



UNIVERSIDAD DE JAÉN

# MEMORIA DEFENSOR UNIVERSITARIO

## 2012-2013



DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO  
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO  
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO  
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO

# MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2012-2013

## DEFENSOR UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE JAÉN

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

Telf.: 953 21 18 77

Fax.: 953 21 30 27

E-mail: [defensor@ujaen.es](mailto:defensor@ujaen.es)

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



# Índice

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
<b>2. ACTUACIONES</b>	<b>7</b>
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
<b>3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS</b>	<b>22</b>

## 1. PRESENTACIÓN

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

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

*Que “el Defensor Universitario es el Comisionado por el 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.

En el desempeño de sus funciones el Defensor Universitario goza de completa autonomía, independencia de criterio, e imparcialidad sin sujetarse a mandato imperativo alguno. Sin olvidar, que la finalidad fundamental es contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén.

El Defensor Universitario no es incompatible ni suplanta a otros órganos o instancias tanto internas como externas a la Universidad, más bien complementa y potencia el funcionamiento del sistema en su conjunto a través de su aportación específica y especializada. Una aportación que se lleva a cabo escuchando, recibiendo y suministrando información, abriendo opciones, interviniendo, mediando y ejerciendo sus funciones a través de recomendaciones e informes (incluyendo el Informe anual que debe presentar ante el Claustro Universitario), en los que básicamente se señalan los problemas y puntos débiles detectados, se sugieren soluciones y se proponen pautas y valores democráticos que deben orientar el conjunto de actuaciones y relaciones entre los distintos actores que conforman la comunidad universitaria.

Una aportación caracterizada, además, por la visibilidad, accesibilidad e inmediatez, por la agilidad y rapidez, por la gratuidad y transparencia, por la imparcialidad y la confidencialidad, por la cautela y la delicadeza, y sin renunciar tampoco a la firmeza y perseverancia. Más que entorpecedor de la actividad administrativa constituye un factor de impulso y mejora a la hora de lograr una administración más justa y eficaz.

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.

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.

Desde este planteamiento, el Defensor Universitario 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.

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.

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

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

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

## 2. ACTUACIONES

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

Desde el respeto a la normativa indicada, me presento ante el Claustro Universitario para dar cumplimiento al artículo 145 de los Estatutos de la Universidad de Jaén y a la disposición adicional tercera del reglamento del Defensor Universitario, que establecen *“el Defensor Universitario presentará al Claustro de la Universidad de Jaén, anualmente, tras el comienzo del Curso Académico, una Memoria sobre la gestión realizada durante el Curso Académico anterior. Dicha Memoria contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, incluyendo las que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación.”*

Desde esta situación y teniendo en consideración que en la Memoria de Actuaciones del Defensor Universitario no constarán los datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado, presentamos esta memoria que refleja el camino recorrido durante el Curso 2012/2013 (desde el 23 de octubre de 2012 al 22 de octubre de 2013), un camino apasionante que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino que nos permite conocer la universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad y al mismo tiempo, nos seguimos formando desde una doble perspectiva profesional y personal.

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 debe servir como herramienta de mejora para subsanar errores y con el objetivo de colaborar en la consecución de la excelencia en nuestra Universidad.

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2012/13 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.

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.

Durante este periodo 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.

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 que 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 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 1.537 visitas a la Web de la Oficina del Defensor Universitario (gráfico 1), y se han llevado a cabo **392 actuaciones** frente a las 421 del curso anterior, lo que representa un **6,9%** menos con respecto al periodo anterior.

El fenómeno no puede juzgarse negativo de suyo. Primero, porque no es tan acusado, situándose cerca del 7%. Segundo, porque la progresiva implantación del llamado “*Espacio de Bolonia*” va consolidando fórmulas eficaces de funcionamiento. Por tanto, se aprecia un avance por la experiencia obtenida en los procedimientos, que repercute positivamente, reduciendo las

quejas sectoriales. En este sentido, la Defensoría se congratula si disminuyen las quejas, como es lógico.

De las 392 actuaciones, **336** (85,7%) son consultas, **31** (7,9%) quejas, **11** (2,8 %) informes, **3** (0,8%) mediación y **11** (2,8%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (Registro de hechos). (Gráfico 2).

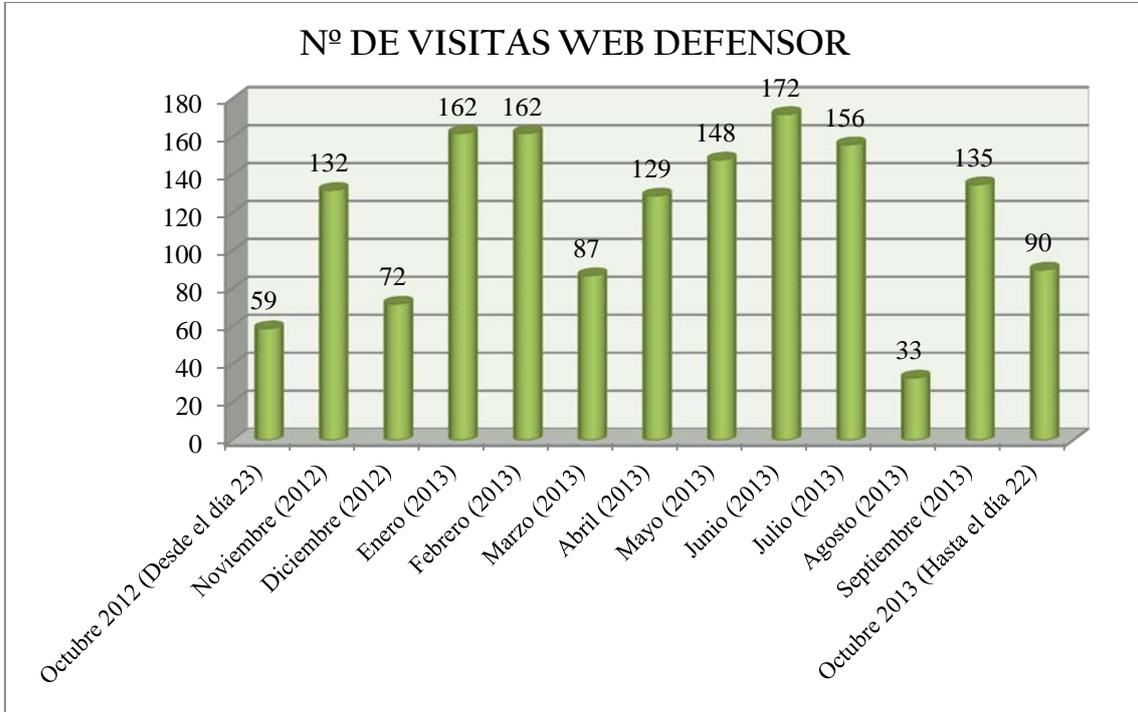


Gráfico 1

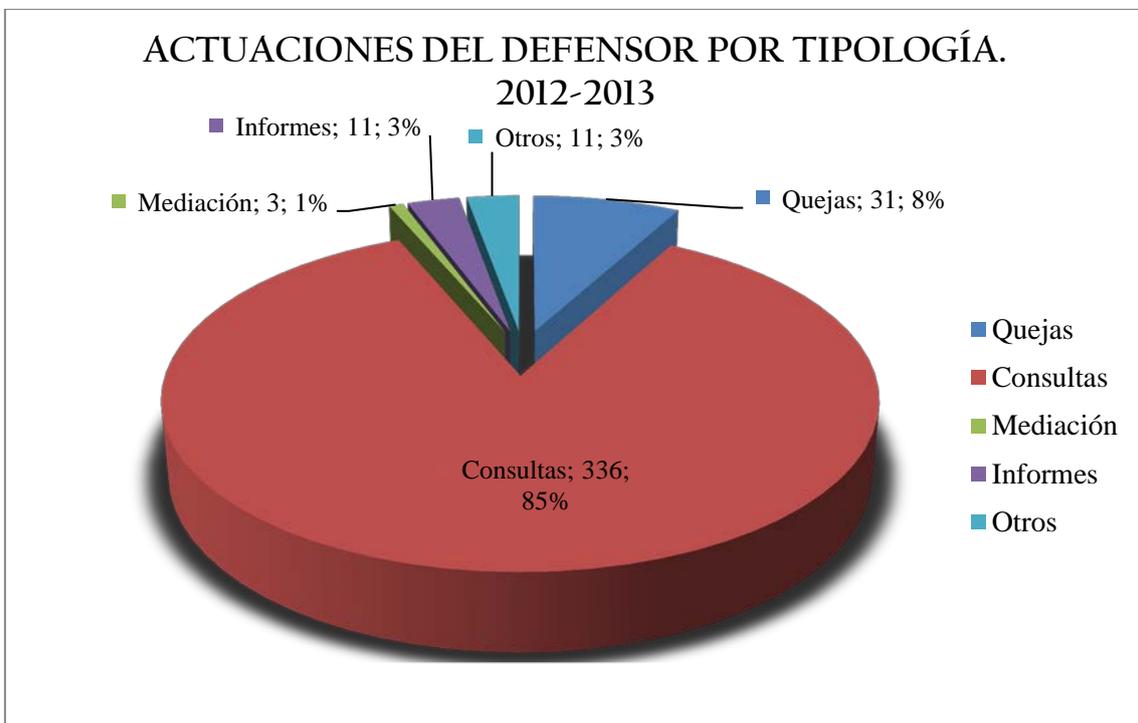
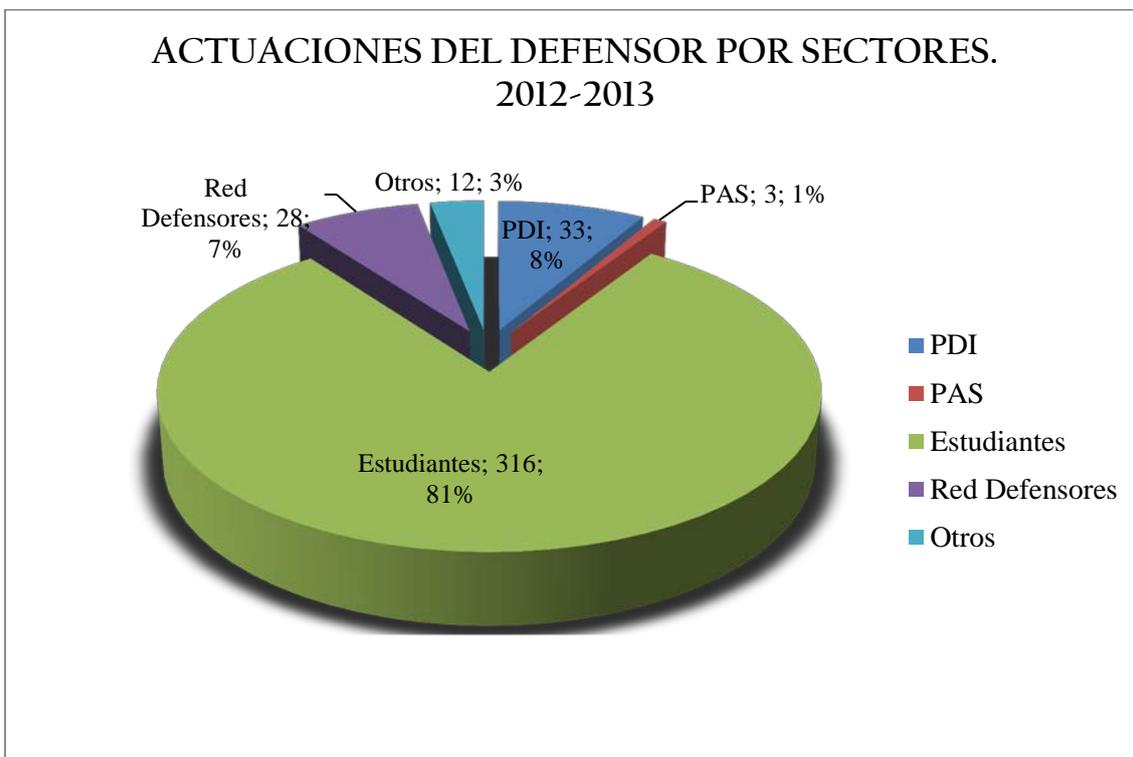


Gráfico 2

Cuando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 316 (**80,6 %**) corresponde al sector alumnos; 33 (**8,4 %**) al PDI; 3 (**0,8 %**) al PAS; 28 (**7,1%**) a la Red de Defensores y 12 (**3,1 %**) a otros. (Gráfico 3).



