



Universidad de Jaén  
Defensoría Universitaria

# Memoria Anual

Curso académico 2022/23



Gráfico de portada: Composición de escudos y logotipo.

En el centro se sitúa el logotipo de la Red de Defensorías Universitarias de Andalucía (REDUAN). Alrededor se disponen los escudos de las universidades andaluzas a las que pertenecen las Defensorías Universitarias fundadoras de REDUAN.

Autor: Francisco Baena Villodres  
Año: 2024



Universidad de Jaén

## Defensoría Universitaria

### Miembros

<b>Dr. D. Francisco Baena Villodres</b>	Defensor Universitario
<b>D<sup>a</sup>. María Isabel Talens Palomo</b>	Apoyo Administrativo

### Ubicación

Campus Las Lagunillas  
Edificio C1. Aula Magna  
23071 JAÉN

### Comunicación e Información

Telf.: 953 211877

Correo electrónico: [defensor@ujaen.es](mailto:defensor@ujaen.es)

Página WEB: <https://www.ujaen.es/servicios/defensor/>



*Cuando atrasamos la cosecha, los frutos se pudren,  
pero cuando atrasamos los problemas,  
no paran de crecer.*

*Paulo Coelho*

*Lema de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU)*

*Más justicia que derecho,  
más humanismo que burocracia,  
más autoridad que poder*

*Artur Juncosa i Carbonell,*

*Sindic de Greuges de la UB 1993-1998*



## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>2. ACTUACIONES .....</b>	<b>13</b>
2.1    Número de actuaciones anuales y su evolución temporal.....	14
2.2    Actuaciones por Tipología .....	16
2.3    Actuaciones por género .....	17
2.4    Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud .....	18
2.5    Actuaciones y Temáticas por sectores.....	19
2.6    Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores.....	22
2.7    Actuaciones por Centro Universitario .....	24
2.8    Tiempo de resolución de las actuaciones .....	26
2.9    Descripción de actuaciones admitidas más relevantes .....	27
<b>3. INFORMES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>4. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>5. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>6. OBJETIVOS DE MEJORA.....</b>	<b>33</b>
<b>ANEXO 1. PRESUPUESTO DEFENSORÍA UNIVERSITARIA .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO 2. Reseña Histórica .....</b>	<b>35</b>





## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.</i> .....	14
Gráfico 2. <i>Evolución anual de la tasa de conflictividad.</i> .....	15
Gráfico 3. <i>Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría.</i> .....	16
Gráfico 4. <i>Actuaciones por tipología.</i> .....	16
Gráfico 5. <i>Actuaciones por género.</i> .....	17
Gráfico 6. <i>Oscilaciones por género en los últimos 10 cursos.</i> .....	17
Gráfico 7. <i>Actuaciones por tipología y género.</i> .....	18
Gráfico 8. <i>Modo de presentación solicitudes.</i> .....	18
Gráfico 9. <i>Actuaciones del Defensor por sectores.</i> .....	19
Gráfico 10. <i>Actuaciones del Defensor con respecto al estudiantado.</i> .....	20
Gráfico 11. <i>Temática de las actuaciones del sector estudiantado.</i> .....	20
Gráfico 12. <i>Temática de las actuaciones del PDI.</i> .....	21
Gráfico 13. <i>Número total de actuaciones por curso del PTGAS.</i> .....	22
Gráfico 14. <i>Quejas por sectores.</i> .....	22
Gráfico 15. <i>Quejas por temática.</i> .....	23
Gráfico 16. <i>Quejas admitidas y no admitidas por sectores.</i> .....	24
Gráfico 17. <i>Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros.</i> .....	25
Gráfico 18. <i>Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual.</i> .....	25
Gráfico 19. <i>Días en resolver actuaciones 22/23.</i> .....	26
Tabla 1. <i>Relación de Informes</i> .....	29
Figura 1. <i>Reunión de REDUAN en la UCO.</i> .....	30
Figura 2. <i>Presentación de ponencia en el XXIV EEDU en la USC.</i> .....	31
Figura 3. <i>Reunión en la sede del DPA.</i> .....	31
Gráfico 20. <i>Visitas a la web de la defensoría.</i> .....	32
Tabla 2. <i>Presupuesto DU</i> .....	34



## 1. PRESENTACIÓN

En esta memoria anual del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén se han incluido los datos correspondientes al curso académico 2022/23. En ella se recogen los datos más significativos de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria, desde el 1 de septiembre de 2022 al 31 de agosto de 2023.

Este documento tiene por objeto presentar ante el Claustro de la Universidad de Jaén la memoria anual del Defensor 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 que: *“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.”*

Esta memoria sirve, por tanto, para dar cuenta de la gestión realizada en el curso académico anteriormente mencionado. Pero más allá de esta obligación, tengo el convencimiento de que la rendición de cuentas constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de la Defensoría Universitaria. Por lo que esta memoria pretende servir como instrumento para facilitar esta rendición de cuentas.

En la redacción de este documento se ha tenido en cuenta que no consten datos personales que permitan la identificación de los implicados en el proceso investigado con el objetivo de garantizar la confidencialidad de las personas involucradas en las actuaciones llevadas a cabo desde la Defensoría Universitaria. La total confidencialidad en el tratamiento de los temas es fundamental para garantizar la confianza en la Institución y viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos.

Durante este curso, 2022/23, hemos dado audiencia a todos cuantos han solicitado nuestra intervención, ayuda o consejo. Hemos actuado desde la independencia y autonomía que nos permite nuestra normativa, intentando resolver los problemas que se nos han planteado, bajo la premisa de guardar y hacer guardar el debido respeto a los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria.

Para ejercer las funciones del Defensor Universitario se establece, en su reglamento, 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. Sin olvidar que las actuaciones del Defensor Universitario deben de estar dirigidas hacia la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén (UJA). Sobre este aspecto quiero aprovechar para agradecer al conjunto de la comunidad universitaria y a los órganos de Gobierno, Dirección y Gestión de nuestra universidad, su colaboración en todo momento, así como su apoyo, confianza y respeto por el trabajo realizado desde la Defensoría.

Soy consciente que el Defensor Universitario es un observador que trata de corregir y prevenir fallos o disfunciones en el sistema cuando estos afectan a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Esta labor se debe realizar desde una actitud positiva y conciliadora, pero el Defensor no puede contemporizar ni mantenerse al margen frente a los problemas. Por lo que ruego, a los miembros de la comunidad universitaria, que disculpen las molestias que se les haya podido ocasionar por las gestiones realizadas durante estos seis años donde he tenido el honor de estar al frente de la Defensoría Universitaria.

Este documento sigue tres principios fundamentales: buscar la transparencia de la actividad realizada, ser concisos en la exposición de los principales datos y aportar una información de utilidad para la gestión universitaria. Se ha tratado de hacer la memoria lo más reducida posible con la pretensión de facilitar su lectura sin que ello impida tener un conocimiento suficiente de la labor desarrollada por la Defensoría Universitaria. A pesar de ello se ha considerado oportuno incluir el anexo 1, con un resumen del presupuesto y un anexo 2, donde se realiza una breve reseña histórica de la Defensoría.

Finalmente, hay que aclarar que todos los datos que se muestran en esta memoria han sido obtenidos directamente de la base de datos de la Oficina de la Defensoría Universitaria, excepto los datos de estudiantes matriculados que se ha obtenido del anuario estadístico de la Universidad de Jaén.

Esta memoria tiene un especial significado para mí por ser la última que presento ante el Claustro de la UJA ya que al finalizar este curso termino mi mandato como Defensor Universitario. Por ello, quiero hacer un recordatorio y agradecimiento a todos los que me han ayudado en esta tarea durante estos seis años. En concreto a María Victoria, Rafa y Maribel por su trabajo y dedicación desde la gestión administrativa de la defensoría, a los jefes de Sección y Servicio que han colaborado eficazmente con la información o la gestión solicitada, a los Coordinadores de Máster, Directores de Departamento, Directores de Centro y Decanos con los que hemos colaborado en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados, así como a los dos equipos de gobierno de la UJA con los que he compartido muchas horas y que han sido muy receptivos con las recomendaciones y sugerencias que desde esta Defensoría se les ha planteado a pesar que en más de una ocasión los asuntos fueron bastante delicados. Y como no, quiero agradecer a Juan Gómez que, siendo Rector de la UJA, me propuso para el cargo de Defensor Universitario cuando yo no lo tenía nada claro.

A todos los mencionados directamente y a los no mencionados, pero con los que también he tenido la oportunidad de compartir experiencias y aprender sobre cómo afrontar los conflictos en la universidad, quiero darles mi más sincero agradecimiento.

## 2. ACTUACIONES

Este apartado constituye el núcleo básico de la memoria del Defensor Universitario y sirve para dar respuesta a lo exigido en la normativa anteriormente mencionada en el apartado presentación. En el mismo se exponen diferentes análisis de los datos más relevantes sobre las actuaciones que durante el curso 2022/23 se han llevado a cabo desde la Defensoría Universitaria. El análisis y la exposición de los datos, que se muestra en este documento, se hace sin entrar en detalles que puedan poner en riesgo la confidencialidad de las personas involucradas en las mismas.

