



**Universidad de Jaén**

Defensoría Universitaria

# **MEMORIA ANUAL**

## **CURSO ACADÉMICO 2024-2025**



Elaboración y redacción de la memoria:  
Oficina de la Defensoría Universitaria de la UJA.

Imagen de portada:  
La mediación extrajudicial: la solución a un conflicto (Consulting Integral).



**Universidad de Jaén**

Defensoría Universitaria

3

## OFICINA DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



**SALVADOR CRUZ ARTACHO**  
Defensor Universitario



**MARIBEL TALENS PALOMO**  
Apoyo administrativo

## UBICACIÓN

Campus Las Lagunillas  
Edificio C!, Aula Magna  
23071 Jaén

## COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Teléfono: 953211877

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

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

*“Mas justicia que derecho,  
más humanismo que burocracia,  
más autoridad que poder”*

*(Artur Juncosa i Carbonell. Sindic de Greuges de la UB)*



# ÍNDICE/SUMARIO

|            |                                                                                                                                    |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>I</b>   | <b>PRESENTACIÓN</b>                                                                                                                | <b>7</b>   |
| <b>II</b>  | <b>LA COMUNIDAD UJA OPINA</b>                                                                                                      | <b>15</b>  |
| <b>III</b> | <b>SOLICITUDES Y ACTUACIONES</b>                                                                                                   | <b>35</b>  |
|            | <i>III.1 Número de actuaciones anuales y su evolución temporal</i>                                                                 |            |
|            | <i>III.2 Actuaciones distribuidas por tipología</i>                                                                                |            |
|            | <i>III.3 Actuaciones distribuidas por razón de género</i>                                                                          |            |
|            | <i>III.4 Actuaciones, atendiendo al medio de presentación de la solicitud</i>                                                      |            |
|            | <i>III.5 Actuaciones y temáticas, distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria</i>                           |            |
|            | <i>III.6 Quejas. Admitidas y rechazadas, por sectores</i>                                                                          |            |
|            | <i>III.7 Actuaciones distribuidas según Centro Universitario de referencia</i>                                                     |            |
|            | <i>III.8 Tiempo medio de resolución de la solicitud</i>                                                                            |            |
|            | <i>III.9 Escritos, sugerencias y recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria</i>                                      |            |
| <b>IV</b>  | <b>ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD UJA</b>                                                                 | <b>79</b>  |
|            | <i>IV.1 Actividades de difusión</i>                                                                                                |            |
|            | <i>IV.2 Encuentros y comunicación con miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Jaén</i>                         |            |
| <b>V</b>   | <b>ACTIVIDADES Y RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES</b>                                                                            | <b>85</b>  |
|            | <i>V.1 Colaboración con la Red de Defensorías Universitarias Andaluza (REDUAN)</i>                                                 |            |
|            | <i>V.2 Participación en actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU)</i>                             |            |
|            | <i>V.3 Participación en actividades promovidas por la Conferencia de Rectores y Rectoras de las Universidades Españolas (CRUE)</i> |            |
| <b>VI</b>  | <b>OBJETIVOS DE MEJORA. RETOS Y SUGERENCIAS</b>                                                                                    | <b>93</b>  |
| <b>VII</b> | <b>NORMATIVAS REGULADORAS</b>                                                                                                      | <b>101</b> |
|            | <b>ANEXO I: EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA</b>                                                           | <b>107</b> |
|            | <b>ANEXO II: BREVE RESEÑA HISTÓRICA</b>                                                                                            | <b>111</b> |
|            | <b>TABLA DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES</b>                                                                                           | <b>115</b> |



## I. PRESENTACIÓN



La disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establecía, con carácter obligatorio, la figura del Defensor Universitario en las universidades públicas y privadas españolas. Con ello el legislador no hacía sino recoger y sancionar una realidad que ya estaba presente en el espacio universitario español desde años atrás, tal y como lo atestigua la creación de dicha figura en 1985 en la Universidad Complutense de Madrid, en 1987 en la Universidad de León, en 1994 en la Universidad de Murcia, etc. En ese momento -inicios del presente siglo XXI- la figura se vinculaba al respeto y la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria, así como a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la universidad<sup>1</sup>.