**Gráfico 3**

En cuanto **al sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **49,7%** (195) son mujeres y el **50,3%** (197) hombres. (Gráfico 4).



**Gráfico 4**

Al estudiar la distribución de las actuaciones por tipologías, observamos que en relación a las consultas, el **48,2%** (162) han sido realizadas por mujeres y el **51,8%** (174) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **77,4%** (24) han sido presentadas por las mujeres y el **22,6%** (7) han sido presentadas por hombres. (Gráfico 5).

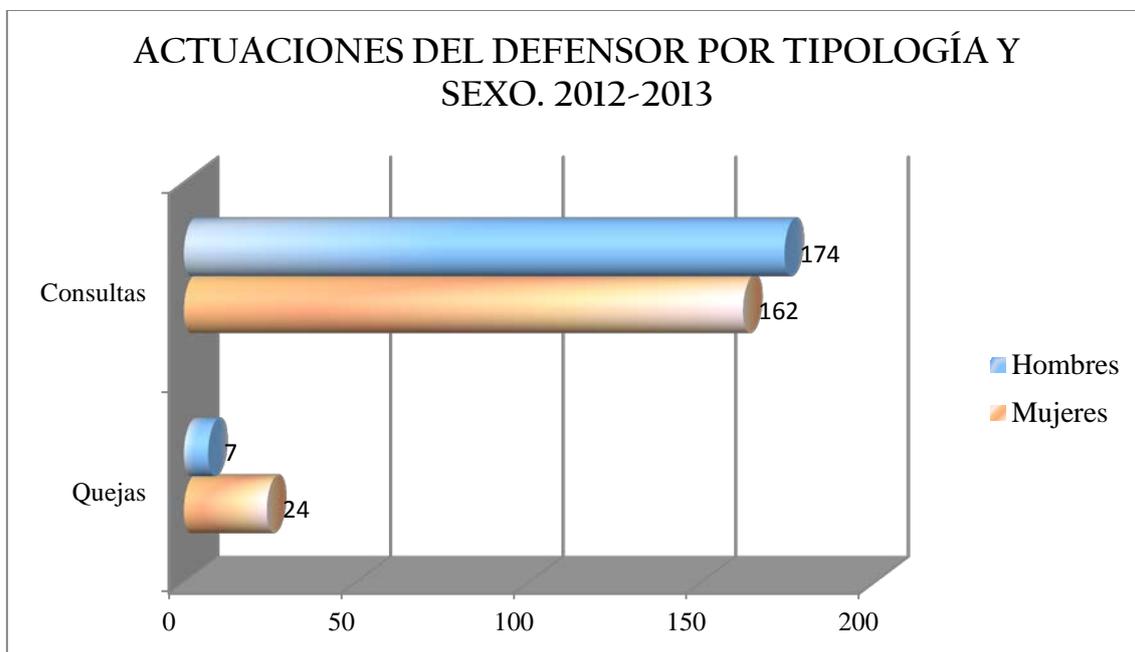


Gráfico 5

Otro aspecto a estudiar ha sido, el **sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **49%** (192) se han presentado por correo electrónico, el **36%** (143) en la Oficina del Defensor, el **11%** (43) por teléfono, el **4%** (14) por registro general. (Gráfico 6).

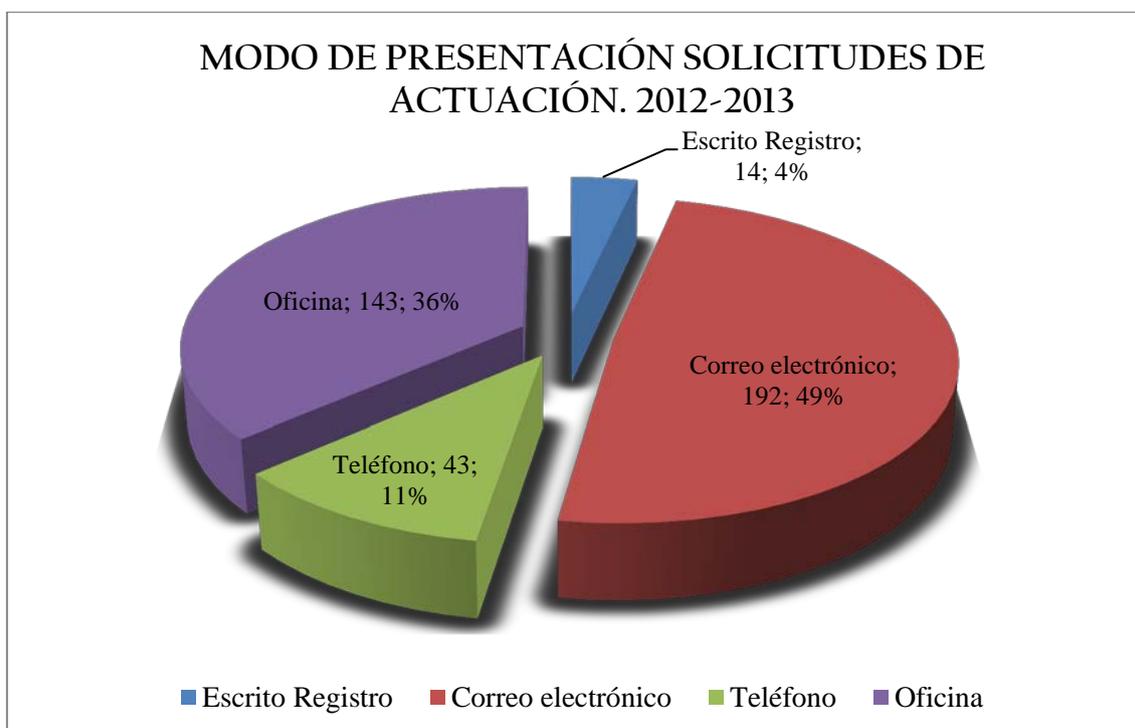
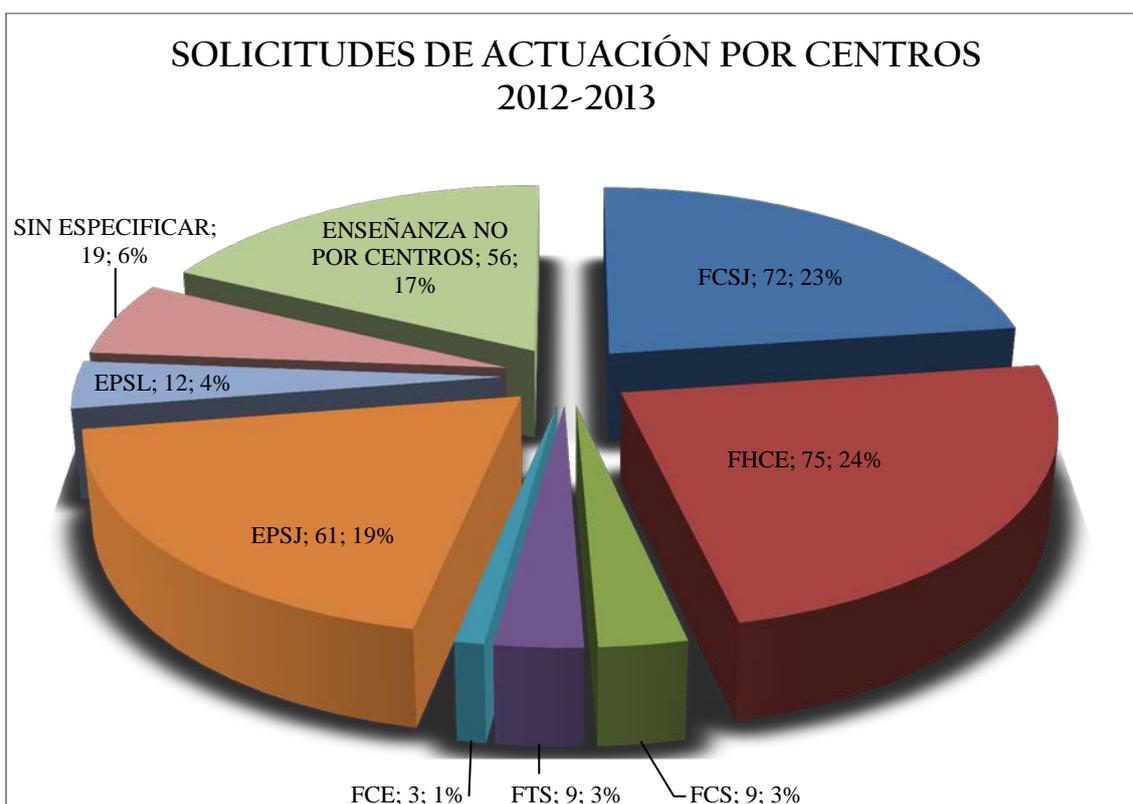


Gráfico 6

De la distribución de las **316 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **23,7%** (75) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **22,8%** (72) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **19,3%** (61) a la E. Politécnica Superior de Jaén; el **3,8%** (12) a la E. Politécnica Superior de Linares; el **2,8%** (9) están relacionadas con la Facultad de Trabajo Social y a la Facultad de Ciencias de la Salud, respectivamente; el **0,9%** (3) a la Facultad de Ciencias Experimentales. Existiendo un **17,7%** (56) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **6%** (19) sin especificar su procedencia. (Gráfico 7).



**Gráfico 7**

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

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

De las **336** consultas presentadas, los alumnos han realizado 284 (**85%**), el PDI ha registrado 17 (**5%**), los Defensores universitarios 25 (**7%**), 1 el PAS y “otros” 9 (**3%**). (Gráfico 8).

## CONSULTAS POR SECTORES 2012-2013

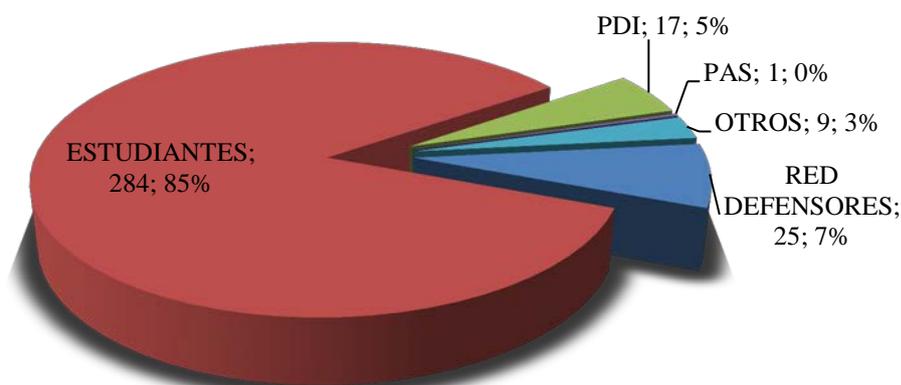


Gráfico 8

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas al retraso en la expedición de certificados y de los títulos de Máster realizados en convenio con FUNIBER **42** (14,8%), la evaluación, **35** (12,3%), seguidas de aspectos relacionados con la matrícula **29** (10,2%), la convalidación, adaptación y homologación **27** (9,5%), convocatoria de exámenes **24** (8,5%), evaluación compensatoria y organización y programación de las asignaturas **21** (7,4%) respectivamente, becas MECD **17** (6,0%), bloqueo de expediente **14** (4,9%), becas Erasmus, **9** (3,2%), acceso y cambios de grupo **6** (2,1%) respectivamente, trabajo fin de estudios, actas asignaturas y acreditación nivel de idiomas **5** (1,8%) respectivamente, prácticas en empresa **4** (1,4%), relaciones personales **3** (1,1%), normativa de permanencia y calendario académico **2** (0,7%) respectivamente, y Secretaría Única **1** (0,4%), al tiempo que incluimos un apartado de “otros” con **6** (2,1%) que se referencian a temas poco relacionados con la Comunidad Universitaria de la UJA. (Gráfico 9).

## CONSULTAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA

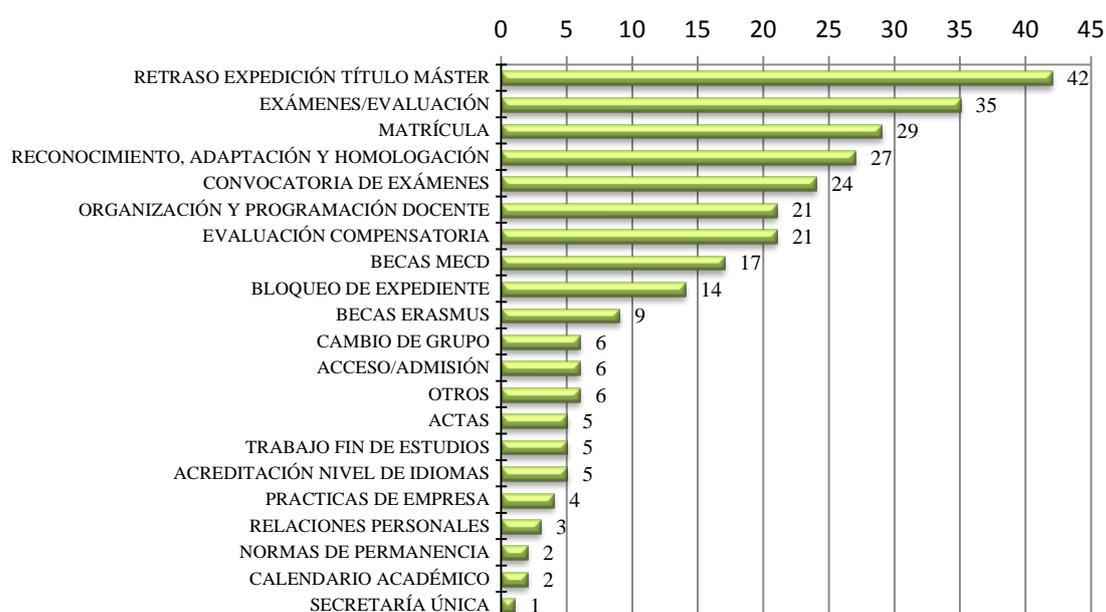


Gráfico 9

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **17 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la evaluación **5** (29,4%), la organización y programación docente **4** (23,5%), seguidas con **1** (5,9%) las relativas a los siguientes temas relacionados con: proyectos de Innovación Docente, normativa de la UJA, convocatoria de exámenes, disciplina académica, tutoría de trabajos, distribución de despachos, becas MEDC y sobre obtención de información, respectivamente. (Gráfico 10).

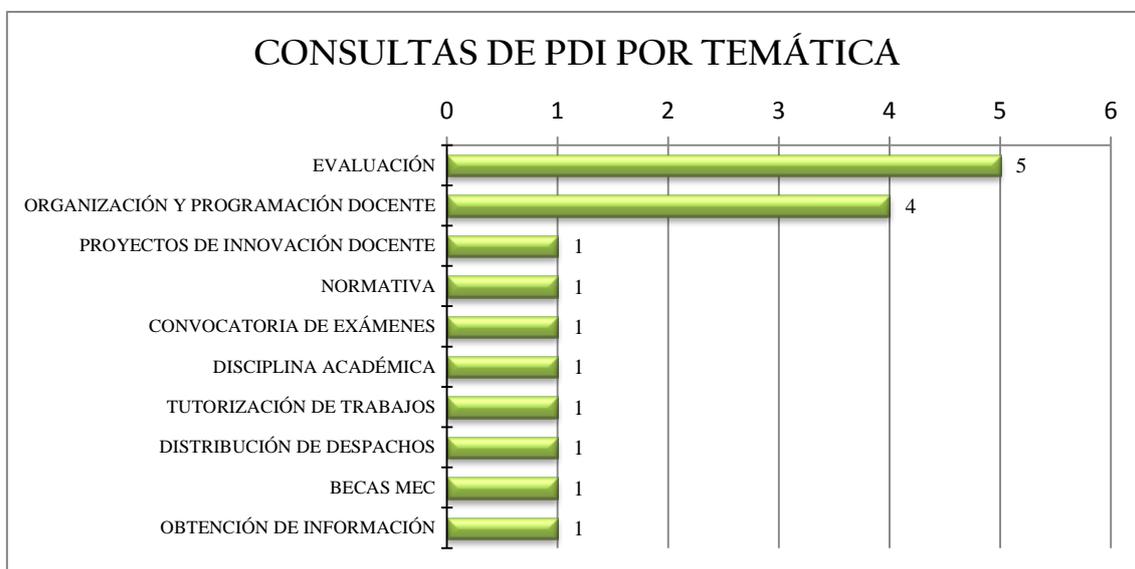


Gráfico 10

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una consulta** realizada por un miembro del **PAS** con respecto a la petición de entrevista con el Sr. Rector y procedimiento para su solicitud formal.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **31**, de las cuales **30** (97%) pertenecen al sector estudiante, y **1** (3%) a personas no pertenecientes a la comunidad universitaria y que incluimos en el apartado “otros”. De ellas, **no han sido admitidas: 19** del sector estudiantes y **una** relativa a personas de otros colectivos no pertenecientes a la comunidad universitaria de la UJA. (Gráfico 11).

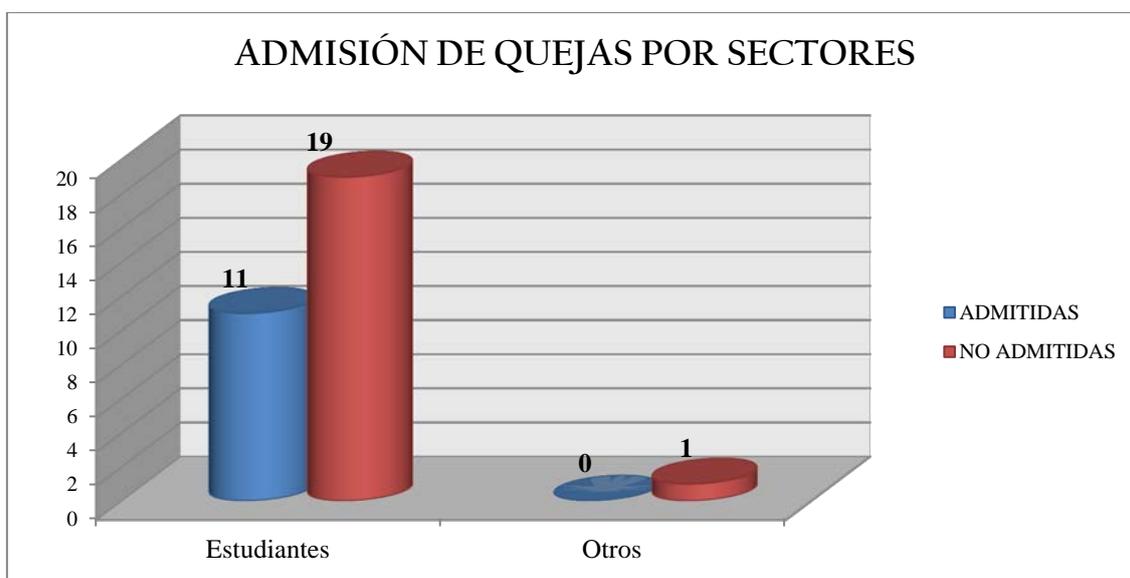
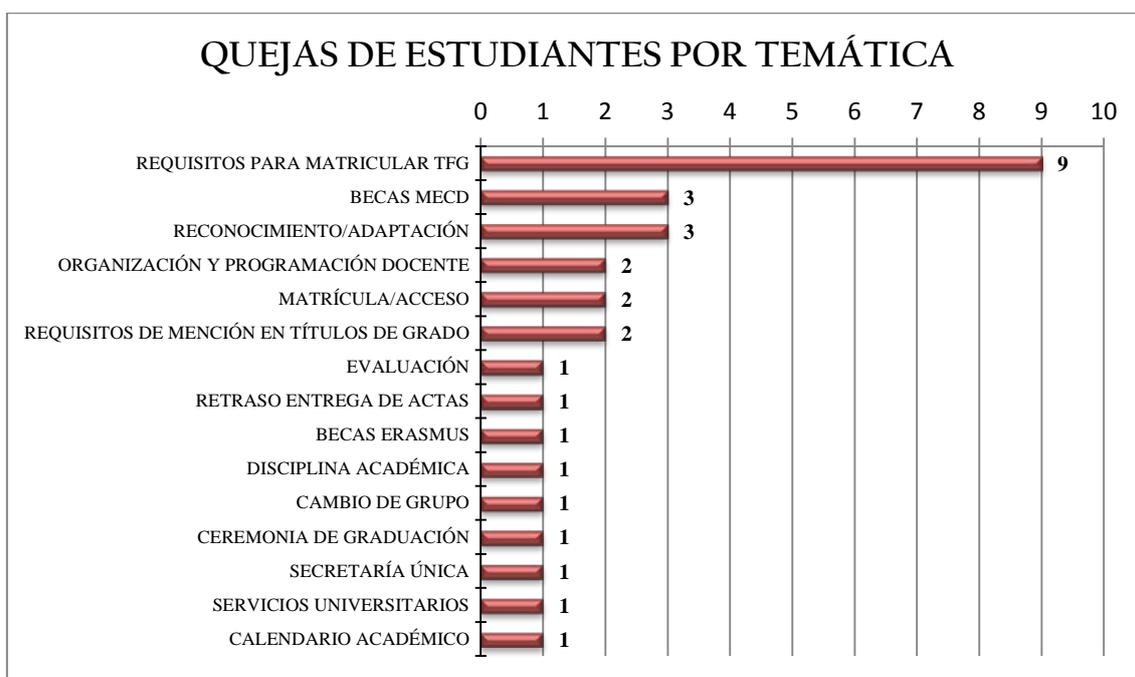


Gráfico 11

En cuanto a la temática de las **30** quejas **presentadas en el sector de los estudiantes**, indicar que **9** (30%) están relacionadas con los requisitos para matricular el Trabajo Fin de Grado, **3** (10%) con las Becas MECD y con el reconocimiento/adaptación respectivamente, **2** (6,7%) corresponden a problemas relacionados con la organización y programación docente, matrícula/acceso, y requisitos para la mención en títulos de grado y con **1** (3,3%) sobre los siguientes cuestiones: Evaluación, retraso en entrega de actas, becas ERASMUS, disciplina académica, cambio de grupo, ceremonia de graduación, Secretaría única; servicios universitarios y, calendario académico, respectivamente. (Gráfico 12).



**Gráfico 12**

En relación a las 11 admitidas, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **nueve** con los requisitos para matricular el TFG, **una** con las becas MECD y con las becas ERASMUS, respectivamente.

En relación a las 19 quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que, 8 solicitudes de quejas no han sido admitidas por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: Matrícula y acceso, becas MECD, disciplina académica, secretaría única, retraso en la entrega de las actas, evaluación, solicitud de cambio de grupo y reconocimiento/adaptación.

Tampoco han sido aceptadas 6 de ellas por no existir fundamento que las justifique pues han sido presentadas sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja, a pesar de haber sido solicitada por la Oficina del Defensor o bien no existe fundamento normativo que ampare la presentación de las mismas. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: 2 con organización y programación docente y con reconocimiento y adaptación, respectivamente y con una, la relacionada con las becas MECD y calendario académico.

