Universidad de Jaén

Servicio del Defensor Universitario

Memoria Anual

Curso académico 2023/24

Imagen de portada: Mediación y acuerdo en la resolución de conflictos.
Año: 2024

Universidad de Jaén

Defensoría Universitaria

Miembros

Dr. D. Francisco Baena Villodres	Defensor Universitario (hasta 19/07/2024)
Dr. D. Salvador Cruz Artacho	Defensor Universitario (desde 22/07/2024)
Dª. María Isabel Talens Palomo	Apoyo Administrativo

Ubicación

Campus Las Lagunillas
Edificio C1. Aula Magna
23071 JAÉN

Comunicación e Información

Telf.: 953 211877

Correo electrónico: defensor@ujaen.es

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

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

1. PRESENTACIÓN 11

2. NORMATIVAS REGULADORAS 14

3. ACTUACIONES 16

3.1. Número de actuaciones anuales y su evolución temporal. 18

3.2. Actuaciones distribuidas por tipología. 21

3.3. Actuaciones distribuidas por género. 22

3.4. Actuaciones atendiendo al medio de presentación de la solicitud. 24

3.5. Actuaciones y temáticas distribuidas por sectores de comunidad universitaria.. 25

3.6. Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores. 37

3.7. Actuaciones por Centro Universitario 41

3.8. Tiempo de resolución de las actuaciones 42

4. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES 44

5. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN 46

6. OBJETIVOS DE MEJORA. RETOS Y SUGERENCIAS 47

ANEXO 1. PRESUPUESTO DEFENSORÍA UNIVERSITARIA 51

ANEXO 2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA 53

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Esquema de funcionamiento de la Defensoría Universitaria. 17
Gráfico 2. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría. 18
Gráfico 3. Evolución anual de la tasa de conflictividad. 19
Gráfico 4. Evolución anual de la tasa de conflictividad por sectores. 19
Gráfico 5. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria. 20
Gráfico 6. Actuaciones de la Defensoría Universitaria distribuidas por tipología 21
Gráfico 7. Distribución histórica (en %) de actuaciones distribuidas por tipología. 22
Gráfico 8. Actuaciones de la Defensoría distribuidas por género de quién la solicita. 23
Gráfico 9. Oscilaciones por género en los últimos 10 cursos 23
Gráfico 10. Actuaciones de la Defensoría Universitaria distribuidas por tipología y género 24
Gráfico 11. Modo de presentación solicitudes ante la Defensoría Universitaria 25
Gráfico 12. Actuaciones distribuidas por sectores de la comunidad universitaria. 26
Gráfico 13. Actuaciones ante la Defensoría del estudiantado distribuidas por tipología. 27
Gráfico 14. Evolución histórica (en %) de las actuaciones del estudiantado distribuidas por tipología. 27
Gráfico 15. Temática de las actuaciones solicitades desde el sector de Estudiantes 28
Gráfico 16. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitades por el Estudiantado. 29
Gráfico 17. Vías de abordaje y resolución de los conflictos de convivencia. 32
Gráfico 18. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector de PDI 34
Gráfico 19. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitades por el PDI. 34
Gráfico 20. Número total de actuaciones por curso del PTGAS. 36
Gráfico 21. Evolución histórica de las actuaciones relacionadas con el PTGAS. 37
Gráfico 22. Quejas por sectores. 38
Gráfico 23. Quejas por temática. 39
Gráfico 24. Quejas admitidas y no admitidas por sectores. 40
Gráfico 25. Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros 41
Gráfico 26. Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual. 42
Gráfico 27. Días en resolver actuaciones. Curso 2023-2024. 43
Gráfico 28. Visitas a la web de la Defensoría Universitaria. 46

1. PRESENTACIÓN

En esta memoria anual de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén se han incluido los datos correspondientes al curso académico 2023/24. En ella se recogen las cifras más significativas de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria, desde el 1 de septiembre de 2023 al 31 de agosto de 2024.

Este documento tiene por objeto presentar ante el Claustro de la Universidad de Jaén la memoria anual de la Defensoría Universitaria 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 transparencia y rendición de cuentas constituyen principios fundamentales que deben regir la actuación de la Defensoría Universitaria. Por lo que esta memoria pretende servir también como instrumento para facilitar todo ello.

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 2023/24 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 propias de la Defensoría Universitaria se establece, en su reglamento, que las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor/a Universitario/a el apoyo necesario para el correcto desempeño de sus funciones. Sin olvidar que las actuaciones de la Defensoría Universitaria 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.

La Defensoría Universitaria constituye una unidad básica encargada "*de velar por el respeto de los derechos y libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios*"[1]. Atendiendo a ello, la Defensoría Universitaria se convierte de hecho en un observatorio desde el que su responsable trata -desde el respeto a los principios de independencia, autonomía y confidencialidad- de corregir y prevenir fallos o disfunciones en el funcionamiento del sistema y procedimientos universitarios cuando estos afectan a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria. Dicha labor se debe realizar con una actitud positiva y conciliadora, aun cuando el Defensor o Defensora no puede contemporizar ni mantenerse al margen frente a los problemas. Por ello se ruega a los miembros de la comunidad universitaria que disculpen las molestias que se les haya podido ocasionar por las gestiones realizadas en el desempeño de nuestras funciones.

La elaboración y redacción de este documento se ha regido por 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 seguir incluyendo, como en memorias anteriores, dos anexos: uno primero, con el resumen del presupuesto consignado y gastado; y uno segundo, donde se recoge una breve reseña histórica de la Defensoría, de sus responsables y del personal administrativo asignado a la misma.

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.

Por último, indicar en este primer apartado de la Memoria que la misma, si bien es presentada por el actual Defensor Universitario de la Universidad de Jaén, D. Salvador Cruz Artacho, lo recogido en este documento hace referencia en su inmensa mayoría a la labor desempeñada en dicho cargo por D. Francisco Baena Villodres, Defensor Universitario de la UJA hasta finalizar su mandato, el 19 de julio de 2024. Esta circunstancia, unida al hecho de que esta sea la primera ocasión en la que presento y defiendo ante la comunidad universitaria de Jaén la Memoria Anual de actuaciones de la Defensoría Universitaria, me da la oportunidad para expresar aquí y de manera pública mi reconocimiento, y agradecimiento, a la excelente labor que ha desempeñado el profesor Francisco Baena Villodres durante los años en los que ha ostentado el cargo de Defensor Universitario (22/2/2018 a 19/7/2024). Durante esta etapa se ha asentado la estructura orgánica de la Defensoría Universitaria en la Universidad de Jaén en un contexto atravesado por los años de la COVID, y sus efectos, y donde desde la propia

[1] Artículo 43.4 de la *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario* (LOSU).

Defensoría de la UJA se ha promovido la creación de la Red Andaluza de Defensorías Universitarias (REDUAN) e incorporación de la propia Defensoría de la UJA en la misma, recayendo su primera presidencia en el Defensor de la Universidad de Jaén. También durante esta etapa liderada por Francisco Baena Villodres se han estrechado lazos y comunicación institucional con la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU), así como con las redes europea e iberoamericana de Defensorías Universitarias. Quisiera aprovechar esta ocasión para reiterar mi sincero agradecimiento y el profundo reconocimiento a la labor desarrollada por el profesor Francisco Baena Villodres, así como manifestar mi compromiso con la tarea y los retos ya definidos y avanzados en la etapa anterior, con independencia de los que surjan y se planteen a partir de estos momentos.

Este reconocimiento y agradecimiento singular al profesor Francisco Baena Villodres debe acompañarse también del recordatorio y agradecimiento que se quiere expresar aquí -en mi nombre y estoy seguro también que en el anterior Defensor Universitario- a todos los que han colaborado en esta tarea a lo largo del curso académico 2023-2024. En concreto, y en este sentido, a Maribel Talens Palomo por su trabajo y dedicación desde la gestión administrativa de la Defensoría Universitaria, 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 se ha colaborado en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados, así como al equipo de gobierno de la UJA con el que se han compartido tiempo de diálogo y debate, siendo receptivo a 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. A todos ellos y a todas ellas mi más sincero agradecimiento por su comprensión y colaboración.

2. NORMATIVAS REGULADORAS

Habría que comenzar señalando que la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo del sistema Universitario (LOSU) ha introducido cambios en el marco normativo de la enseñanza superior que impactan necesariamente sobre diferentes cuestiones y/o ámbitos de la estructura orgánica y la gobernanza del sistema universitario español y, por ende, lo debe hacer también en la Universidad de Jaén. Como cabía esperar, durante el curso académico 2023-2024 se han comenzado a implementar algunos de los cambios que recoge la LOSU. En el caso concreto de la Defensoría Universitaria, señalar la participación de ésta en la discusión y elaboración de documentos sobre la definición y caracterización de esta Unidad Básica, promovidos por y desde la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) de cara al trabajo que las universidades deberán hacer a la hora de elaborar/adaptar sus nuevos Estatutos, así como en relación a la definición y caracterización de la Defensoría Universitaria en la redacción de la nueva Ley Universitaria Andaluza (LUPA), en el marco de actuaciones de la Red Andaluza de Defensorías Universitarias (REDUAN).

Con independencia de lo anterior, la mencionada **Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo del Sistema Universitario (LOSU)** establece, en su artículo 43, los principios generales que definen y vertebran la actuación de la Defensoría Universitaria. En el apartado primero de dicho artículo se indica que "*las universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes*"; posteriormente, en el apartado cuarto de dicho artículo 43 se recoge que "*la defensoría universitaria se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario*".

En los **Estatutos de la Universidad de Jaén**, aprobados por Decreto 230/2003, de 29 de julio, y modificados por Decreto 235/2011, de 12 de julio, se establece, en su Título IV (arts.138-145), la naturaleza de las actuaciones propias de la Defensoría Universitaria de la UJA. Dicha naturaleza queda recogida y desarrollada en el **Reglamento del Defensor Universitario**, aprobado por el Claustro Universitario de la UJA en su sesión nº 9, de 20 de abril de 2006. En este último se recogen la naturaleza y régimen jurídico aplicable a la Defensoría Universitaria, los procedimientos de designación y duración, los derechos y deberes, los procedimientos y trámites de actuación, así como las funciones.

También en el **Real Decreto 1791/2010 del Estatuto del Estudiante Universitario** se

recoge la figura de la Defensoría Universitaria, en el artículo 46, confiriéndole el carácter de garante de los derechos del Estudiantado universitario: "*1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía. 2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas. 3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos. 4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo. 5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades*".

Por último, la implantación de la **Ley 3/2022, de 4 de febrero, de Convivencia Universitaria** ha impulsado la creación de nuevos órganos -en nuestro caso, la Comisión de Convivencia- y nuevos procedimientos de actuación con los que las Defensorías Universitarias colaboran en la resolución de conflictos en la UJA. En concreto, el Consejo de Gobierno de la Universidad de Jaén, en su sesión ordinaria nº 9, de 16 de febrero de 2024, aprobó el **Reglamento de Convivencia Universitaria de la Universidad de Jaén**. En el mismo se recoge, en el artículo 14, que: "*1. Corresponde a la Defensoría Universitaria velar por el respeto a los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria en el ámbito de la Universidad de Jaén y ejercer las funciones que le atribuye el Reglamento del Defensor Universitario. 2. La Defensoría Universitaria podrá realizar actuaciones de mediación en caso de conflictos de convivencia que le encomiende la Comisión de Convivencia de la Universidad de Jaén, sin perjuicio de la competencia para llevar a cabo medidas de mediación o conciliación que le atribuye el Reglamento del Defensor Universitario*". En esta misma dirección, en los artículos 46, 47 y 49 de dicho Reglamento se señalan las competencias de la Defensoría Universitaria en materia de mediación. Finalmente, en el artículo 53.3 se establece que "*la Defensoría Universitaria será invitada, con voz pero sin voto, a todas las sesiones de la Comisión de Convivencia*".

3. ACTUACIONES

Este apartado constituye el núcleo básico de la memoria de la Defensoría Universitaria y sirve para dar respuesta a lo exigido en la normativa ya mencionada en el apartado de presentación. En el mismo se exponen diferentes análisis de los datos más relevantes sobre las actuaciones que durante el curso 2023/24 se han llevado a cabo desde la Defensoría Universitaria. El análisis y la exposición de los datos que se muestran en este documento se realiza 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 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 admitid 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 o interesada, 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 de la Defensoría Universitaria trabaja, de modo principal, en la resolución de las consultas, quejas, reclamaciones, denuncias 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, que representan otro tipo de actuación realizada desde la Defensoría Universitaria.

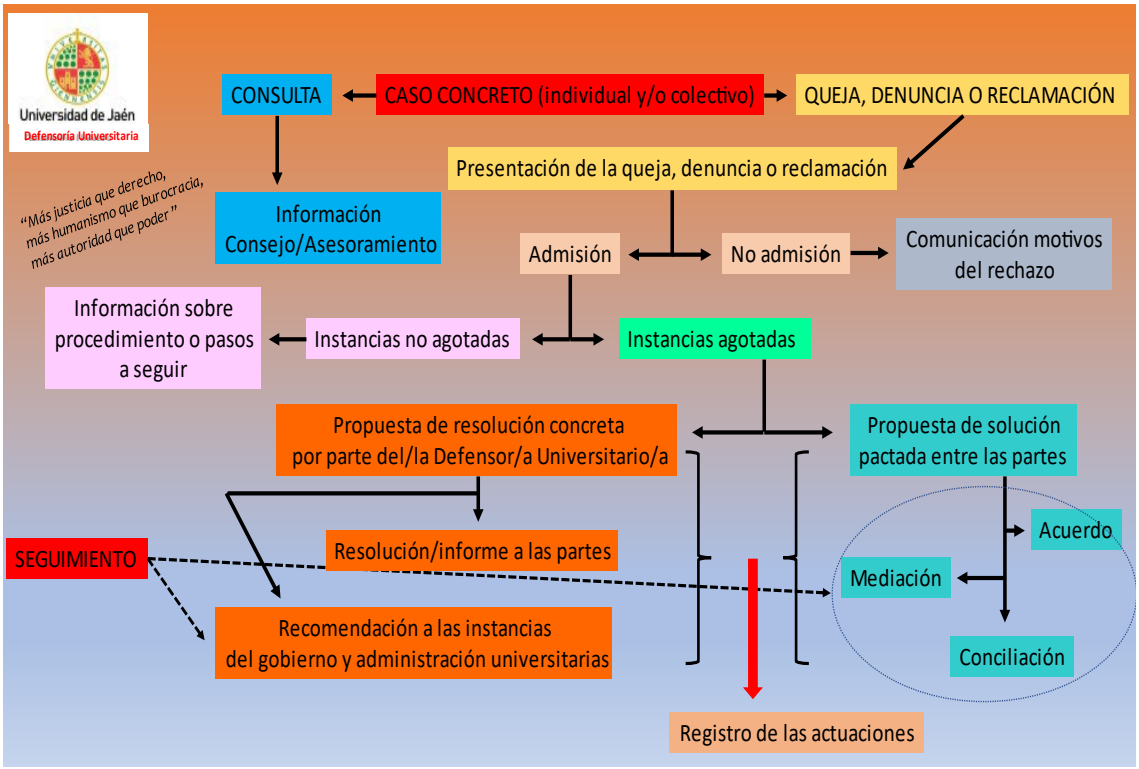

Gráfico 1. Esquema de funcionamiento de la Defensoría Universitaria.

En los siguientes subapartados se presentan los datos principales en relación a las actuaciones llevadas a cabo durante el curso objeto de esta memoria y su análisis, tal y como se ha venido realizado en memorias anteriores, 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

3.1. Número de actuaciones anuales y su evolución temporal.

Durante este curso 2023/24 se han llevado a cabo un total de 117 actuaciones entre consultas, quejas y mediaciones e informes, esto es, un total de tres menos que las del curso anterior. Este dato cuantitativo indica, ya de por sí, una idea general de estabilidad. Como se puede observar en el gráfico 2, dicha idea de estabilidad de confirma igualmente si se contempla la evolución seguida en los últimos años, donde las oscilaciones de las cifras globales han sido pequeñas. En este punto, si se observa la evolución anual del número total de actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría Universitaria en los últimos 11 años la tendencia que se dibuja es a la baja, especialmente visible en el período 2013 a 2019, para ofrecer a partir de ahí una imagen marcada por una cierta estabilidad, claramente perceptible en los últimos cinco años, incluso en un contexto que coincidió, durante los curso 2019-2020 y 2020-2021, con la crisis sanitaria de la COVID19 y sus efectos sobre el normal funcionamiento del sistema de enseñanza superior.

