia en nuestra Universidad. Excelencia entendida como un proceso que nunca tiene fin y que sólo será posible con la participación de todos.

Desde esta situación y teniendo en consideración que en la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario no constarán los datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado, presentamos esta memoria que refleja el camino recorrido desde el 23 de octubre de 2010 al 22 de octubre de 2011, un camino apasionante, que en estos tres años, no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino que nos ha permitido conocer la Universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad y al mismo tiempo, nos seguimos formando desde una doble perspectiva profesional y personal.

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 permite solucionar problemas o mejorar la calidad del funcionamiento universitario.

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

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

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

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

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

- *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 tramitan 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 1.633 visitas a la Web de la Oficina del Defensor Universitario y se han llevado a cabo **304 actuaciones** frente a las 259 del curso anterior, lo que representa un aumento del **15%** con respecto al periodo anterior.

De las 304 actuaciones, **265** (87,2%) son consultas, **26** (8,6%) quejas, **4** informes (1,3 %), **1** mediación (0,3%) y **8** (2,6%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (Registro de hechos). (Gráfico 1)

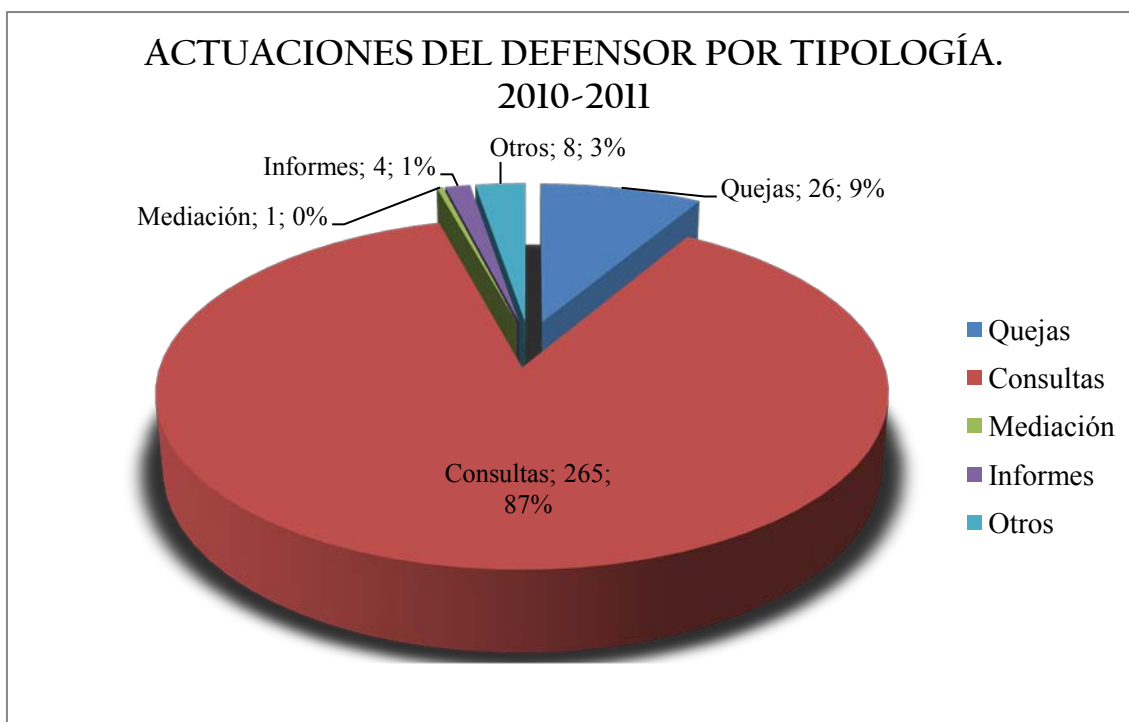


Gráfico 1

Cuando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 234 (**77 %**) corresponde al sector alumnos; 32 (**10,5 %**) al PDI; 1 (**0,3 %**) al PAS; 20 (**6,6 %**) a la Red de Defensores y 17 (**5,6 %**) a otros. (Gráfico 2)

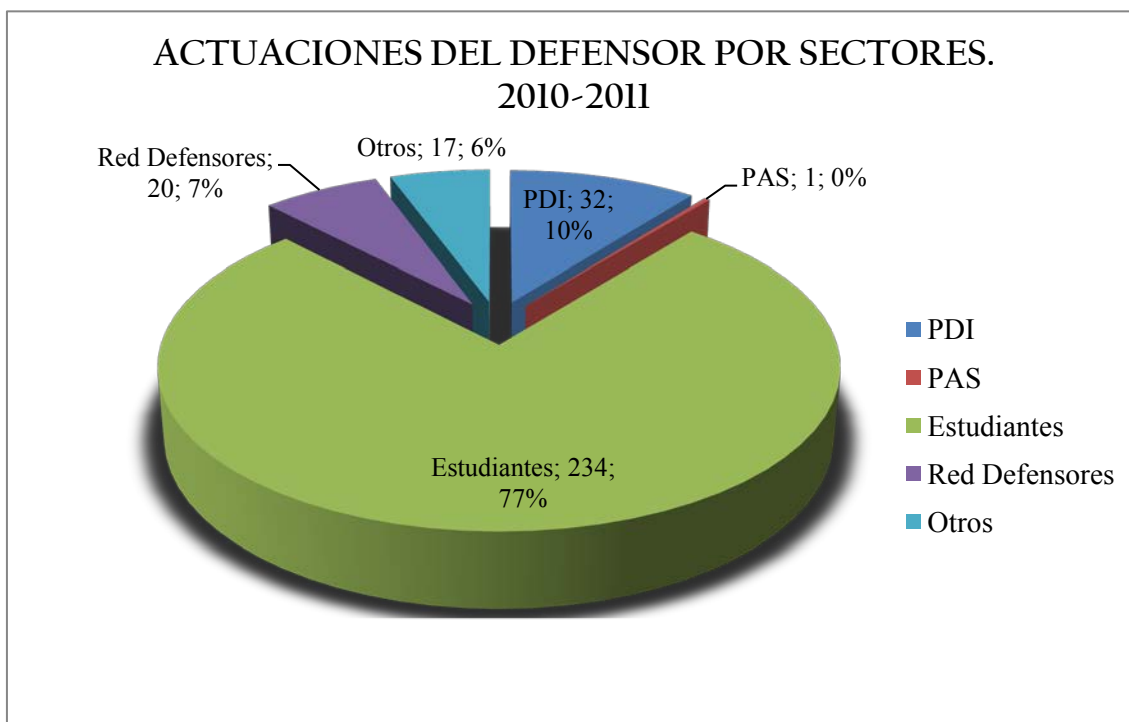


Gráfico 2

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **53%** (161) son mujeres y el **47%** (143) hombres. (Gráfico 3)

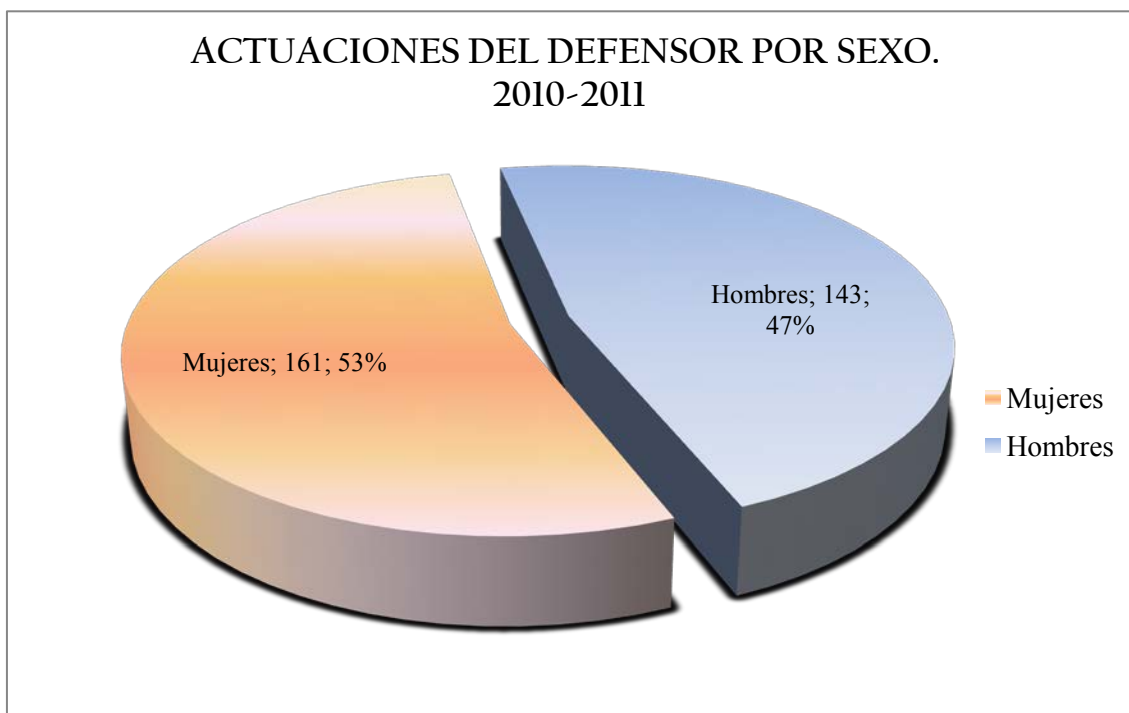


Gráfico 3

Al estudiar la distribución de las actuaciones por tipologías, observamos que en relación a las consultas, el **53,6%** (142) han sido realizadas por mujeres y el **46,4%** (123) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **57,7%** (15) han sido presentadas por las mujeres y el **42,3%** han sido presentadas por hombres. (Gráfico 4).