De entre las actuaciones que se realizan en el contexto universitario de la Universidad de Jaén 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 que considere afecte a sus derechos y libertades.
- *Quejas:* Son actuaciones donde se considera que existe discrepancia respecto a una decisión adoptada por un órgano de la UJA 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.
- *Mediaciones:* 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 posible 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 en el conflicto 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 consultas, quejas y mediaciones planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria, aunque también se contempla la facultad de realizar informes de oficio o a petición de parte, los cuales representan otro tipo de actuación realizada por el Defensor Universitario.

En los siguientes subapartados se presentan los datos principales en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo durante el curso objeto de esta memoria y su análisis en función de diversos aspectos de las mismas, tales como:

- Número de actuaciones anuales y su evolución temporal
- Actuaciones por tipología
- Actuaciones por género
- Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud
- Actuaciones y temática por sectores
- Quejas. Admitidas y rechazadas
- Actuaciones por Centro Universitario
- Tiempo de resolución de actuaciones

## 2.1 Número de actuaciones anuales y su evolución temporal

Durante este curso 2022/23 se han llevado a cabo un total de 120 actuaciones entre consultas, quejas y mediaciones e informes, implicando un incremento del 33% con respecto al curso anterior. Como se puede ver en el gráfico 1, la tendencia de los últimos años es la de estabilizarse el número de actuaciones con pequeñas oscilaciones. Si se analiza la evolución anual del número total de actuaciones llevadas a cabo, en los últimos 10 años, en la Defensoría Universitaria se observa que ha ido disminuyendo hasta alcanzar el mínimo del curso 2021/22 y muestra una tendencia a la estabilización en los últimos cinco cursos.

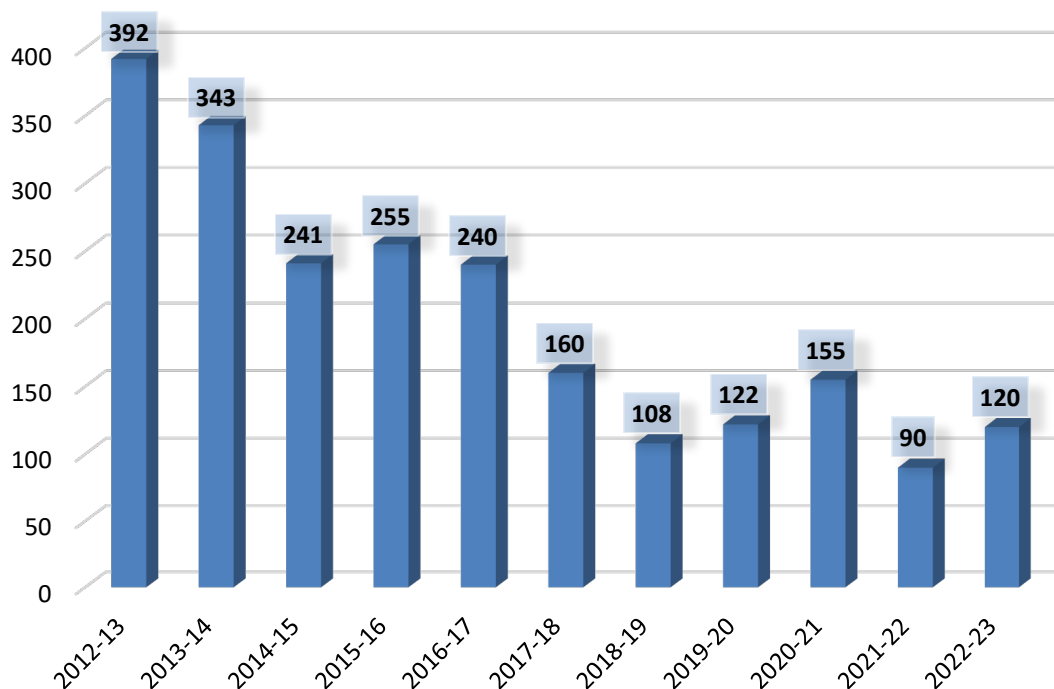


Gráfico 1. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.

Igualmente, se observa un incremento de las actuaciones demandadas a la Defensoría Universitaria coincidiendo con la crisis sanitaria en los cursos 19/20 y 20/21.

Estos valores absolutos pueden inducir a error porque están fuertemente relacionados con el tamaño de la comunidad que se atiende. Por ello, se ha definido la tasa de conflictividad para el total de la UJA como el cociente entre el número de actuaciones realizadas en la Defensoría Universitaria para un curso dado dividido por el número de miembros de la comunidad universitaria de la UJA (Estudiantado, PDI y PTGAS) para ese curso y multiplicado por 100 para presentarlo en valor porcentual. Los valores obtenidos para esta tasa de conflictividad se muestran en el gráfico 2.

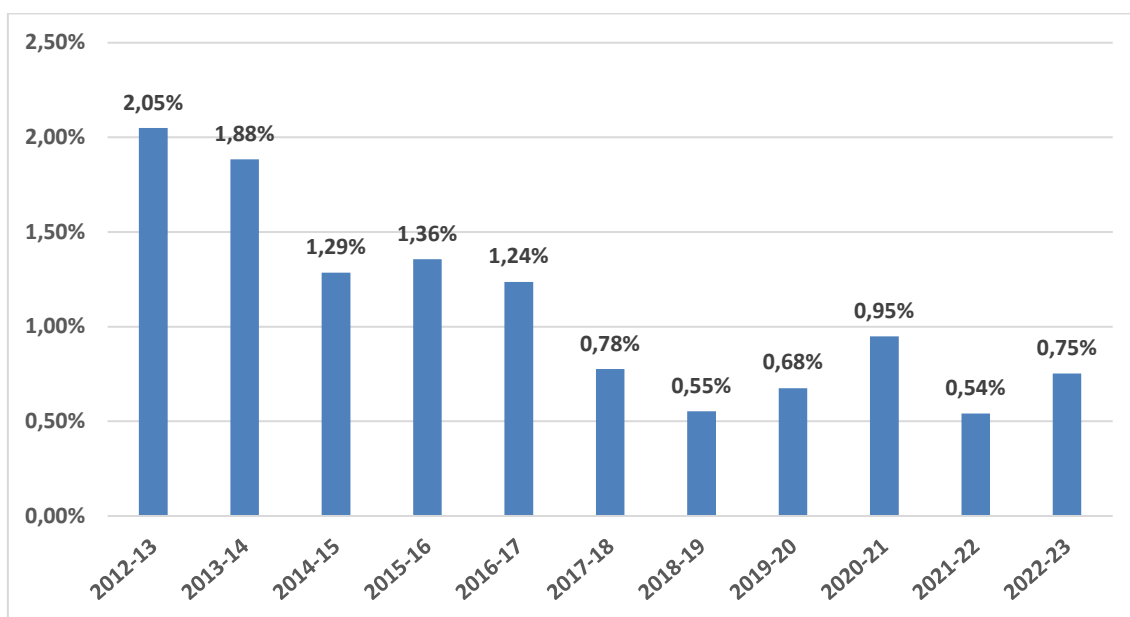


Gráfico 2. Evolución anual de la tasa de conflictividad.

Como se puede observar el comportamiento de la tasa de conflictividad en los últimos años es similar al comportamiento de los valores absolutos de las actuaciones realizadas. En el gráfico 2, se puede observar que la tasa de conflictividad presenta una tendencia a su estabilización.

Por otro lado, la cantidad de actuaciones que se tramitan en la Defensoría, a lo largo del curso, no es constante, sino que el número de actuaciones va fluctuando entre unos mínimos y unos máximos de actividad. Como se puede ver en el gráfico 3, la cantidad de actuaciones, alcanza sus máximos al final y comienzo de cada cuatrimestre y los valles o mínimos en los periodos intermedios. Al estudiar el conjunto de los diez últimos cursos se observa que este patrón de comportamiento se mantiene de forma general.