Por último hay que reseñar que no han sido admitidas a trámite tres quejas al encontrarse, en el momento de su presentación, pendientes de resolución su solicitud ante los Órganos y Servicios de la Universidad. De estas quejas, 2 estaban relacionadas con los requisitos de

mención en títulos de Grado y 1 con la ceremonia de graduación.

Tampoco fueron admitidas a trámite una queja sobre el funcionamiento de los servicios universitarios por estar fuera del ámbito competencial del Defensor Universitario y otra referente a matriculación por haber expirado los plazos establecidos en la normativa vigente.

También hay que reseñar la queja presentada por una persona no perteneciente a la comunidad universitaria sobre el bloqueo del expediente de su hijo. Ante esta situación le informamos a la persona quejosa y le comunicamos que esa queja la podía presentar el alumno que es mayor de edad y puede ejercer sus derechos ante los Órganos y Servicios de la UJA.

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:

Un informe al Sr. Secretario General, en octubre de 2012, sobre la memoria de las actividades del Defensor Universitario durante el curso 2011/2012, para su inclusión en la Memoria de la Universidad de Jaén en ese curso.

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2012, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso 2012/2013, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2013/2014. 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 y han producido un número importante de solicitudes en la Oficina del Defensor.

Por otro lado, informábamos sobre los problemas relacionados con el reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia, la imposibilidad de matricular el TFG y Prácticum así como de los cambios de grupo producidos en algunas titulaciones con posterioridad al comienzo del curso. Nos ha llamado la atención los casos del alumnado que habían solicitado pasar de la mañana a la tarde y se les había denegado en primera instancia y los relacionados con traslados de expediente entre titulaciones de la UJA.

Igualmente, de “oficio”, enviamos, un informe y documentación a la Sr<sup>a</sup>. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral sobre el Congreso Internacional “Universidad – Discapacidad”, organizado por la Fundación Once y la CRUE, celebrado en Madrid en noviembre de 2012.

También hemos enviado, en enero de 2013, un informe, a propuesta de la Sr<sup>a</sup>. Vicedecana de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Salud, en relación a los datos existentes en la Defensoría sobre implantación de las nuevas titulaciones y que pueden ayudar a la mejora de la calidad en la formación de los estudiantes de los Grados de Enfermería y Fisioterapia.

En febrero de 2013, elaboramos un informe, de “oficio” enviado a los Vicerrectorados de Estudiantes e Inserción Laboral y al de Docencia y Profesorado, sobre lo establecido en los Reglamentos de Evaluación de diferentes universidades en relación a la tasa de suspensos muy elevadas en asignaturas de los planes de estudios vigentes. Tema que considerábamos muy importante en el momento de la elaboración del nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos de la UJA.

Asimismo, en marzo de 2013, elaboramos un informe de “oficio”, al Sr. Comisionado de Postgrado, sobre el borrador de normativa sobre Másteres oficiales de la UJA, para su estudio por la Comisión correspondiente.

Por otra parte, al Sr. Rector enviamos en marzo de 2013, un informe de “oficio”, sobre el bloqueo de expedientes académicos por falta de pago, realizando un estudio comparativo con las Universidades Andaluzas y poniendo de manifiesto los graves problemas derivados de su implementación en el alumnado, en un tiempo tan problemático derivado de la crisis económica y social que está padeciendo la sociedad española.

El Sr. Rector, ante un tema tan sensible, determinó la celebración de una reunión de trabajo con los Órganos y Servicios implicados para analizar el tema en profundidad y buscar alternativas de futuro para que la situación de crisis económica en las familias no impida el poder realizar sus estudios al alumnado afectado.

También, de “oficio”, enviamos un informe a los Vicerrectorados de Estudiantes e Inserción Laboral y al de Docencia y Profesorado, sobre el borrador del nuevo Reglamento de Régimen académico y Evaluación de los Alumnos, realizando ciertas sugerencias para su estudio por la Comisión correspondiente.

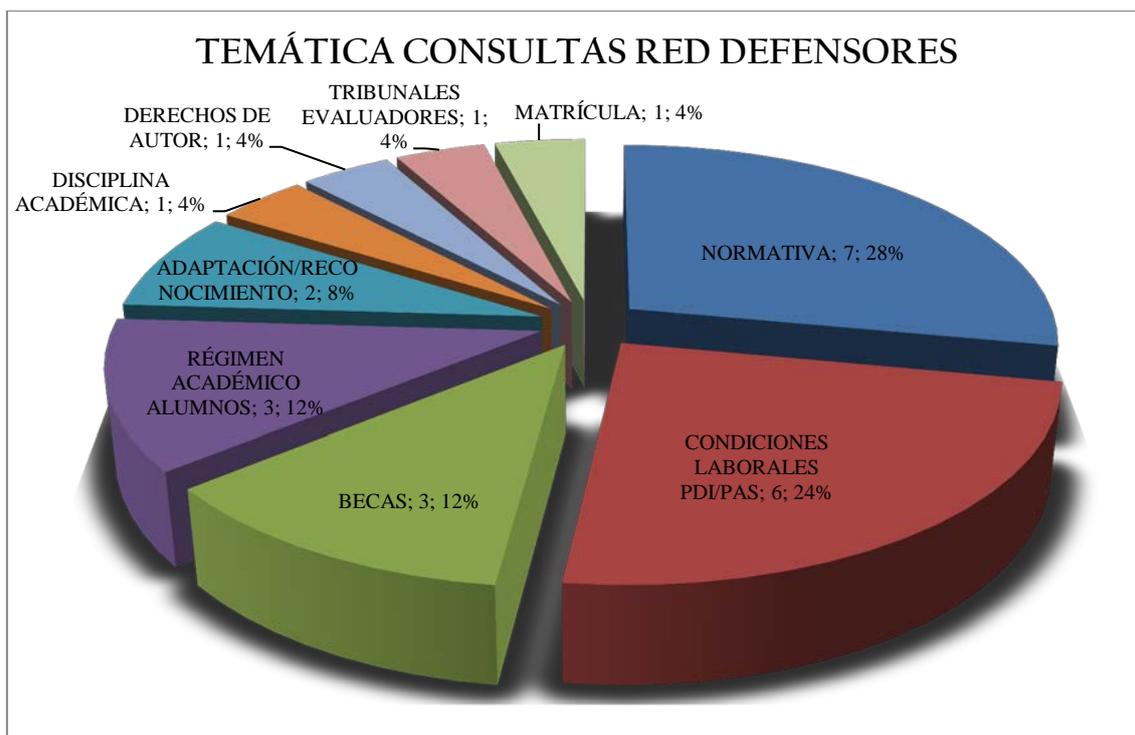
Al Sr. Gerente y a la Sr<sup>a</sup> Vicerrectora de Estudiantes enviamos, en septiembre de 2013, un informe de “oficio” sobre la Resolución del Sr. Rector de fecha 20 de septiembre, concediendo un plazo de matrícula a los alumnos que no se han matriculado en el periodo establecido del 2 al 5 de septiembre. En dicha resolución se observa que se establece una condición para los alumnos de los planes a extinguir que no se contemplaba en la normativa de matrícula aprobada por el Consejo de Gobierno de fecha 30 de abril de 2013. Dicha condición podría suponer una discriminación para estos alumnos, por lo que considerábamos que debería plantearse su supresión.

Como consecuencia de las solicitudes presentadas, en septiembre de 2013, hemos remitido un informe de “oficio” al Sr. Gerente y a la Sr<sup>a</sup> Vicerrectora de Estudiantes sobre las consecuencias del impago de la matrícula y la necesidad de estudiar esas solicitudes desde la sensibilidad manifestada por el Equipo de Gobierno cuando se aprobó la normativa de matrícula en Consejo de Gobierno.

Por último, en octubre de 2013, hemos remitido un informe de “oficio” a la Sr<sup>a</sup> Vicerrectora de Estudiante e Inserción laboral sobre el contenido del último borrador del nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de los Alumnos, solicitando se clarificaran ciertos términos que pueden inducir a diferentes interpretaciones y generar ciertas disfunciones en su aplicación.

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles, sobre los temas expuestos en las **25** consultas planteadas en relación a los siguientes temas: **7** (28%) sobre elaboración y adaptación de normativa a los grados y postgrados ( normativa sobre el número mínimo de alumnos que deben aprobar un examen oficial, modificación de calificaciones por un tribunal evaluador, aplicación de la normativa referente al Suplemento Europeo al Título, protocolos sobre acoso, existencia de código ético en las universidades y traslados de expediente). También hemos recibido **6** (24%) consultas sobre temas laborales PDI/PAS ( desigualdad entre trabajadores de distinto turno, cambios retributivos en el personal de las Universidades, modificación de la jornada de trabajo del PAS, modificaciones de

dedicación del PDI) **3** (12%) sobre becas (becas de colaboración en departamentos universitarios, financiación becas Erasmus, alegaciones en becas MECD) y régimen académico de los alumnos (Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos, evaluación compensatoria), respectivamente, **2** (8%) sobre adaptación y reconocimiento de créditos (normativa sobre tutorías y adaptación curricular de alumnos con discapacidad y aplicación del R.D. 1618/2011 sobre reconocimiento de estudios de educación superior ), y **1** (4%) sobre disciplina académica, derechos de autor y propiedad intelectual, tribunales evaluadores (requisitos que han de cumplir los PDI para formar parte de los tribunales de tesis) y sobre pago de matrícula, respectivamente. (Gráfico 13).



**Gráfico 13**

También hemos recibido los informes elaborados por la Defensora de la UCM sobre el escrito remitido a título particular desde su Oficina, al Sr. Ministro de Educación, Cultura y Deporte sobre becas de carácter general y de movilidad en el curso 2012/13.

Por otro lado, hemos recibido los protocolos de Acoso de las Universidades Andaluzas recopilados por la Oficina de la Defensora de la UCA.

También hemos recibido de la Defensora de la Universidad Complutense documentación recibida de la Asociación “No más novatadas” que trabaja contra las novatadas y el maltrato entre universitarios.

En cuanto al desarrollo de procesos de Mediación, indicar que hemos trabajado sobre tres temas:

- Reconocimiento de asignaturas cursadas con Beca de Movilidad Internacional en Chile.
- Víctima de violencia de género.
- Necesidad de información sobre destino de los fondos de Ayuda a la Cooperación al Desarrollo previstos en el Plan de Acción Social de la UJA.

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

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

Como se indicaba en la memoria anterior, consideramos que para dar un buen servicio, no sólo es necesario conocer el protocolo de actuación, que es muy importante, también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y resolución. Por ello, 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 2012/2013, avalan la actuación: El **88%** (296) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **3%** (9) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **7%** (25). (Gráfico 14).

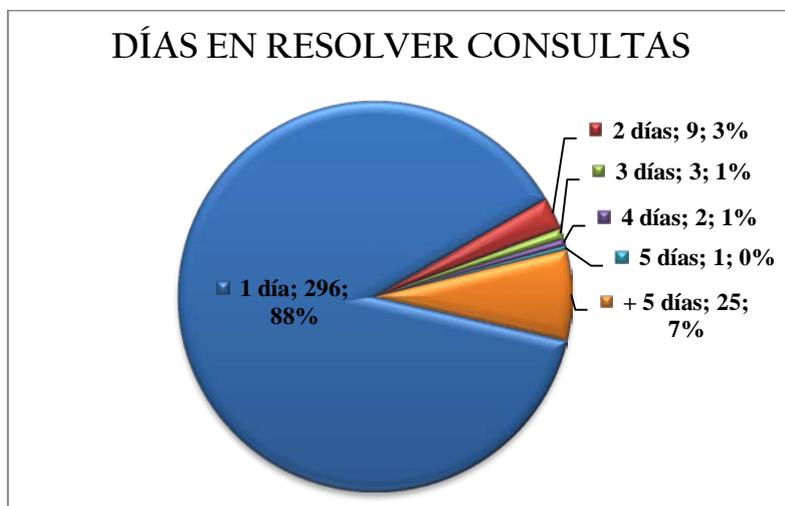


Gráfico 14

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **97%** (30) se han resuelto entre 1 y 5 días y el **3%** (1) restante se ha resuelto entre 6 y 10 días. (Gráfico 15).