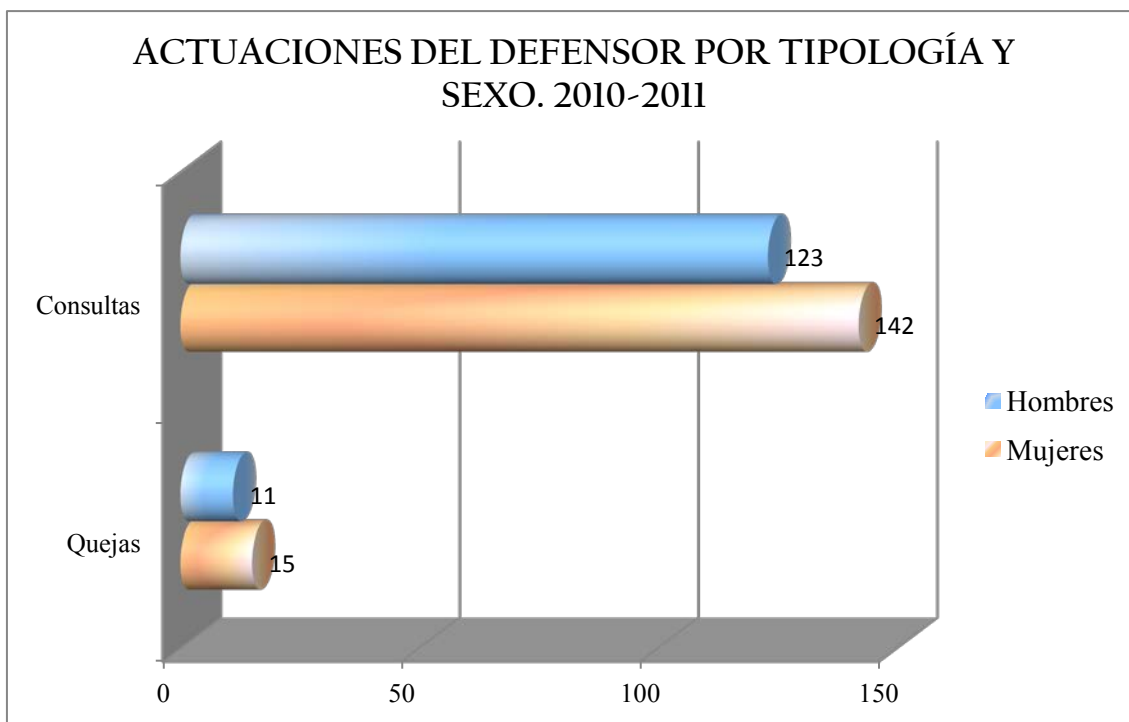


Gráfico 4

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **37%** (111) se han presentado por correo electrónico, el **53%** (160) en la Oficina del Defensor, **7%** (21) por teléfono, el **2%** (10) por registro general y el **1%** (2) por correo postal. (Gráfico 5).

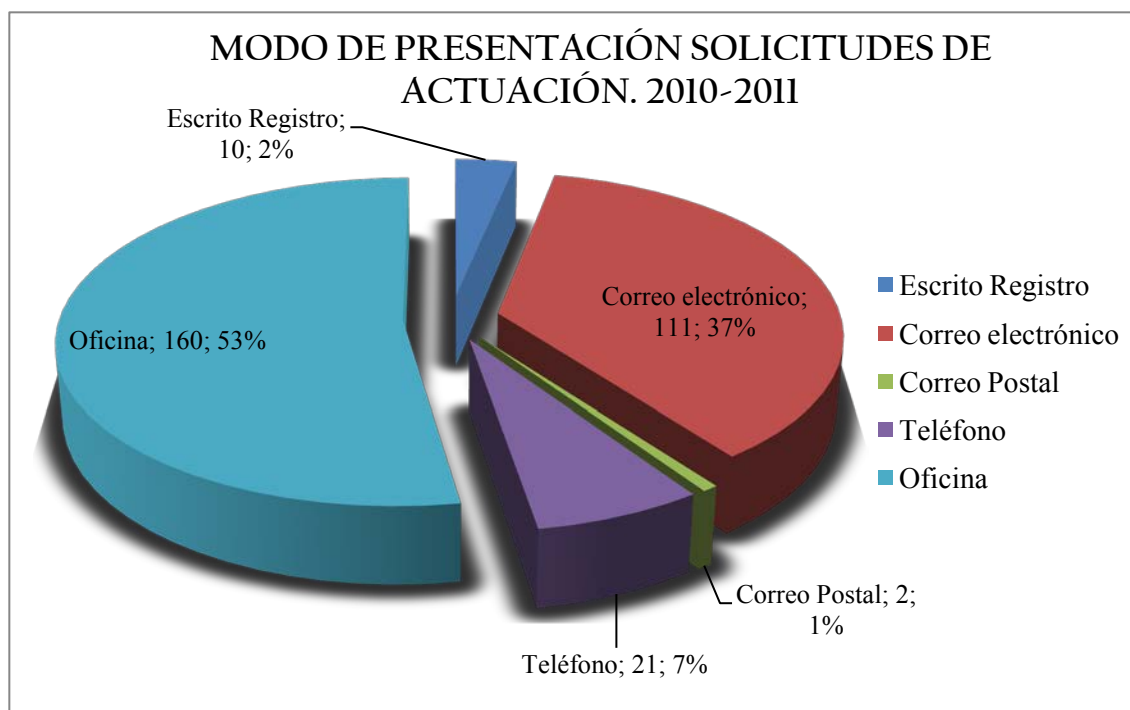


Gráfico 5

De la distribución de las **234 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **30%** (69) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **24%** (57) a la E. Politécnica Superior de Jaén; el **20%** (47) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **4%** (10) corresponde a la Facultad de Trabajo Social y a la Facultad de Ciencias Experimentales; el **4%** (9) a la Facultad de Ciencias de la Salud; el **3%** (7) a la E. Politécnica Superior de Linares; y el **1%** (2) al Centro de Profesorado “Sagrada Familia”, quedando un **6%** (15) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **4%** (8) sin especificar su procedencia. (Gráfico 6)

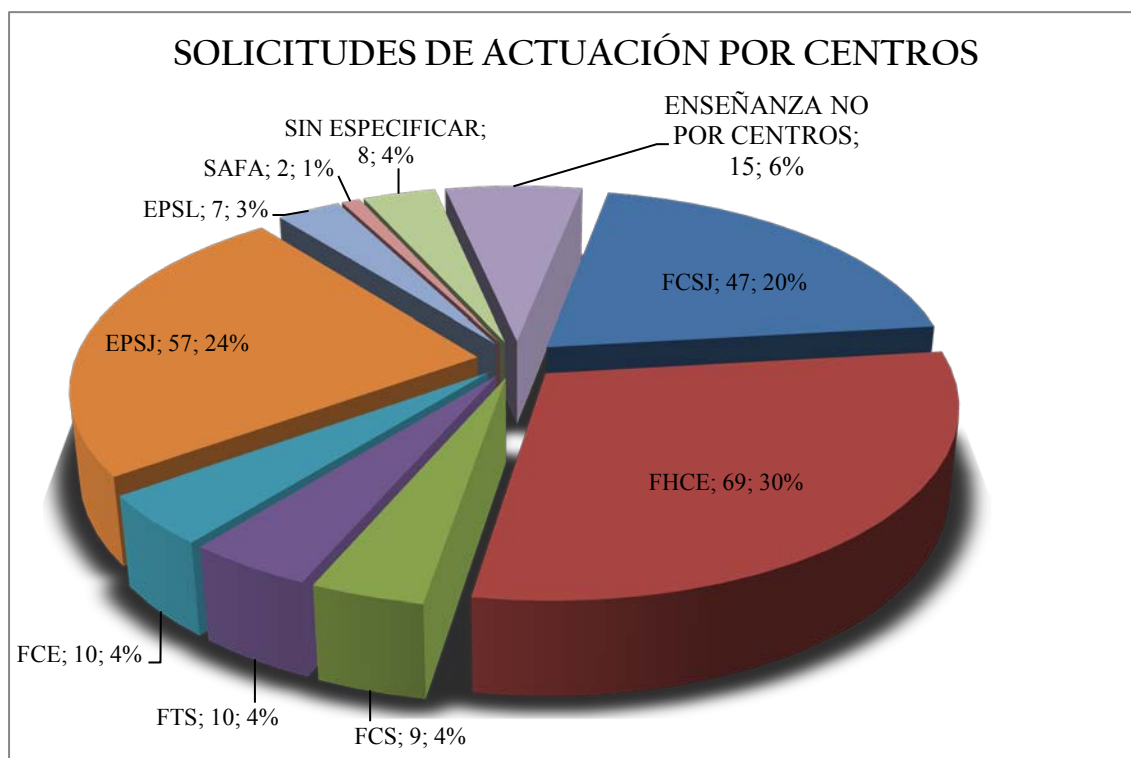


Gráfico 6

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 **265** consultas presentadas, los alumnos han realizado 209 (**78%**), el PDI y Defensores 20 (**8%**) respectivamente, 1 el PAS y “otros” 15 (**6%**). (Gráfico 7)



Gráfico 7

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas a los exámenes, **40** (19,1%), seguidas de aspectos relacionados con la organización y programación de las asignaturas, **34** (16,3%), la convalidación, adaptación y homologación, **25** (12%), la matrícula, **16** (7,7%), los cambios de grupo **13** (6,2%), Becas Erasmus, **12** (5,7%) y evaluación compensatoria, **10** (4,8%), seguido de relaciones personales **8** (3,8%), acceso y becas MEC con **7** (3,3%) cada tema, proyectos fin de carrera **6** (2,9%), actas y clases prácticas **5** (2,4%) respectivamente, prácticas de empresa, **4** (1,9%), séptima convocatoria **3** (1,4%), secretaría única y Bolonia- Grados **1** (0,5%), al tiempo que incluimos un apartado de “otros” con **12** (5,7%) que se referencian a temas poco relacionados con la Comunidad Universitaria de la UJA. (Gráfico 8)