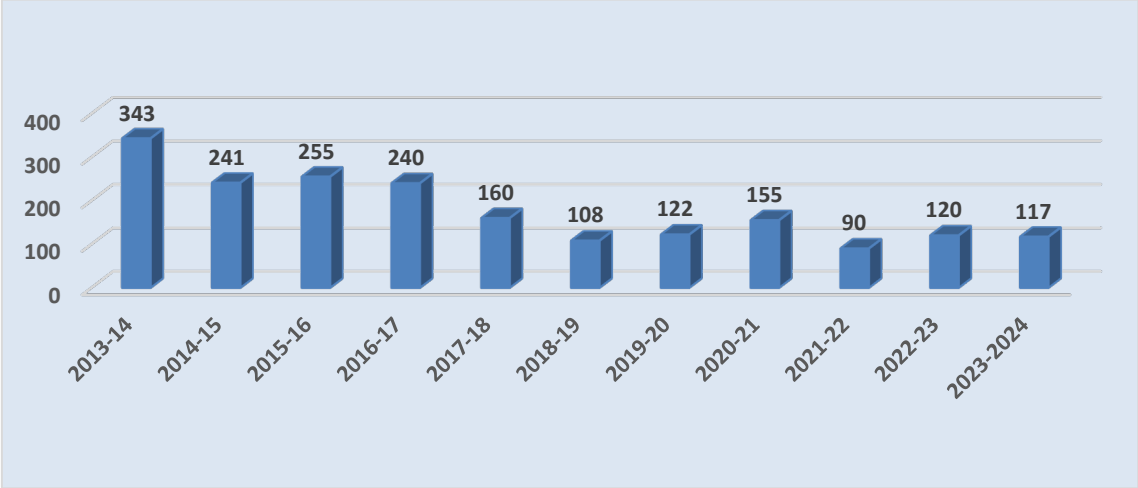

Gráfico 2. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.

Es cierto que estos valores absolutos podrían inducir a un cierto tipo de error, toda vez que se presentan sin relacionarlos con el tamaño de la comunidad de referencia y sus variaciones a lo largo del tiempo. Por ello, para valorar adecuadamente los resultados recogidos en el gráfico 2 se ha optado por definir una tasa de conflictividad global en la UJA, entendida 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 3. En este punto, indicar que el comportamiento que se observa en la tasa de conflictividad en los últimos años ofrece una imagen muy similar a la ya aludida en relación al comportamiento de los valores absolutos de las actuaciones realizadas, esto es, una tendencia, primero, descendente y, luego, de estabilización, por lo que la imagen y valoración que se puede extraer del gráfico 2 puede entenderse, en términos generales al menos, como correcta.

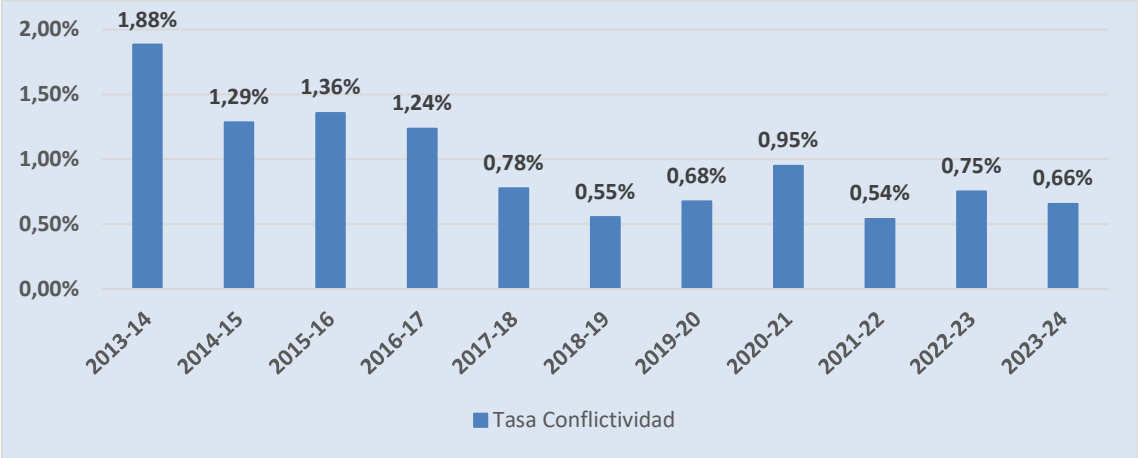

Gráfico 3. Evolución anual de la tasa de conflictividad.

Por su parte, si diseccionamos por sectores esta imagen general del comportamiento de la ratio/tasa de conflictividad recogida en el gráfico 3 observamos algunas diferencias que bien valdría la pena señalar (gráfico 4): si bien es verdad que en términos generales la línea de tendencia de la tasa de conflictividad en los últimos cursos académicos ofrece una imagen de cierta estabilidad, no es menos cierto que esto último esconde diferencias de comportamiento entre los tres sectores de la universidad: estudiantado, PDI y PTGAS. En este sentido, si analizamos dicho comportamiento en términos históricos (gráfico 4) la foto fija que se desprende es más que elocuente: en la década que transcurre entre 2014 y 2024 el comportamiento de esta ratio/tasa de conflictividad en el sector PDI es de claro descenso; igual ocurre en el sector del estudiantado, donde se constata una tendencia también decreciente, si bien es verdad que con menor intensidad; sólo en el sector del PTGAS la imagen se invierte, al ofrecer su línea de tendencia una inclinación ascendente para el periodo considerado.

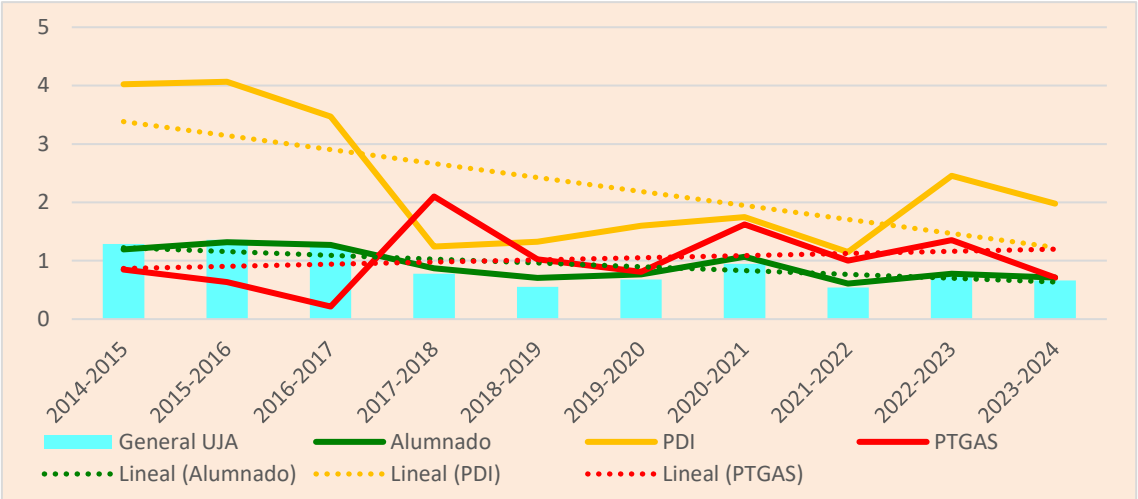

Gráfico 4. Evolución anual de la tasa de conflictividad por sectores.

Como es natural, este número global de actuaciones tramitadas en la Defensoría Universitaria se diseminan y distribuyen a lo largo del curso académico en una secuencia que no es necesariamente constante, sino que fluctúa a lo largo del mismo entre unos mínimos y unos máximos de actividad. Como viene siendo habitual y se recoge en el gráfico 5, en el pasado curso académico una vez más la cantidad de actuaciones alcanza sus máximos al final y comienzo de cada cuatrimestre, mientras que los valles o mínimos se registran en los periodos intermedios. Este patrón de comportamiento se mantiene constante, prácticamente invariable, en el conjunto de los últimos once años recogidos en el referido gráfico 5.

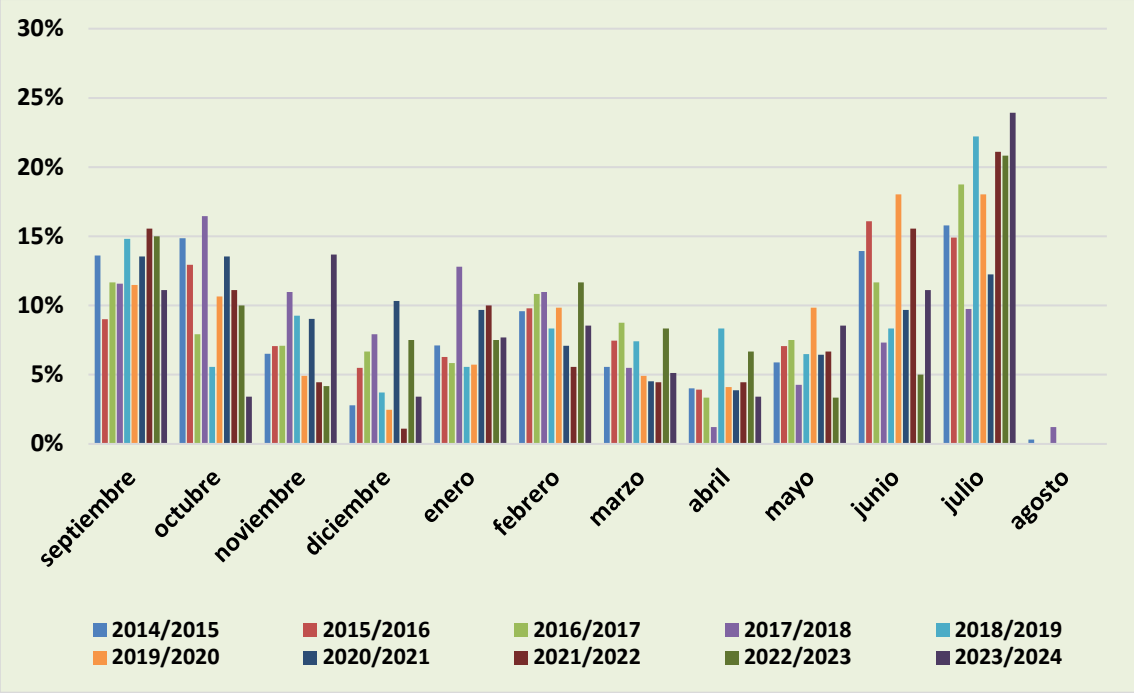

Gráfico 5. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria.

Como se tendrá la ocasión de comprobar más adelante, este comportamiento reiterado de la evolución mensual de las actuaciones en la Defensoría Universitaria viene determinado por el hecho de que el mayor contingente de actuaciones lo aportan/demandan, con gran diferencia, el sector del estudiantado, fundamentalmente por el hecho de ser el colectivo más numeroso de la comunidad universitaria, y no necesariamente por ser el más conflictivo. Por ello, la imagen que ofrece la distribución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria está fuertemente condicionada por el momento temporal en el que afloran los conflictos para este sector, 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.

3.2. Actuaciones distribuidas por tipología.

Al comienzo de este apartado de la memoria se indicaba que las actuaciones de la Defensoría Universitaria se podían enmarcar, en términos generales, en tres tipologías: consultas, quejas/reclamaciones y mediaciones/informes. Pues bien, atendiendo a dicha clasificación, para el curso 2023-2024 cabe indicar que 46 actuaciones (39%) se corresponderían con consultas, 69 actuaciones (59%) lo harían como quejas/reclamaciones, mientras que las dos restantes (2%) quedarían englobadas en el grupo de mediación/informe. Como ocurre en años anteriores, indicar aquí una vez más que esta diferenciación, entre tipos/grupos, no deja de ser relativa, toda vez que muchas de las actuaciones consignadas pudieron entrar como consulta y terminar como queja, mediación o informe (gráfico 6).

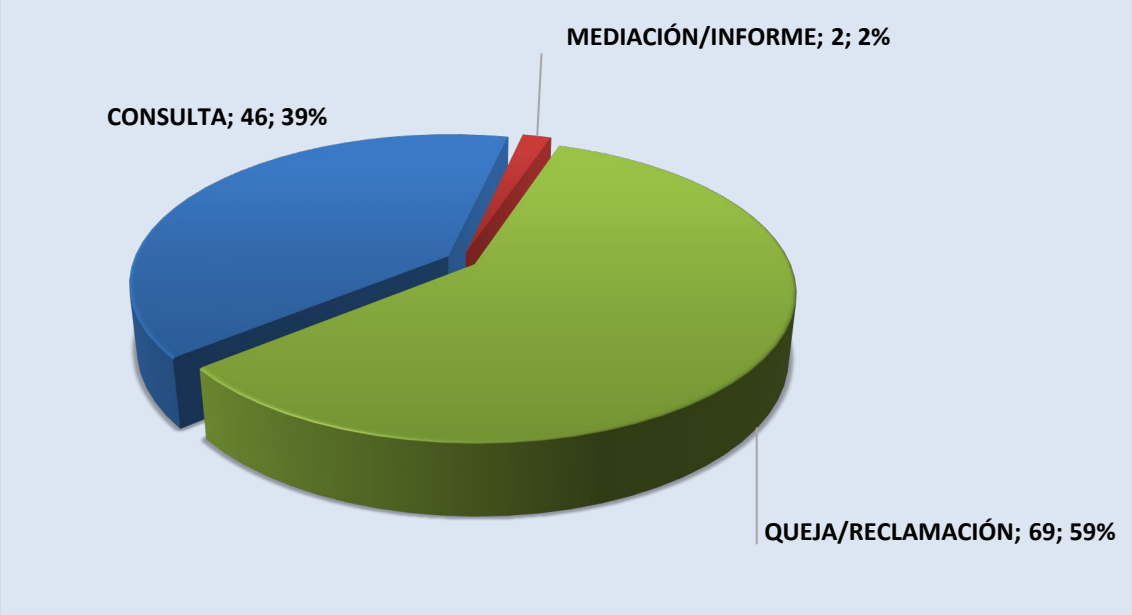

Gráfico 6. Actuaciones de la Defensoría Universitaria distribuidas por tipología.

En términos generales se puede decir que esta distribución por tipologías ofrece una imagen similar a la del curso académico 2022-2023. Las pequeñas variaciones respecto al curso pasado vienen determinadas por un cierto incremento del peso porcentual de las consultas (del 32% al 39%), seguido del correspondiente decrecimiento porcentual de las quejas/reclamaciones (del 63% al 59%) y de las mediaciones e informes (del 5% al 2%).

En perspectiva histórica, la evolución que se apunta en este punto nos aporta cierta información que se puede considerar también de interés: tal y como se observa en el gráfico 7, con el paso del tiempo y el asentamiento de la propia Oficina de la Defensoría Universitaria, la relación porcentual entre "consultas" y "quejas/reclamaciones" ha ido modificándose en beneficio de estas últimas en el conjunto de las actuaciones atendidas desde la Defensoría Universitaria en sus dos décadas de existencia en la Universidad de

Jaén. Esta circunstancia, unida al hecho comentado anteriormente al hacer referencia a las razones que bien pudieran explicar la tendencia a la estabilización del cómputo anual de actuaciones (gráfico 2), bien pudiera indicar que este crecimiento porcentual de las "quejas/reclamaciones" -especialmente visible en el último quinquenio- entre las actuaciones de la Defensoría Universitaria es reflejo, hasta cierto punto al menos, de un cambio paulatino del conocimiento y percepción entre los miembros de la comunidad universitaria del papel/rol que tiene/juega la Defensoría Universitaria: sin de dejar de actuar/atender en labores de información y asesoramiento sobre aspectos diversos del funcionamiento de la Universidad y de sus procedimientos, la Defensoría Universitaria es percibida entre la comunidad universitaria, de manera cada vez más clara, como una Unidad básica, como un instrumento, útil para la comunicación de quejas/reclamaciones y, en su caso, resolución de conflictos que tienen que ver con el ejercicio y/o protección de sus derechos y libertades, otorgando sentido a la propia Defensoría Universitaria, que cumple y sirve de esta manera a su función primigenia.