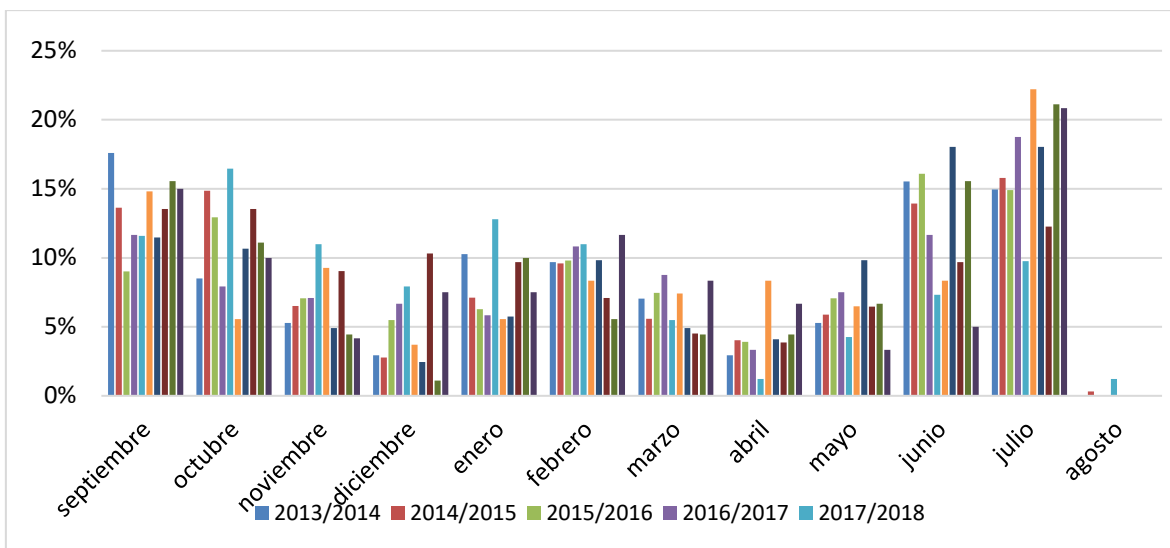


Gráfico 3. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría.

Este comportamiento de la evolución mensual de las actuaciones es debido a que el mayor contingente de actuaciones lo aportan, con gran diferencia, el sector estudiantado, fundamentalmente porque son el colectivo más numeroso y el receptor del servicio, no porque sea el más conflictivo. Por lo tanto, esta evolución mensual está fuertemente condicionada por el momento temporal en el que afloran los conflictos para este sector, los cuales están, a su vez, estrechamente relacionados con procesos que se desarrollan en torno al comienzo y final de cada cuatrimestre, tales como: matrícula, exámenes, calificaciones, reconocimiento de créditos, actas, etc.

## 2.2 Actuaciones por Tipología

Como se ha mencionado al comienzo del apartado 2, de esta memoria, las actuaciones del Defensor se enmarcan fundamentalmente en tres tipos: consultas, quejas y mediaciones/informes.

En relación a la tipología de las actuaciones, para este curso 22/23, cabe indicar que 38 actuaciones (32 %) son consultas; 76 actuaciones (63 %) son quejas y 6 (5 %) se han clasificado como mediación/informe, como se puede ver en el gráfico 4. Hay que resaltar que esta diferenciación, entre un tipo u otro, es relativa ya que muchas actuaciones pueden entrar como una consulta y terminar en una queja, mediación o informe.

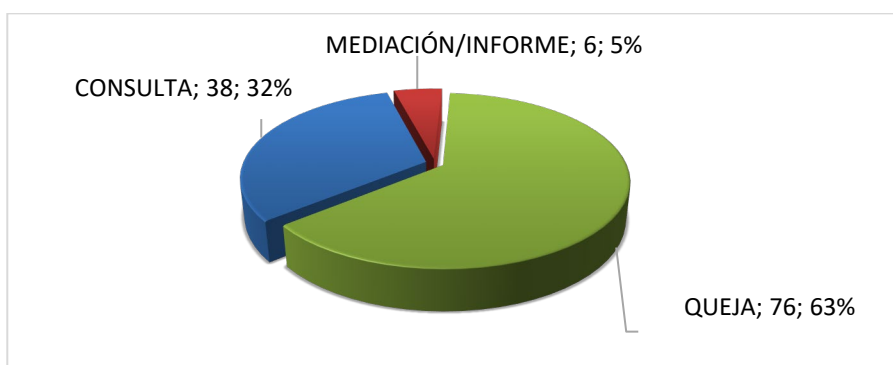


Gráfico 4. Actuaciones por tipología.



### 2.3 Actuaciones por género

Atendiendo al género de la persona que solicita la actuación del defensor se obtiene el gráfico 5 para el curso 22/23. En este gráfico se observa que la distribución de las actuaciones, atendiendo al género de las personas solicitantes, ha sido bastante equilibrada entre hombres y mujeres. El caso etiquetado como “Sin especificar” corresponde a una actuación solicitada de forma colectiva.



Gráfico 5. Actuaciones por género.

Sobre el equilibrio entre mujeres y hombres hay que resaltar que, en el conjunto de las actuaciones presentadas, se ha mantenido bastante estable con algunas oscilaciones durante los últimos años. Aunque los valores absolutos de cada curso son claramente diferentes, en los valores porcentuales para cada género hay pocas diferencias. Al analizar en los últimos diez cursos la oscilación que se ha producido en cada género, nos encontramos que ha ido del 42% al 57,5% para las mujeres y del 47,8% al 56% para los hombres. Esto se puede ver en el gráfico 6.

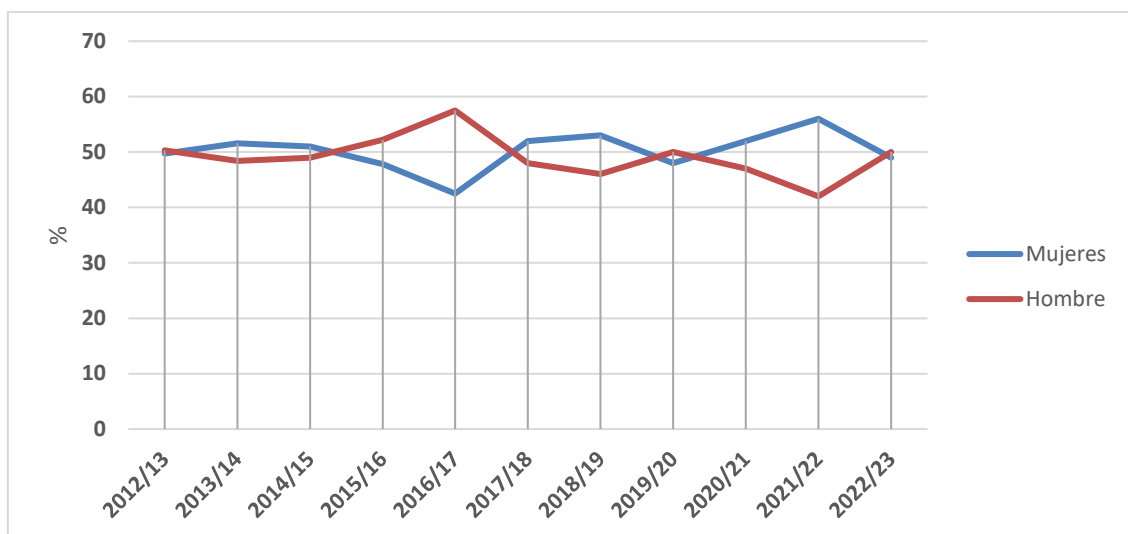


Gráfico 6. Oscilaciones por género en los últimos 10 cursos

Si se añade el tipo de actuación, junto con la variable género, se puede ver el resultado en el gráfico 7. En este análisis también se mantiene bastante equilibrada la distribución entre géneros.

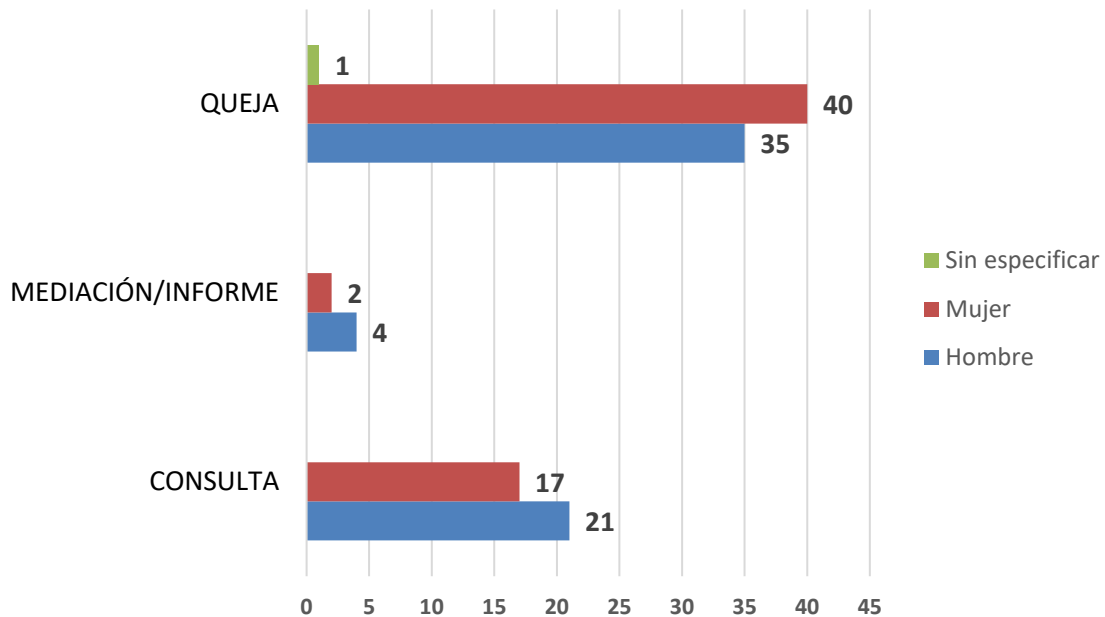


Gráfico 7. Actuaciones por tipología y género.