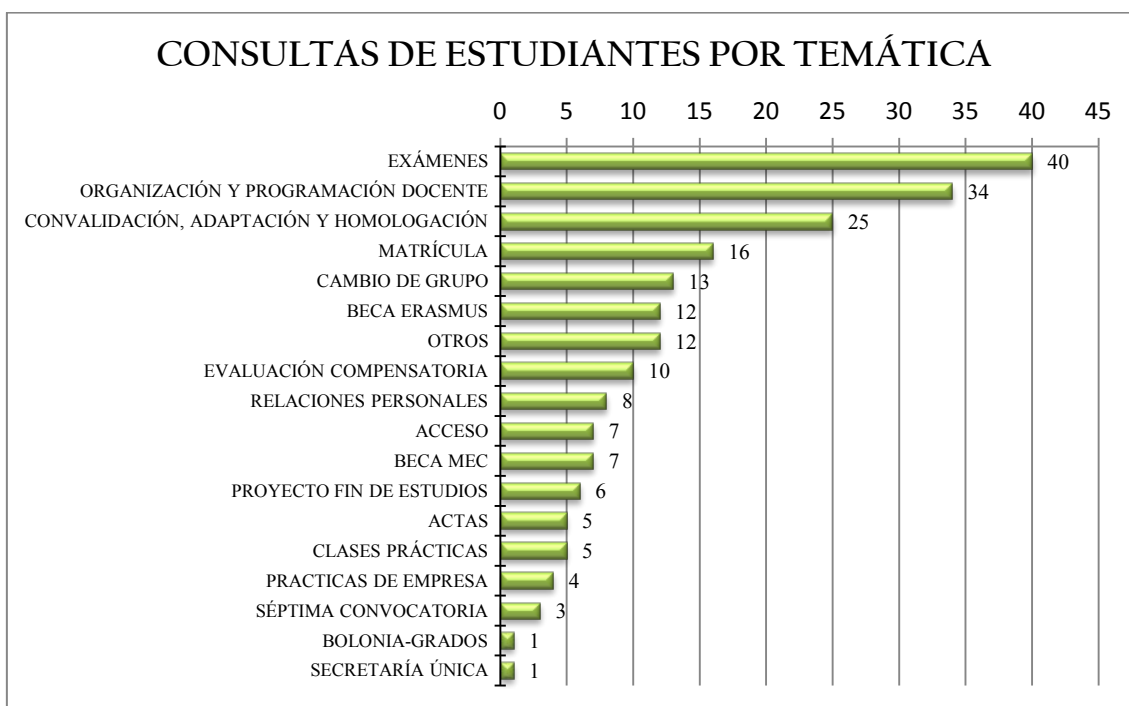


Gráfico 8

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **20 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la organización y programación docente **5 (25%)**, seguidas de las relativas a temas relacionados con, la reunión de los órganos colegiados **4 (20%)** que tiene una incidencia mayor en el ámbito de los departamentos, convocatoria de exámenes **3 (15%)**, grupos de investigación y relaciones personales con **2 (10%)** respectivamente, que supuestamente determina lesión de derechos en el ámbito de los grupos de investigación y en los departamentos. Con una incidencia menor, **1 (5%)**, aparecen otros temas como, la tutorización de trabajos, la confidencialidad de las conversaciones, la seguridad en el Campus de Jaén e infraestructuras del Campus. (Gráfico 09)



Gráfico 9

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una consulta** realizada por un miembro del **PAS** con respecto a las relaciones interpersonales y profesionales en el ámbito de su servicio.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **26**, de las cuales **21 (80%)** pertenecen al sector estudiante, **3 (11%)** al PDI y **2 (9%)** a personas no pertenecientes a la Comunidad Universitaria y que incluimos en el apartado “otros”. De ellas, no han sido admitidas: 15 del sector estudiantes, 2 del PDI y las 2 relativas a personas de otros colectivos no pertenecientes a la comunidad universitaria de la UJA. (Gráfico 10)

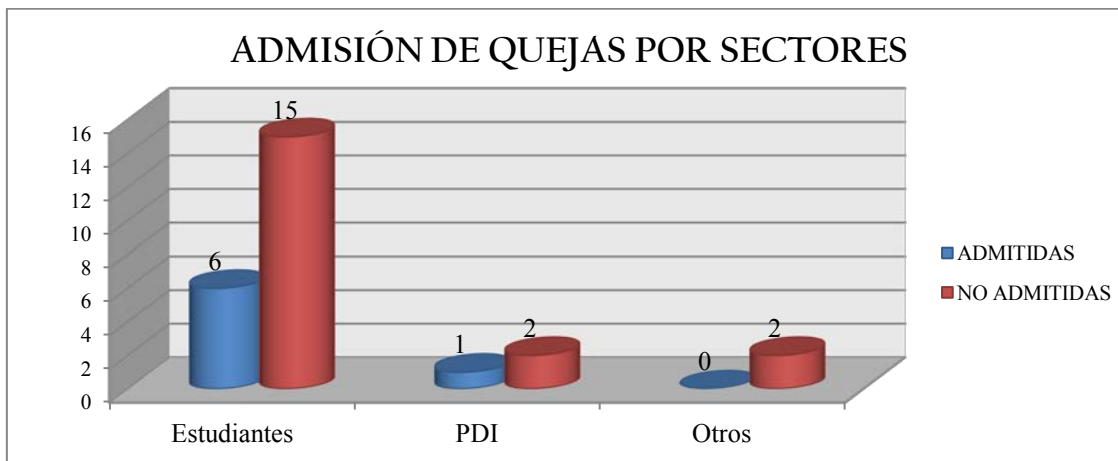


Gráfico 10

En cuanto a la temática de las **21** quejas **presentadas en el sector de los Estudiantes**, indicar que **9** (42 %) corresponden a problemas relacionados con la organización y programación docente, **5** (23,8%) matrícula y acceso, **3** (14,3%) a exámenes, **2** (9,5%) a Secretaría única y, **1** (4,8%) a temas relacionados con las relaciones personales y el Servicio de Bibliotecas respectivamente. (Gráfico 11)

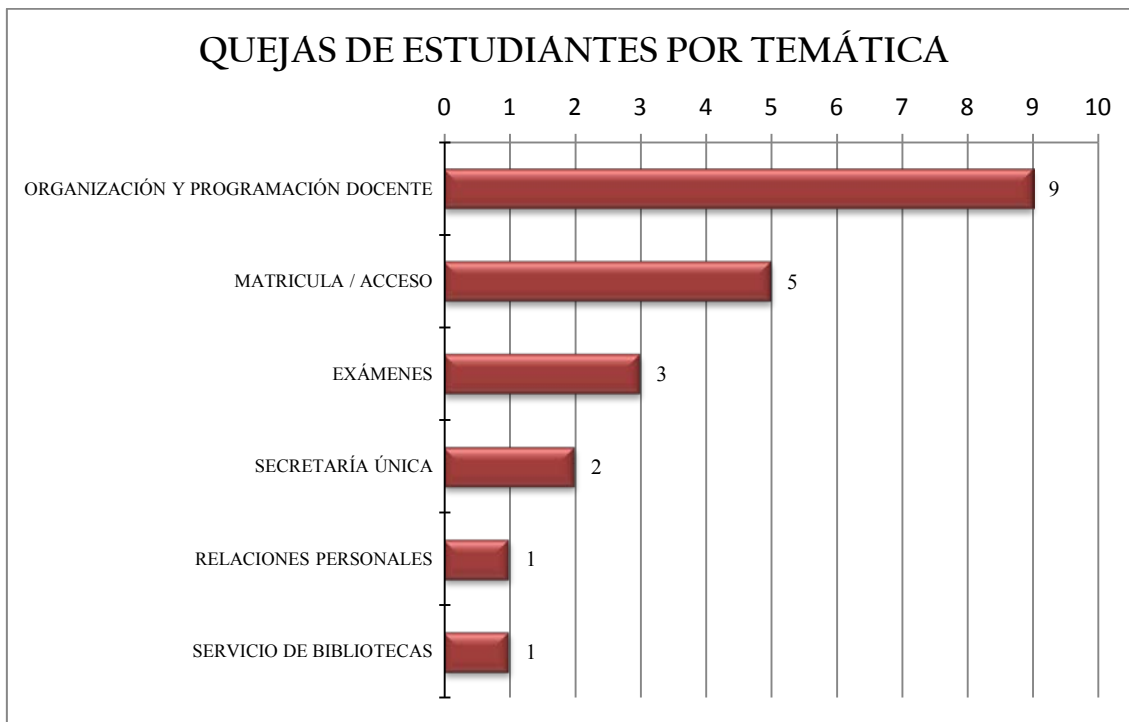


Gráfico 11

De las 21 quejas presentadas hay que señalar que 6 han sido admitidas a trámite y 15 no han sido admitidas.

En relación a las 6 admitidas hay que indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **cuatro** con la organización y programación docente y **una** con: matrícula y secretaría única, respectivamente.

En relación a las 15 quejas no admitidas en el Sector de los estudiantes señalar que 6 solicitudes de quejas no han sido admitidas por encontrarse, en el momento de su presentación, pendientes de resolución su solicitud ante Órganos y Servicios de la Universidad. Estas quejas estaban relacionadas con los siguientes temas: organización y programación docente (2), exámenes (2), relaciones personales (1) y matrícula (1).

Tampoco han sido aceptadas 5 de ellas por no existir fundamento que las justifique pues han sido presentadas sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja, a pesar de haber sido solicitada por la Oficina del Defensor, o bien no existe fundamento normativo que ampare la presentación de las mismas. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: matrícula (2), organización y programación docente (2) y exámenes (1).

También hay que reseñar que no han sido admitidas cuatro quejas por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución. Estas quejas están relacionadas con cuatro temas: secretaría única, matrícula, Servicio de Bibliotecas, y organización y programación docente.

En cuanto a las quejas presentadas por el PDI indicar que ha sido admitida a trámite una relacionada con la Tutoría del Trabajo fin de Máster.

También informamos que no fue admitida a trámite, una queja del PDI sobre la Tutoría del Trabajo Fin de Máster, por tener abierto un proceso de resolución ante los Órganos competentes, y otra sobre la tramitación de documentos por el Servicio de Personal, por no haber agotado previamente los procedimientos necesarios para su posible solución.

En relación a las quejas no admitidas y denominadas en el apartado de “otros”, hacemos referencia a dos quejas sobre acceso a la Universidad que no fueron admitidas, una por no tener competencias el Defensor para actuar en el ámbito solicitado y otra por no existir fundamento que justificara la admisión de la misma.

Aunque estas 19 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:

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2010, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso 2010/2011, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2011/2012. En dicho informe se ponía 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 de comunicación surgidos en el proceso de matrícula, los problemas detectados en la gestión de la automatrícula, los problemas relacionados con la Docencia y la Gestión académica (plazos de preinscripción en segundos ciclos, gestión de actas y expedientes de los alumnos, reconocimiento de créditos por equivalencia necesarios para expedir títulos).

Otros temas que consideramos importantes incluir, ha sido la adaptación de los alumnos LRU a los Grados y el relativo a la composición de los grupos de alumnos y los cambios realizados después de haber transcurrido un periodo lectivo relativamente amplio y que puede producir cambios importantes en los procesos de enseñanza-aprendizaje de profesores y alumnos.

También hemos elaborado, en julio de 2011, dos informes de “oficio” al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado. Uno, sobre la adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos en relación a la implantación de los Grados y la extinción de los planes de estudios LRU. Un tema de gran importancia, actualidad y cada vez, su demanda se hace más urgente.

Otro informe ha sido realizado sobre la importancia de elaborar un Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos para las enseñanzas de postgrado (Máster), ante la presentación, cada vez más frecuente, de solicitudes de actuación en esta Oficina del Defensor, por miembros de la Comunidad Universitaria, PDI y alumnos.