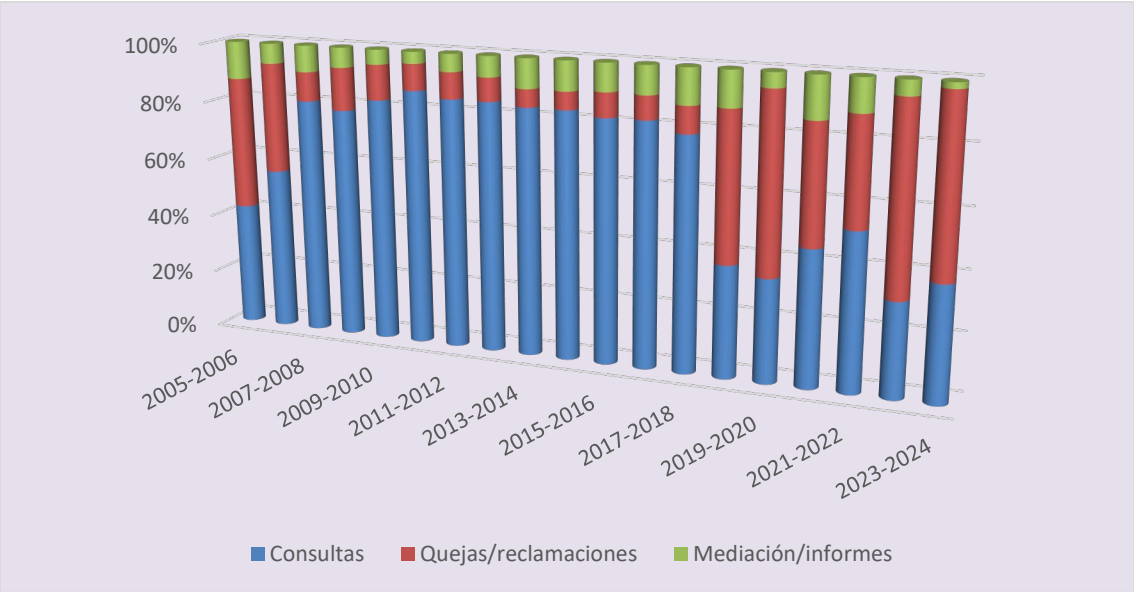

Gráfico 7. Distribución histórica (en %) de actuaciones distribuidas por tipología.

3.3. Actuaciones distribuidas por género.

Atendiendo al género de la persona que solicita la actuación de la Defensoría Universitaria se obtiene la siguiente imagen para el curso académico 2023-2024 (gráfico 8): el 48% de las actuaciones ante la Defensoría Universitaria han sido promovidas por hombres, mientras que el 51% ha correspondido a solicitudes presentadas por mujeres[2]. Como en cursos académicos anteriores, también en éste la distribución ofrece un patrón

[2] El caso etiquetado como "No procede" corresponde a una actuación solicitada de forma colectiva.

de comportamiento bastante equilibrado entre hombres y mujeres. Este porcentaje equilibrado se corresponde, en términos generales, con el porcentaje igualmente equilibrado que se observa en la distribución por sexos del conjunto de miembros de la comunidad universitaria, que viene a situar, grosso modo, el colectivo de mujeres en torno al 55% y el de hombres en torno al 45%.

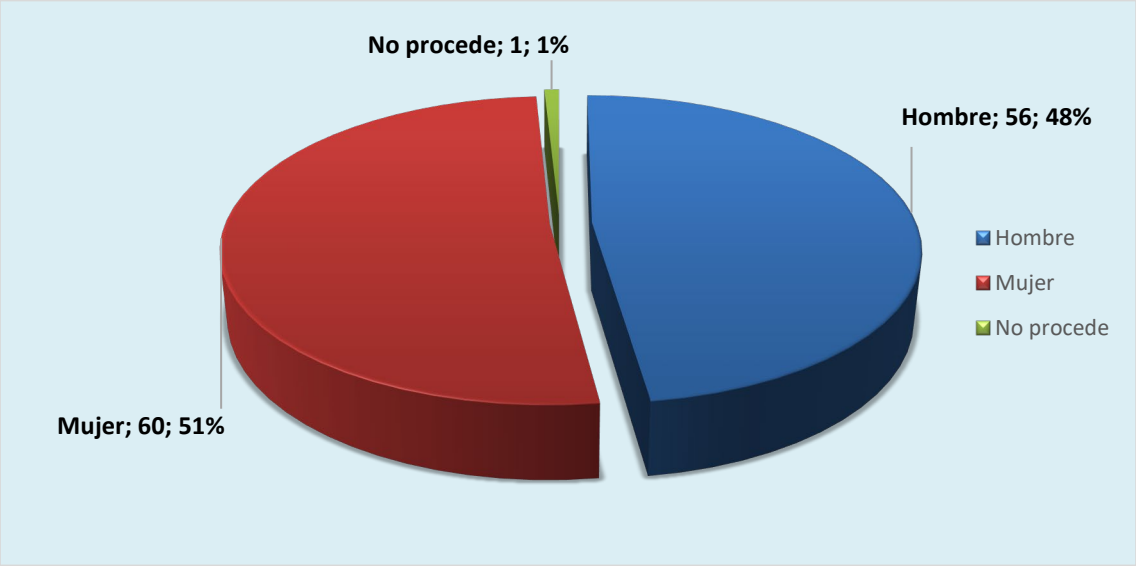

Gráfico 8. Actuaciones de la Defensoría distribuidas por género de quién la solicita.

Esta imagen de equilibrio entre mujeres y hombres constituye, en todo caso, una constante, con ciertas oscilaciones, de los últimos años. Es verdad que en valores absolutos las cifras que arrojan cada curso académico son diferentes, pero en términos porcentuales las diferencias entre géneros son muy poco relevantes, tal y como se puede observar en el gráfico 9.

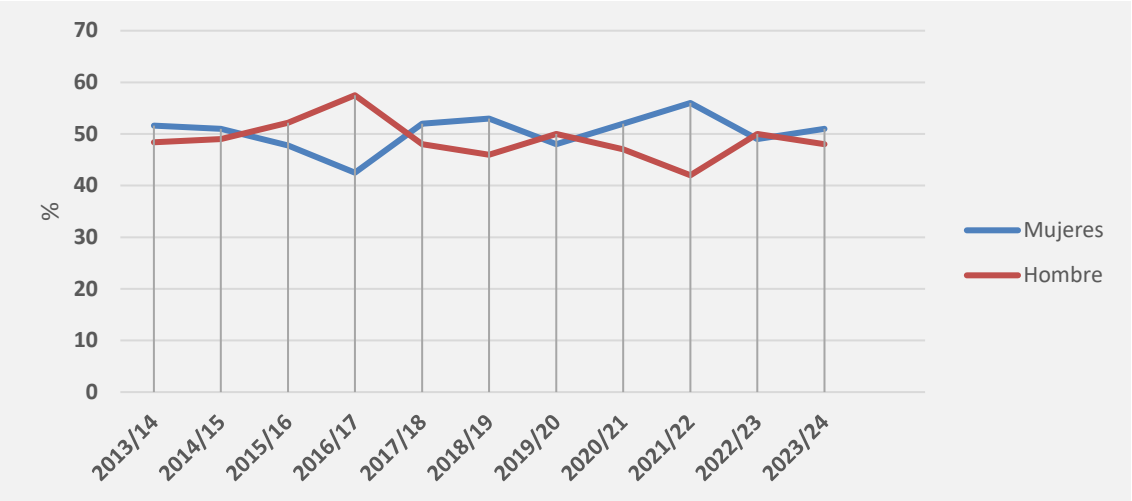

Gráfico 9. Oscilaciones por género en los últimos 10 cursos

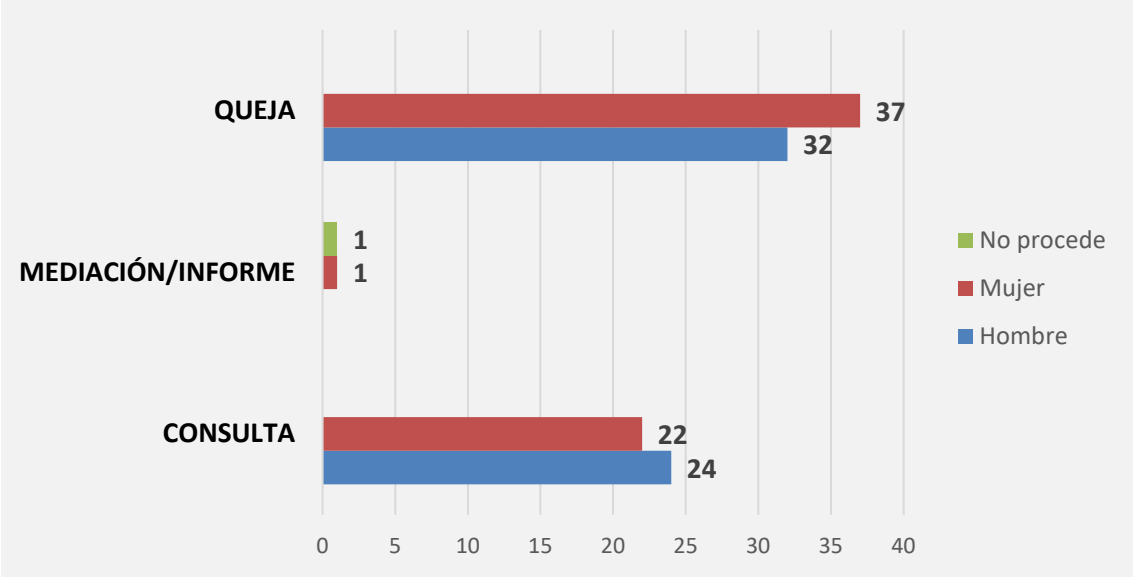

Gráfico 10. Actuaciones de la Defensoría Universitaria distribuidas por tipología y género.

Si a la variable género se le suma ahora la del tipo de actuación el resultado que se obtiene es el que queda reflejado en el gráfico 10. Como ocurría con el gráfico 9, también aquí el equilibrio constituye la nota más destacada. En todo caso, señalar que en el caso de quejas el número de solicitudes más alto corresponde a mujeres, mientras que en el caso de consultas lo hacen los hombres.

3.4. Actuaciones atendiendo al medio de presentación de la solicitud.

Otro aspecto tradicionalmente considerado en estas memorias de la Defensoría Universitaria de la UJA ha sido el relativo al medio usado en la presentación de las solicitudes que han llegado a la misma. Este aspecto es relevante ya que nos da información sobre la preferencia de uso que tienen los miembros de la comunidad universitaria a la hora de comunicarse con la Defensoría Universitaria. Además, cada uno de estos medios de presentación de la solicitud tiene sus propias características, que afectan a la garantía de recepción, a la fiabilidad de la información o a la rapidez de comunicación, entre otros asuntos. Como se recoge en la información publicada y difundida por la Defensoría Universitaria de la UJA, los medios de que dispone la comunidad universitaria para la presentación/comunicación de sus escritos/solicitudes son los siguientes: a través de correo electrónico, mediante el formulario disponible a tal efecto en la dirección web de la propia Defensoría Universitaria, personalmente en la Oficina de la Defensoría Universitaria, a por medio telefónico y, por último, también a través de los servicios de administración electrónica de la Universidad de Jaén.

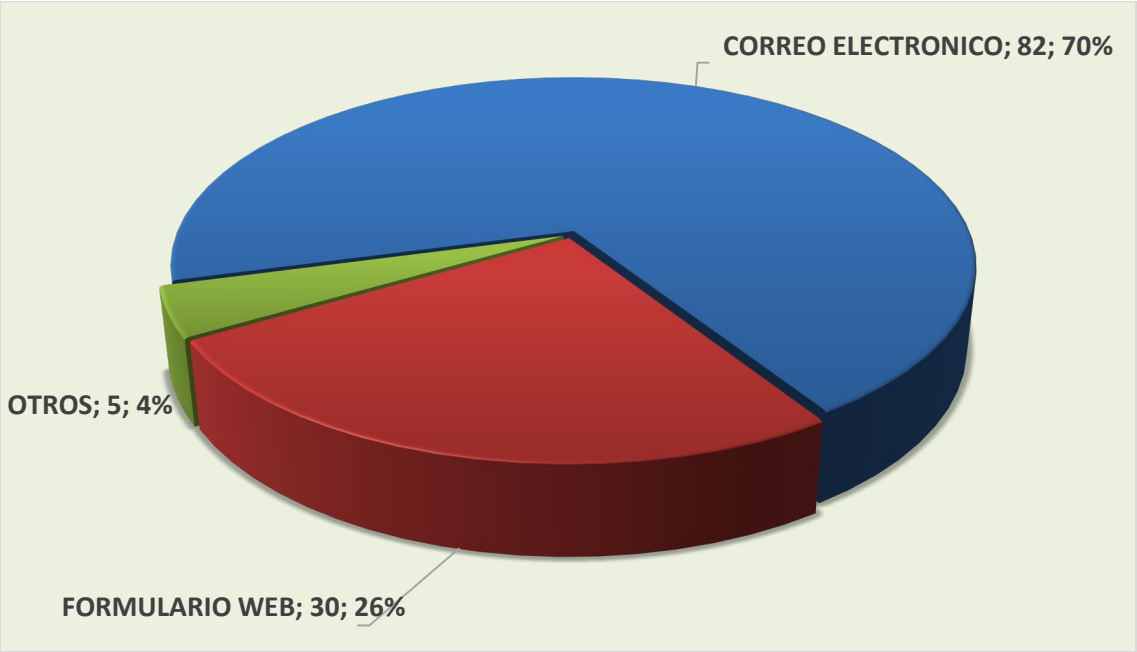

Gráfico 11. Modo de presentación solicitudes ante la Defensoría Universitaria

Tal y como se observa en el gráfico 11, de nuevo hay que resaltar que el correo electrónico se afianza como la forma más empleada para la presentación/comunicación de escritos/solicitudes ante la Defensoría Universitaria en este curso académico. Si en el curso académico pasado (2022-2023) esta modalidad representó el 58% del total de las solicitudes presentadas, en este curso académico (2023-2024) este protagonismo se ha consolidado al alcanzar el 70% del total. Algo similar podría decirse también en relación al empleo del formulario disponible en la página web de la Defensoría Universitaria, toda vez que sigue ocupando un destacado segundo lugar, aun cuando en este caso la comparativa con el curso pasado (2022-2023) reviste carácter decreciente -en favor del correo electrónico-, ya que el 37% que representó esta modalidad de solicitud en el curso académico 2022-2023 se concreta en este curso académico en el 30%.

En el bloque "Otros" se incluyen las citas presenciales, consultas telefónicas, entradas por registro y escritos en papel. En este punto resaltar, como viene siendo ya habitual desde años atrás, que el correo postal y/o presentación en papel de una solicitud comienza a quedar relegado a un lugar claramente testimonial, en favor de medios y procedimientos de carácter telemático.

3.5. Actuaciones y temáticas distribuidas por sectores de comunidad universitaria.

Cuando examinamos las actuaciones de la Defensoría Universitaria atendiendo al sector de la comunidad universitaria (Estudiantado, PDI, PTGAS u Otros) al que pertenece la persona que solicita la intervención, se obtiene el resultado mostrado en el gráfico 12. En

el mismo se puede observar que, nuevamente, el predominante es el sector de "Estudiantes", con un peso del 72%, frente a "PDI" con el 17%, el PTGAS con el 3% y el grupo "Otros" con el 8%. Como ya se ha indicado en el apartado 3.1, este protagonismo del sector "Estudiantes" viene determinado por el hecho del tamaño cuantitativo que representa éste respecto al resto de sectores dentro de la comunidad universitaria, así como al hecho de constituir el colectivo perceptor, por antonomasia, de los servicios universitarios.

Las actuaciones agrupadas en "Otros" incluyen peticiones realizadas por egresados, preuniversitarios de la UJA y Defensorías de otras universidades.