Gráfico 15

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:

- La presentación, a los estudiantes de nuevo ingreso, de la Institución del Defensor Universitario, durante la Jornada de Recepción de Estudiantes, celebrada en septiembre de 2013 en los Campus de Jaén y Linares.
- 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.
- Hemos dado cumplimiento a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario presentando al Claustro Universitario, el 6 de mayo de 2013, la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario, correspondiente al curso 2011/2012.
- Se ha realizado la publicación, en la web del Defensor Universitario, de la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2011/2012 y difusión de la misma entre la comunidad universitaria, vía correo electrónico, a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a los Defensores de las universidades españolas. La Memoria está disponible en la página web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.
- Por último, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

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

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas y de comunicación de experiencias con todas las Defensorías del mapa universitario de España. Cabe reiterar que a lo largo de este periodo hemos informado sobre las 25 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus Universidades.

- Asistencia al I Congreso Internacional “Universidad-Discapacidad”, celebrado en Madrid los días 22 y 23 de noviembre de 2012, organizado por la Fundación ONCE, CRUE, MECD, M. Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, CERMI.
- Asistencia y participación en la reunión de Defensores en la Universidad de Córdoba para planificar la ponencia a presentar en la Conferencia de la ENOHE en Oxford los

días 11 al 13 de abril.

- Hemos asistido a la reunión de los Defensores Universitarios Andaluces celebrada en la Universidad de Córdoba el 25 de febrero de 2013 para analizar los problemas más relevantes que llegan a las Defensorías de las Universidades de Andalucía y compartir procedimientos de actuación.
- Participación en el Foro de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en la U. Politécnica de Madrid, el 10 de mayo de 2013, para debatir el Documento de los expertos sobre la Universidad española.
- También hemos asistido a la reunión de Defensores andaluces, en la Universidad de Cádiz los días 8 y 9 de julio de 2013, para participar en el I Encuentro de los/as Defensores/as Universitarios/as de Andalucía sobre Acoso y Universidad.
- En relación al convenio suscrito con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz, hemos celebrado los Defensores de las Universidades Andaluzas, el 17 de octubre del 2013, una reunión de coordinación con el Defensor del Pueblo Andaluz y el Asesor del Área para tratar temas universitarios que son comunes a ambas Instituciones. Entre ellos:
  - ✓ Incidencia de la crisis económica en el acceso a la educación superior:
    - Consecuencias del incremento de precios públicos: Impagados; fraccionamientos y aplazamientos.
    - Política de becas y ayudas al estudio.
    - Propuestas de actuación conjunta o coordinada ante situaciones sobrevenidas de imposibilidad de pago.
  - ✓ Problemas de financiación del programa Erasmus.
  - ✓ Incidencias relacionadas con la organización de Másteres.
  - ✓ Política lingüística de las Universidades andaluzas.
  - ✓ Adelanto de la prueba de selectividad de septiembre a julio.
- 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 comparativamente los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2011/2012, podemos concluir que:

Los datos obtenidos ponen de manifiesto que, en el curso 2012/2013, han disminuido el número de las solicitudes en todas las tipologías excepto en la mediación y en los informes emitidos, manteniéndose los porcentajes en niveles muy parecidos al del curso anterior. (Gráfico 16).

### COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y TIPOLOGÍA

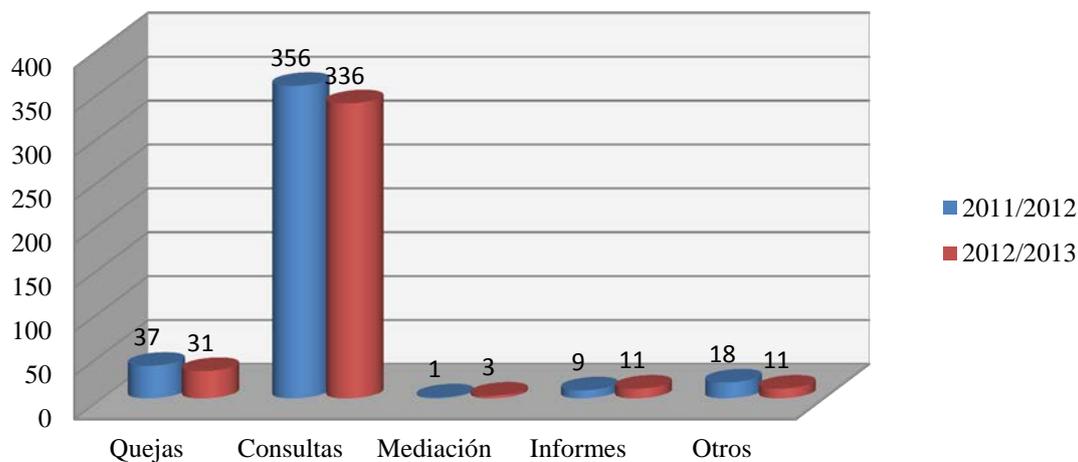


Gráfico 16

Cuando comparamos los datos por sectores de la Comunidad Universitaria en relación a las actuaciones de la Oficina del Defensor durante los dos últimos periodos, observamos que 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, aunque disminuye levemente en ambos sectores durante el curso 2012/13. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría aunque aumenta de forma poco significativa durante este curso 2012/1013. Dato destacable, es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, lo que nos permite un vínculo de unión con todas las universidades españolas y compartir las buenas prácticas, así como analizar los problemas y temas que nos afectan en un nivel más general y, en algunas situaciones, temas específicos que aparecen en una universidad determinada. (Gráfico 17).

### COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y SECTORES

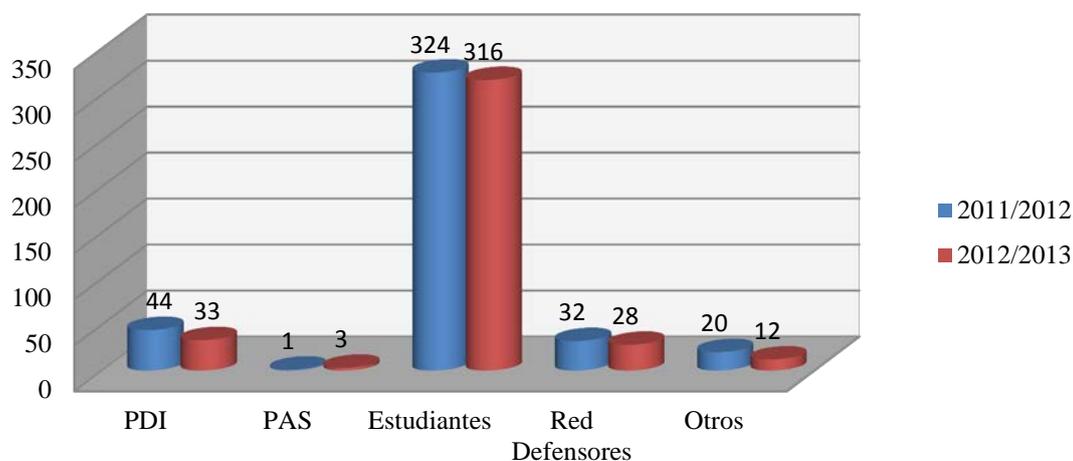


Gráfico 17

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que se invierte la tendencia, en el curso 2012/13 en relación a las consultas realizadas, siendo los hombres los que demandan mayor número de actuaciones. Sin embargo, en relación a las quejas, son las mujeres las que destacan significativamente, en el curso 2012/13, solicitando un mayor número de actuaciones del Defensor Universitario. (Gráfico 18).

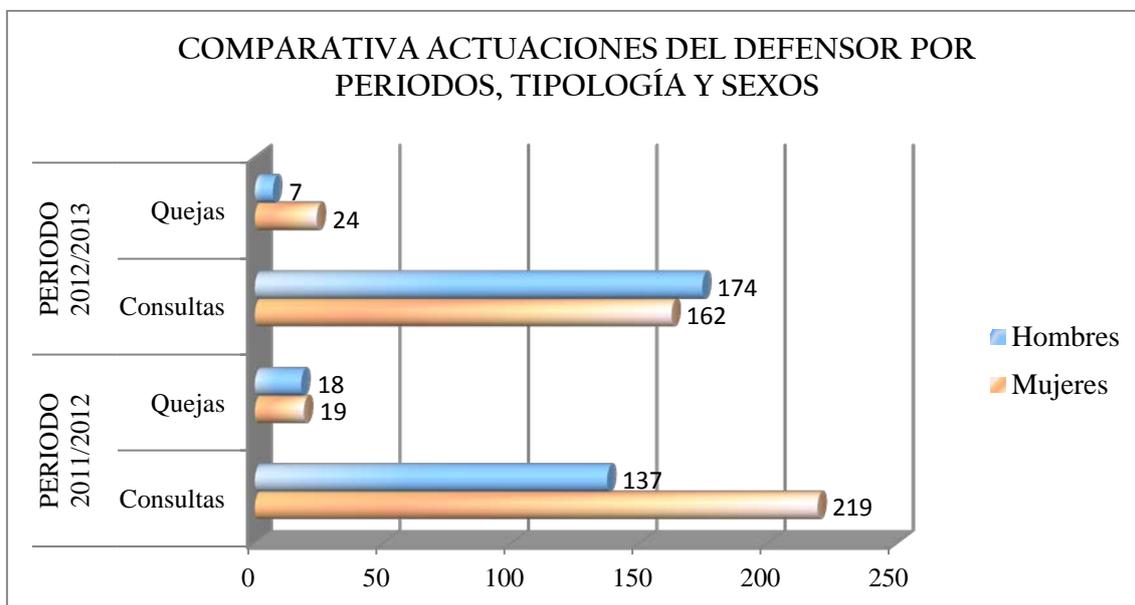


Gráfico 18

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que han aumentado las solicitudes presentadas por correo electrónico (7,47%), descendiendo los demás modos de presentación. (Gráfico 19).

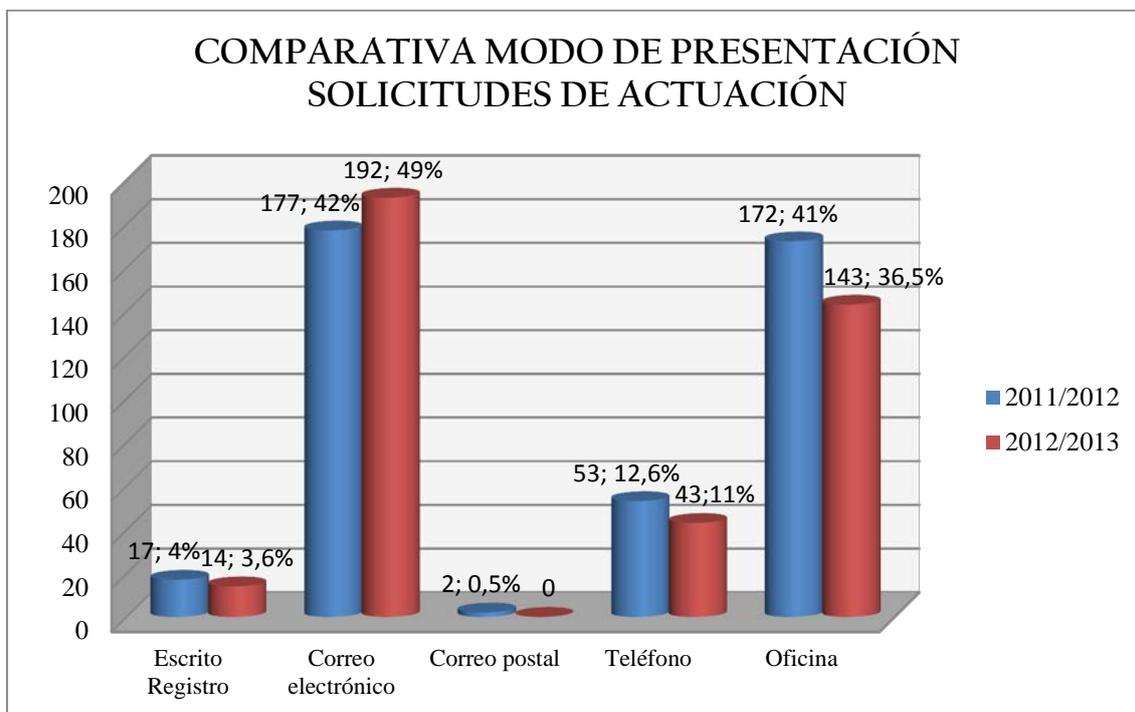


Gráfico 19

El análisis de los datos obtenidos por Centros, comparándolos con los del curso 2011/2012, nos permite manifestar que las demandas de los estudiantes de las Escuelas Politécnicas Superior de Jaén y Linares son las que han experimentado un aumento significativo, produciéndose una bajada de solicitudes de actuación en todas las Facultades de la UJA. También se observa que esa disminución ha sido significativa en la Facultades de Humanidades y CC.E.E., en la de Ciencias Experimentales, de Trabajo Social y Ciencias de la Salud.