## 2.4 Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud

Otro aspecto estudiado ha sido el medio usado en la presentación de las solicitudes que han llegado a esta Defensoría. Este aspecto es relevante ya que nos da información sobre la preferencia de uso de los miembros de la comunidad universitaria. Además, cada uno de estos medios de presentación de la solicitud tiene sus propias características que afectan a la garantía de recepción, la fiabilidad de la información o la rapidez de comunicación entre otros asuntos.

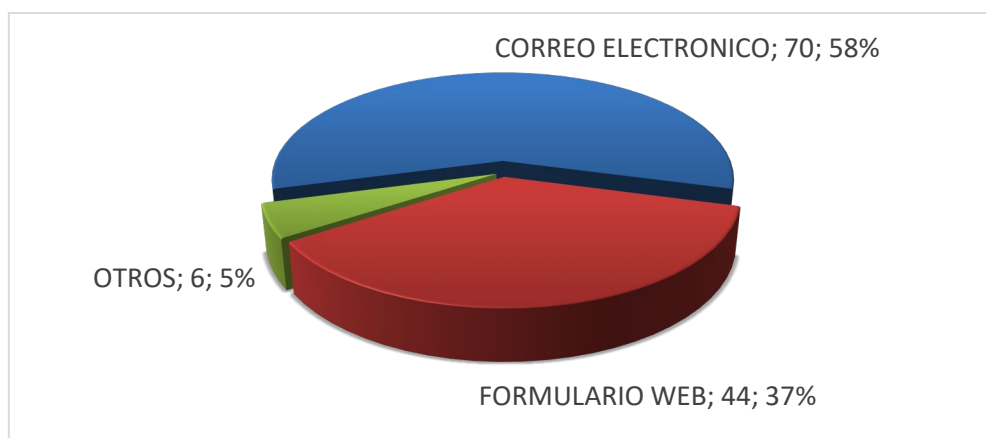


Gráfico 8. Modo de presentación solicitudes.

Hay que resaltar que el medio más utilizado para presentar las solicitudes, durante este curso 22/23, fue el correo electrónico con el 58% del total de las solicitudes. El formulario, disponible en la página web de la Defensoría, con el 37%, representó la segunda opción como medio de presentar la solicitud.

También indicar que en el bloque “OTROS”, se incluyen citas presenciales, entradas por registro y escritos en papel. Por último, resaltar que el correo postal y/o presentación en papel, de una solicitud, ha quedado relegado a un medio testimonial en los últimos cursos.

## 2.5 Actuaciones y Temáticas por sectores

Cuando examinamos las actuaciones del Defensor por sectores, de acuerdo con el sector (Estudiantado, PDI, PTGAS u Otros) al que pertenece la persona que solicita la actuación, se obtiene el resultado mostrado en el gráfico 9. En este gráfico se puede observar que el sector “Estudiantado” es predominante, con un peso del 74%, frente a “PDI” con el 20% y “Otros” con el 6%. Esta predominancia, como ya se ha comentado en el apartado 2.1, es debida fundamentalmente a la gran diferencia del tamaño del sector “Estudiantado” con respecto al resto de sectores, así como al hecho de ser el colectivo receptor de los servicios universitarios.

Las actuaciones agrupadas en “Otros” incluyen peticiones realizadas por egresados, preuniversitarios de la UJA y Defensorías de otras universidades. El sector “PTGAS” durante este curso no ha presentado ninguna solicitud.

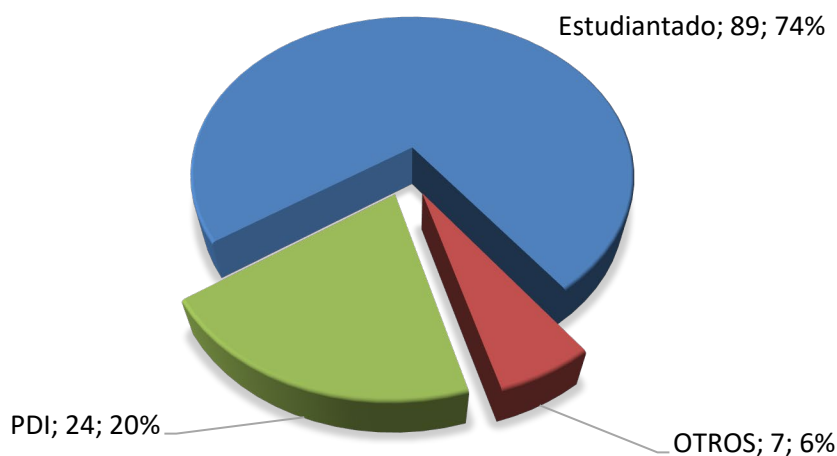


Gráfico 9. Actuaciones del Defensor por sectores.

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

### Temáticas del sector Estudiantado

En el curso 22/23, de las 89 actuaciones realizadas a petición del sector estudiantado, 26 son consultas (29%), 59 son quejas (66%) y 4 actuaciones se corresponden con mediaciones (5%), como se ve en el gráfico 10.

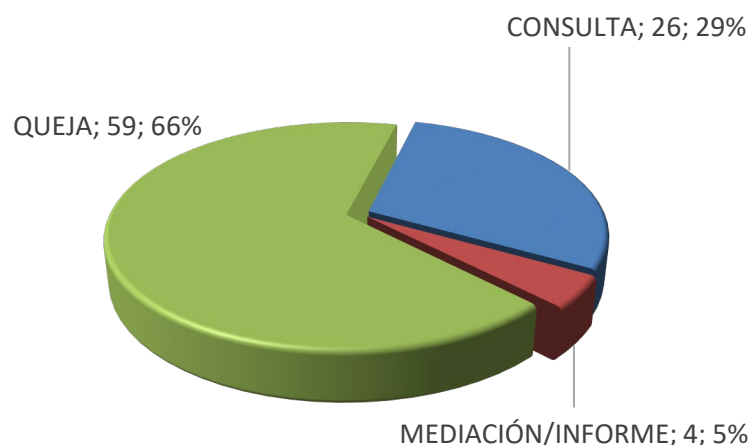


Gráfico 10. Actuaciones del Defensor con respecto al estudiantado.

La proporción de consultas, quejas y mediaciones/informes, en ambos cursos, se han mantenido en cifras similares y en línea de cursos anteriores.

Entre el conjunto de las actuaciones realizadas a petición de este sector, durante este curso, la temática abordada se ha agrupado en 23 temas diferenciados. Esta temática se muestra en el gráfico 11 y junto a la barra de cada tema se muestra el número de actuaciones incluidas en el sector estudiantado.



Gráfico 11. Temática de las actuaciones del sector estudiantado.

Esta agrupación se ha realizado atendiendo a los procesos en los que intervienen el estudiantado a lo largo de su vida universitaria. De estos temas los más frecuentes en el curso 2022/23 han sido las relacionadas con Evaluación, Movilidad, Docencia y Matrícula. Destacando con gran diferencia las actuaciones relacionadas con Evaluación con 28 actuaciones, el 31 % del total de este sector.

### Temática sector PDI

En el sector PDI hay que resaltar que, de las 24 actuaciones realizadas, en el curso 22/23, se ha agrupado en 8 temas diferentes que se muestran en el gráfico 12. De entre estos temas aparece como más frecuente, con 12 actuaciones, los asuntos relacionados con el tema Laboral, seguido del tema Respeto con 5 actuaciones. En este tema del Respeto se han incluido conflictos entre PDI-Estudiantado y PDI-PDI relacionados fundamentalmente con el trato personal recibido.

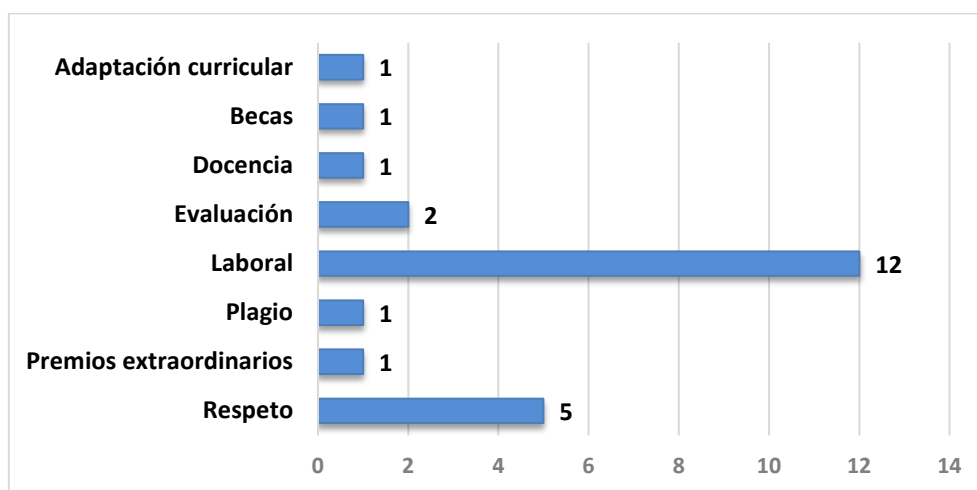


Gráfico 12 Temática de las actuaciones del PDI.