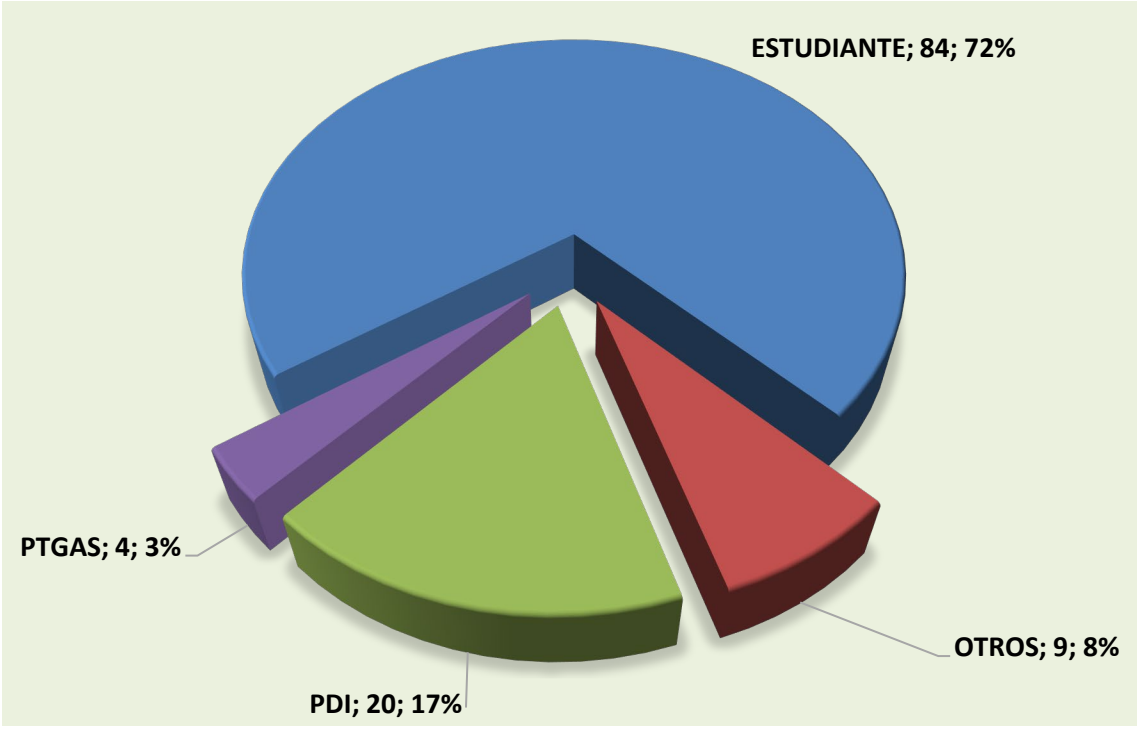

Gráfico 12. Actuaciones distribuidas por sectores de la comunidad universitaria.

Una vez realizada esta primera apreciación general, se pasará a profundizar en el estudio de cada una de las tipologías de actuación antes mencionadas, proponiendo una detallada clasificación de las actuaciones por sectores y temática. En este punto indicar que dentro de cada temática considerada se pueden presentar, y se presentan, diferentes tipos de cuestiones.

3.5.1. Temáticas en el sector del Estudiantado.

En el curso académico 2023-2024 las solicitudes promovidas por estudiantes ascendieron a un total de 84, distribuidas de la siguiente manera: 34 fueron consultas (41%), 49 fueron quejas y/o reclamaciones (58%), mientras que la actuación restante se corresponde con una mediación (gráfico 13).

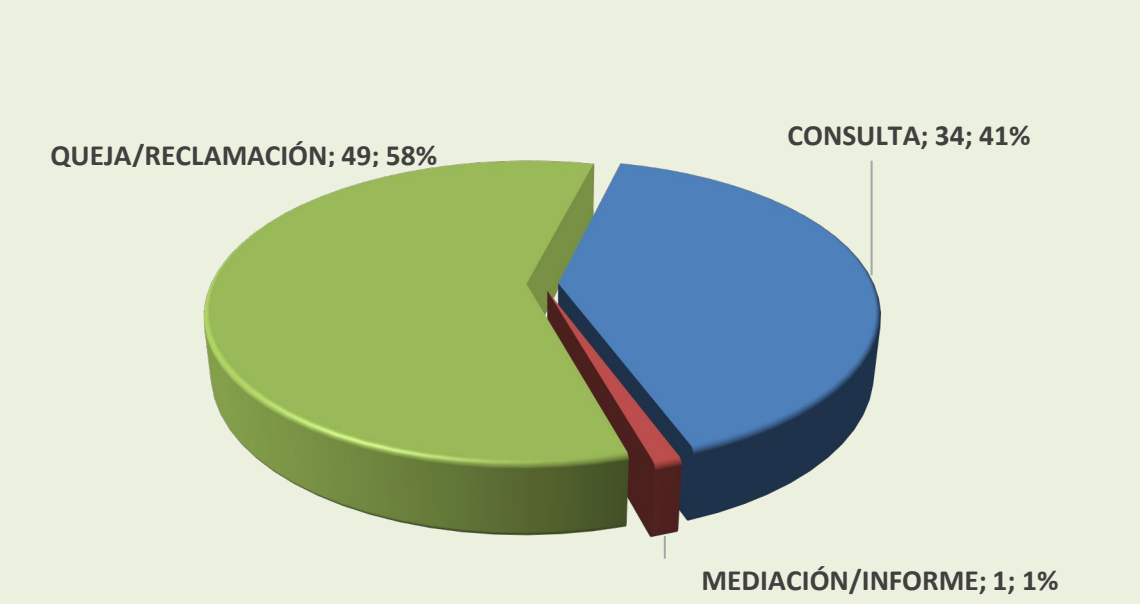

Gráfico 13. Actuaciones ante la Defensoría del estudiantado distribuidas por tipología.

Como se puede observar en el gráfico 14, la imagen que ofrece la distribución por tipologías de las solicitudes presentadas por el estudiantado de la UJA se corresponde en términos generales, y con las variaciones propias de cada curso académico, con el patrón de comportamiento observado en este punto en cursos académicos anteriores.

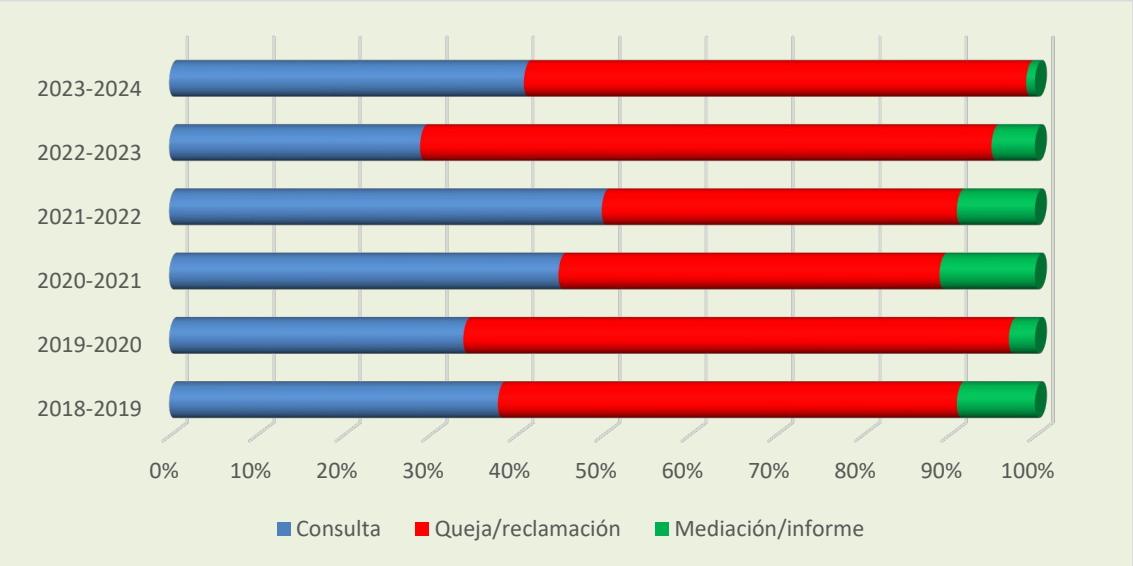

Gráfico 14. Evolución histórica (en %) de las actuaciones del estudiantado distribuidas por tipología.

Como viene siendo habitual en las memorias anuales presentadas en cursos pasados, el conjunto de las actuaciones realizadas a petición de este sector, durante el curso, pueden

ser distribuidas también por temática. En concreto se han seguido considerando aquí el conjunto de las 23 temáticas específicas consideradas en las memorias anuales anteriores. En este sentido, en el curso académico 2023-2024 las actuaciones se han correspondido con 19 temáticas específicas, que han atendido, básicamente, a los procesos más significativos en los que interviene y/o afectan al Estudiantado a lo largo de su vida universitaria. El resultado de esta distribución queda recogido en el gráfico 15[3].

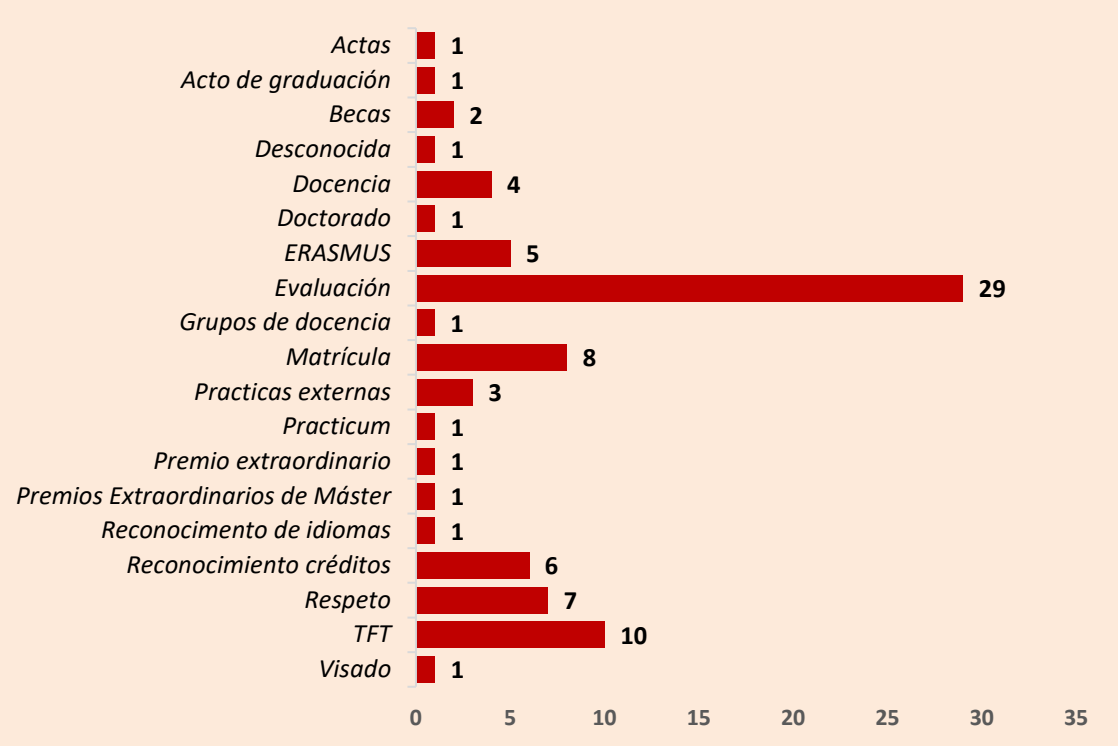

Gráfico 15. Temática de las actuaciones solicitades desde el sector de Estudiantes.

Como se puede observar en el referido gráfico, del conjunto de temáticas consideradas, los asuntos/cuestiones más recurrentes en las solicitudes presentadas por el Estudiantado ante la Defensoría Universitaria siguen estando relacionadas con Docencia, Movilidad, Evaluación, Matrícula, Reconocimientos, Convivencia y Trabajos Fin de Título. De entre ellas destaca, un curso académico más, las relacionadas con los procesos de evaluación, que vienen a representar en este curso académico el 34,52% del global de las actuaciones solicitadas por miembros de este sector ante la Defensoría Universitaria. A una distancia considerable se sitúan las problemáticas referidas a la elaboración y defensa de los Trabajos Fin de Título (11,90%), las reclamaciones en materia de matriculación (9,52%), las quejas relacionadas con la convivencia (8,33%) o el reconocimiento/convalidación de créditos (7,14%).

[3] El *item* "Desconocida" hace referencia a un contacto inicial realizado por correo electrónico sin especificación de cuestión o temática; cuando desde la Defensoría Universitaria se le contacta se recibe como respuesta que no es necesaria ya la intervención pues todo esta solventado.

En el gráfico 16 se recoge la evolución que experimenta esta distribución temática de las solicitudes presentadas por el Estudiantado en los últimos cursos académicos. Como se puede observar en el mismo, la imagen global -con algunas variaciones de intensidad según los cursos académicos- que arroja dicho gráfico se corresponde, *grosso modo*, con la reflejada en el gráfico 15, o lo que es lo mismo, en el curso académico 2023-2024 los ámbitos y/o procesos de referencia de las quejas y solicitudes presentadas por el estudiantado de la UJA ante la Defensoría Universitaria no se alejaron mucho, no variaron en exceso, de lo que ha venido siendo habitual en los últimos años y/o cursos académicos.

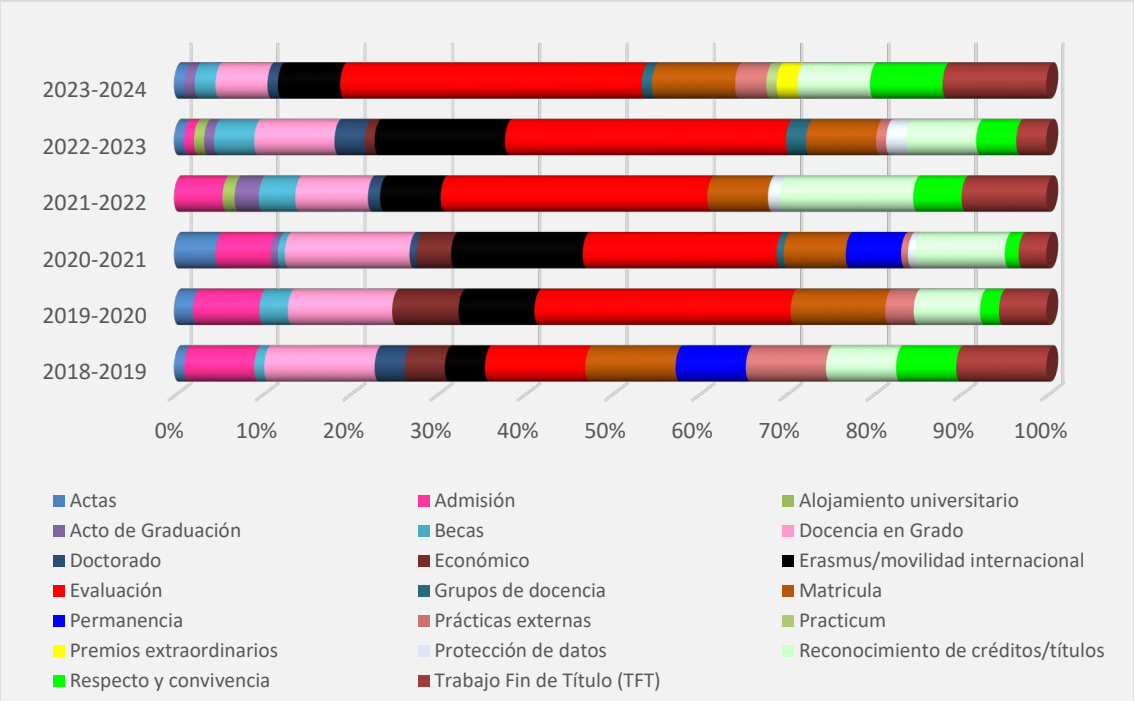

Gráfico 16. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitades por el Estudiantado.