Un dato que consideramos importante destacar es el aumento significativo 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 20).

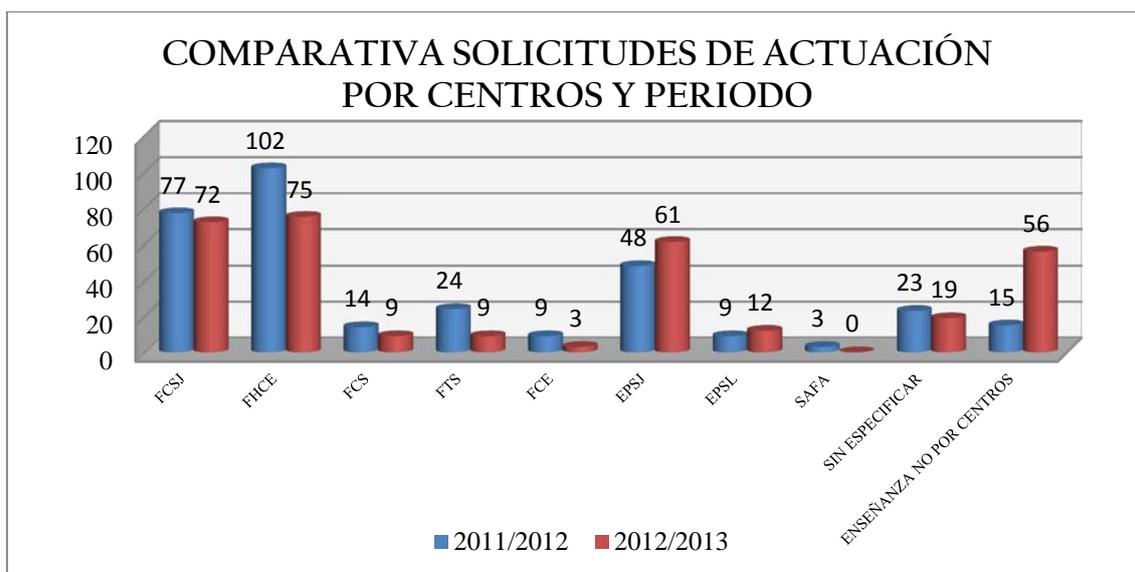


Gráfico 20

En relación a la distribución de las consultas entre los sectores de la Comunidad Universitaria, los datos están en consonancia con los obtenidos en el curso 2011/2012 donde se observa que han disminuido el número de consultas presentadas en el curso 2012/2013 en todos los sectores, excepto en la Red de Defensores que han aumentado y en el sector del PAS que se mantiene en niveles muy bajos. (Gráfico 21).



Gráfico 21

Cuando comparamos los datos relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2012/2013 con relación a los del 2011/2012, observamos la presencia, con identidad propia, de un tema nuevo con una gran incidencia: El retraso en la expedición de certificaciones y del título de máster. Este tema es consecuencia de los problemas derivados de la gestión de estos títulos que se realizan mediante Convenio con FUNIBER.

También observamos el aumento de las consultas relacionadas con el reconocimiento, adaptación y homologación de títulos, organización y programación docente, la evaluación compensatoria, el bloqueo de expedientes, la convocatoria de exámenes, las becas ERASMUS, acreditación nivel de idiomas, normativa de acceso y admisión de alumnos y calendario académico. Al mismo tiempo, se observa una permanencia de las solicitudes relativas a las becas MECD.

También debemos destacar una serie de temas que han disminuido su solicitud, en relación a las actuaciones del curso 2011/12, pero que mantiene una fuerte demanda, entre ellos: La evaluación, matrícula y Trabajo Fin de Grado.

Por último, destacar la baja significativa de la tasa de solicitud de actuación en temas relacionados con: Secretaría única, normas de permanencia y relaciones personales. (Gráfico 22).

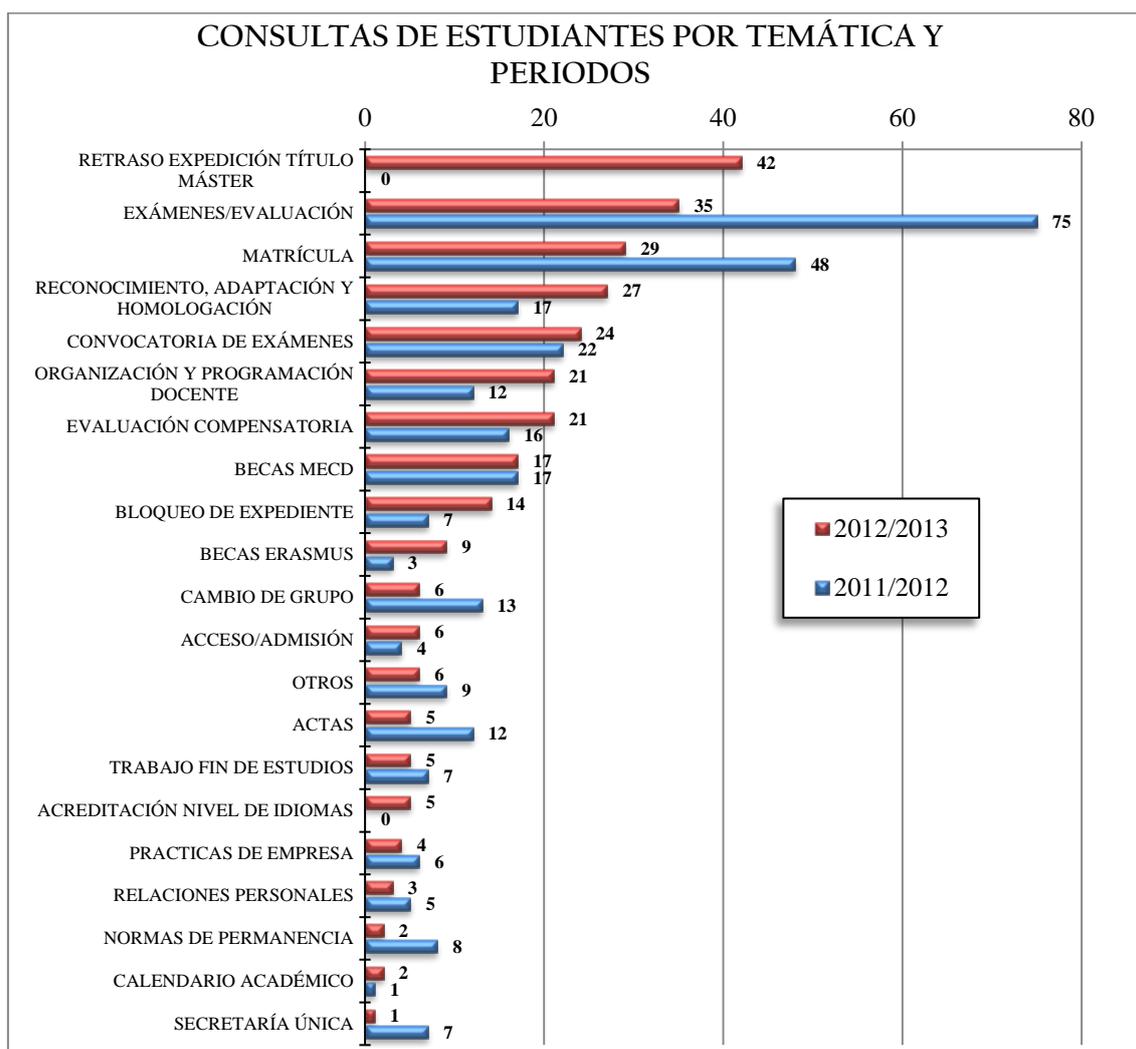


Gráfico 22

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2012/2013, la evaluación y las consultas relacionadas con la organización y programación docente siguen teniendo una amplia incidencia.

Sin embargo disminuyen considerablemente las relativas a las normativas y a convocatorias de examen y, no se ha formulado ninguna consulta sobre relaciones personales y reuniones de Órganos de Gobierno que tuvieron una gran demanda en el curso 2011/2012.

Al mismo tiempo aparecen nuevos temas de consulta sobre: Proyectos de innovación docente, disciplina académica, tutoría en la realización de los trabajos, distribución de despachos, Becas MECD, y demandas de información entre otras. (Gráfico 23).

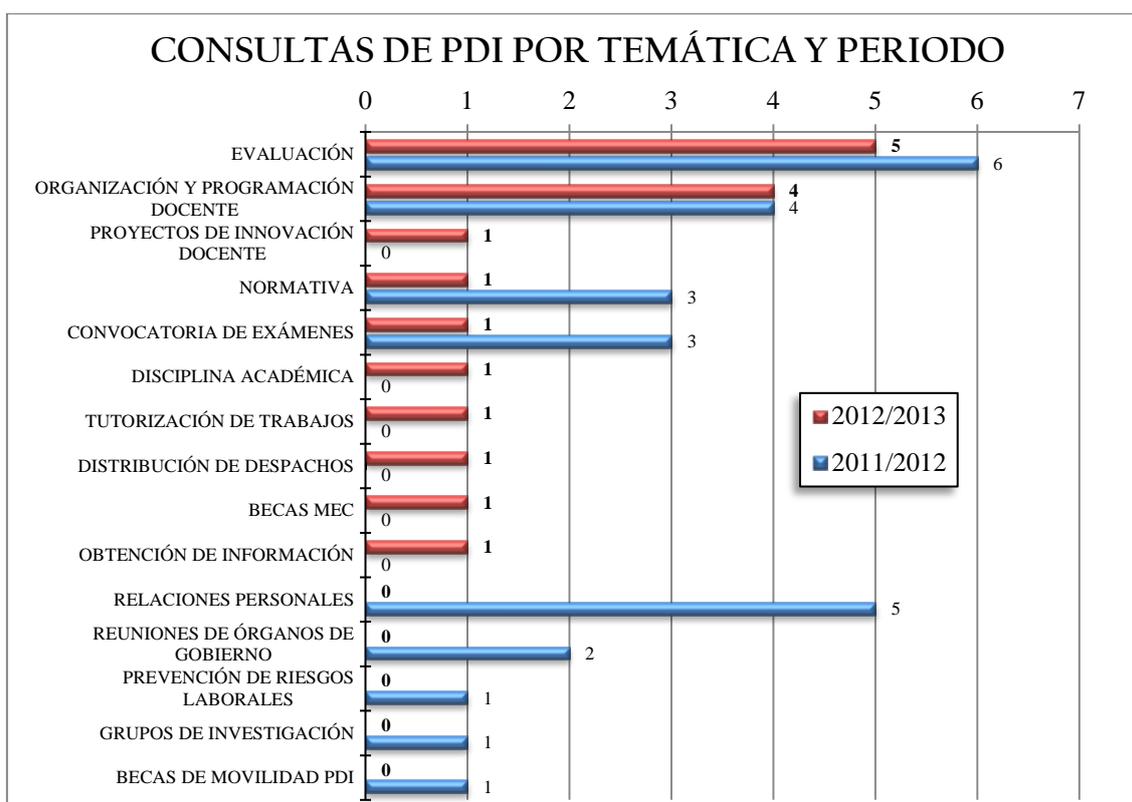


Gráfico 23

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes, en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2012/2013 se han producido un número muy considerable de quejas sobre los requisitos para matricular el Trabajo fin de Grado (TFG).