Por otro lado, hemos elaborado de “oficio” otro informe, remitido al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado sobre las aportaciones realizadas por diversos Defensores Universitarios ante el tema planteado sobre “la evaluación continua y global en las convocatorias extraordinarias”. Un tema de gran actualidad e importancia sobre la implantación de los grados y que tiene su incidencia en la compatibilidad de los sistema de evaluación y el

derecho, expresado en nuestra normativa, al examen final en dos convocatorias por asignatura y curso y, por otro lado, su relación con la normativa de permanencia en la Universidad.

Dentro de este apartado sobre informes, deseo agradecer al Vicerrectorado de Extensión Universitaria la presentación al Consejo de Gobierno, celebrado el 24 de junio de 2011, la normativa de “Participación en las actividades Deportivas”, demandada en cursos anteriores por esta Institución del Defensor Universitario y que regula un tema importante como es lo relativo al funcionamiento de las actividades deportivas en la UJA y da una mayor calidad al servicio que presta nuestra Universidad en este ámbito.

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles, sobre los temas expuestos en las **20** consultas planteadas en relación a los siguientes temas: **6** (30%) sobre la Evaluación (actuación sobre conductas desarrolladas en los exámenes, criterios para la evaluación, evaluación compensatoria), **6** (30%) sobre Creación y adaptación de normativas (Estatutos, existencia de Comisión Consultiva, medidas de apoyo a personas celiacas, protocolos de actuación en riesgos psicosociales, protocolos sobre resolución de becas propias, protección de datos), **3** (15%) en relación al Acceso/admisión (acreditación del nivel B1, Máster de Profesorado, acceso mayores de 45 años), **2** (10%) sobre las Condiciones laborales PDI/PAS (homologación títulos extranjeros y aplicación complemento de productividad), **2** (10%) relativas a los Servicios administrativos (procedimientos para actualización expedientes académicos con evaluación cualitativa a evaluación cuantitativa y procedimientos de expedición de certificaciones mediante sistemas electrónicos) y **1** (5%) sobre la Propiedad Intelectual. (Gráfico 12)

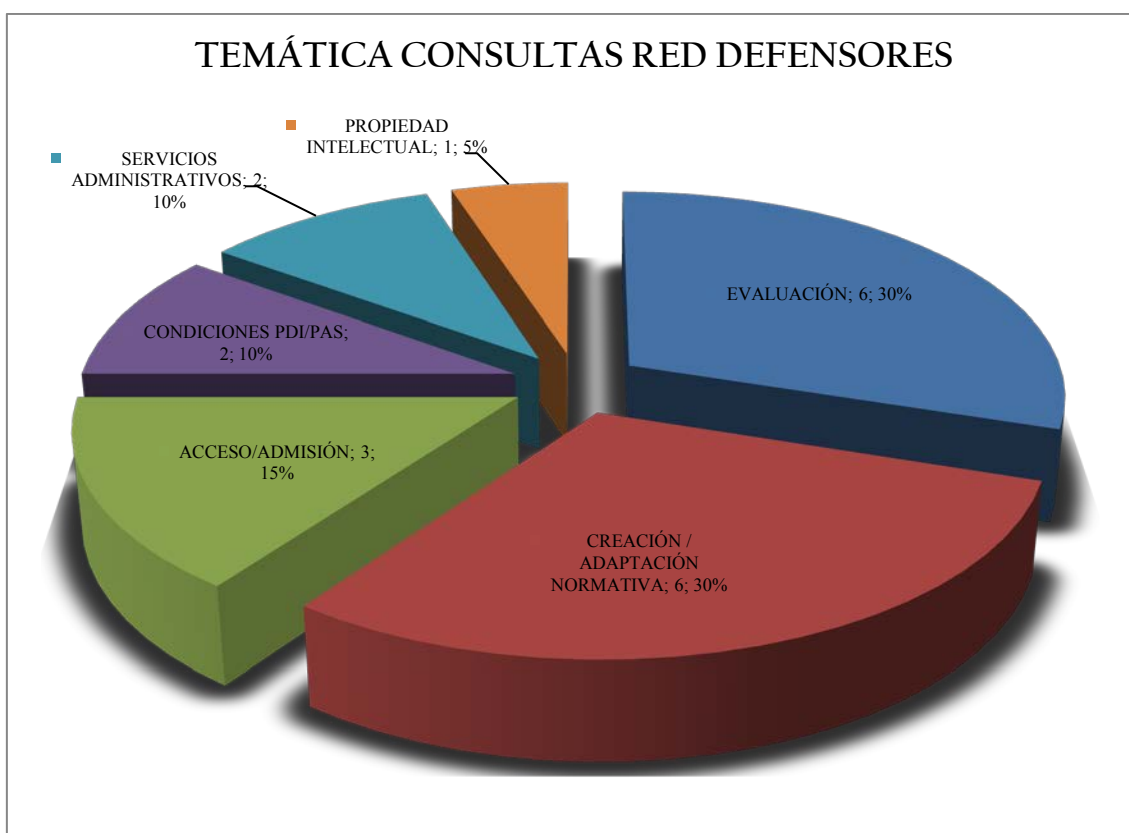


Gráfico 12

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

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

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

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA los datos de la Memoria del Curso 2010/2011, avalan la actuación: El **90%** (237) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **5%** (13) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **3%** (9). (Gráfico 13)



Gráfico 13

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **84%** (22) se han resuelto entre 1 y 5 días. De 6 a 10 días el **4%** (1). El **8%** (2) entre 11 y 20 días y más de 20 días **4%** (1). (Gráfico 14)



Gráfico 14

Estos datos ponen de manifiesto la extraordinaria colaboración de toda la comunidad universitaria que atiende con prontitud, a la solicitud de informes, recomendaciones y soluciones que pueda proponer el Defensor Universitario, mostrando un gran interés en la resolución de los expedientes. Por lo que deseo reiterar mi agradecimiento.

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

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

La presentación, a los estudiantes de nuevo ingreso, de la Institución del Defensor Universitario, durante las Jornadas de Recepción de Estudiantes, celebradas en septiembre de 2011 en los Campus de Jaén y Linares.

Uno de nuestros objetivos es el potenciar el conocimiento de la Institución del Defensor Universitario y sea conocida por los miembros de la UJA y, si lo desean, puedan acudir a buscar respuesta a sus problemas. Para fomentar ese objetivo, hemos publicado y distribuido, entre los miembros de la Comunidad Universitaria, un díptico informando sobre la Institución del Defensor Universitario, sus competencias y cómo podemos acercarnos a esta Institución para solicitar su actuación ante los temas que nos interesa y afecta dentro del ámbito de la UJA. Ofreciendo la colaboración que se nos demande y buscando una mayor calidad del servicio.

Hemos dado cumplimiento a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario presentando al Claustro Universitario, el 21 de febrero de 2011, la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario, correspondiente al curso 2009/2010.

Se ha realizado la publicación de la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2009/2010 y difusión de la misma entre la comunidad universitaria, mediante envío de ejemplares a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a las Defensorías de las universidades españolas. La Memoria está disponible en la página Web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.

Por último, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

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

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas y de comunicación de experiencias con todas las Defensorías del mapa universitario de España. Cabe reiterar que a lo largo de este periodo hemos informado sobre las 20 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus Universidades.

En este ámbito se han realizado las siguientes actividades:

- Asistencia al XIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad de Barcelona, durante los días 28 y 29 de Octubre de 2010, organizado por la CEDU. Ha sido un Encuentro de Defensores para trabajar sobre la garantía de los derechos y las libertades de la Comunidad Universitaria. Se han organizado tres mesas de trabajo sobre:
 - La Defensoría: Órgano y Oficina
 - Los riesgos Psicosociales en la Universidad: El acoso.
 - Régimen disciplinario de los estudiantes universitarios: Una necesidad.
- Dentro de este Encuentro, se ha reunido la III Asamblea General Ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) que pretende ser un referente que represente a todos los Defensores Universitarios ante los Organismos e Instituciones.
- En noviembre del 2010, se ha celebrado en la UJA una Jornada sobre “Los Defensores Universitarios ante los conflictos psicosociolaborales emergentes en las Universidades. Un balance de las experiencias en la gestión del acoso laboral”.

Se trata de un tema de gran importancia, no por el número de casos que se pueden presentar, sino porque afecta al ámbito de la dignidad humana. En este sentido, los Defensores universitarios deben concienciar a la Comunidad Universitaria para que no se produzcan conductas negativas que afecten a la dignidad humana y promover su rechazo ante las mismas.

De ahí la importancia de profundizar en el tema, delimitando las características del acoso desde el contexto laboral, social y jurídico y estudiar estrategias a poner en marcha para prevenirlo.

Esta Jornada fue organizada por la Oficina del Defensor Universitario de la UJA y en ella han participado los Defensores Universitarios de Andalucía y los miembros de la Asesoría Jurídica y del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la UJA.

La jornada fue inaugurada por el Sr. Rector de la UJA y la sesión de trabajo estuvo a cargo del C.U. de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la UJA, Dr. D. Cristóbal Molina Navarrete.

- Otro ámbito de actuación muy importante y que nos ha permitido colaborar, es con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Nuestras relaciones están basadas en el convenio suscrito por nuestra Universidad con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz de fecha 10 de noviembre del 2006.

Se ha dado cumplimiento a uno de los compromisos que establece el Convenio de Colaboración vigente entre la Universidad de Jaén y la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, enviando, de forma regular, información a esta Institución por parte de la Oficina del Defensor Universitario de la UJA, de acuerdo con lo previsto en el citado Convenio.

3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

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

Hemos aumentado en 45 el número de solicitudes presentadas, lo que significa un 15% más de acciones desarrolladas con respecto al curso 2009-10.