### Temática sector PTGAS

En el sector del PTGAS durante el curso 2022/23, no se ha presentado ninguna solicitud de actuación. Esta nula presentación de conflictos, en la Defensoría, es sin lugar a dudas un motivo para resaltarlo en esta memoria, ya que es la primera vez que ocurre en los últimos años. Aunque, es cierto que en los últimos 10 cursos el número de actuaciones relacionadas con el PTGAS ha sido bajo, entre 1 y 10 actuaciones, estando en seis cursos entre 3 y 5 actuaciones, como se puede ver en la gráfica 13.

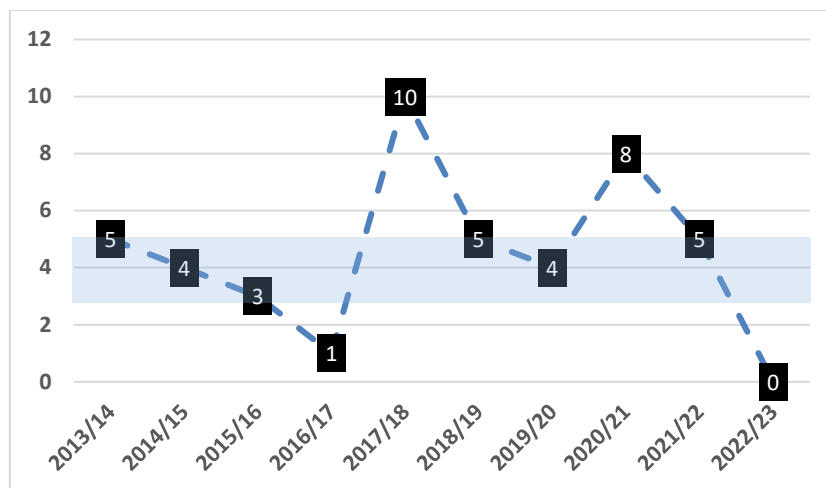


Gráfico 13. Número total de actuaciones por curso del PTGAS.

## 2.6 Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores

En este apartado 2.6 se hace un análisis de las actuaciones que han alcanzado el nivel de queja. En total han sido 76 las quejas presentadas en el curso 2022/23 y que tras el análisis correspondiente se muestra los resultados en los gráficos 14, 15 y 16.

Si se analizan solo las quejas presentadas de acuerdo con el sector al que pertenece quién plantea la queja, se obtiene el gráfico 14. En este gráfico se puede ver como claramente predomina el sector Estudiantado con el 78 %, seguido del PDI con el 18% de las mismas. En el grupo denominado OTROS se ha incluido quejas planteadas por personas no pertenecientes a la UJA pero que están inmersas en un proceso de acceso a una titulación o de selección/traslado de plazas del PTGAS.

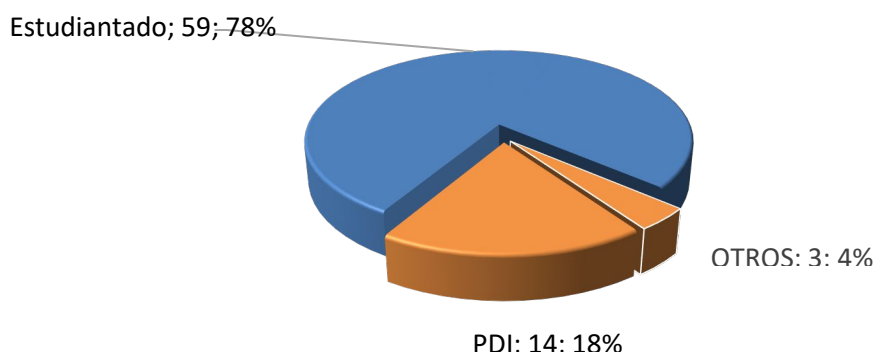


Gráfico 14. Quejas por sectores.

Por otro lado, cuando se analiza la temática de las quejas presentadas, como se muestra en el gráfico 15, destacan por su frecuencia los temas relacionados con Evaluación, Laboral, Docencia, Respeto y Movilidad como principales fuentes de conflicto. Estos temas son comunes a los analizados en el conjunto de las actuaciones que fueron mostrados por sectores en los gráficos 11 y 12.

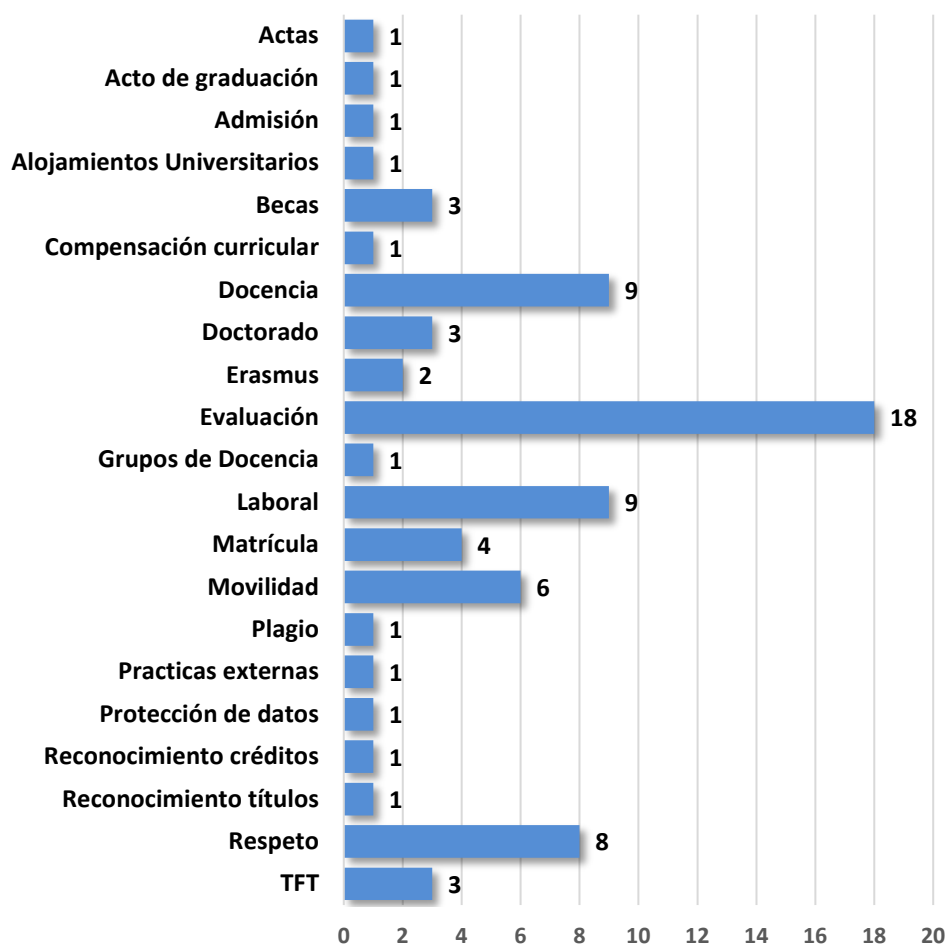


Gráfico 15. Quejas por temática.

En el curso 2022/23, los conflictos relacionados con el tema Evaluación son los más significativo con diferencia, incluyendo este tema asuntos sobre aplicación de la guía docente, discrepancias en las calificaciones, retraso en las calificaciones Erasmus, imposibilidad de asistir a examen o derecho de revisión de examen, entre otros.

Igualmente, es destacable el tema Laboral que afecta al PDI, donde se incluyen asuntos como Tramitación de nombramiento, Solicitud de información proceso selectivo, Errores proceso selectivo y conflictos interpersonales.

Del conjunto de quejas presentadas, en el curso 2022/23, han sido admitidas 62 y no admitidas 14. De estas quejas no admitidas, 11 pertenecen al sector Estudiantado y 3 al sector PDI. Tanto el conjunto de quejas admitidas como no admitidas, por sectores, se muestran en el gráfico 16.