También observamos la no presentación de quejas sobre bloqueo de expediente y una disminución considerable de las quejas relativas a: Organización y programación docente, matrícula, evaluación, retraso en la entrega de las actas, Secretaría Única y becas Erasmus.

Por último, reseñar la presentación, de quejas sobre temas nuevos en el curso 2012/2013, pero reincidentes en otros cursos sobre las Becas MECD y el reconocimiento y adaptación de asignaturas. (Gráfico 24).

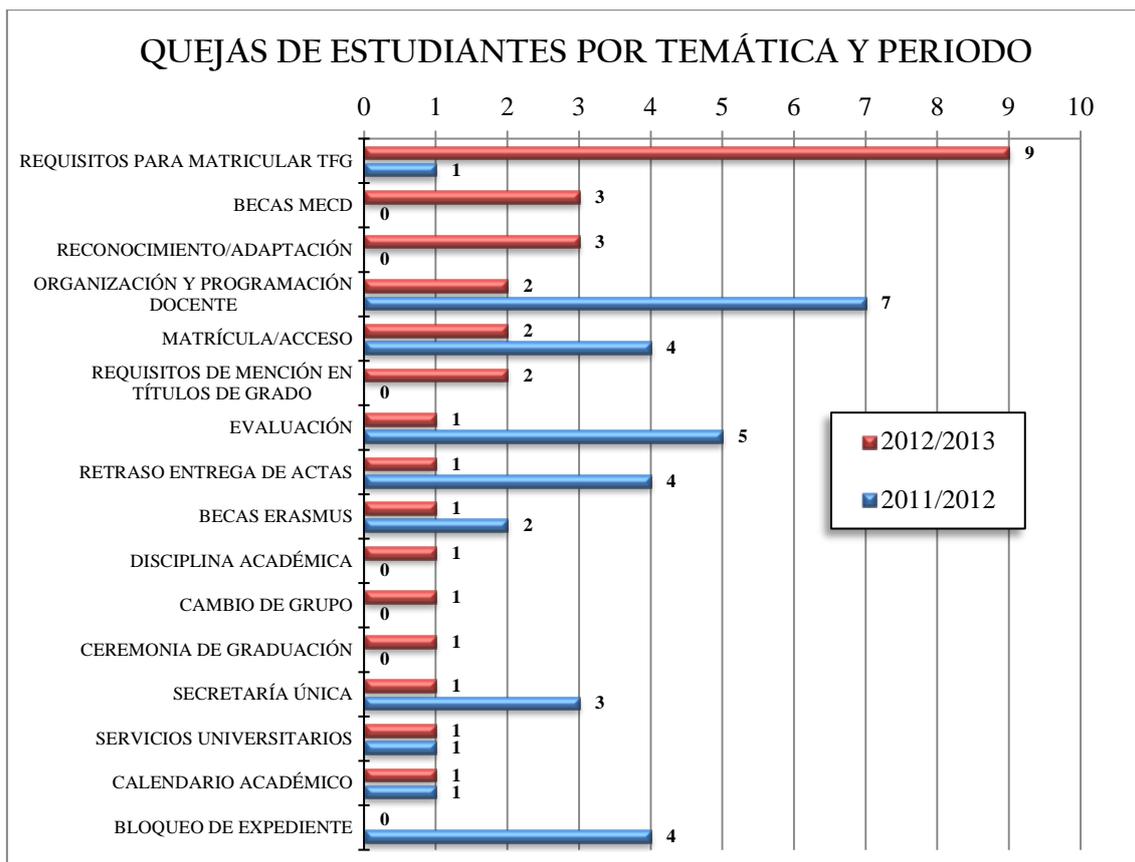


Gráfico 24

En relación al tiempo transcurrido en la respuesta a las consultas, los datos ponen de manifiesto, cuando los comparamos con los del curso anterior, que los porcentajes se mantienen prácticamente en los mismos niveles, excepto en el aumento del número de consultas en las que hemos necesitado más de cinco días para su resolución. (Gráfico 25).

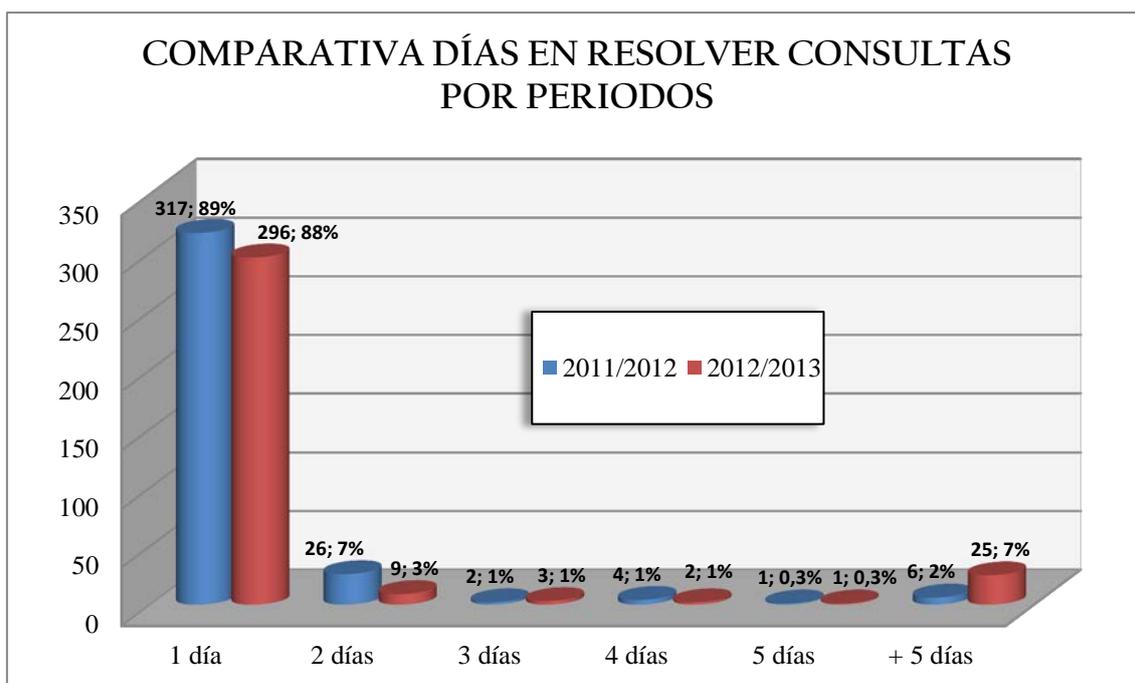


Gráfico 25

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en porcentajes, unos periodos temporales de resolución de las quejas muy similares a los obtenidos en el curso 2011/2012, no habiendo consumido más de 10 días para emitir una resolución en el curso 2012/2013. (Gráfico 26).

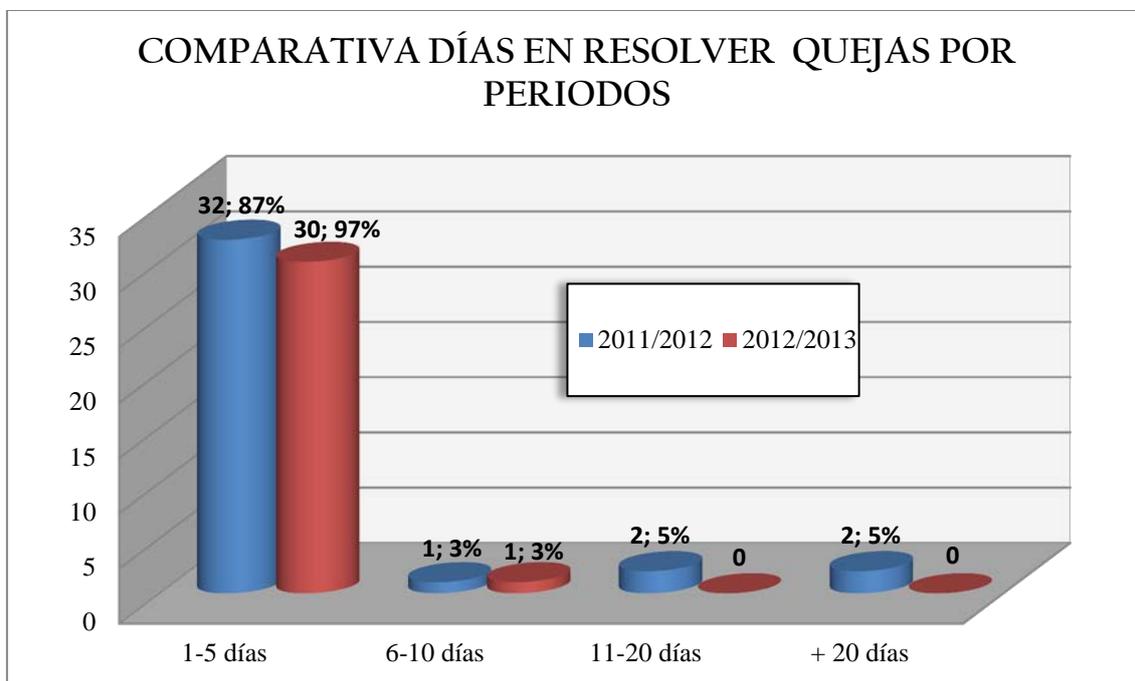


Gráfico 26

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.

Como han podido ustedes deducir de la lectura de los datos ofrecidos en esta Memoria sobre las actuaciones realizadas, y los años en el ejercicio de esta función me llevan a confirmar que la Defensoría Universitaria es en la praxis diaria, y antes que nada, una garantía para todos los miembros de la comunidad universitaria que tiene como fin último la mejora del servicio público de la Universidad de Jaén.

Toda la información sobre las reclamaciones, quejas, consultas, mediaciones y otros asuntos presentados nos permite identificar la existencia de posibles puntos débiles y contribuir a la búsqueda de soluciones.

Afortunadamente existe una realidad visible, amable y más frecuente de buena convivencia y trabajo bien hecho, pero es necesario también recordar y no perder el contacto con la realidad menos agradable de los aspectos negativos para tratar de afrontarla con serenidad y sensatez,

pero también con firmeza y responsabilidad e introducir elementos correctores y positivos que optimicen el rendimiento de nuestro valioso capital humano.

En estos momentos inciertos en muchos aspectos, la calidad sigue siendo un distintivo de las Universidades que quieren competir en un mundo en el que los estándares de exigencia cada vez apuntan más alto, mientras que por el contrario se retrotrae la inversión. Por esta razón, ahora más que nunca este Defensor pretende instar a todos los miembros de la comunidad universitaria a la reflexión sobre la necesidad de un pensamiento colectivo de colaboración y mayor entendimiento en el marco de la integración de los derechos individuales con las exigencias colectivas de la Universidad como lugar idóneo de convivencia científica, cultural y humana.

La realidad es que esta crisis que padecemos lo está contaminando todo. Los estudiantes con la subida de los precios públicos, pugnan por su calificación, agotando las posibilidades de recurso y exigen más calidad docente. El profesorado, se siente cada vez más limitado en su faceta investigadora y docente, menos retribuciones, más restricciones y demasiada carga docente sin mermar un ápice su calidad. Y el PAS, comprueba cómo se amplían sus horarios, con cada vez menos prestaciones, también menos retribuciones y en algunos casos, los que están cara al público muchas veces ven transformar su rostro amable en preocupación e incluso estupefacción ante las protestas de quien en determinadas cuestiones en las que no dudo pueda llevar razón, manifiesta su disconformidad de forma severa e incorrecta.