Si analizamos los datos sobre el periodo relativo a este primer nombramiento del Defensor Universitario (Curso 2008/09 al 2010/11), advertimos que, a nivel de número de actuaciones solicitadas, han aumentado más del 100% las actuaciones realizadas. Cuando el análisis lo realizamos por tipos de intervenciones, observamos que las consultas siguen aumentando considerablemente, mientras que las quejas, la mediación, y los informes se mantienen en niveles medios dentro de su tipología. (Gráfico 15)

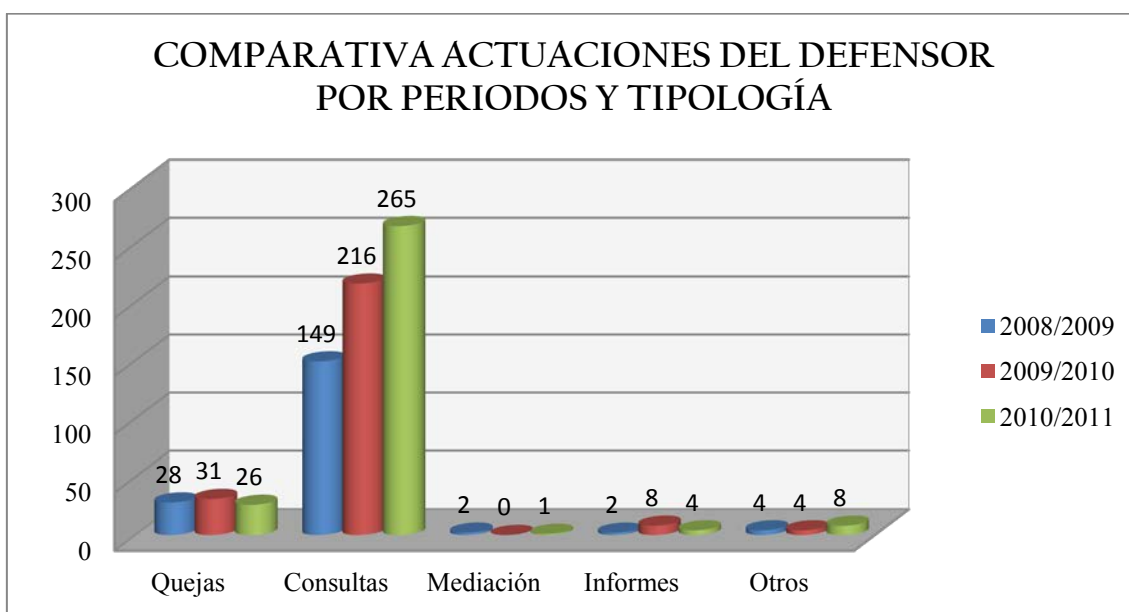


Gráfico 15

Siguiendo con el análisis de este primer nombramiento, en relación a las actuaciones por sectores, los datos ponen de manifiesto que son los estudiantes los que más demandan la actuación del Defensor Universitario. En segundo lugar es el sector del PDI quien más solicita la actuación del Defensor, aumentando en el curso 2010/11. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos requiere la actuación de la Defensoría. Dato destacable, es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, lo que nos permite un vínculo de unión con todas las universidades españolas y compartir las buenas prácticas, así como analizar los problemas y temas que nos afectan en un nivel más general y, en algunas situaciones, temas específicos que aparecen en una universidad determinada. (Gráfico 16)

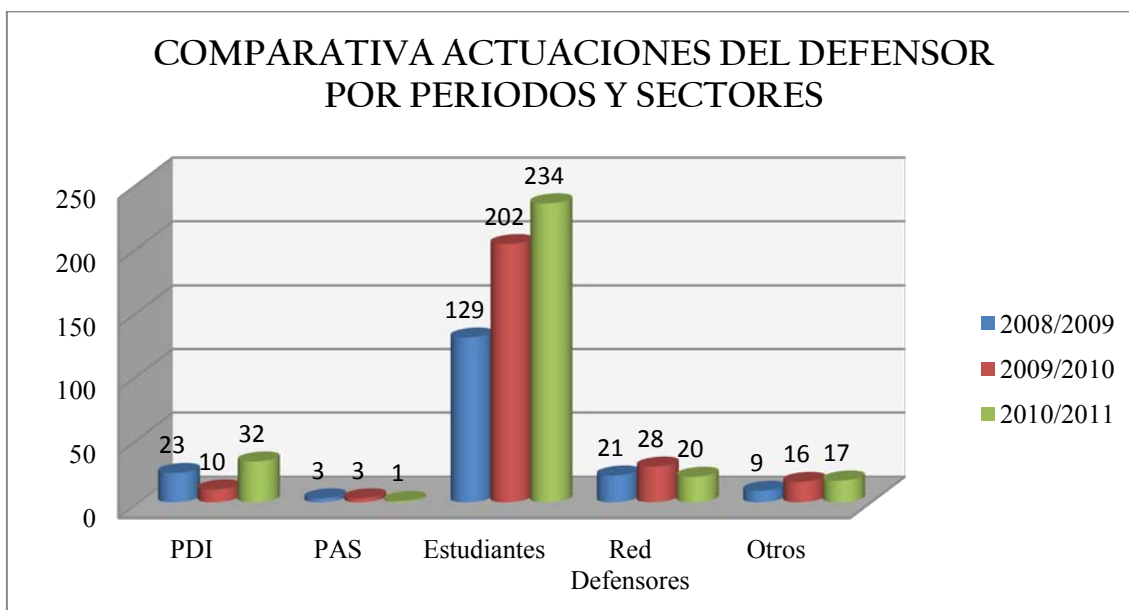


Gráfico 16

Un dato interesante, se observa cuando analizamos como ha ido evolucionando el modo de presentación de las solicitudes. De su estudio, se puede concluir que la asistencia personal a entrevistarse con el Defensor para exponer su problema se va consolidando, siendo la opción más elegida durante el curso 2010/11, seguido del correo electrónico, que sigue teniendo una alta tasa de presentación de solicitudes. (Gráfico 17)

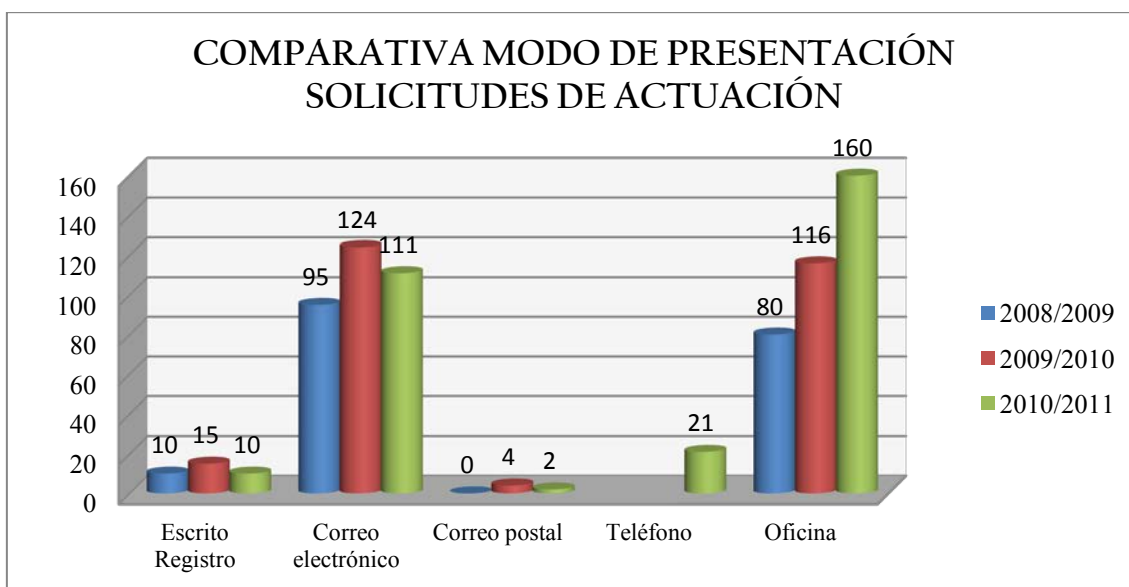


Gráfico 17

En cuanto al análisis comparativo con respecto al periodo 2008-2011 en relación a las consultas realizadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria, se pone de manifiesto que el aumento más significativo se ha producido en el sector alumnos y un aumento significativo, en el último curso, en el sector del PDI. Manteniéndose los datos en los sectores del PAS y en el sector de los Defensores Universitarios. (Gráfico 18)

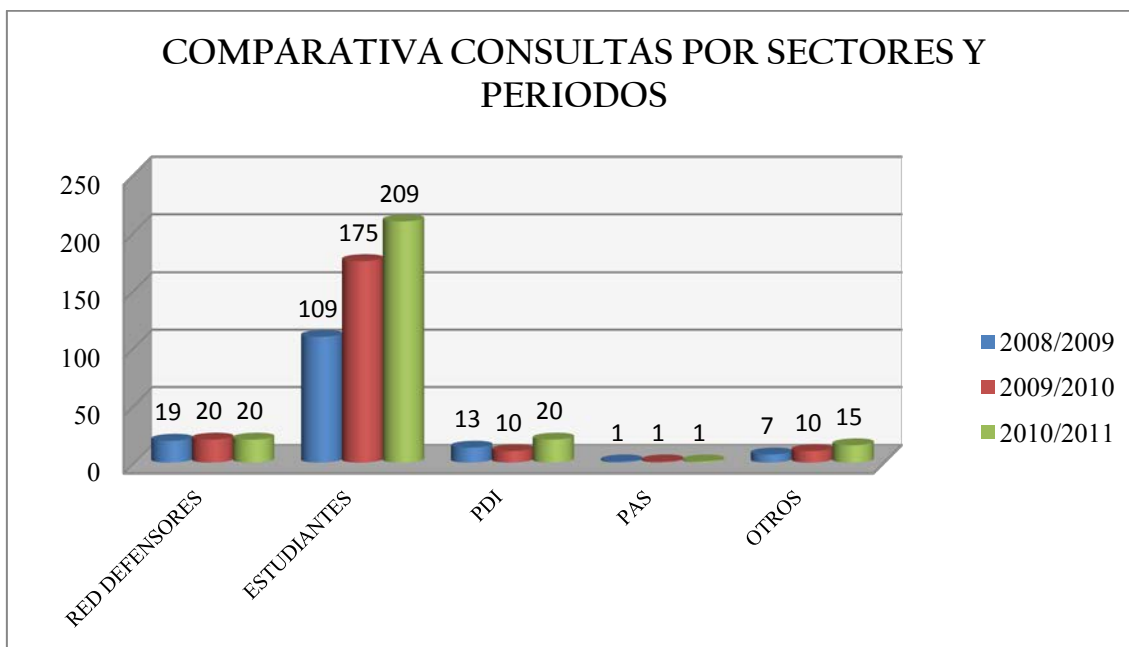


Gráfico 18

En relación a las quejas presentadas, se observa, durante estos tres últimos cursos, una tendencia a la disminución, sobre todo en el curso 2010-2011, que se ha producido en todos los sectores, menos en el PDI. (Gráfico 19)