Se suele decir que esta formulación se correspondía en muy buena medida al contexto del momento. Sin embargo, como es igualmente conocido, en los últimos años aquella realidad -hasta cierto punto estable y tranquila- ha mutado. Las transformaciones que se están sucediendo en el ámbito tecnológico, económico, social, político y cultural están generando escenarios de incertidumbre e inestabilidad a los que no son inmunes las universidades. Los cambios que se están gestando y/o desarrollando ya en los modelos de gestión y gobernanza, en las metodologías docentes y en las herramientas de aprendizaje, en la inclusión efectiva del derecho a la formación permanente, en temas de financiación, e administración, internacionalización, etc. constituyen claros ejemplos de cómo el sistema de educación superior se está transformando y, por momentos, diversificando y complejizando<sup>2</sup>. La Defensoría Universitaria, en tanto que unidad básica del sistema universitario no puede permanecer ajena a esta realidad de

---

<sup>1</sup> SORRENTÍ COSTA, Vicent Josep: “La evolución de la figura del Defensor Universitario y su plasmación en el proyecto de Ley Orgánica del Sistema Universitario”, *Revista Rueda*, nº 7 (2022), pp.: 81-87.

<sup>2</sup> RAMIO, Carlos: “Los retos que afrontan las universidades: modelos de gobernanza y reinención de la función docente”, en *La privatización de la Universidad*. Madrid: Ediciones de la Catarata, 2025, pp.: 202-215.

cambios e incertidumbres; más bien debiera promover acciones dirigidas a adaptar su estructura y funcionamiento a estos nuevos entornos. El reto es evolucionar con la universidad, con el sistema de educación superior. Sin lugar a dudas, es importante prestar la debida atención e interés a lo que ocurre a nuestro alrededor, pero también lo es reflexionar sobre las razones de ello, así como sobre los efectos que tiene sobre nuestros propios actos y reacciones<sup>3</sup>.

El espacio universitario siempre ha sido un lugar privilegiado no sólo para la creación y transferencia de conocimiento sino también para la promoción de pensamiento crítico que persigue problematizar el conocimiento adquirido con la finalidad de repensarlo, recrearlo. Las amenazas a este rasgo/característica primordial de la universidad y las incertidumbres que se ciernen, en no pocas ocasiones, sobre el carácter público y función social de estas instituciones de educación superior terminan afectando también, según los casos, a la esfera de los derechos básicos y las libertades individuales y/o colectivas<sup>4</sup>. Como se ha apuntado más arriba, las Defensorías Universitarias, que tienen entre sus funciones primordiales velar por la defensa y respeto de los derechos y libertades, no pueden -no debieran- mirar hacia otro lado y permanecer estáticas. Sus funciones y objetivos siguen siendo en esencia los mismos, pero sus líneas y estrategias de actuación debieran adaptarse a los nuevos tiempos, pasando de las clásicas estrategias reactivas de intermediación y mediación a la promoción de líneas de actuación más proactivas, que persigan la anticipación y adaptación a los retos y desafíos de diversa índole que impone la nueva realidad de la enseñanza superior; todo ello -se insiste-sin perder de vista la centralidad que tiene -y debe seguir teniendo- la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria de referencia. En este sentido, cuestiones como la adecuada gestión de los conflictos que se derivan de la integración de las nuevas modalidades de enseñanza (híbrida, virtual, presencial), los vinculados a los procesos de digitalización y a los retos y desafíos -éticos, de equidad, inclusión, etc.- que impone la implementación y difusión de la Inteligencia Artificial Generativa, la promoción del respeto mutuo y la resolución pacífica de las disputas en escenarios sociales complejos y fuertemente tensionados/polarizados, la necesidad del fomento de una cultura inclusiva y de equidad, la conveniencia de la promoción de estrategias/pedagogías de base democrática donde los derechos y las libertades se ubican como fuerzas motrices para la mejora individual y colectiva, etc. representan en mi opinión retos relevantes que también tienen que

---

<sup>3</sup> GABILONDO PUJOL, Ángel: “Comprender sin claudicar, actuar para convivir”, *Revista Rueda* nº 9 (2024), pp.: 9-17.

<sup>4</sup> CASTRO ORELLANA, Rodrigo (coord.): *Salvar la Universidad, salvar la Democracia. El ataque neoliberal contra la institución universitaria*. Madrid: Akal, 2025.

atender las Defensorías Universitarias en la realidad del presente y, también, del futuro más inmediato.