La constatación de dicha línea de continuidad temática en las solicitudes, quejas y/o reclamaciones presentadas por el estudiantado no es óbice para observar igualmente, como se ha apuntado ya, algunas diferencias interanuales que bien pudieran indicar/alumbrar ciertos cambios de tendencia, motivados o no en este caso por el contexto excepcional vivido durante la pandemia de la COVID19 y sus posteriores consecuencias en el espacio educativo. No debiera olvidarse, en este sentido, que los conflictos y desacuerdos forman parte del devenir cotidiano de nuestra sociedad y, por tanto, también lo hacen, con mayor o menor intensidad/gravedad, en el discurrir diario de la vida universitaria. Estos deben ser afrontados, gestionados y, en su caso, superados/solventados en beneficio de las personas implicadas en los mismos, así como en aras a promover el bienestar del conjunto de los miembros de la comunidad universitaria y la mejora del funcionamiento y procedimientos de la propia institución. En este sentido, la función básica que recoge el artículo 43.4 de la LOSU sitúa a la Defensoría Universitaria -en cuanto unidad básica que debe velar por el respeto de los

derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria- en un lugar privilegiado de observación desde el que vislumbrar y contribuir a dibujar un retrato adecuado del discurrir de la vida de la institución, detectando problemáticas y, en su caso, advirtiendo sobre aspectos que introducen índices de tensión, debilidad y/o insatisfacción en el funcionamiento del sistema. Desde este punto de vista, la actuación de la Defensoría Universitaria también puede, y debe, contribuir a labores de evaluación y, en su caso, revisión de procesos y funciones a partir de la información que se desprende de sus intervenciones/actuaciones, así como de las valoraciones y percepciones que le plantean y/o hacen llegar los miembros de la comunidad universitaria en sus quejas, reclamaciones y/o denuncias[4].

Pues bien, teniendo en cuenta lo expresado más arriba, el análisis detenido de la evolución que ha experimentado la distribución temática de las solicitudes presentadas por el estudiantado de la UJA en los últimos cursos académicos nos arroja algunas conclusiones o, al menos, consideraciones más o menos generales: en primer, y por obvio que parezca, el ámbito de la evaluación de exámenes y/o calificaciones constituye el punto crítico/protagonista de los conflictos, tensiones y preocupaciones reflejadas por el Estudiantado de la UJA ante la Defensoría Universitaria. Como es natural, dentro de este *item* se recoge, a su vez, una tipología múltiple y compleja de situaciones. Con todo, indicar que una parte muy sustantiva de las solicitudes consideradas en el mismo centran sus quejas, reclamaciones y/o discrepancias en relación a dos aspectos concretos del proceso de evaluación: la observancia y garantía del derecho a examen y, sobre todo, con el derecho a la revisión de éste y de la calificación obtenida; y también la observancia -en este caso la supuesta falta de correspondencia- de lo establecido en las Guías Docentes de las asignaturas en materia de sistema de evaluación. Como se indicaba, ambas cuestiones son recurrentes en las quejas/reclamaciones que presenta el alumnado de la UJA, lo cual lleva, evidentemente, a que desde la Defensoría Universitaria se señale, un año más, la necesidad de seguir prestando una especial atención al procedimiento de actualización – y clarificación, en su caso- y cumplimiento de lo establecido/recogido en las Guías Docentes de las asignaturas, así como en el *Reglamento de régimen académico y de evaluación del alumnado de la Universidad de Jaén*.

Junto a las cuestiones relativas a la evaluación, los asuntos relativos a matriculación, tareas de coordinación docente, cambio de grupo, incorporación a la docencia o malas prácticas docentes siguen estando presentes en el repertorio de quejas, reclamaciones y/o denuncias que presenta el alumnado ante la Defensoría Universitaria. Las mismas constituyen, tanto en el histórico (gráfico 16) como en el caso concreto del curso académico 2023-2024 (gráfico 15), una parte visible de las solicitudes de actuación presentadas por el Estudiantado, aun cuando no alcanzan en ningún momento el volumen y protagonismo de las cuestiones referidas a la evaluación.

Como se decía más arriba, la evaluación constituye, en términos generales y sin lugar a dudas, el punto crítico y recurrente de las quejas y/o preocupaciones del Estudiantado de

[4] Sobre estas cuestiones puede consultarse, para más información, PÉREZ PEÑA, Jesús, SÁNCHEZ GIRALDA, Tomás y VILA i BOIX, Josep: *Los Defensores Universitarios y el reto de la calidad*. Madrid: Dykinson, 2004, pp.: 121-167.

la UJA. Ahora bien, si correlacionamos este *item* del gráfico 16 con otros del mismo gráfico relativos a "docencia", "doctorado", "prácticas externas" y "trabajos fin de título", vemos su evolución en los últimos años y analizamos su contenido concreto, se comprueba cómo el posgrado y doctorado van adquiriendo, especialmente en los últimos años, mayor peso -cuantitativo y porcentual- dentro de las problemáticas denunciadas y/o reclamadas por el estudiantado de la UJA. Esto último, unido a lo ya apuntando anteriormente sobre los procesos de evaluación, lleva a esta Defensoría Universitaria a señalar el interés y recalcar la necesidad de prestar también especial atención a lo que acontece en esta etapa de los estudios superiores, toda vez que parece observarse una tendencia alcista en las tensiones/problemáticas y/o desacuerdos producidos el ámbito/espacio del posgrado y doctorado, cuestión por otra parte entendible a raíz de la ampliación, extensión, diversificación y generalización de los estudios de posgrado y doctorado en la propia Universidad de Jaén. Sus problemáticas, en este punto relacionadas tanto con las modalidades de impartición y metodologías de aprendizaje como con los sistemas de evaluación empleados y contraste de la autoría de los trabajos, debieran constituir en este sentido otro punto de interés/atención en la búsqueda de acciones que contribuyan a la mejora del funcionamiento del sistema y de la calidad la institución.

Tal y como queda recogido en las últimas Memorias Académicas de la Universidad de Jaén, la movilidad internacional de estudiantes ha constituido una constante. En el curso académico 2022-2023 las cifras que arrojó la misma en Jaén fueron las siguientes: 892 estudiantes que se incorporaron a los estudios de la UJA, mientras que 414 alumnos/as de la Universidad de Jaén continuaron sus estudios en instituciones extranjeras[5]. Para el curso académico 2023-2024, los datos de dicha movilidad se concretaron de la siguiente manera: 929 estudiantes extranjeros incorporados en la UJA y 526 estudiantes de la UJA en instituciones extranjeras[6]. Dichos flujos de entrada y salida de estudiantes de movilidad internacional se vienen propiciando, fundamentalmente, a través del programa Erasmus+, a través de las acciones KA131 -vinculada a la movilidad internacional intraeuropea entre países del programa- y KA171 -referida a movilidad internacional con países no pertenecientes al programa. Como se puede suponer, este incremento de estudiantes extranjeros en la UJA y de estudiantes de la UJA en instituciones de enseñanza superior en el extranjero conlleva la visibilidad de sus problemáticas específicas, vinculadas en muy buena medida a la concreción del contrato académico (*learning agreement*), las condiciones académicas de los centros receptores, y en su caso visados y el reconocimiento de estudios/créditos. Tal y como se observa en el histórico (gráfico 16), como en la información recogida para el curso académico 2023-2024 en el gráfico 15, las consultas, quejas y/o reclamaciones en torno a todo ello están ocupando un lugar cada vez más presente en las solicitudes/demandas presentadas por el Estudiantado ante la Defensoría Universitaria. Por ello se sigue insistiendo, como en Memorias Anuales anteriores, en la necesidad de prestar atención al buen y correcto funcionamiento de los procedimientos online (plataforma informática *Umove*) vinculados a la redacción y cierre del contrato programa y al reconocimiento de créditos cursados en la universidad/centro de educación superior de destino. Como en cursos anteriores, una

[5] *Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén. Curso 2022-2023.*
[6] *Anuario Estadístico de la Universidad de Jaén. Curso 2023-2024.*

parte importante de las problemáticas suscitadas entre el sector alumnado en este *item* (Erasmus/movilidad internacional) está vinculada a alguno de estos dos asuntos.

La convivencia, el respeto y las buenas prácticas constituyen también otro asunto presente en las demandas/solicitudes de actuaciones presentadas por el Estudiantado ante la Defensoría Universitaria. En principio, y con carácter general, hay que señalar que en el curso académico 2023-2024 este *item*, presente entre las quejas/reclamaciones del alumnado, tuvo una incidencia visible (8,33%), constatándose un cierto repunte/incremento de su peso porcentual respecto a cursos anteriores (gráfico 16). En la medida en que este tipo de problemáticas/tensiones/conflictos pueden afectar y, de hecho y en muchos casos, afectan directamente a derechos y a la dignidad de miembros de la comunidad universitaria, para la Defensoría Universitaria constituyen un asunto de especial importancia que requiere la debida atención, así como un trato cuidadoso donde la mediación, arbitraje y/o conciliación debieran tener, cuando así es posible, un lugar destacado a la hora de resolver los conflictos (gráfico 17)[7]. En este punto, recordar que a la Defensoría Universitaria se le reconoce en la LOSU (art. 43.4) la posibilidad de "asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios", de la misma manera que la misma queda reconocida y recogida en el Capítulo III del *Reglamento de Defensor Universitario de la UJA*.

Gráfico 17. Vías de abordaje y resolución de los conflictos de convivencia.

[7] No se olvide, en este sentido, que la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria pone el foco en los procedimientos de mediación a la hora de afrontar y solventar los conflictos de convivencia en el espacio universitario.

Con todo indicar igualmente que estas funciones en la actualidad también están reconocidas para las Comisiones de Convivencia, que debe constituirse en las universidades (Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria) y que en el caso concreto de la Universidad de Jaén se constituyó definitivamente en febrero de 2024, siguiendo lo recogido en el Reglamento de Convivencia Universitaria de la UJA de 16 de febrero de 2024. Indicar igualmente, que en dicha Comisión de Convivencia la Defensoría Universitaria puede participar en calidad de persona/institución invitada, con voz y sin voto. En este sentido, indicar que la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén coincide/se alinea con la decisión mayoritaria tomada en el seno de las Defensorías Universitarias de las Universidades Públicas de Andalucía de participar, sólo como miembro invitado/a, en dichas Comisiones de Convivencia, toda vez que de no ser así se podría dar el caso de decisiones tomadas en el seno de dicha Comisión que finamente fueran objeto de recurso/reclamación ante la Defensoría Universitaria por el/la afectado/a, cuando ésta ya habría participado activamente en la toma de dicha decisión. Se entiende, en consonancia con lo que mantienen otras muchas Defensorías Universitarias, que lo anterior podría generar una cierta disfunción, en absoluto deseable, en relación con las funciones y misión encomendada a la Defensoría Universitaria. Como es natural, lo anterior en modo alguno es óbice para la colaboración con las mismas en aras a solventar conflictos y promover una cultura de convivencia pacífica y tolerante.

3.5.2. Temáticas en el sector Profesorado (PDI).

En el sector del profesorado (PDI), señalar en primer lugar que el conjunto de las 20 actuaciones realizadas desde la Defensoría universitaria en el curso académico 2023-2024 se han agrupado en torno a 7 *items* o temáticas específicas (gráfico 18). Como en cursos pasados, las cuestiones relacionadas con la temática "laboral" vuelven a ocupar un lugar destacado, seguido por asuntos relacionados con el "respeto" o problemáticas vinculadas a la actividad docente. Como en años anteriores, una parte importante de los asuntos laborales están vinculados con quejas en torno a los procesos selectivos y de promoción del PDI, así como a conflictos/tensiones interpersonales. En muchos casos, estos últimos terminan alcanzado una visible relevancia por la complejidad y repercusión que acaban teniendo en el normal funcionamiento de la Universidad, así como por los efectos nocivos que acarrean en muchos casos para la salud y el clima laboral en el que los implicados ejercen sus tareas docentes, de gestión e/o investigación. En términos generales, se podría decir que el perfil de este tipo de conflictividad refleja los patrones de comportamiento más o menos estables, no detectándose en este sentido, al menos en términos globales, cambios significativos con respecto a lo que venía siendo usual en el pasado más reciente.

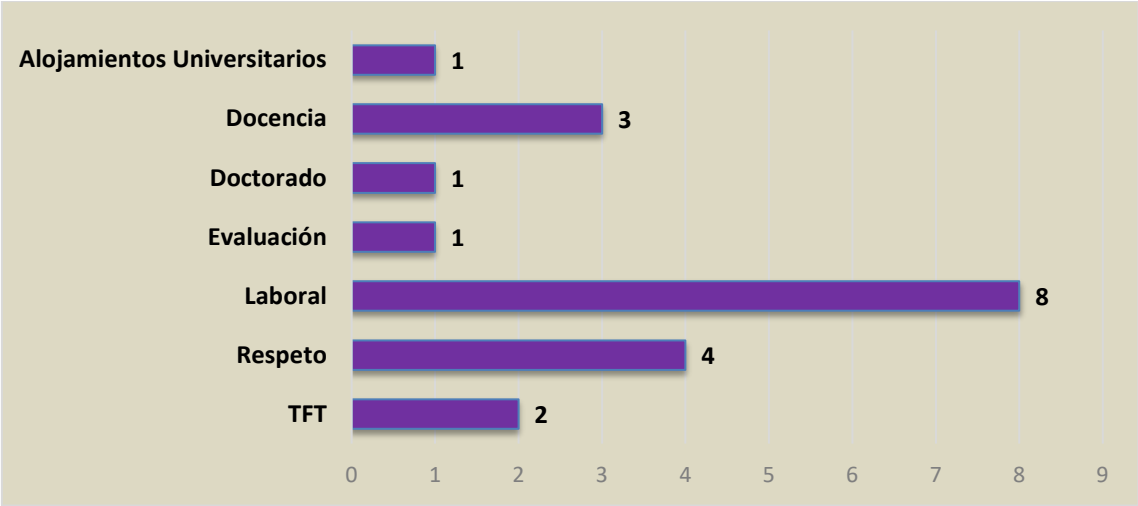

Gráfico 18. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector de PDI.

Ahora bien, el hecho de observar una cierta continuidad en el perfil/rasgos que presenta este tipo de conflictividad no es óbice para insistir, como se hacía en el apartado anterior referido al Estudiantado, en la necesidad de no resignarse sin más a su existencia y presencia. Por ello, desde esta Defensoría Universitaria se vuelve a hacer una llamada de atención para que la Universidad de Jaén potencie mecanismos de prevención y/o actuación en relación a este tipo de conflictividad -especialmente la de carácter interpersonal- a fin de facilitar vías de solución lo más ágiles y eficaces posibles. Téngase presente, en este sentido, que estas problemáticas relacionadas con el espacio laboral constituyen a día de hoy, y también en el pasado, el principal foco de tensión -la cuestión protagonista- en las solicitudes de actuación solicitadas por el PDI ante la Defensoría Universitaria de la UJA (gráfico 19).

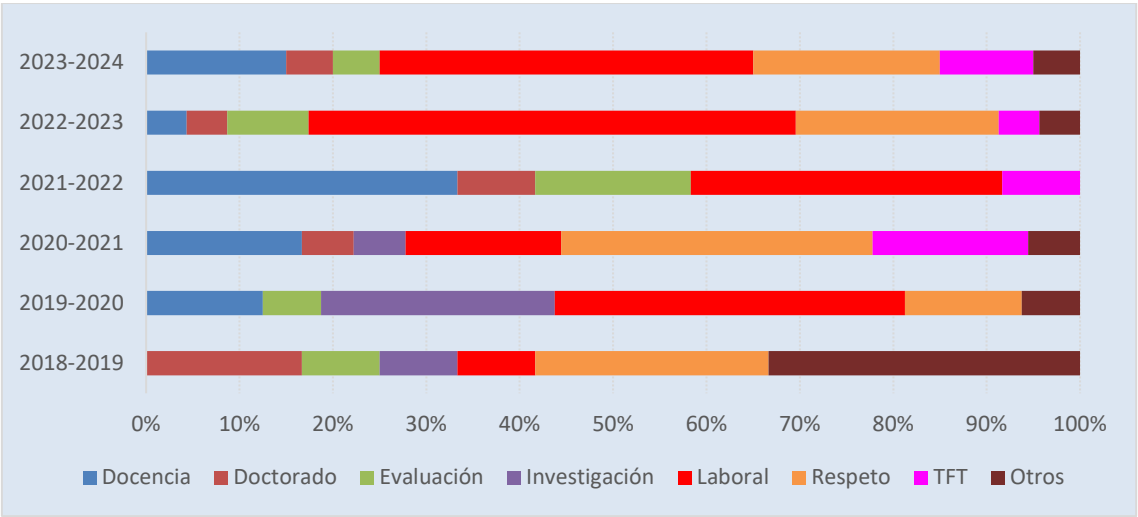

Gráfico 19. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitades por el PDI.