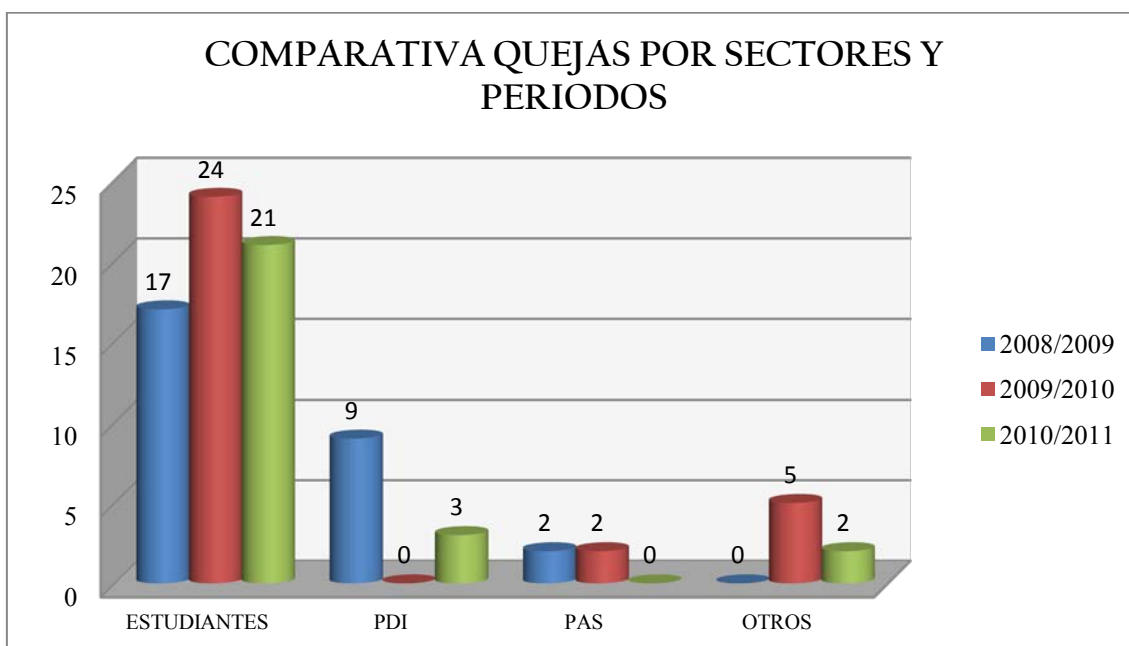


Gráfico 19

Por Centros, en el periodo 2008-2011, lo más significativo en el sector de los estudiantes, es el aumento progresivo de las solicitudes en la Facultad de Humanidades y CC.EE., en la Escuela Politécnica Superior de Jaén y en la Facultad de CC. Sociales y Jurídicas, que se corresponde con los Centros que tienen matriculados mayor número de estudiantes. El mantenimiento en niveles bajos en la Facultad de Trabajo Social, la Facultad de Ciencias Experimentales y en la Facultad de Ciencias de la Salud, habiendo disminuido progresivamente en la Escuela Politécnica Superior de Linares. (Gráfico 20)

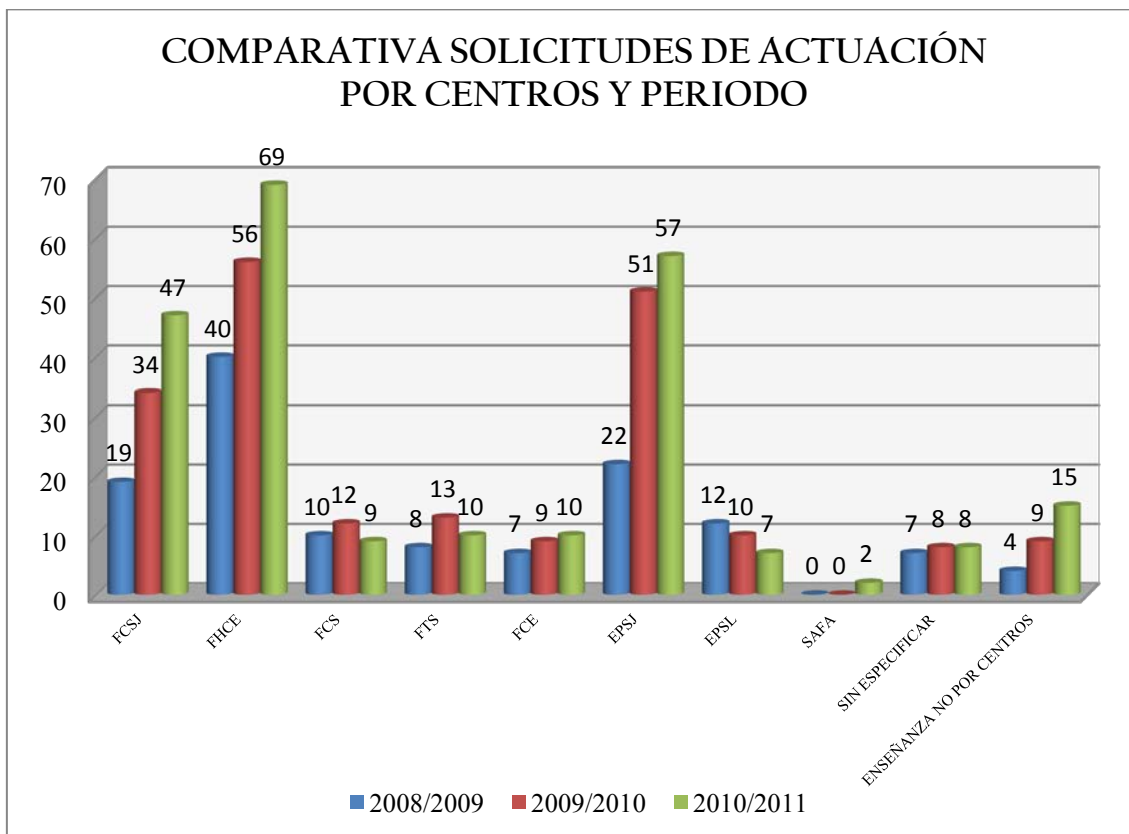


Gráfico 20

Si comparamos los datos relativos a la temática de las consultas realizadas por los alumnos en los tres últimos cursos académicos, podemos destacar el aumento progresivo de las relacionadas con los exámenes, seguidas con las relativas a la organización y programación docente, convalidación/adaptación/homologación, cambios de grupo y relaciones personales, acceso. Se mantienen en niveles medios, las relativas a matrícula, evaluación compensatoria, becas Erasmus, becas MEC, entre otras. También es de destacar la disminución significativa, en el Curso 2010/2011, de las consultas relativas a la Secretaría Única, Bolonia, entre otros. (Gráfico 21)

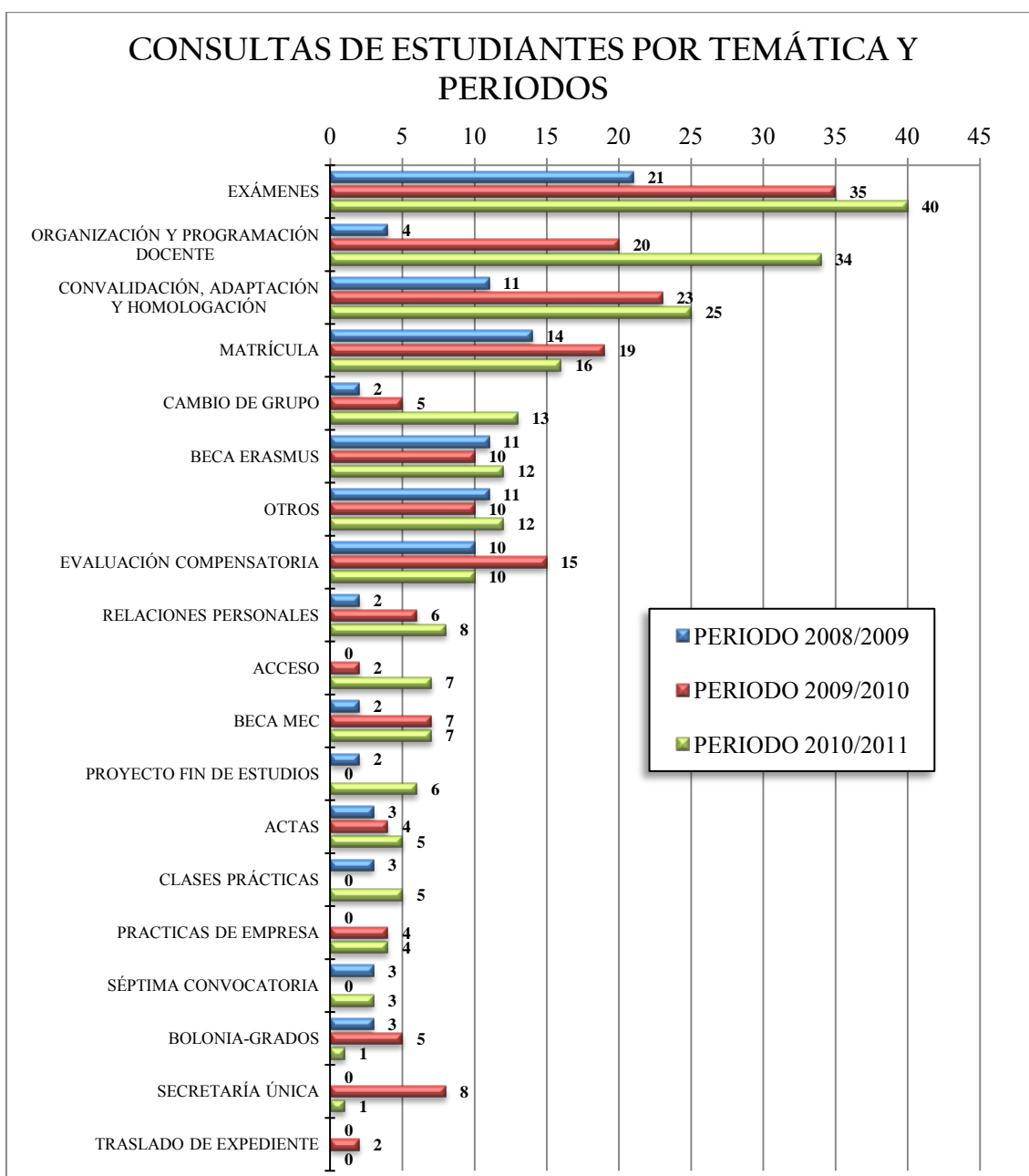


Gráfico 21

Cuando comparamos la temática de las consultas del PDI realizadas en el periodo 2008-2011, se puede destacar el aumento de las consultas relativas a la organización y planificación docente, reuniones órganos colegiados y exámenes y la disminución progresiva de las consultas relativa a las relaciones personales. (Gráfico 22)