\* \* \*

Como viene siendo habitual, en la memoria anual de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén se recogen los datos correspondientes, en este caso, al curso académico 2024-2025, reflejándose las cifras más significativas de la actividad desarrollada desde y por la Defensoría Universitaria, desde el 1 de septiembre de 2024 al 31 de agosto de 2025. El documento tiene por objeto presentar ante el Claustro de la Universidad de Jaén la memoria anual de gestión de la Defensoría, dando cumplimiento con ello a lo establecido en el artículo 145 de los Estatutos de la Universidad de Jaén y a la disposición transitoria tercera del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén<sup>5</sup>. Con esta memoria se persigue, por tanto, dar cuenta de la gestión realizada en el curso académico anterior. Pero más allá de esta obligación normativa, tengo el pleno convencimiento de que la transparencia y la rendición de cuentas constituyen principios básicos y fundamentales que también deben regir el quehacer de la Defensoría Universitaria; por ello, esta memoria también persigue servir de instrumento/herramienta con la que facilitar lo anterior.

Como en años anteriores, en la redacción de este documento se ha tenido en cuenta que no consten datos personales que permitan la identificación de los/as implicados/as en los procesos investigados y/o valorados 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, además de que viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos planteados.

Durante el curso 2024-2025 se ha dado audiencia -se ha atendido- a todos/as cuantos/as han solicitado la intervención, ayuda y/o consejo. Se ha actuado bajo los principios de independencia y autonomía que permite la normativa, intentado resolver los problemas/conflictos que se han planteado bajo la premisa de guardar

---

<sup>5</sup> En la disposición adicional tercera del *Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén* se establece: “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”.

y hacer guardar el debido respecto a los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria.

Para ejercer adecuadamente las funciones propias de la Defensoría Universitaria se establece, en el Reglamento, que las autoridades académicas y los diferentes servicios y órganos de gobierno de la Universidad deberán prestar al Defensor/a Universitario/a el apoyo necesario para el correcto desempeño de sus funciones. Sin olvidar que las acciones de la Defensoría Universitaria deben estar dirigidas hacia la mejora y calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén. Quisiera aprovechar aquí la ocasión para agradecer, un año más, al conjunto de la comunidad universitaria y a los órganos de gobierno, dirección y gestión de nuestra universidad la colaboración prestada en todo momento, así como su apoyo, confianza y respeto por el trabajo realizado desde la Defensoría Universitaria. La Defensoría Universitaria constituye una unidad básica encargada de velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Atendiendo a ello, la institución se convierte, de hecho, en una especie de observatorio desde el que su responsable trata -desde el respeto a los principios de independencia, autonomía y confidencialidad- de advertir y, en su caso, corregir y prevenir fallos o disfunciones en el funcionamiento del sistema y procedimientos universitarios que afectan a derechos y libertades. Dicha labor debe realizarse con actitud positiva y conciliadora.

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 medida de lo posible en la exposición de los principales datos y aportar una información que pueda ser útil para la gestión y gobernanza universitaria. Se ha tratado de plantear una redacción de la memoria que facilite su lectura y comprensión sin que ello impida tener un conocimiento suficiente y claro de la labor desarrollada por la Defensoría Universitaria. Como en memorias anteriores, se han incluido dos anexos: uno primero, con el resumen del presupuesto consignado y ejecutado; y uno segundo, donde se recoge una brevísima reseña histórica del devenir de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, de sus responsables y del personal administrativo asignado a la misma. Por otro lado, también habría 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 concernientes a estudiantes matriculados, que se ha obtenido de las estadísticas oficiales que ofrece la Universidad de Jaén.

Por último, no quisiera concluir esta presentación sin expresar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos/as que han colaborado, de una forma u otra, con la Defensoría Universitaria a lo largo del curso académico 2024-2025. En concreto, y en este sentido, a Maribel Talens Palomo por su trabajo y dedicación desde la

gestión administrativa de la Defensoría, a los jefes/as de Sección y Servicio que han colaborado eficazmente con la información o la gestión solicitada, a los coordinadores/as de Máster y/o Doctorado, a los directores/as de Departamento y/o Centro, a los Decanos y Decanas, así como al equipo de Gobierno de la Universidad, con el que he compartido tiempo de diálogo y debate, siendo receptivo a muchas de las recomendaciones y sugerencias planteadas a pesar del carácter delicado de muchos de los asuntos tratados. A todos ellos y ellas mi más sincero agradecimiento y reconocimiento por su comprensión y colaboración.