Como es natural, entre los mecanismos/procedimientos para atender estas problemáticas se encuentran, una vez más, los vinculados a la mediación, el arbitraje y la conciliación, en este caso para resolver conflictos que en muchas ocasiones se presentan entre iguales (horizontales) y que, de no encontrar la vía adecuada para su abordaje y solución, bien pudieran tender a cronificarse. En muchos de estos casos la mediación preventiva y el empleo de procedimientos/herramientas de gestión positiva de conflictos pueden constituir fórmulas útiles no sólo para resolver los mismos sino también para promover espacios de diálogo y convivencia pacífica que tendrán efectos saludables tanto en los implicados como en la propia institución universitaria[8].

Tras los asuntos de temática "laboral", serán las cuestiones relativas al "respeto" las que vuelvan a ocupar un lugar también destacado entre las quejas y/o solicitudes de actuación del PDI ante la Defensoría Universitaria. En concreto, en el curso académico 2023-2024, las mismas se sustanciarán en 4 quejas y/o denuncias presentadas al respecto ante la Defensoría Universitaria. Como en el caso anterior, también aquí se constata una línea de continuidad con lo apreciado en años anteriores (gráfico 19). Aun cuando en este *item* los conflictos pueden ser tanto de carácter horizontal (PDI-PDI) como vertical (PDI-Alumnado), en el curso académico 2023-2024 las cuatro denuncias/quejas presentadas por el PDI han versado sobre situaciones de malas prácticas académicas y/o insultos expresados por estudiantes de sus grupos docentes. Como es obvio, esta cuestión, relacionada con las buenas prácticas y la convivencia, constituye igualmente otro foco de atención y preocupación de la Defensoría Universitaria, toda vez que, como puede entenderse, el respeto, en este caso entre profesorado y alumnado, constituye una condición necesaria-inexcusable- sobre la que fomentar un ambiente educativo propicio para un aprendizaje positivo y productivo asentado sobre el compromiso y la participación activa abierta y fluida.

Las cuestiones relacionadas con la actividad docente constituyen otro punto de atención a señalar en relación a las solicitudes de actuación presentadas por el PDI. En el curso académico 2023-2024 las cuestiones recogidas en este *item* (tres en total), han girado en torno a problemas de acreditación en relación a la actividad docente y sobre incidencias producidas en el desarrollo normal de la docencia durante el curso académico. Relacionado con cuestiones de naturaleza docente/académica estaría igualmente el *item* TFT relativo a incidencias en la elaboración de Trabajos de Fin de Grado y Máster y la solicitud de actuación en relación al proceso de evaluación (gráfico 18).

3.5.3. Temáticas en el sector del Personal Técnico de Gestión y Administración de Servicios (PTGAS).

Como viene siendo habitual, el sector del PTGAS constituye el grupo de la comunidad universitaria que menos solicitudes de actuación presenta ante la Defensoría

[8] ROSALES ÁLAMO, Manuel, GARCÍA VILLALUENGA, Leticia y FARIÑA RIVERA, Francisca (coords.): *Implementación y desarrollo de la convivencia y la mediación en las Universidades*. Universidad de La Laguna-Universidad de Vigo, 2022.

Universitaria. Es cierto que en este curso académico de 2023-2024 no se ha repetido la situación "singular" del curso anterior (2022-2023), donde no se registró solicitud/demanda de actuación alguna de este sector ante la Defensoría Universitaria, pero ello no es óbice para resaltar nuevamente que el número de actuaciones relacionadas con el PTGAS sigue siendo bajo, en este caso 4 solicitudes de actuación, tres de temática "laboral" y la restante relacionada con el tema de protección de datos (gráfico 20). Como viene siendo habitual, los motivos de las solicitudes de actuación que llegan a la Defensoría Universitaria desde el colectivo PTGAS están relacionados, en su mayoría, con cuestiones relativas a procedimientos concursales, a contratos y, en menor medida, a conflictos vinculados, de una manera u otra, con aspectos relacionados con la retribución salarial. En concreto, en el curso académico 2023-2024 dos de las tres solicitudes de intervención recogidas en el *item* "laboral" están relacionadas con procedimientos en convocatorias/concursos, y la tercera lo está con aspectos retributivos. La cuarta, lo hace con una reclamación en relación al derecho a la protección de datos (gráfico 20).

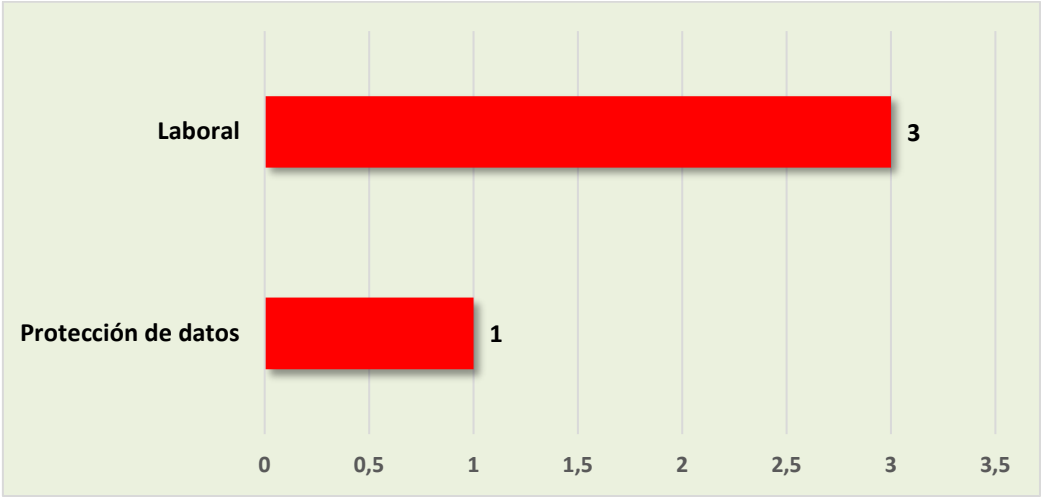

Gráfico 20. Número total de actuaciones por curso del PTGAS.

Como se ha indicado más arriba, el colectivo del PTGAS representa el sector que acudió en menor medida a la Defensoría Universitaria durante este curso académico. Esta fotografía en modo alguno constituye una particularidad o excepcionalidad del curso académico 2023-2024, toda vez que en el histórico de solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitaria, el patrón se ha repetido curso tras curso (gráfico 21). En este sentido, y refiriéndonos a la evolución histórica de los últimos cursos académicos, habría que decir que si bien en el último quinquenio la tendencia que ofrecen las cifras generales de solicitud de actuaciones del PTGAS ante la Defensoría Universitaria es descendente (gráfico 21), en perspectiva algo más amplio -el último decenio- esa tendencia general refleja un comportamiento diferente, al observarse una línea de tendencia en ascenso (gráfico 4). De ello se colige, obviamente, que ha sido en el último lustro cuando esta tendencia descendente se ha hecho más palpable.

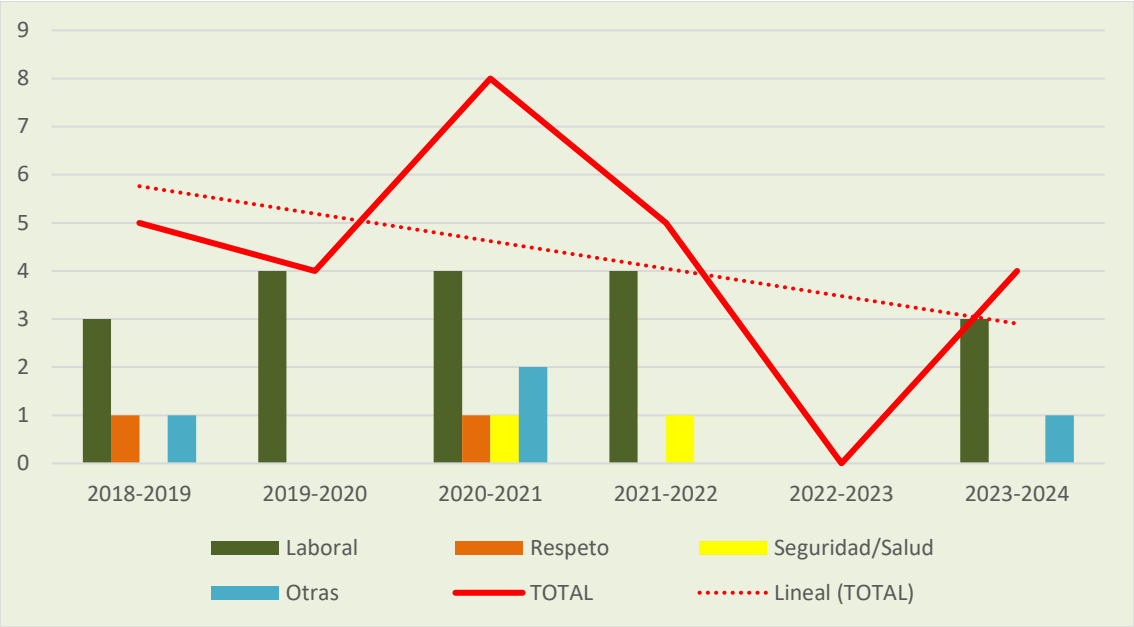

Gráfico 21. Evolución histórica de las actuaciones relacionadas con el PTGAS.

Cabría preguntarse por las razones que, de manera general al menos podría explicar este fotografía y constantes, que hacen que en términos absolutos y relativos el PTGAS sea el sector de la comunidad universitaria que menos acude a la Defensoría. Cabe pensar, en una reflexión que no deja de ser en este momento provisional y meramente aproximada, que una parte sustantiva de las razones que podrían ayudar a explicar dicho comportamiento tienen que ver con la existencia formalizada de canales sindicales y mesas de negociación en las que se plantean y discuten una parte relevante de sus reivindicaciones y conflictos, quedando en este escenario el ámbito de la Defensoría Universitaria para aquellas temáticas relacionadas con derechos y aspectos no contemplados/regulados en el ámbito laboral que les es propio.

3.6. Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores.

Pasamos, a continuación, a realizar el análisis de las actuaciones que han alcanzado el nivel de queja. En total han sido 69 las quejas presentadas en el curso 2023-2024, distribuidas por sectores de la siguiente manera (gráfico 21): Estudiantado (71%), PDI (20%), PTGAS (6%) y "Otros" (3%)[9].

[9] "Otros", incluyen actuaciones solicitadas por egresados, participantes de procesos selectivos de la UJA, preuniversitarios de la UJA u otras instituciones.

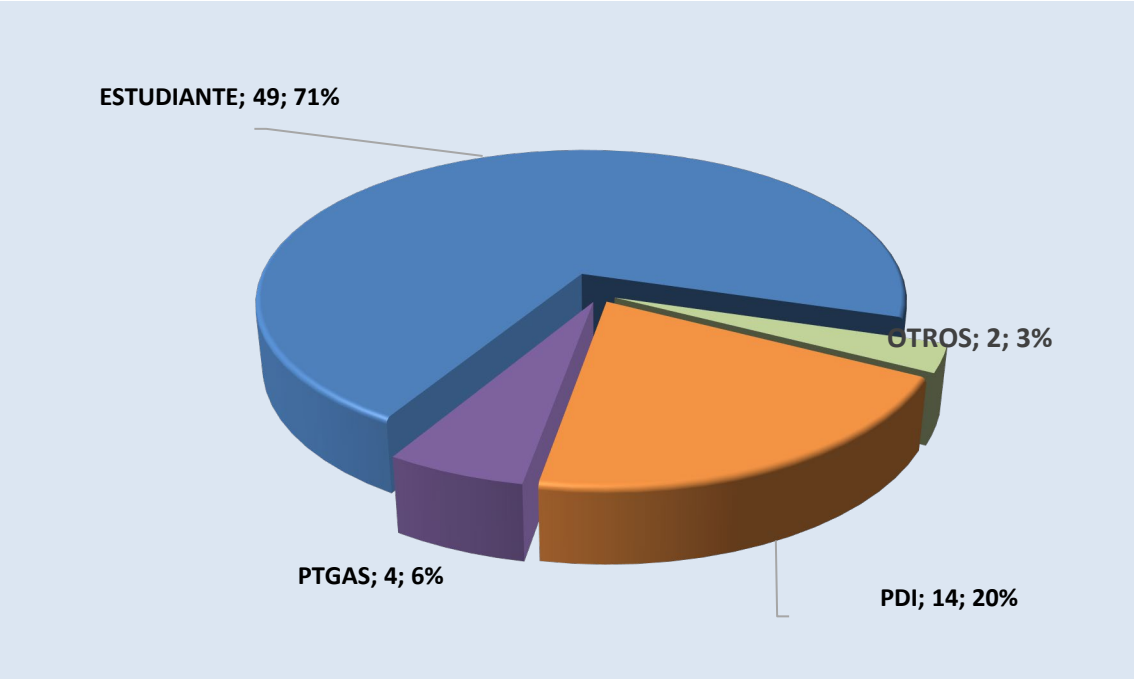

Gráfico 22. Quejas por sectores.

Si pasamos a continuación a distribuir este conjunto de quejas presentadas ante la Defensoría Universitaria atendiendo a las temáticas ya consideradas en apartados anteriores, se comprueba como, una vez más, destacan, por su frecuencia, los temas relacionados con Evaluación, Respeto, Laboral, TFT, Docencia y Matrícula (gráfico 23). Como es natural, esta imagen se corresponde en muy buena medida con la que se recogía, al respecto, cuando se distribuyeron por temática las actuaciones en los diferentes sectores de la comunidad universitaria (gráficos 15, 18 y 20). Indicar igualmente en este punto, que esta imagen repite en muy buena medida el panorama que se reflejaba en curso académico anterior y que se recogió en la Memoria de la Defensoría Universitaria de 2022-2023. Quizás resaltar aquí que las cuestiones relacionadas con los Trabajos Fin de Título (TFT) han adquirido un creciente protagonismo, correspondiéndose con el incremento que se está observando en torno a las quejas sobre originalidad/plagio en la elaboración de los mismos. Esta cuestión está adquiriendo, de forma paulatina, creciente presencia/notoriedad en las tensiones/problemáticas que se observan en el espacio de la educación superior, máxime con los retos e incertidumbres -obviamente, también oportunidades- que introduce y genera la IA. Desde esta Defensoría Universitaria se insta a los órganos de gobierno y gestión de la Universidad a prestar atención a estas cuestiones, toda vez que las mismas constituyen hoy, y también lo harán en el futuro más inmediato, una cuestión relevante y, en casos, un foco de discrepancias y/o tensiones, tanto en relación a las titulaciones de Grado (TFG) cuanto al Posgrado (TFM) y Doctorado.