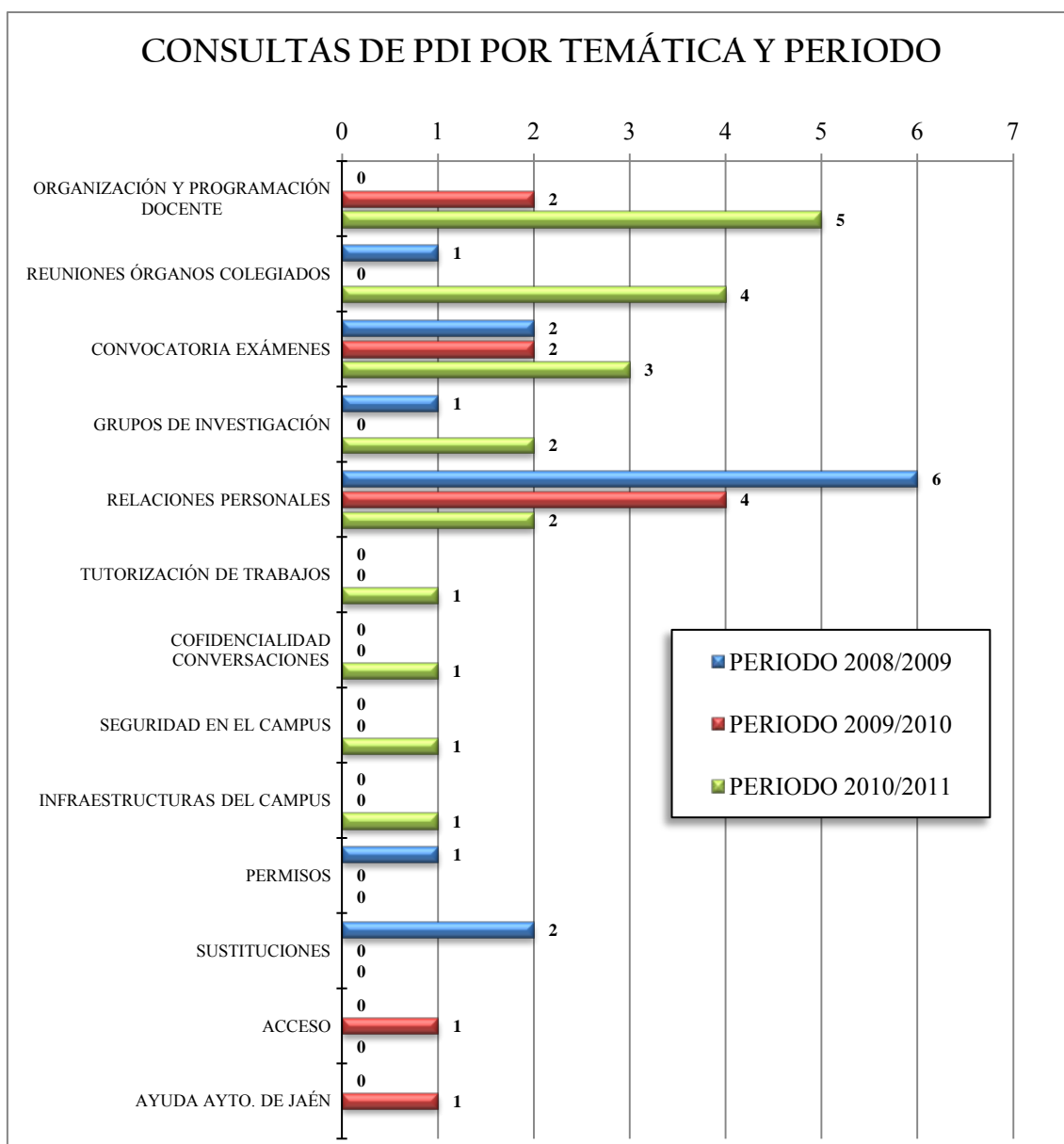


Gráfico 22

En cuanto a la comparación de la temática de las quejas de los alumnos durante los últimos tres cursos, destacar que ha aumentado las relativas a la organización y planificación docente, las relacionadas con la matrícula y el acceso a los estudios universitarios. Se mantiene, las relativas a los exámenes y las relacionadas con la Secretaría Única y desciende progresivamente, las relacionadas con el Servicio de Biblioteca, convalidación, adaptación y homologación, becas Erasmus y becas MEC, no habiéndose presentado ninguna queja durante el curso 2010-2011 sobre las tres últimas temáticas. (Gráfico 23)

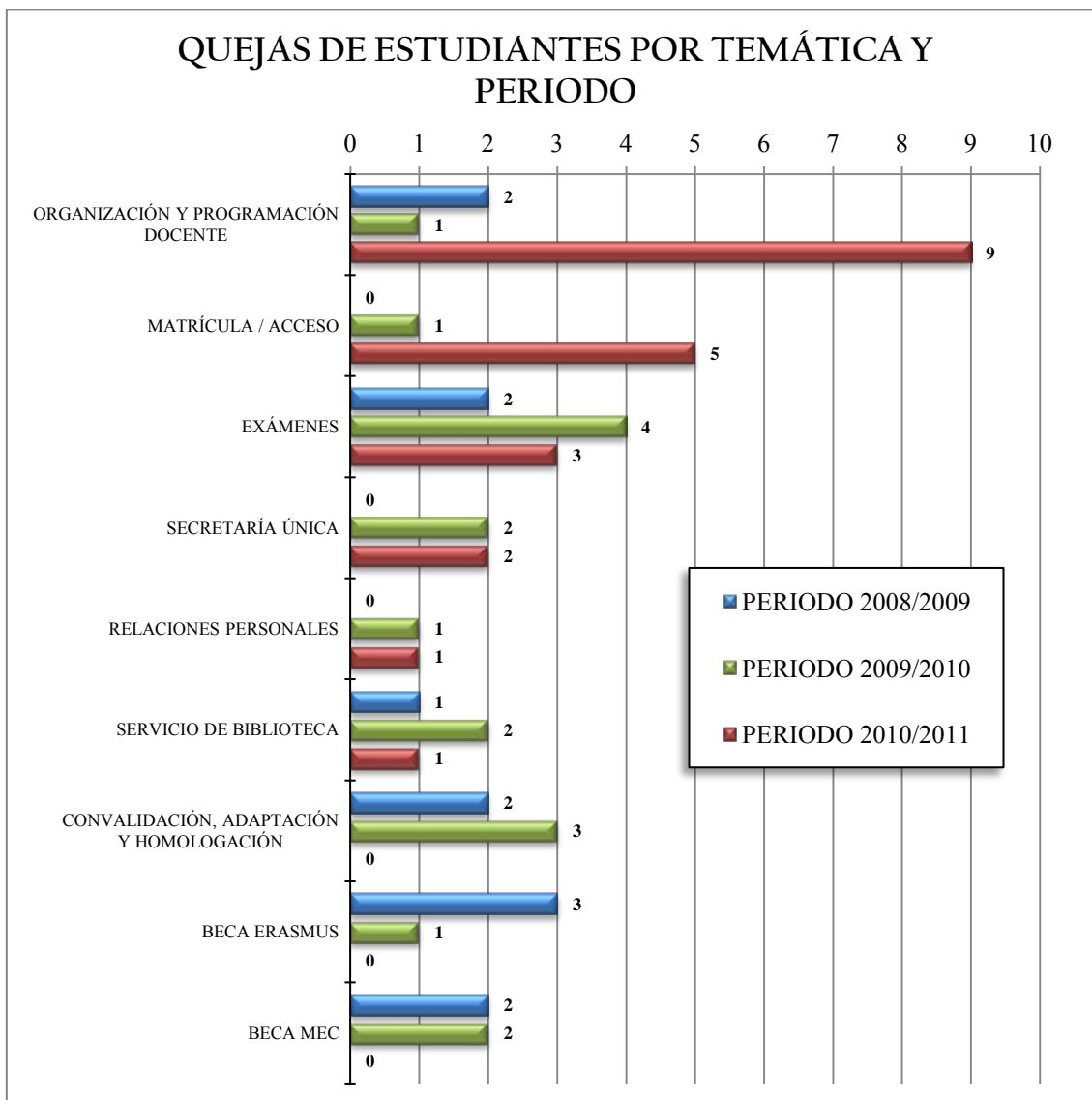


Gráfico 23

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

Es cierto que la Universidad se encuentra inmersa en un periodo de cambios cruciales derivados de la Declaración de Bolonia, pero es importante destacar que el estudio previo, el diagnóstico de la situación realizado, la planificación de las medidas de desarrollo con la

aprobación de normativas para su puesta en práctica y la progresiva implantación de las nuevas titulaciones, están facilitando el cambio a la Universidad del siglo XXI. De ahí nuestra felicitación a los Órganos y Servicios de la UJA.

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

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

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

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

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

Sin embargo deseo reincidir, como ya lo hice en el Curso 2009/2010, en la *necesidad de adaptar el Reglamento de Organización Docente y Evaluación de alumnos*. Estamos avanzando en la implantación de los Grados en la Universidad y al mismo tiempo, se están extinguiendo los planes de estudios LRU, por ello, reiteramos la necesidad de adaptar este Reglamento, al menos por urgencia, a estas dos situaciones nuevas: Grados y criterios y sistemas de evaluación para la convocatorias de exámenes de asignaturas sin docencia presencial en los títulos LRU.

En general, las Guías Docentes de las asignaturas sin docencia, en lo relativo a criterios y sistemas de evaluación, podemos comprobar que ciertos criterios (por ejemplo, asistencia, realización de trabajos dirigidos, entre otros) y, los sistemas de evaluación de los créditos teóricos y prácticos, debería llevarnos a una elaboración de los mismos para esta nueva situación y sería necesaria su publicación para conocimiento de los alumnos, como garantía de una evaluación transparente y eficaz que permita a los alumnos utilizar las mejores estrategias de aprendizaje para obtener los mejores rendimientos académicos y, en su caso, poder utilizar su

derecho a la revisión de sus evaluaciones. Si observamos las Guías Docentes, poco hemos avanzado en este tema con respecto al curso 2009-2010. De ahí nuestra preocupación e insistencia sobre el tema.

Al mismo tiempo, reiterar que sería conveniente *la elaboración/adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos* a la nueva implantación de las titulaciones de Grado desde el concepto de asistencia obligatoria y, la conciliación de la evaluación continua y el derecho del alumno a la evaluación final y al poder ser evaluado en dos convocatorias por curso y asignatura. Buscando procedimientos que permitan al alumno que, por diferentes causas no ha podido asistir con normalidad, se pueda incorporar a la adquisición de las competencias de la asignatura, o, en su caso, pueda demostrar si ha conseguido las competencias de la misma. Este tema está muy unido al desarrollo efectivo de la tutoría.