Salvador Cruz Artacho  
Defensor Universitario. Universidad de Jaén

---



## II. LA COMUNIDAD UJA OPINA

---



En la memoria anual de la Defensoría Universitaria de la UJA del curso académico 2023-2024 se recogía, en el apartado dedicado a objetivos de mejora, la conveniencia de arbitrar medidas y mecanismos con los que profundizar en la comunicación, interacción y confianza de los miembros de la comunidad universitaria con la Defensoría Universitaria. El nuevo apartado que se incorpora aquí a la memoria de la Defensoría Universitaria bajo el título “La Comunidad UJA opina” busca precisamente arbitrar vías de expresión y opinión que permitan fortalecer dichos canales de comunicación e interacción entre la Comunidad UJA y su Defensoría Universitaria.

En esta dirección y a modo de comienzo, en el pasado curso académico de 2024-2025 se planteó y diseñó una actuación desde la Defensoría Universitaria consistente en la elaboración de un breve cuestionario o sondeo de opinión dirigido a conocer la percepción y valoración que hacen y/o tienen los miembros de la comunidad UJA respecto de la Defensoría Universitaria y de su devenir en la Universidad desde su constitución en 2006. Una vez elaborado dicho cuestionario mediante formulario de Google, se le dio la correspondiente publicidad al mismo a través del BOUJA, animando a todos/as a cumplimentar el mismo, señalando obviamente el carácter anónimo que tendrían las respuestas recibidas, así como el tratamiento de los datos e información contenida en las mismas. Desplegado dicho cuestionario, el número final de respuestas recibidas ascendió a un total de 112, lo que evidencia un nivel de respuesta bajo que viene a indicar e incidir en la necesidad de seguir trabajando, e insistiendo, en esta línea a fin de que en futuras iniciativas de este tipo el volumen de la respuesta sea mayor, más significativo. Con todo, habría que decir que la información y opiniones aportadas son más que valiosas, ya que como se verá a continuación, ayudan a evaluar y valorar no sólo el grado de conocimiento de esta Unidad Básica entre los miembros de la comunidad universitaria, sino también la percepción y opinión que ésta tiene sobre el trabajo y desempeño de las funciones de la Defensoría Universitaria, expresando para ello

tanto críticas como propuestas de mejora que ayudarán, sin duda, a fortalecer la presencia y el servicio que presta la Defensoría Universitaria.

La estructura y contenidos de la encuesta queda recogida en la tabla II.1. Tras las misma se pasará a exponer y, en su caso, valorar de manera comentada la imagen y resultados generales que se pueden extraer a partir de la toma en consideración y estudio de las respuestas recibidas. Pasemos, pues, a reproducir la estructura de contenidos/preguntas del referido cuestionario:

**Tabla II.1**  
**Estructura del cuestionario**  
**“Grado de conocimiento de la Defensoría Universitaria en la UJA”**

| DATOS ANONIMIZADOS DEL/LA ENCUESTADO/A                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>¿En qué rango de edad se encuentra usted?</i>                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) 18-24 años</li> <li>• B) 25-34 años</li> <li>• C) 35-44 años</li> <li>• D) 45-54 años</li> <li>• E) más de 55 años.</li> </ul>                                                                                              |
| <i>Sexo/Género</i>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hombre</li> <li>• Mujer</li> <li>• Otro</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| <i>Sector de la Comunidad Universitaria a la que pertenece</i>                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Estudiante de Grado</li> <li>• B) Estudiante de máster</li> <li>• C) Estudiante de Doctorado</li> <li>• D) PDI Laboral</li> <li>• E) PDI Funcionario</li> <li>• F) PTGAS Laboral</li> <li>• G) PTGAS Funcionario</li> </ul> |
| <i>¿En qué Campus Universitario de la UJA desarrolla su actividad?</i>                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Jaén</li> <li>• B) Linares</li> <li>• C) Úbeda (campus adscrito SAFA -alumnado-)</li> </ul>                                                                                                                                 |
| GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA                                                                                                                                                                                                                    |
| <i>¿Conoce de la existencia de la Defensoría Universitaria en la UJA?</i>                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Sí</li> <li>• B) No</li> </ul>                                                                                                                                                                                              |
| <i>Si respondió “sí” a la pregunta anterior, ¿cómo ha tenido conocimiento de la misma?</i>                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) A través de la información institucional de la Defensoría Universitaria</li> <li>• B) Por comunicación de otros miembros de la comunidad universitaria</li> <li>• C) A través de redes sociales u otros medios de comunicación externos a la UJA</li> </ul> |
| <i>¿A quién cree que va dirigido el servicio que presta la Defensoría Universitaria?</i>                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) ESTUDIANTADO</li> <li>• B) PDI</li> <li>• C) PTGAS</li> <li>• D) Al conjunto de la comunidad universitaria</li> <li>• E) A cualquier persona que se relacione con la Universidad de Jaén</li> </ul>                                                         |
| <i>¿Se ha dirigido alguna vez a la Defensoría Universitaria para solicitar alguna actuación o realizar alguna consulta?</i>                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Sí</li> <li>• B) No</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              |
| <i>Si respondió “Sí” a la pregunta anterior, ¿qué tipo(s) de solicitud/actuación realizó ante la Defensoría Universitaria?</i>                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Consulta</li> <li>• B) Asesoramiento</li> <li>• C) Queja</li> <li>• D) Reclamación</li> <li>• E) Denuncia</li> <li>• F) Mediación/conciliación</li> </ul>                                                                                                   |
| <i>¿Con qué frecuencia ha interactuado con la Defensoría Universitaria?</i>                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Nunca</li> <li>• B) Una vez</li> <li>• C) dos veces</li> <li>• D) Varias veces (más de dos)</li> <li>• E) Frecuentemente</li> </ul>                                                                                                                         |
| <i>¿Podría describir en pocas palabras las funciones y/o competencias atribuidas a la Defensoría Universitaria</i>                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Espacio para texto]</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>¿Considera que la Defensoría Universitaria de la UJA cumple con dichas funciones y/o competencias de manera adecuada?</i>                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Sí</li> <li>• B) No</li> <li>• C) En ocasiones</li> </ul>                                                                                                                                                                                                   |
| <i>Justifique en su caso las razones de la respuesta dada a la pregunta anterior</i>                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• [Espacio para texto]</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| <i>¿Cree que el impacto real de las actuaciones de la Defensoría Universitaria es positivo para la defensa de los derechos y libertades del conjunto de la comunidad universitaria, y para la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la UJA?</i>                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Si, totalmente de acuerdo</li> <li>• B) Sí, de acuerdo en términos generales</li> <li>• C) No, totalmente en desacuerdo</li> <li>• D) No, en términos generales</li> <li>• E) No sabe / No contesta</li> </ul>                                              |
| <i>¿Qué nivel de satisfacción tiene con el servicio prestado por la Defensoría Universitaria?</i>                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• A) Muy satisfecho</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                   |

- B) Satisfecho
- C) Neutral
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

*¿Qué tipo de mejoras cree que debe afrontar la Defensoría Universitaria para cumplir de manera satisfactoria con sus funciones y/o competencias?*

- [Espacio para texto]

20

En relación a la información que nos aporta el nivel de respuesta referida al perfil de la persona que responde al cuestionario habría que señalar, en primer lugar, que destaca sobremanera la presencia protagonista de los dos últimos tramos de edad, esto es, de personas de más de 45 años, que viene a representar el 70,6% del total de las personas que contestan al cuestionario. Como parece obvio, este dato ya de por sí viene a indicar que el nivel de respuesta al sondeo planteado desde la Defensoría Universitaria ha encontrado un nivel de acogida sensiblemente mayor entre el colectivo PDI y PTGAS y no tanto entre el Estudiantado. Esta circunstancia se acentuaría si cabe, si tomamos dichas cifras de respuesta por colectivos y las ponemos en relación con el número total de individuos que conforman dichos colectivos/sectores dentro de la comunidad universitaria. El protagonismo del PDI y del PTGAS en las respuestas no haría sino acentuarse de una manera significativa. Por su parte, en términos de sexo/género habría que señalar el hecho de que si bien el porcentaje de mujeres es mayor que el de hombres, la imagen global viene a indicar una situación de cierto equilibrio que vendría a corresponderse en mayor o menor medida con la imagen general que ofrece el conjunto de la comunidad universitaria de la UJA en este punto.