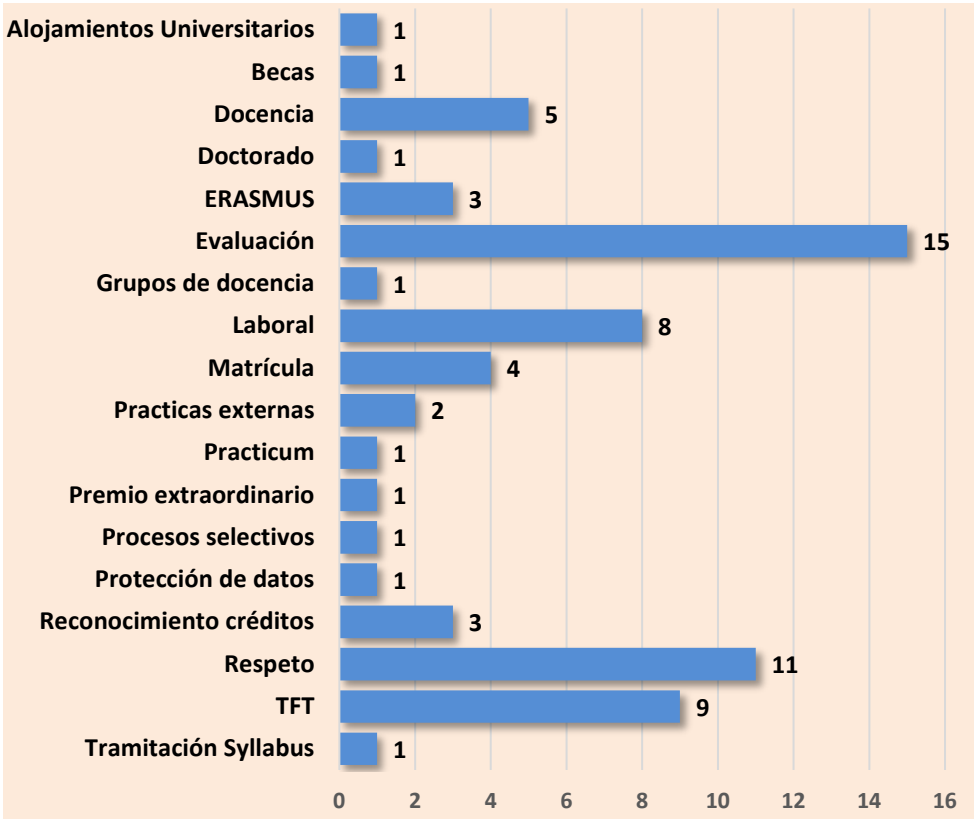

Gráfico 23. Quejas por temática.

Con todo, hay que resaltar que en el curso 2023-24, los conflictos relacionados con el tema "Evaluación" continúan siendo, un año más, los más significativos, seguidos cada vez de más cerca, de las cuestiones relacionadas con el "Respeto" y las buenas prácticas académicas. En relación a las cuestiones relacionadas con el *item* "Evaluación" indicar que, un año más, las temáticas se centran en las pruebas de evaluación, calificación y revisión de examen ante el profesor, así como la denuncia de situaciones de incorporación tardía de profesorado (mediante bolsa de sustitución) a la impartición de docencia o de la dificultad de compatibilizar el horario de clases -teóricas y prácticas- con el horario laboral fuera de la Universidad.

Si las quejas sobre "Evaluación" han procedido en su totalidad del sector del Alumnado, las relativas al *item* "Respecto" han llegado a la Defensoría Universitaria tanto del Estudiantado como desde el sector del PDI. En el caso del Estudiantado, indicar que las quejas tienen como objeto la denuncia de situaciones que entienden irrespetuosas y/o vejatorias tanto por parte de otros/as alumnos/as de clase como del PDI. En el caso del PDI, las quejas van dirigidas a poner de manifiesto situaciones inapropiadas y/o insultos promovidos/propiciados por determinados estudiantes. Como se ha referido ya en apartados anteriores, desde la Defensoría Universitaria se ha prestado, y se seguirá prestando, también especial atención a esta cuestión, toda vez que en los últimos años se detecta una tendencia creciente en los guarismos que ofrece la misma, lo que afecta al normal discurrir de la convivencia universitaria. En este punto indicar igualmente que entre las quejas recogidas en este apartado y presentadas por estudiantes, durante este curso académico la mayoría lo han sido por estudiantes de movilidad internacional. Este

indicador debiera ser también tenido en cuenta en las reflexiones en torno a esta problemática.

Como cabe esperar, dentro del *item* "Laboral" las quejas presentadas en el curso académico 2023-2024 proceden del sector del PDI y, en muy menor medida, del PTGAS. En este campo temático las cuestiones se centran en los procesos de concurso y/o contratación y selección de personal, en torno al desempeño de la labor docente y, en varios casos, en relación al desarrollo de la labor de investigación del PDI.

Por último, señalar que las cuestiones relativas a la elaboración, tutorización y defensa/evaluación de los Trabajos Fin de Título -especialmente TFM y menor medida TFG en este curso académico 2023-2024- también han constituido motivo de queja entre el alumnado de la UJA, de igual manera que lo han sido cuestiones relacionadas con incidencias en el desarrollo de la docencia, de solicitud de asistencia/apoyo en este asunto por parte de estudiantes de movilidad internacional, por motivos de adjudicación de plazas y matricula o en relación a problemas surgidos en el traslado de expediente. En el PDI también se ha constatado queja en este campo, relativa a problemas surgidos en torno a la acreditación de docencia por motivos de concurso.

Por otra parte, del conjunto de quejas presentadas en el curso 2023-2024, han sido admitidas un total de 54 (78,26%), mientras que las restantes 15 no fueron admitidas (21,74%). De estas quejas no admitidas, 10 pertenecen al sector Estudiantado, 3 al PDI y 2 al sector del PTGAS. Tanto el conjunto de quejas admitidas como no admitidas, por sectores, se muestran en el gráfico 24.

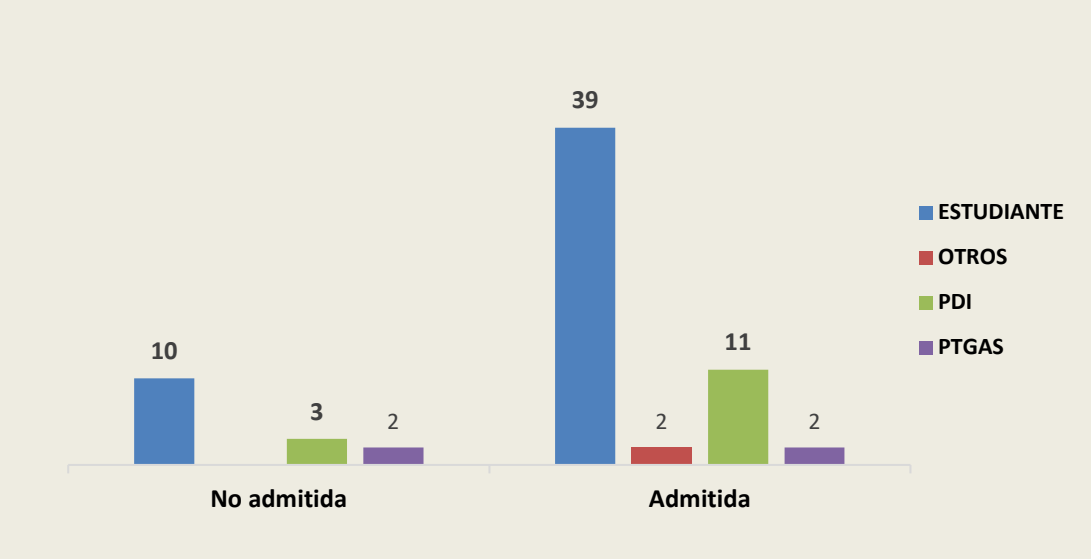

Gráfico 24. Quejas admitidas y no admitidas por sectores.

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 habérsele solicitado.
- Por renuncia de la persona que interpone la queja.

Señalar igualmente que las quejas no admitidas siguen estando relacionadas con múltiples temáticas. En el curso académico 2023-2024 lo han estado concretamente con: Docencia, Matrícula, Evaluación, Respeto, Laboral, Movilidad internacional/Erasmus y Protección de datos.

3.7. Actuaciones por Centro Universitario

En este apartado se analizan sólo las solicitudes de actuación presentadas por el sector Estudiantado de nuestra universidad y agrupadas por Centros[10], ofreciéndonos con ello una información/imagen general de su distribución según el tipo de titulación. Los resultados pueden comprobarse en el gráfico 25.

Como viene siendo habitual en cursos anteriores, el número de actuaciones recogidas guarda una cierta relación con el número de estudiantes matriculados por Centro, además de estar relacionado con la tasa de conflictividad. En este sentido, y 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 reflejadas en el gráfico 25 no constituye, en sí, un indicador que refleje fielmente la conflictividad sino más bien, en muchos casos, lo que refleja es el tamaño del Centro.

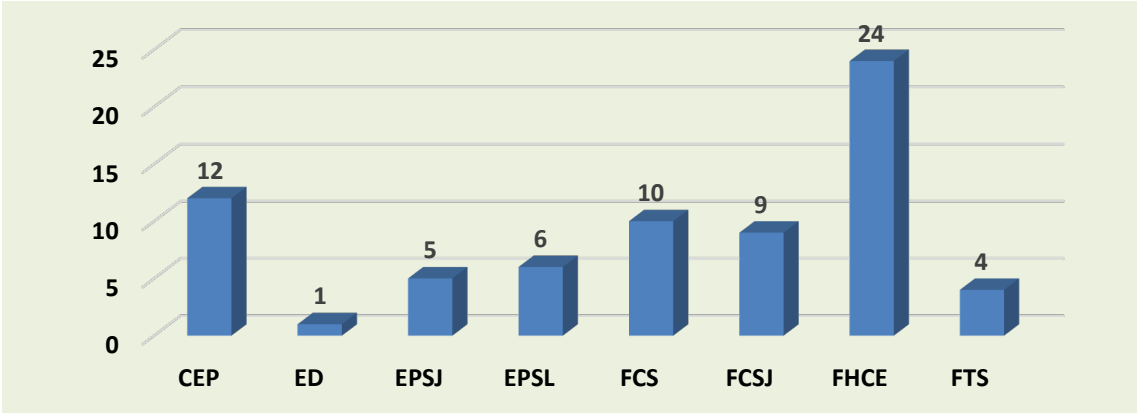

Gráfico 25. Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros.

[10] 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 Úbeda (adscrito).

Por ello, para evitar la 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 26 para este curso.

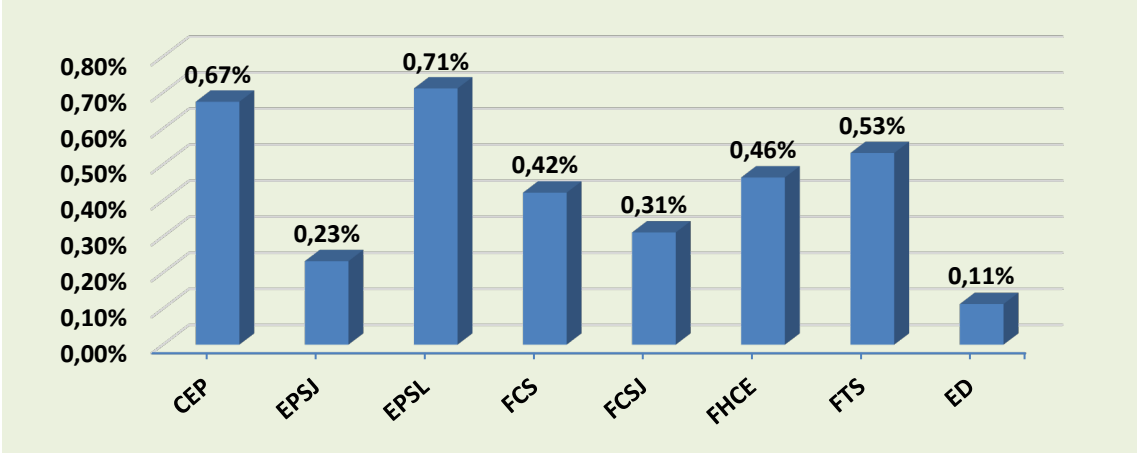

Gráfico 26. Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual.

En el curso académico 2023-2024 en todos los Centros la tasa de conflictividad está por debajo de 1,0 %, continuando de esta manera con la tendencia descendente que ya se había constatado en cursos anteriores, al menos desde el curso académico 2020-2021 cuando dicha tasa alcanzó la cota máxima del 1,72%. Si tenemos presente que para este curso académico 2023-2024 la media del conjunto de la UJA se situaba en el 0,66% (gráfico 4), se podría decir que por término general los guarismos que arrojan la mayoría de los Centros se sitúa por debajo de la misma, excepción hecha del Centro de Estudios de Posgrado y de la Escuela Politécnica Superior de Linares, donde los porcentajes que arroja el gráfico 26 se sitúa algo por encima de la medida de la UJA. En ambos casos esta realidad coincide con la implantación y puesta en marcha de nuevos títulos de posgrado y grado, respectivamente, con las cuestiones que todo ello suscita en el comienzo del rodaje de cualquier nueva titulación. En todo caso, indicar también aquí que, como venía siendo habitual en años anteriores, la tasa de conflictividad máxima por Centros continúa bajando respecto a cursos académicos anteriores.

3.8. 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. Por ello, hay que procurar compatibilizar en todo momento, y atendiendo a nuestras posibilidades, 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.

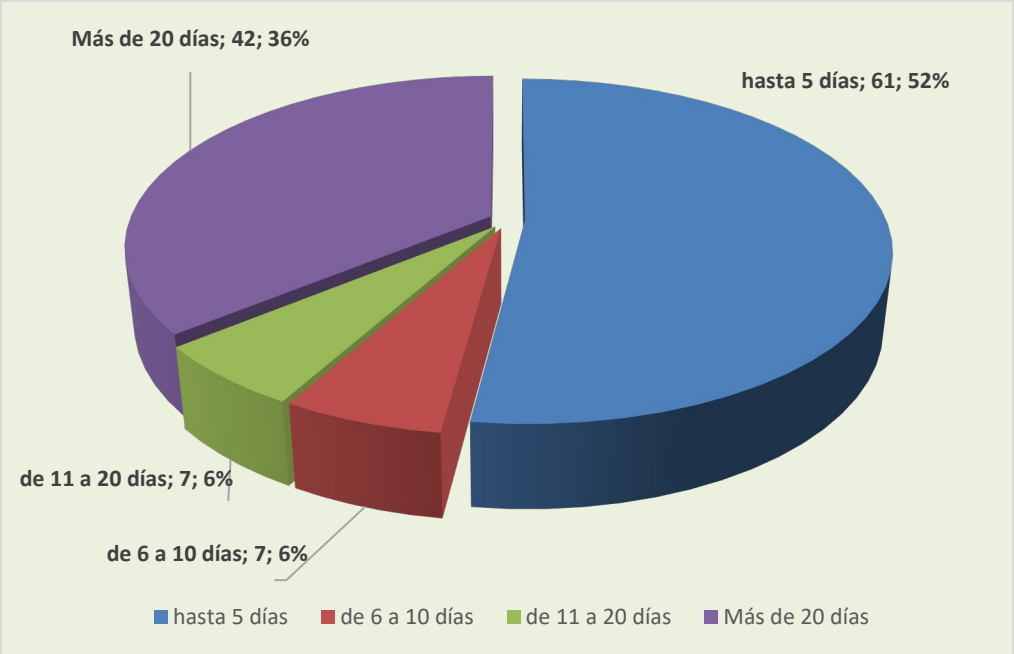

Gráfico 27. Días en resolver actuaciones. Curso 2023-2024.

En este compromiso con la Comunidad Universitaria de la UJA se ha tratado de ser lo más diligente posible en la tramitación y resolución de los asuntos que se han planteado en la Defensoría Universitaria. Los datos que se presentan en esta memoria avalan este compromiso. Así, para el curso 2023-2024, de las 117 actuaciones realizadas, el 88 % las hemos resuelto entre uno y 20 días. Dicha información puede cotejarse en el gráfico 27.

Estos datos ponen de manifiesto que la Defensoría Universitaria mantiene una buena colaboración con toda la comunidad universitaria, que atiende generalmente con prontitud las solicitudes que plantea el Defensor Universitario. Sin esta colaboración sería absolutamente imposible ofrecer una respuesta ágil.

4. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

La Defensoría Universitaria, 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. la Comisión de Permanencia o la Comisión de Convivencia, 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, a través de la Red Andaluza de Defensorías Universitarias (REDUAN). Igualmente, también se mantiene una estrecha colaboración con la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) 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 3 reuniones online (19 de diciembre de 2023, el 15 de febrero y el 25 de abril de 2024) y 2 reuniones presenciales (10 y 11 de octubre de 2023 en Huelva y 21 de junio en Cádiz).