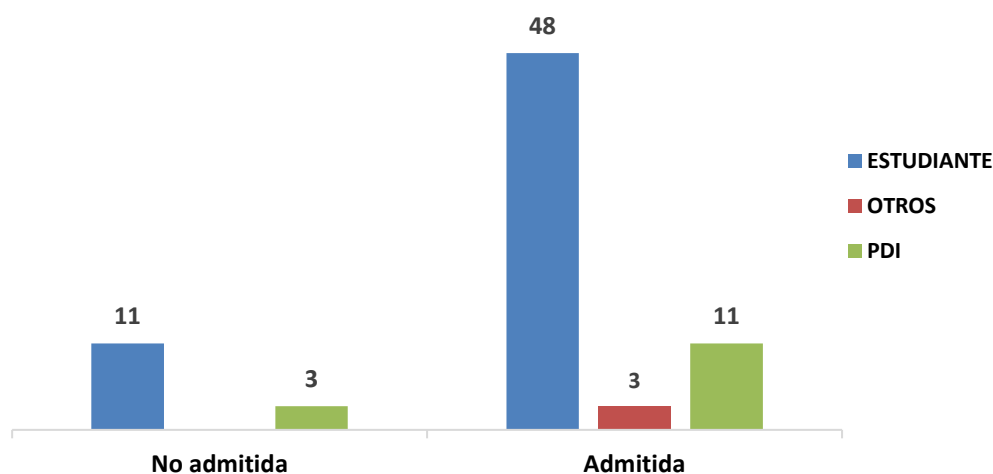


Gráfico 16. Quejas admitidas y no admitidas por sectores.

Las causas para haber rechazado estas quejas no admitidas, entre los tres sectores, han sido alguna de las siguientes:

- Por no haber agotado previamente las vías de reclamación establecidas.
- Por encontrarse con un procedimiento abierto y pendiente de resolución por los órganos de la UJA.
- Por no aportar fundamento que justifica la queja, a pesar de habersele solicitado.
- Por renuncia de la persona que interpone la queja.

Hay que indicar que estas quejas no admitidas están relacionadas con múltiples temas: Evaluación, Laboral, Doctorado, Respeto, Becas y Movilidad.

## 2.7 Actuaciones por Centro Universitario

En este apartado se analizan solo las solicitudes de actuación presentadas por el sector Estudiantado de nuestra universidad y agrupadas por Centros<sup>1</sup>, como se muestra en el gráfico 17. Esto nos ofrece una información de su distribución según el tipo de titulación.

<sup>1</sup> CEP: Centro de Estudios de Postgrado, ED: Escuela de doctorado, EPSJ: Escuela Politécnica Superior de Jaén, EPSL: Escuela Politécnica Superior de Linares, FCE: Facultad de Ciencias Experimentales, FCS: Facultad de Ciencias de la Salud, FCSJ: Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, FHCE: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, FTS: Facultad de Trabajo Social, SAFA: Centro Universitario SAFA de Ubeda (adscrito).



El número de actuaciones guarda una cierta relación con el número de estudiantes matriculados por Centro además de estar relacionado con la conflictividad. Debido a que hay una notable diferencia en el tamaño de los Centros en cuanto a estudiantes matriculados el valor absoluto de las actuaciones por Centro no es un indicador que refleje fielmente la conflictividad sino más bien, en muchos casos, lo que refleja es el tamaño del Centro.

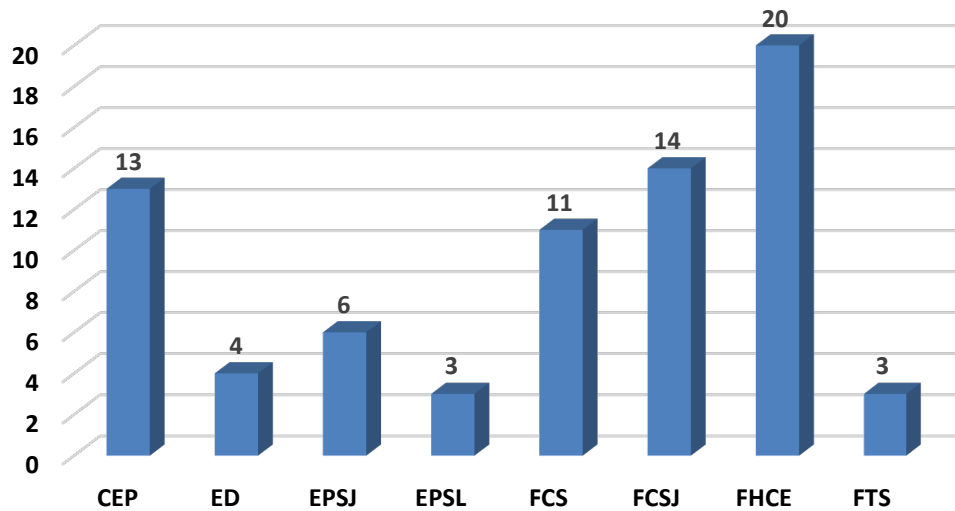


Gráfico 17. Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros.

Por ello, para evitar esta distorsión que aporta el valor absoluto del número de actuaciones por Centro, se introduce la tasa de conflictividad que se ha definido como el cociente entre el número de actuaciones por Centro dividido por el número de estudiantes matriculados en dicho Centro y multiplicado por 100 para darlo en valor porcentual. Los valores obtenidos para esta tasa se muestran en el gráfico 18 para este curso.

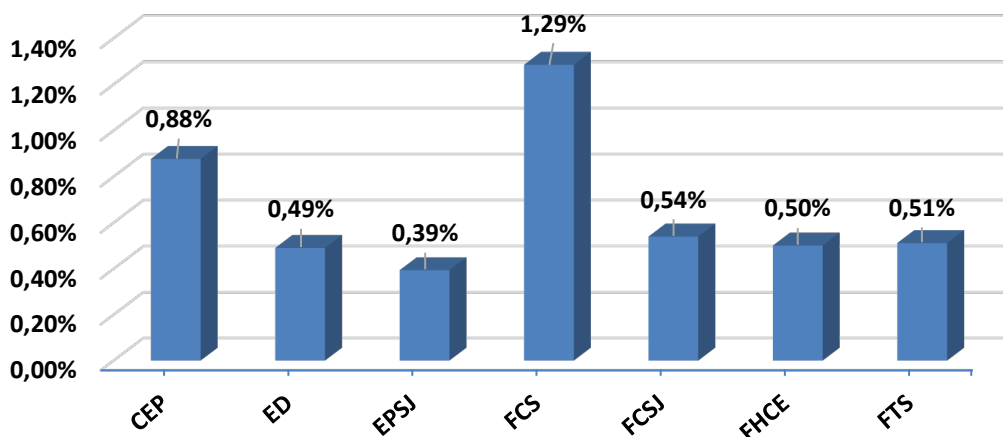


Gráfico 18. Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual.

En todos los Centros la tasa de conflictividad está por debajo del 1,3 % para el curso 2022/23, siendo la media de la Universidad de Jaén del 0,75 % para este curso. En cuanto a la conflictividad por Centros, hay que resaltar que se ha mantenido muy similar entre ellos a excepción de dos Centros donde ha sido notablemente mayor, lo que puede estar relacionado con la implantación de nuevos títulos. Igualmente, la tasa de conflictividad máxima por Centro baja con respecto a los cursos anteriores donde fue del 1,4 % para el 21/22 y del 1,72% para el 20/21.

## 2.8 Tiempo de resolución de las actuaciones

En las memorias de cursos anteriores se mencionaba que para dar un buen servicio no sólo es necesario conocer el protocolo de actuación, que es muy importante, sino que también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y su resolución. Por otro lado, esta rapidez en la resolución de los casos planteados casi siempre entra en colisión con la eficacia en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados, y esto debe hacerse siendo conscientes, en todo momento, de nuestras posibilidades. De tal manera que hay que procurar compatibilizar rapidez y eficacia en la resolución de los conflictos que se nos plantean. De nada sirve ser rápidos si no se encuentra la solución, ni encontrar soluciones cuando ya no se pueden aplicar por una demora excesiva.

En este compromiso con la Comunidad Universitaria de la UJA, hemos tratado de ser lo más diligentes posible en la tramitación y resolución de los asuntos que se nos han planteado en la Oficina del Defensor Universitario y creemos que los datos que se presentan en esta memoria avalan este compromiso. Así, para el curso 2022/23, de las 120 actuaciones realizadas, el 60 % las hemos resuelto entre uno y 20 días. Esta información se muestra en el gráfico 19.

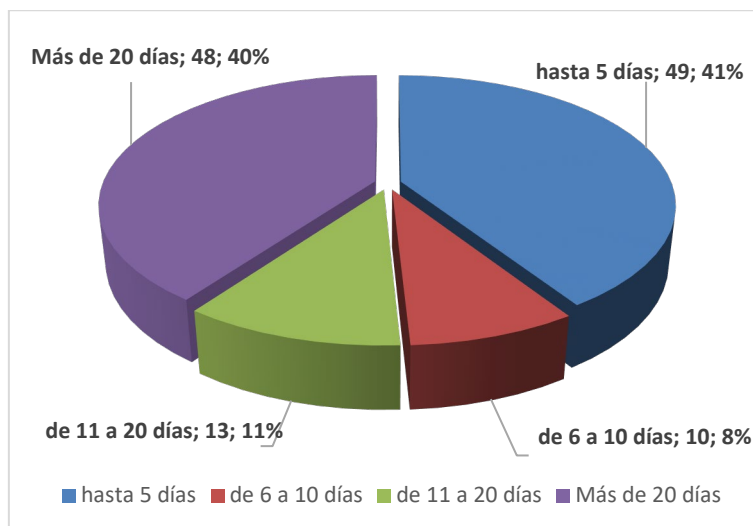


Gráfico 19. Días en resolver actuaciones 22/23.