Otro tema que nos preocupa y que ha sido objeto de gran número de consultas y quejas es *la necesidad de ir avanzando en Guías docentes más explícitas y revisar las existentes* para que permitan conocer con claridad las competencias y los resultados de aprendizaje bien definidos, la selección de contenidos que son necesarios adquirir y una metodología que tenga en consideración las actividades del profesor y del alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje y, entre ellos, los criterios y sistemas de evaluación: tipos de exámenes y momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje en que se debe realizar.

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

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

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

Por otro lado, considero que es un tema muy importante, el reflexionar en este momento, como afecta la discapacidad de algunos de nuestros alumnos en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los resultados del aprendizaje. Sería conveniente ir avanzando en la normativa sobre adaptaciones curriculares significativas de los alumnos universitarios.

Somos miembros de una universidad que ha apostado mucho por la adaptación de los alumnos con diferencias individuales significativas, trabajando con eficacia desde las Unidades

de Atención a la Discapacidad, a los Estudiantes con Dificultades Específicas de Aprendizaje y a los Estudiantes Sobredotados y/o Altas Capacidades, y somos reconocidos por otras universidades, por lo que debemos sentirnos satisfechos. Pero sería conveniente recoger estos planteamientos en las normativas de nuestra Universidad, como puede ser el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos y la Normativa de Permanencia en los Estudios Universitarios de la UJA.

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

También deberíamos entrar, en un tema que va adquiriendo más relevancia y que debe ser objeto de estudio y debería reflejarse en el Reglamento De Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos o, la realización de una normativa independiente. Me quiero referir al Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos que cursan estudios de Máster.

Los temas que se nos presentan, son muy parecidos a los de las titulaciones LRU y de Grado. Se deben mantener la estructura y la programación de la guía del Máster publicada y se deben realizar Guías Docentes con, entre otros, criterios y sistemas de evaluación claros y se cumplan.

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

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

Finalmente, un tema muy demandado en esta Oficina del Defensor Universitario, es el Trabajo Fin de Máster, que debe ser regulado y donde debería establecerse, entre otros, los criterios para ser tutor y designación a los alumnos en relación a las competencias que debe adquirir el alumno, el proceso de enseñanza-aprendizaje programado y los criterios y sistemas de aceptación del TFM para poder pasar a la defensa del mismo. Este tema, ha llevado a varias consultas e incluso a quejas relacionadas con dificultades en las relaciones personales, que han influido en el desarrollo de las actividades de tutores y alumnos.

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

Otro tema de reflexión, es que algunos alumnos han seguido quejándose de falta de información sobre el procedimiento y plazos para la adaptación de los planes LRU a los Grados. No conocían que se había abierto un plazo durante junio y julio para solicitar su adaptación. Tampoco conocían la posibilidad de cambiarse a los Grados a través de la preinscripción. Quizás habría que realizar campañas de información a los alumnos para que puedan tomar sus decisiones con toda la información. Pienso que es más un tema de tutoría que administrativo.

Al tiempo que debería estudiarse alguna forma que permitiera entrar por preinscripción sin

necesidad de tener que matricularse de todo primero, para luego realizar la adaptación y la modificación de matrícula. Al no ser una adaptación, como la que se realiza por solicitud a los Decanatos y Dirección de las Escuelas, lleva tiempo la adaptación, disponibilidad económica y cierta implicación en la solicitud de grupo de clase.

Hay un tema, nuevo y cada curso se irá acusando más, en relación a la adaptación, me refiero al tema de los alumnos que han suspendido alguna asignatura de un curso sin docencia y se han extinguido las convocatorias de examen establecidas. Desde esta Defensoría consideramos que es un tema importante y con una solución que hay que reflexionar y estudiar individualmente. Pero se debería buscar una salida que permita a estos alumnos adaptarse al Grado. Tenemos alumnos que le quedan una asignatura para acabar su titulación y, al no aprobar, no tienen otra salida que pasarse al Grado, al menos se le debe facilitar esa opción. Comprendemos que el tema de la adaptación crea disfunciones, entre otros, en la composición de los grupos, pero el tema de la adaptación es provisional y su incidencia, en el tiempo, es baja.

Por otro lado, siguen produciéndose consultas de los alumnos sobre la *EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN*. Cada vez son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema. Pensamos que es una propuesta para su estudio y plantearse la posibilidad de su puesta en práctica al estar recogido en el art. 23.5 del *Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario*. Quizás podría tener aplicación, en los casos indicados anteriormente, de tener la carrera pendiente de terminar, con una sola asignatura, a veces de primero, que ha suspendido y se han extinguido las convocatorias de examen y se tiene que adaptar al Grado. Produciéndose la situación que, al no estar completamente implantado el Grado, no se puede adaptar hasta que se impartan las asignaturas que debe cursar para obtener el Grado.

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

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

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

Ante esa situación, las solicitudes han sido consideradas como consultas, se les ha informado en la línea solicitada para resolver su situación y se les ha indicado que si deseaban poner una queja, lo hiciera según el Reglamento de utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la UJA.

Y, en este punto, indicar que el proceso de matrícula en lo relativo al periodo que abarca esta memoria, ha mejorado considerablemente, de manera, que, aunque se han presentado solicitudes, estas son principalmente, por temas diferentes a los indicados en el curso anterior.

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

Hora para el inicio de la automatrícula: La normativa de matrícula establecía las *nueve horas* para el comienzo del periodo de matrícula y sin embargo, comenzó a las *cero horas* del día indicado. Este tema influía, entre otros ámbitos, en la elección de grupo y por tanto de gran importancia para el alumnado. Esta situación nos produjo un gran número de solicitudes de actuación que, afortunadamente se resolvió por los Órganos y Servicios de la UJA, con urgencia y satisfacción de los alumnos.

En el contexto de los plazos, también se ha presentado ciertas disfunciones en los plazos para el cambio de Grupo en los alumnos de cursos anteriores, pues se establecía, dentro de la normativa de matrícula, información confusa.

La *utilización del sistema on-line*, consideramos que ha funcionado bastante bien, pues pocas han sido las demandas de los alumnos. Aunque somos conscientes del número de incidencias registradas por los alumnos sobre la matrícula en el plazo establecido. Lo cual, el que existan incidencias no es algo negativo cuando hay establecido un procedimiento de control y solución.

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

- Los alumnos Erasmus que están cursando créditos de Libre Configuración no específica.
- Los alumnos que como consecuencia de la progresiva implantación de los Grados, se encuentran con asignaturas “filtro” que hay que superar previamente para poder matricularse de otras. Esta situación produce situaciones tan diversas como, que no puedas llegar a tener 60 créditos para matricularse y completar la matrícula. Además afecta a los requisitos para solicitar beca.
- Alumnos que desean matricularse de menos créditos para poder realizarlos con posterioridad con una Beca de Movilidad.

Relacionados con la Docencia y la Gestión Académica, se han presentado solicitudes de alumnos que, quedándole pocos créditos para finalizar su titulación, entre ellos, *el reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia*, se han tenido que matricular de más asignaturas de libre configuración, para, con posterioridad, realizar el reconocimiento de créditos por equivalencia y la supuesta modificación de la matrícula para eliminar esas asignaturas, una vez reconocidos.

Nos parece que se le debe de dar una solución y evitar el trabajo, el desembolso económico y el tiempo innecesario que lleva este tema. Probablemente, deberían los alumnos realizar este reconocimiento de créditos por equivalencia, en unos plazos concretos y, en su caso, fuera de los plazos de matrícula del inicio de curso.

El tema *del reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia* tiene gran incidencia para terminar la titulación y poder expedir el título y, en su caso, no permitiendo solicitar máster y preinscripción a segundos ciclos al no tener el título, de ahí su importancia.

Por último deseo referenciar el tema sobre la composición de los grupos de alumnos en función del número establecido y los cambios de grupo producidos en ciertas titulaciones con posterioridad al comienzo del curso.

Partiendo que la normativa de matrícula establecía que los grupos se formaban provisionalmente, por elección del alumno de grupo para cada asignatura y considerando lo importante que era dar esa autonomía al alumno, y siendo conscientes de que estamos en un cambio muy profundo de la Universidad española y que todo cambio lleva consigo realizar ajustes. La realidad, nos ha vuelto a poner de manifiesto ciertos problemas cuando existen más de un grupo, entre ellos:

- Algunos alumnos tienen horarios muy amplios y muy difíciles de compatibilizar con sus estrategias de aprendizaje y necesidades personales.
- Cambian con mucha frecuencia de grupo en función de la asignatura. Lo cual hace muy difícil la cohesión interna de los grupos, al ser grupos diferentes para cada asignatura. Este aspecto es muy importante para profesores y alumnos.
- No ha resuelto, en algunos casos, el tema de la distribución homogénea de los alumnos en función al número de alumnos.
- Y al ser provisional, seguimos teniendo cambios de grupo, por indicación de los Equipos de Gobierno de los Centros, que es su competencia, cuando el cuatrimestre ya está avanzado.

Esta situación se tenía que haber resuelto con anterioridad, pues algunos alumnos, al cambiarlos de grupo, no han tenido, entre otras situaciones, la oportunidad de solicitar el cambio de Grupo, ya que estaban en el grupo que deseaban, produciéndose ciertas disfunciones académicas y laborales.

Se debería considerar, por todos los Centros, que cuando se cambia a los alumnos de grupo por necesidades docentes, al menos, se le debe garantizar el poder seguir con normalidad el proceso de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas matriculadas. Los Grados implican una “nueva filosofía” sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje establecidos en las Guías Docentes, entre ellos, la asistencia obligatoria y la evaluación continua.

Además, la obligatoriedad de matricularse de las asignaturas del curso anterior, la normativa de permanencia en la UJA y, en su caso, la obligatoriedad de estar matriculado en 60 créditos para solicitar beca, nos lleva a considerar la necesidad de poder cursar las asignaturas como un aspecto importante en estos cambios de grupo.

Probablemente, habría que priorizar la elección de grupo que realizan los alumnos que se matriculan de todo el curso y, en segundo lugar, dejar la elección de grupo por asignaturas para los que se matriculan de asignaturas sueltas y/o en segunda matrícula.

No obstante, hay que resaltar la fluidez en la comunicación y diligencia del Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Laboral y el Servicio de Gestión Académica para estudiar y, en su caso, tomar las medidas correspondientes junto con los Equipos de Gobierno de los Centros.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2010/2011 y me consta que estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e

incluso, están solucionados algunos de ellos en el día de la presentación de esta memoria.

Finalmente, deseo dejar constancia del trabajo eficaz y diligente de mi compañero de la Oficina del Defensor, Santiago Reche Valdivia, miembro del PAS y, reiterar nuestro objetivo, que es seguir trabajando en la dirección expuesta en esta Memoria y colaborar en la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad de Jaén, apelando a la ayuda de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario UJA