En la reunión presencial que se celebró el 10 y 11 de octubre de 2023 en la Universidad de Huelva, se abordaron temas de mayor relevancia como:

- Informe de la presidencia de REDUAN: Se analiza la normativa de apoyo económico a Redes: Aprobada en ejecutiva y posterior traslado a la Asamblea y los encuentros en comisiones de convivencia.
- Encuentro /Asamblea CEDU (Las Palmas de Gran Canarias). Elecciones ejecutivas/Presidencia CEDU. Aprobación de normativa de apoyo económico a REDUAN. Manifiesto CEDU (25 años de encuentro).
- Ley de protección de denunciantes.
- Escrito a la Consejería de Universidades.
- Base de datos de mediadores Universidades Andaluzas.
- Entrega de placa al diseñador del logotipo de REDUAN.

En la reunión presencial que se celebró el 21 de junio en la Universidad de Cádiz, se abordaron, entre otros, los siguientes temas:

- Elección de la nueva Presidencia.

- Página WEB CEDU - Redes Territoriales (REDUAN).

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 la Asamblea de CEDU celebrada en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria el 26 de octubre de 2023. En este encuentro se trataron diversos temas como:

  - ✓ Se aprobó la Normativa de ayudas a redes institucionales miembros de la CEDU, pendiente de que fueran aprobadas las bases de la convocatoria de ayudas por la Comisión Ejecutiva.

  - ✓ Se llevó a cabo el proceso de elecciones para la renovación de la Comisión Ejecutiva, tanto en su presidencia como de las distintas vocalías.

  - ✓ Se consiguió la revalidación de tres miembros de REDUAN, con lo que REDUAN mantiene su peso específico en la CEDU.

- Reunión de la Comisión Ejecutiva de CEDU: El 1 de diciembre de 2023, en la Universidad de Barcelona, se desarrolló la sesión conjunta de la Comisión Ejecutiva saliente y la recientemente elegida en la que, en un ambiente de gran cordialidad, se produjo el traspaso de funciones. Entre otras cuestiones:

  - ✓ Se aprobó la convocatoria de ayudas a las redes institucionales de defensorías que pertenecen a la CEDU, con una dotación de 3.000 euros.

  - ✓ Se habló acerca de la necesidad de abordar el papel de las defensorías ante los nuevos cambios normativos, tratando de unificar propuestas, por lo que se propuso un borrador de documento que sirviera de punto de partida.

- Reunión de trabajo telemática, el 17 de mayo de 2024, para avanzar en la relación entre CEDU y las redes territoriales reconocidas.

c) Relaciones con la Consejería de Universidad, Investigación e Innovación de la Junta de Andalucía.

Reunión con el Secretario General de Universidades el 7 de febrero de 2024 para informar sobre:

- Creación de la REDUAN
- Utilidad de la REDUAN para el sistema universitario
- Trasladar inquietudes sobre LOSU
- Ley Universitaria para Andalucía

5. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

Como viene siendo norma, la oficina e institución de la Defensoría Universitaria, así como la actividad desarrollada por la misma, se da a conocer, además de con la elaboración y presentación de esta memoria, por diversos medios, de entre los cuales destacan los que se comentan a continuación.

Página WEB

En la página WEB de la Defensoría Universitaria se han recibido un total de 1783 visitas durante el curso académico 2023-2024. En línea con lo acontecido en cursos anteriores, la tendencia al alza en este punto se ha mantenido. 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 1783 de este curso académico. La distribución mensual de visitas a la web de la Defensoría Universitaria en el curso 23/24 se muestra en el gráfico 28.

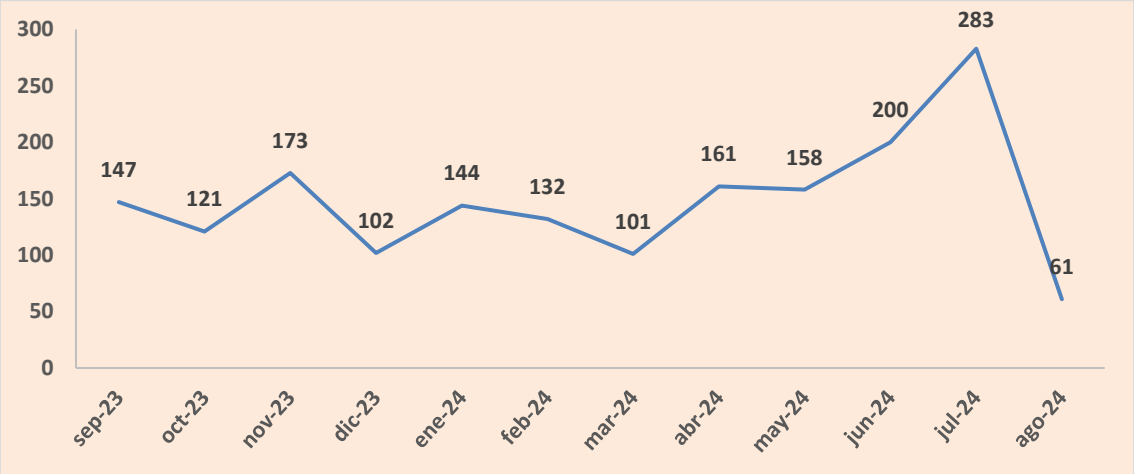

Gráfico 28. Visitas a la web de la Defensoría Universitaria.

Reuniones con miembros de la UJA

Durante el curso se han mantenido diferentes reuniones con responsables de Centros, Departamentos y Servicios de la Universidad, no sólo 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. RETOS Y SUGERENCIAS

Si nos atenemos a la información ya recogida en esta memoria en los capítulos anteriores, así como a la experiencia que se deriva del histórico de consultas realizadas en la Oficina de la Defensoría Universitaria, cabría plantearse que quizás uno de los primeros objetivos/retos que cabría plantear para el futuro inmediato es la necesidad de continuar en la mejora de los mecanismos de orientación académica y de apoyo psicopedagógico. Ambas cuestiones constituyen un porcentaje elevado de las temáticas que llegan a la Defensoría Universitaria en forma de solicitudes de consulta, orientación y/o asesoramiento. En muchos casos, las mismas viene derivadas de una falta de información por parte del/la solicitante que termina generando situaciones de indecisión y/o inseguridad que bien pudieran concluir, en los casos más extremos, con el abandono de los estudios. Es por ello, y a tenor de las demandas de asesoramiento/orientación que se reciben en la Defensoría Universitaria, que se considera adecuado/necesario seguir perseverando en la mejora del servicio de Información/Orientación Académica que ya ofrece la Universidad de Jaén. En este sentido, no debiera perderse de vista que la LOSU, en su artículo 43.1, al referirse a las unidades básicas establece que "*las universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes".* Incidir en esta línea de actuación, y asegurar su eficacia, contribuirá, sin lugar a dudas, a la mejora sustantiva de los servicios que presta la Universidad y, en consecuencia, a la mejora de su calidad.

Junto a lo anterior, y si se atiende a lo ya recogido en relación la evolución que ofrece el número de consultas y/o reclamaciones presentadas por estudiantes extranjeros, habría que señalar que la atención a las problemáticas específicas -y complejas en muchos casos- que presenta este colectivo -europeo/comunitario y extracomunitario- constituye otro reto a tener presente en el devenir futuro de la Universidad, toda vez que -como ya se indicó- la movilidad internacional no deja de crecer y asentarte en el espacio universitario de la UJA. El fortalecimiento de los servicios y la mejora de los procedimientos vinculados con estos estudiantes extranjeros, la colaboración con instituciones/organismos que tienen incidencia efectiva en la tramitación de documentación necesaria (visados, etc.) para la llegada de estos estudiantes a los estudios de grado y posgrado de la UJA, el desarrollo/mejora de guías específicas para estos estudiantes donde proporcionales el apoyo y la información que les resulte necesaria de manera detallada, el fortalecimiento/mejora en los programas de acogida específicos, etc. contribuirán, sin lugar a dudas, a mejorar el acceso de este estudiantado a la UJA, así como a comunicarles y hacerles conscientes de sus derechos y obligaciones como estudiantes de la Universidad de Jaén.

Si los dos aspectos señalados con anterioridad constituyen cuestiones que, en opinión al menos de esta Defensoría Universitaria, debieran ser tenidos en cuenta, la consolidación

y cuidado de un marco de convivencia pacífico y tolerante en la UJA constituye sin lugar a dudas otro reto -presente y futuro- no negociable ni cuestionable, máxime si se tiene en cuenta el momento de creciente polarización social que vive nuestro entorno social, con la proliferación de situaciones de intolerancia hacia determinados colectivos, la reiteración de mensajes de odio que terminan viralizándose a través de las redes sociales, etc. Como es natural, la Universidad no vive ajena a todo ello, derivándose de lo mismo situaciones que terminan creando problemas para la convivencia. Las denuncias que llegan a la Defensoría Universitaria informan que estas situaciones de intolerancia y/o falta de respeto, claramente incompatibles con la actividad académica y el código ético de buenas prácticas, están presentes también en el espacio universitario. Como se exponía en capítulos anteriores, para la Defensoría Universitaria esta cuestión constituye un tema de preocupación prioritario, instando por ello a perseverar en su lucha y erradicación. En este sentido, desde la Defensoría Universitaria se plantea -siguiendo ejemplos ya puestos en marcha en otros espacios universitarios- una triple línea de actuación/reflexión en aras a hacer frente a estos comportamientos:

a) Insistir en el desarrollo/mejora de programas específicos de fomento de la convivencia pacífica y tolerante.

b) Lucha y rechazo efectivo de cualquier atisbo de discriminación, racismo, sexismo u homofobia, tanto en las aulas como en el resto de los espacios universitarios. En todos los casos la intervención debe ser decidida y efectiva, atendiendo a las víctimas y penalizando dichos comportamientos.

c) Habría que plantearse una discusión reflexiva sobre el uso académico de las redes sociales -sobre el buen y el mal uso-, toda vez que muchas de estas se convierten, en no pocas ocasiones, en entornos hostiles y agresivos para muchos/as de sus miembros donde es muy difícil intervenir, derivándose de ello situaciones de impunidad que pueden favorecer, a la postre, la aparición de conductas intolerantes y discriminatorias que chocan con el Estado de Derecho y que podrían atentar contra los derechos fundamentales.

Si el respeto del marco de convivencia pacífica y tolerante constituye un asunto de primer orden en las preocupaciones de la Defensoría Universitaria -se es consciente de que también lo es en otros órganos y servicios del gobierno y gestión de la Universidad-, también lo es todo lo relativo con la inclusión social, igualdad de oportunidades y no discriminación de personas con discapacidad. Sin lugar a dudas, es cierto que la UJA ha realizado en los últimos años avances visibles en todo lo relativo al acceso y movilidad dentro de sus campus, enfrentando desafíos y mejoras en la seguridad de sus instalaciones e infraestructuras. Se comparte el objetivo último de consolidar espacios accesibles, seguros y sostenibles para todos y todas. En este contexto, creemos que se debe seguir insistiendo en que lo anterior se debe garantizar incluyendo mejoras en la movilidad y accesibilidad para estudiantes con discapacidad o movilidad reducida, tanto dentro de los campus como en los accesos a los mismos.

Además, entendemos igualmente que todo lo anterior debiera acompañarse de la promoción institucional de una cultura de uso y movilidad sostenible de los espacios y accesos universitarios, fomentando con ello pautas de conducta que también ofrecen claros beneficios en términos socioambientales.

* * *

En relación a los retos y actuaciones de mejora en torno a la propia Defensoría Universitaria, se plantean los siguientes para ser abordados durante el próximo curso académico:

1. La Defensoría Universitaria, atendiendo a lo que se ha derivado de actuaciones relacionadas con quejas y reclamaciones, ha detectado en algunos casos errores, imprecisiones o redacciones ambiguas en torno a normativas, reglamentos y/o guías docentes que generan ciertos problemas de interpretación y/o aplicación. En este sentido, la Defensoría Universitaria, atendiendo a su misión de contribuir también a la mejora de la calidad universitaria, asume como propia la tarea de revisar y, en su caso, proponer recomendaciones de mejora, en dichas normativas. Como es natural, dicha revisión correrá paralela a las reclamaciones que se presenten en esta Defensoría Universitaria y los informes/recomendaciones o sugerencias se trasladarán a los órganos de gobierno de la Universidad.

2. Durante el curso académico 2024-2025 la Universidad de Jaén se verá inmersa en el proceso de adaptación de sus Estatutos a la LOSU. Lo anterior afectará, obviamente, a la propia Defensoría Universitaria y a su reglamento, que deberá responder a lo que establece y recoge la nueva Ley. En este sentido, y atendiendo a los acuerdos adoptados al respecto en el marco de CEDU y REDUAN, la Defensoría Universitaria trabajará y colaborará con los órganos encargados en la redacción de los nuevos Estatutos de la UJA para que las líneas maestras/estrategias recogidas en los referidos acuerdos queden reflejados en los nuevos Estatutos de la Universidad de Jaén y en el nuevo Reglamento de la Defensoría Universitaria de la UJA, que tendrá que ver la luz como consecuencia de la adecuación de éste al nuevo marco estatutario.

3. Elaboración de un plan de mejora de comunicación y difusión de la Defensoría Universitaria. El objetivo general perseguido es aumentar, en lo posible, la visibilidad, interacción y confianza de los miembros de la comunidad universitaria en la Defensoría Universitaria. Para ello se llevará a cabo una labor de información generalizada a la comunidad universitaria sobre las funciones, competencias, temáticas, procedimientos, etc. que ofrece la Defensoría Universitaria. Se utilizarán diferentes canales de comunicación, tanto digitales como tradicionales, donde comunicar y compartir contenido informativo y educativo. En este sentido, la página web -su mejora y actualización- se convertirá en un espacio clave donde alojar la información relevante en torno a la Defensoría, donde publicar noticias, guías prácticas, recursos, etc. que puedan ayudar a entender y/o resolver dudas.

Para garantizar la efectividad del plan se realizarán revisiones periódicas del mismo, lo que ayudará también a mantener una comunicación constante y fluida con los distintos sectores de la comunidad universitaria, recogiendo igualmente sus opiniones, lo que contribuirá a la mejora y ajuste de la estrategia de comunicación de la Defensoría Universitaria.

4. Siguiendo con la línea de actuación ya asentada en años anteriores, se apostará por consolidar la relación y comunicación de la Defensoría Universitaria de la UJA con las redes andaluza (REDUAN) y nacional (CEDU) de Defensorías Universitarias. La comunicación fluida con otras Defensorías Universitarias ofrece, sin lugar a dudas, un panorama múltiple y enriquecedor de experiencias que pueden, y deben, aprovecharse. No se olvide, en este sentido, que muchas cuestiones son comunes, que hay problemáticas y dificultades que compartimos con el resto de universidades, al menos con las que integra el sistema público de enseñanza superior en Andalucía. La Defensoría de la UJA debe participar y apoyar el fortalecimiento de estas redes, tanto en el espacio andaluz y nacional, como en el internacional:

Red de Defensorías Universitarias Andaluzas. REDUAN

Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias. CEDU https://cedu.es

Red Europea de Defensorías Universitarias. ENOHE https://enohe.net

Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias RIDDU https://www.riddu.org/

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 y del gasto realizado.

Datos gasto de la Defensoría Universitaria

CONCEPTO	***AÑO 2024***
CRÉDITO INICIAL	**6045,00 €**
GASTO TOTAL REALIZADO	**4271,41 €**
DESGLOSE DEL GASTO REALIZADO	
Material de oficina (No inventariable)	281,54 €
Comunicaciones	381,85 €
Fotocopias	50 €
Material informático no inventariable	665,86 €
Gastos corrientes en bienes y servicios/Inversión nueva/Sistemas para procesos de información	862,20 €
Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	22,97 €
Cuota Conferencia Estatal Defensorías Universitaria (CEDU)	225,00 €
Desplazamiento (Manutención, Estancia y Locomoción)	1781,99 €

ANEXO 2. BREVE 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 compete 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 el 19 de julio de 2024.

D. Salvador Cruz Artacho. Desde el 22 de julio de 2024 hasta la fecha.

En estos 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

Dª. Mª Saturia Sánchez Valdivia

D. Santiago Reche Valdivia

Dª. María Victoria Villar Cazalla

D. Rafael Sánchez Aparicio

Dª María Isabel Talens Palomo

Al finalizar el curso 2023-2024 y desde la creación de la Defensoría Universitaria en la UJA se han realizado un total de 3912 actuaciones.

Esta memoria se presentó al Claustro de la Universidad de Jaén el 22 de abril de 2025.

uja.es