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 para la universidad pública, que en este momento parece cuestionarse.

Quisiera dejar constancia por tanto de la preocupación de esta Defensoría por la gran incidencia que está teniendo esta crisis en el colectivo de estudiantes, la Comunidad Universitaria, la sociedad española en general, y giennense, en particular.

Especial atención requiere la subida de los precios públicos de matrícula de Grado y Postgrado y el recorte en las ayudas generales al estudio, que pueden provocar que, una parte importante de nuestro alumnado, quede excluido de las aulas. Sin olvidar, el desgaste psicológico de nuestros estudiantes y sus familias.

En este sentido, debo hacer un reconocimiento al meritorio esfuerzo realizado por la Universidad de Jaén en relación a este problema y que se ha traducido en la aprobación de iniciativas y propuestas destinadas a ofrecer ayudas y soluciones a las personas que carecen de los medios necesarios para la continuación de sus estudios. Sin duda, uno de los grandes logros de la historia de nuestra democracia ha sido la extensión de la educación, incluida la universitaria, a capas cada vez más amplias de la sociedad. Entendemos que, sólo a través de la educación, conseguiremos salir de esta situación tan incierta en la que nos encontramos.

Un rasgo característico y esencial de la Defensoría es tratar a las personas como seres humanos y no como números. Esta sensibilidad supone hacer propio cada problema y darle una identidad, ponerle nombre.

Frente a la deshumanización de la tecnología y de la masa, quien acude a nuestra oficina

deposita en nosotros su más íntima esperanza, piensa que hay alguien que vela por su dignidad y que le merece la confianza de hacerlo mandatario de su problema.

Cuando personas absolutamente preocupadas toman la iniciativa de acudir a nosotros, siempre pienso qué gran privilegio es recibir esa confianza y a la vez qué gran responsabilidad es asumir el desafío de llevar adelante su problema.

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 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.

Sin embargo, si observamos la temática de las consultas y las quejas más solicitadas por los estudiantes están relacionadas con dos temas nuevos: Por un lado, el retraso en la gestión y expedición de los certificados de calificaciones y expedición de los Títulos de Másteres en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Español y del Inglés como Lengua Extranjera realizados con la colaboración, mediante convenio, con la Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER).

Este tema ha derivado en una situación preocupante para la UJA pues los alumnos que han realizado estos Másteres están teniendo serias dificultades para obtener sus documentos acreditativos y hay retrasos que, en algunos casos son alumnos que realizaron su Máster en los años 2009 y 2010, encontrándose, según manifiesta el alumnado, en una situación de indefensión e inseguridad jurídica, dónde los problemas con Funiber y su comunicación y relación con la UJA, en muchas ocasiones y los problemas de gestión de títulos en la UJA, están produciendo un grave deterioro en la percepción de la eficacia y calidad de nuestra universidad. Además del perjuicio que se les está ocasionando a esos alumnos en su proyección profesional al no poder acreditar sus estudios.

Consideramos que es un tema muy serio, en el que hemos brindado toda nuestra colaboración, pero al que vemos poco avance en la solución del mismo, contaminando a los Órganos y Servicios de la UJA con competencias en este tema, incluso, ante la falta de información sobre las competencias del Defensor Universitario, nos exigen que tomemos las medidas para la resolución de su situación, sin conocer que nosotros, podemos plantear, recomendar y sugerir, pero no tenemos capacidad de ejecución, ni lo deseamos.

Por otro lado, un tema que ha aparecido con gran intensidad es lo relativo a la implantación del Trabajo Fin de Grado (TFG). Consideramos que es un tema que al implantarse el cuarto curso del grado produce grandes incertidumbres y situaciones muy variadas.

Sin embargo al haberse aprobado la normativa general de la UJA sobre el TFG y la elaborada por cada Centro para adaptarla a los diferentes títulos que se imparte, nosotros podemos dar respuesta a un gran número de quejas presentadas. No obstante, consideramos que de su aplicación, habría que reconsiderar ciertos criterios, establecidos en las memorias de algunos grados, que pueden crear situaciones poco deseables por la necesidad de cumplir ciertos criterios muy restrictivos, como la obligación de tener aprobados el 100% de los créditos de las asignaturas básicas y obligatorias de los tres cursos anteriores para poder matricular el TFG. Esta situación impide, a muchos alumnos afectados por este criterio, concluir su titulación en los cuatro años e, incluso a no terminarlos en cinco años si la asignatura pendiente para tener el 100% aprobado, es de segundo cuatrimestre.

Consideramos que la normativa de matrícula y las Memorias de Grado deben flexibilizar esa situación y hacer posible que el alumnado pueda concluir sus estudios en el tiempo indicado en la planificación de los estudios de grado.

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

Reiteramos 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).

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

Al mismo tiempo, quisiera recordar a los estudiantes que las quejas sobre 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. Por lo que hago una primera llamada a la responsabilidad para que se denuncien las supuestas irregularidades en su momento y no cuando llega el lamento por la baja calificación obtenida.

Por otro lado, considero que es un tema muy importante, el seguir reflexionando en este momento de cómo afecta la discapacidad de algunos de nuestros alumnos en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los resultados del aprendizaje. Sería

conveniente ir avanzando en la normativa sobre adaptaciones curriculares de los alumnos universitarios, y recoger estos planteamientos en las normativas de nuestra Universidad, como puede ser el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos y la Normativa de Permanencia en los Estudios Universitarios de la UJA.

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

Por otro lado, queremos felicitar al Equipo de Gobierno, por la aprobación, en abril de 2013, de la normativa sobre los másteres oficiales en la UJA que ha cubierto una laguna importante en nuestro desarrollo normativo y ha venido a dar respuesta a muchas de las solicitudes presentadas en esta Oficina del Defensor.

También, debemos referenciar, aunque esta memoria, es en gran medida sobre el curso 2012/2013, la importancia de la aprobación del nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos que, aunque entrará en vigor en el curso 2014/2015, viene a dar respuesta y solucionar muchos de los problemas que tenemos en la actualidad referidos a los Grados y Postgrados.

Un tema de reflexión planteado por este Defensor en la Memoria del curso anterior era el relativo a la adaptación a los grados de los alumnos LRU. Pienso que en ese tema, gracias a los acuerdos tomados por los órganos de gobierno de la UJA se ha avanzado mucho durante este curso 2012/2013 a través de diferentes resoluciones.

Además nos parece muy positiva la normativa publicada y su difusión, sobre en qué situación se debería solicitar el cambio a los grados y los periodos para realizarlo. No obstante, aún se siguen planteando ciertas solicitudes sobre la adaptación, convalidación y homologación.

Por otro lado, siguen produciéndose cada vez más consultas de los alumnos sobre la “EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN”. También son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema. Pensamos que es una propuesta para su estudio y debería plantearse la posibilidad de su puesta en práctica al estar recogido en el *art. 23.5 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario*.

En los informes anteriores ya venía demandando esta posibilidad que sin duda resuelve el problema de aquéllos estudiantes que a falta de una asignatura o de pocos créditos no pueden finalizar sus estudios. Pensamos que cuando se dan este tipo de situaciones, es evidente que falla algún eslabón de la cadena que mueve el motor de la calidad universitaria. Es un deber moral dar respuesta a situaciones en las que detrás de la calificación muchas veces hay auténticas cargas de angustia y temor que paralizan al estudiante al que se le hace casi imposible superar la materia pendiente.

Por eso, en ningún caso debe interpretarse por el profesorado como una herramienta que cuestiona sus criterios de evaluación. En absoluto, 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.

Seguimos manifestando que, si se decidiera su implantación, se debe elaborar una normativa de tal manera que quedaran muy claros los criterios y el protocolo de actuación,

propiciando la igualdad de todos los estudiantes y evitando situaciones lamentables que se han producido en otras universidades.

Además desearía reflexionar sobre los temas relacionados con la matriculación e inicio del Curso 2013/2014 en lo relativo al periodo que abarca esta memoria. 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 solicitudes presentadas han sido estudiadas y contestadas y, de un pequeño número de las solicitudes recibidas sobre el proceso de matrícula, ha tenido conocimiento el Sr. Jefe del Servicio de Gestión Académica habiendo buscado, en todos los casos, la mejor solución en beneficio de las personas afectadas, en función de la normativa.

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

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

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

De ahí, que seguimos pensando que la utilización del sistema on-line, sigue sin funcionar todo lo bien que desearíamos todos, pues muchas han sido las demandas de los alumnos.

La eliminación del teléfono y el chat, como sistema de consulta sigue llevando a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla, siendo un motivo más de colapso de las mismas. Por lo que reiteramos que se debería estudiar la posibilidad de su puesta en funcionamiento para el próximo curso.

La utilización del correo electrónico, a este Defensor le parece muy positivo, pues todo queda registrado y la respuesta la recibes por escrito. Por lo que tienes un documento de referencia. Pero en los plazos muy cortos de matrícula, el estudiante busca respuesta rápida a sus interrogantes y problemas y se agobian del, para el alumnado, excesivo tiempo utilizado para responder.

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

Además nos ha parecido muy positivo la ampliación del dossier de “*preguntas frecuentes*” que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas. Al tiempo que lamentamos la poca

utilización de este dossier por el alumnado, pues muchas de sus consultas estaban contenidas en el referido dossier.

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

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

Otro tema muy reiterado, en el curso 2012/2013, ha sido el tema del *bloqueo de los expedientes* de los estudiantes y sobre el que ya reflexioné en la Memoria del Curso 2011/2012. En este curso deseo reiterar que, en una situación de crisis económica como estamos viviendo, se debe facilitar el pago y atenuar los efectos sancionadores. En algunos casos se ha sancionado doblemente al alumnado: tasa y pérdida de una convocatoria.

Seguimos pensando que se debería estudiar la necesidad de establecer un protocolo de actuación claro y con garantías jurídicas y que se estudie si es necesario poner un periodo de solicitud del desbloqueo para poder examinarse en la convocatoria inmediata al bloqueo del expediente. Pues con la planificación de la convocatoria de exámenes ordinaria I a la vuelta de vacaciones, prácticamente se solapa con el final del periodo de pago voluntario del segundo plazo de matrícula, con lo que no hay un número de días suficiente para pagar y evitar se te impida poder concurrir a esa convocatoria de exámenes.

Además, la normativa de permanencia y la planificación, en el nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos que entrará en vigor en el curso 2014/2015, de las convocatorias ordinarias I (asignaturas del primer cuatrimestre) y II (asignaturas del segundo cuatrimestre) van a incidir muy negativamente en el alumnado al que se le ha bloqueado el expediente, produciendo la posibilidad que sólo tengan una convocatoria para las convocatorias de examen de las asignaturas del primer cuatrimestre. Lo que le añade una nueva sanción: Una convocatoria menos de todas esas asignaturas y una tasa mayor en el pago de los créditos de esas asignaturas que no aprueben en la convocatoria extraordinaria II (segundas, terceras y... matrículas).

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

No obstante, aunque consideramos que se debe estudiar la idoneidad de esta situación, queremos resaltar que el tema de bloqueo de expedientes por falta de pago, de gran impacto en los cursos anteriores, se ha reducido de forma muy significativa en el comienzo del curso 2013/2014, por lo que nos congratulamos de la sensibilidad del Equipo de Gobierno para hacer

frente a una situación de crisis tan profunda que sufre la sociedad.

Por último, reflexionar sobre como la crisis económica que estamos padeciendo está afectando a los miembros de la Comunidad Universitaria, por lo 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.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2012/2013 y me consta que estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, estén solucionados algunos de ellos en el día de la presentación de esta memoria.

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

Pedro F. Casanova Arias  
Defensor Universitario UJA