Estos datos ponen de manifiesto que mantenemos una buena colaboración con toda la comunidad universitaria que atiende, generalmente, con prontitud las solicitudes que plantea el Defensor Universitario ya que sin esta colaboración es imposible mantener una ágil respuesta.

## 2.9 Descripción de actuaciones admitidas más relevantes

En este apartado se va a entrar en algo más de detalle en algunas de los temas, anteriormente mencionados, en el que se agrupan las actuaciones admitidas y recogidas en esta memoria. De entre las actuaciones admitidas hay algunos temas que presentan una mayor frecuencia como ya se ha mencionado en apartados anteriores. Estos temas más frecuentes, entre las actuaciones llevadas a cabo en la Defensoría Universitaria, han sido causa de mayor cantidad de conflictos en la universidad, por lo que deben ser merecedores de especial atención y objeto de análisis para tratar de minimizar la conflictividad en futuros cursos. Esto se puede conseguir mediante recomendaciones a los órganos responsables del área afectada o mediante la emisión de informes a los órganos de gobierno que les permita, a estos, visualizar el problema en cuestión.

Hay que resaltar que, aunque se han presentado 120 actuaciones, durante el curso 2022/23, de las cuales 89 pertenecen al sector estudiantado, que se han agrupado en 23 temas diferentes, no todos los temas presentan la misma frecuencia o han tenido igual repercusión. En concreto, el 74% de todas las actuaciones se concentra en 8 temas. En el sector PDI ocurre algo similar, hay un total de 24 actuaciones que se agrupan en 8 temas diferentes, pero con frecuencia y relevancia muy distinta, de tal manera que en solo 3 temas se concentra el 79 % de las actuaciones. El sector PTGAS no presenta actuaciones.

Como se puede ver por los datos anteriores aquí también se cumple, en mayor o menor medida, la ley de Pareto, por la que el 80 % de las consecuencias provienen del 20 % de las causas. Por ello, es de interés tratar de identificar los temas que más afectan a la conflictividad en la universidad, porque ello nos permitirá actuar sobre las principales causas que la genera.

A continuación, se van a exponer los temas más destacados por su frecuencia en este curso. Los temas que aparecen con asterisco están presentes en todos los sectores con actuaciones, es decir PDI y Estudiantado. Estos temas son:

**Evaluación\***. Aunque hay múltiples conflictos que se han agrupado en este tema, muchos de ellos están relacionados, como en cursos anteriores, con discrepancias entre la evaluación recogida en las Guías Docentes y la que se aplica realmente, por lo que es de gran interés seguir prestando especial atención a la actualización y el cumplimiento de las Guías Docentes. Es resaltable también los conflictos relacionados con la garantía del derecho a examen y con la del derecho a revisión de examen.

**Laboral**. Este tema destaca ampliamente entre las actuaciones presentadas por el sector PDI. Aunque este tema incluye diferentes conflictos los más comunes son los relacionados con los procesos selectivos y de promoción, así como con situaciones de conflictos interpersonales.

Estos últimos han sido especialmente relevantes tanto por la frecuencia como por la complejidad, así como, por la repercusión en el funcionamiento de la universidad y por los efectos nocivos en la salud de las personas implicadas. Estos conflictos son comunes a los detectados en cursos anteriores, pero no por ello debemos resignarnos a su existencia, por lo que hay que hacer una llamada de atención, sobre este tipo de conflictos interpersonales, para que la Universidad de Jaén potencie los mecanismos de prevención y/o actuación que sean capaces de encontrar soluciones

ágiles y eficaces en la prevención y resolución de este tipo de conflictos. Entre estos mecanismos, dada la experiencia acumulada en los últimos años en la Defensoría, quiero resaltar los procedimientos de mediación y de conciliación como métodos de gran interés para estos casos.

**Respeto\***. Este tema aparece en todos los colectivos y ha sido el segundo tema con más incidencias en el sector de profesorado (5 en total, en el curso 2022/23), así como también aparece en el sector Estudiantado, pero con menos incidencia. Este asunto se considera, desde esta Defensoría, de vital importancia para la convivencia en la universidad, por ello es importante prestarle especial atención y un trato cuidadoso por afectar directamente a la dignidad de las personas.

Para la resolución de estos conflictos relacionados con el respeto, cuando ha sido posible, se ha tratado de utilizar la mediación, intermediación o conciliación. Sin embargo, en muchas ocasiones, esto no es posible porque tiene que contar con la aceptación de todas las partes, por lo que en estos casos no queda más solución que hacer un recordatorio del cumplimiento de las normas en vigor.

**Docencia\***. Es el segundo tema en importancia entre el Estudiantado y también está presente en el sector PDI. En este tema se incluyen asuntos como cambios de grupo, docencia online, malas prácticas docentes, incorporación tardía de estudiantes al curso o coordinación de asignaturas, entre otros asuntos. En la actuación a petición del PDI se basa en la petición de amparo ante la crítica a su profesionalidad de un estudiante.

**Matrícula**. Este tema ha afectado al sector Estudiantado y en él se han integrado diferentes asuntos como no poder matricularse por no cumplir alguno de los requisitos de las normas de permanencia, no poder matricularse en el plazo extraordinario o por error en las actas de las asignaturas aparecen asignaturas suspensas que están aprobadas. Además, en este tema se han incluido problemas relacionados con la bonificación de precios públicos de la matrícula y con el pago de la matrícula.

**Movilidad**. En este tema igual que el anterior ha afectado al sector Estudiantado incluyendo principalmente dos asuntos, el reconocimiento de créditos cursados en la universidad de destino por problemas en la plataforma informática y la dificultad de cerrar satisfactoriamente el contrato programa.

### 3. INFORMES Y RECOMENDACIONES

Tanto los Estatutos de la Universidad de Jaén, como el reglamento del Defensor Universitario prevén que los pronunciamientos emitidos por el Defensor Universitario podrán contener recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de medidas correctoras, si fueran necesarios, por parte de los órganos de Gobierno y Dirección de la Universidad, con objeto de propiciar la permanente mejora de la calidad universitaria.

En este sentido se han ido emitiendo tales recomendaciones, recordatorios de deberes o sugerencias cuando se ha entendido necesario para el buen funcionamiento de nuestra universidad a la luz de algunas de las actuaciones realizadas. En la tabla siguiente se presenta un resumen de los casos más significativos.

*Tabla 1. Relación de Informes*

<b>Fecha</b>	<b>Destinatario</b>	<b>Tipo</b>
Octubre 2022	Abogada PTGAS	Informe
Octubre 2022	Profesora Dpto Ciencias de la Salud	Informe
Febrero 2032	Director Dpto Psicología	Recomendación
Febrero 2023	Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica	Recomendación
Febrero 2023	Rector	Recomendación
Marzo 2023	Rector	Informe

#### **4. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES**

El Defensor Universitario además de las actividades directas en la resolución de conflictos ha participado, durante este curso, en diferentes órganos colegiados de nuestra universidad, siempre como invitado con voz y sin voto, tales como, el Consejo de Gobierno, el Claustro Universitario o la Comisión de Permanencia, entre otras. Por otro lado, también mantiene unas relaciones fluidas de consulta e intercambio de experiencias con todas las Defensorías Universitarias del mapa universitario español. Así mismo, es destacable que estas relaciones de colaboración son más intensas con las Defensorías Universitarias de Andalucía con las que se ha constituido durante estos dos cursos la Red Andaluza de Defensorías Universitarias (REDUAN). Igualmente, también se mantiene una estrecha colaboración con la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) a nivel del estado español y con la oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. A continuación, se detallan algunas de las actividades más destacadas en este sentido.

##### **a) Defensorías Universitarias Andaluzas.**

Con las Defensorías de las Universidades Andaluzas se mantiene frecuentes reuniones donde se abordan diferentes asuntos que son motivo de preocupación para la mayoría de las Defensorías. Durante este curso, se han mantenido un total de 2 reuniones online (1 de diciembre de 2022 y 22 de junio de 2023), 1 reunión presencial (2 de marzo de 2023) y una jornada de trabajo sobre mediación en Cádiz (8 de junio de 2023).

En la reunión presencial que se celebró el 2 de marzo de 2023 en el edificio de rectorado de la Universidad de Córdoba, se abordaron temas de mayor relevancia como:

- Se analiza el estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria en Andalucía.
- Se aprueban las normas de funcionamiento interno de la Red de Defensorías Universitarias de Andalucía (REDUAN)
- Aprobación de la presidencia de REDUAN. Se elige como presidente de la red, por unanimidad, a D. Francisco Baena, Defensor Universitario de la Universidad de Jaén.



Figura 1. Reunión de REDUAN en la UCO.

Igualmente, el 8 de junio se participó en unas jornadas sobre mediación organizadas entre REDUAN y la Universidad de Cádiz.

**b) Actividades con las Defensorías Universitarias de España.**

Igualmente se ha participado en diversas jornadas y reuniones de Defensores Universitarios a nivel nacional, tanto online como de forma presencial. Como más relevantes se destacan:

- Se ha participado en el “XXIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios” y en la “XV Asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios”, celebrados ambos eventos en la Universidad de Santiago de Compostela del 28 al 30 de septiembre de 2022. En este encuentro se trataron diversos temas como:
  - ✓ Análisis del estado de aplicación de la Ley de Convivencia Universitaria.
  - ✓ Salud mental en el ámbito universitario.
  - ✓ Evolución de la figura del Defensor Universitario y su plasmación en la Ley del Sistema Universitario Español (LOSU).
  - ✓ Derechos laborales del PDI al inicio de su carrera profesional.



Figura 2. Presentación de ponencia en el XXIV EEDU en la USC.

- Jornada Técnica de la CEDU.

Celebrada en la Universidad Camilo José Cela de Madrid, el 30 de mayo de 2023 en formato presencial. En ella se realizaron dos secciones paralelas donde se trataron los temas:

Mesa 1: Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Mesa 2: Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración.

### c) Relaciones con el Defensor del Pueblo Andaluz

Se ha participado en una jornada sobre mediación organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz en la sede de la Oficina del DPA en Sevilla. Dicha jornada se realizó el 9 y 10 de marzo de 2023 dedicada a analizar la gestión de quejas y el uso de la mediación en la resolución de las mismas. Esta jornada tuvo un formato mixto presencial y telemático, contando con la participación de defensorías españolas e hispanoamericanas de diferentes ámbitos (universitario, local y regional), siendo clausurada por el Defensor del Pueblo Andaluz, D. Jesús Maeztu.



Figura 3. Reunión en la sede del DPA.

## 5. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

La figura del Defensor Universitario y la actividad que se desarrolla en la Defensoría además de la elaboración y presentación de esta memoria se ha dado a conocer por diversos medios, los cuales se comentan a continuación.

### Página WEB

En la página WEB del Defensor Universitario se han recibido un total de 1876 visitas durante el curso 2022/23, en línea con las recibidas en el curso anterior, pero manteniendo la tendencia al alza de cursos anteriores. En concreto, durante los últimos cinco cursos se han incrementado notablemente el número de visitas pasando de 1098 en el curso 2018/19 hasta alcanzar las 1876 de este curso. Por otro lado, las visitas van cambiando a lo largo del curso dando una evolución mensual, para este curso, como la que se muestra en el gráfico 20.

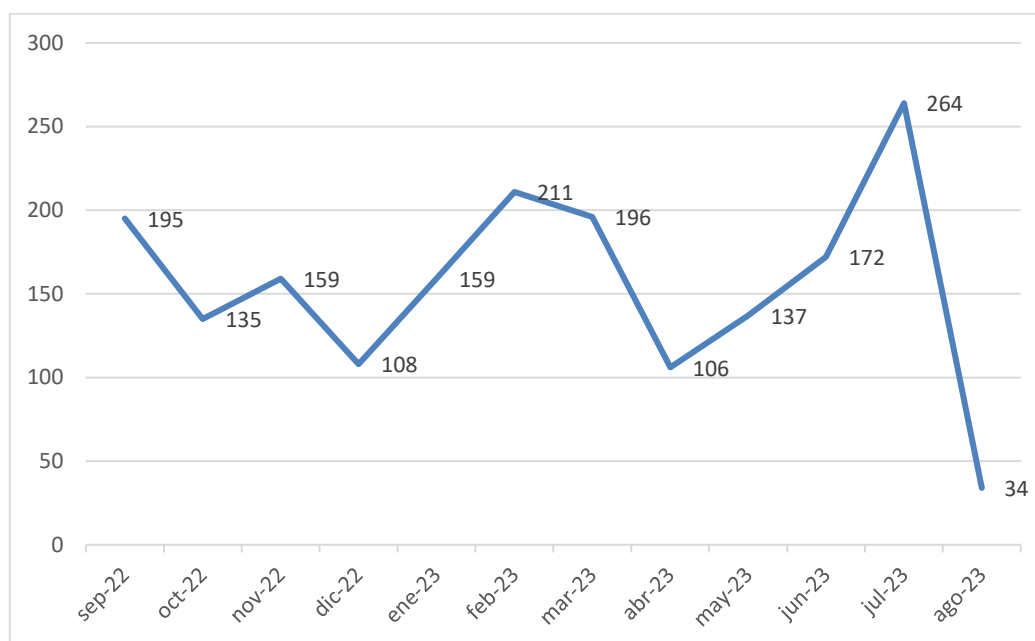


Gráfico 20. Visitas a la web de la defensoría.

### Jornadas de formación de Delegados de curso

Se ha colaborado con la documentación e información suministrada en las jornadas de formación de Delegados de curso, a través del Vicerrectorado de Estudiantes y del Consejo de Estudiantes de nuestra universidad.

### Reuniones con miembros de la UJA

Durante este curso se han mantenido múltiples reuniones con responsables de Centros, Departamentos y Servicios de la universidad no solo para tratar asuntos concretos que les afectaban sino también para dar a conocer las funciones del Defensor Universitario y recoger su punto de vista sobre el funcionamiento de la Defensoría.



## 6. OBJETIVOS DE MEJORA

Debido a que el mandato del actual Defensor Universitario finaliza el 21 de julio de 2024, es decir, al terminar el actual curso, considero que no procede plantear objetivos de mejora en el funcionamiento de la Defensoría Universitaria para el curso 2024/25, por quedar este curso fuera del mandato del actual Defensor Universitario y por lo tanto le corresponde a la nueva persona que elija el Claustro para desempeñar estas funciones, definir los objetivos que considere oportunos.

## ANEXO 1. PRESUPUESTO DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Con el ánimo de dar la máxima transparencia a la gestión realizada en la Defensoría Universitaria se incluye en este apartado un resumen del presupuesto de la misma.

Tabla 2. Presupuesto DU

Concepto	Año
	2023
Material de oficina (Inventariable y no inventariable)	371,22 €
Comunicaciones	439,25 €
Cuota Conferencia Estatal Defensorías Universitaria (CEDU)	225,00 €
Inscripción Encuentro Nacional Comisiones de Convivencia - UAM	150,00 €
Desplazamiento (Manutención, Estancia y Locomoción)	4517,04 €
Gasto total	5702,51 €
Crédito inicial	6045,00 €

El significativo gasto debido a Desplazamiento se debe a que durante el año 2023 se ha asumido, desde la Defensoría de la UJA, la presidencia de la red de Defensorías Universitarias de Andalucía, además de ser miembro de la comisión ejecutiva de CEDU a nivel nacional.

## ANEXO 2. Reseña Histórica

En este anexo se ha recogido una breve reseña histórica de la Defensoría Universitaria en la Universidad de Jaén, así como el desarrollo histórico de legislación que la sustenta.

La figura del Defensor Universitario fue creada para velar por los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, según se expone en el artículo 138 de los estatutos de nuestra universidad. Esta figura fue introducida en el marco de la Ley Orgánica 11/1983 de 25 de agosto, de Reforma Universitaria (LRU) y se convierte en obligatoria en todas las universidades españolas con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).

El Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, del Estatuto del Estudiante Universitario, en su art. 46, especificó y amplió sus funciones. En particular, les atribuyó dos nuevos cometidos: la posibilidad de asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios con el fin, entre otros, de promover la convivencia universitaria, y, además, la función de asesorar a los estudiantes en los procedimientos para reclamar sus derechos ante los órganos administrativos.

Recientemente la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) recoge lo anteriormente establecido en las normas anteriores sobre la Defensoría Universitaria y establece que el Claustro será el órgano competente para la elección del máximo cargo de la misma, que podrá ser unipersonal o colegiado.

En la Universidad de Jaén se creó en marzo de 2005 y se aprobó su reglamento de funcionamiento en 2006, habiendo sido Defensores Universitarios de nuestra universidad:

- D. Rafael López Garzón. Desde marzo de 2005 hasta el 21 de octubre de 2008.
- D. Pedro Casanova Arias. Desde el 21 de octubre de 2008 hasta 22 de febrero de 2018
- D. Francisco Baena Villodres. Desde el 22 de febrero de 2018 hasta la fecha

En estos 19 años de funcionamiento de la oficina del Defensor Universitario, en la UJA, han trabajado como personal administrativo en la misma:

- D. Antonio Reyes Navas
- D. Antonio Jesús Delgado Cornejo
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Sauria Sánchez Valdivia
- D. Santiago Reche Valdivia
- D<sup>a</sup>. María Victoria Villar Cazalla
- D. Rafael Sánchez Aparicio
- D<sup>a</sup> María Isabel Talens Palomo

Al finalizar el curso 2022/23 y desde la creación de la Defensoría Universitaria en la UJA se han realizado un total de 3795 actuaciones.

Esta memoria se presentó al Claustro de la Universidad de Jaén el 15 de abril de 2024.

**UJa.es**

---