*Gráfico II 1. Rango de edad del/la encuestado/a (%)*

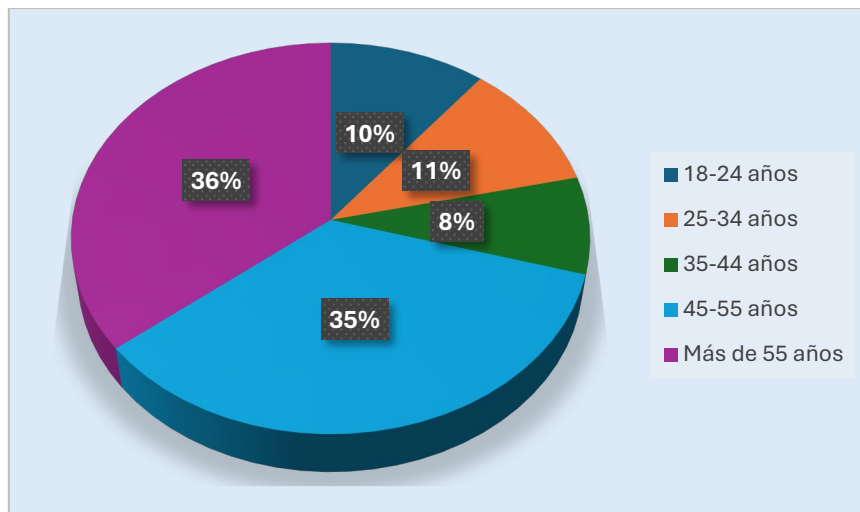
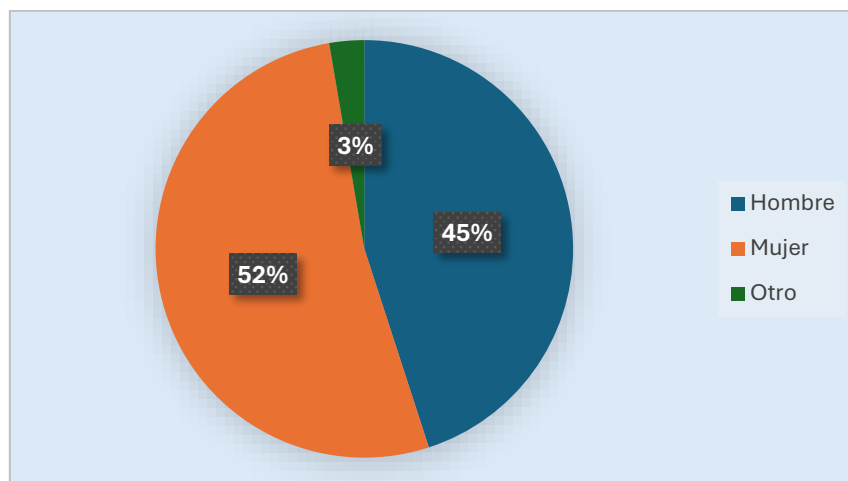
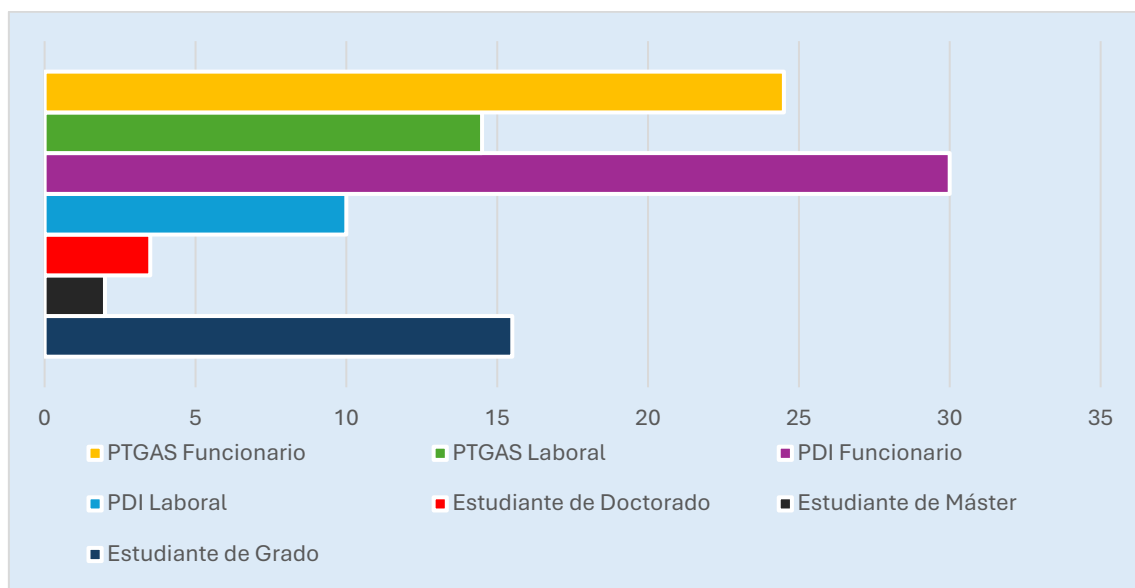


Gráfico II 2. Sexo/Género del/la encuestado/a (%)



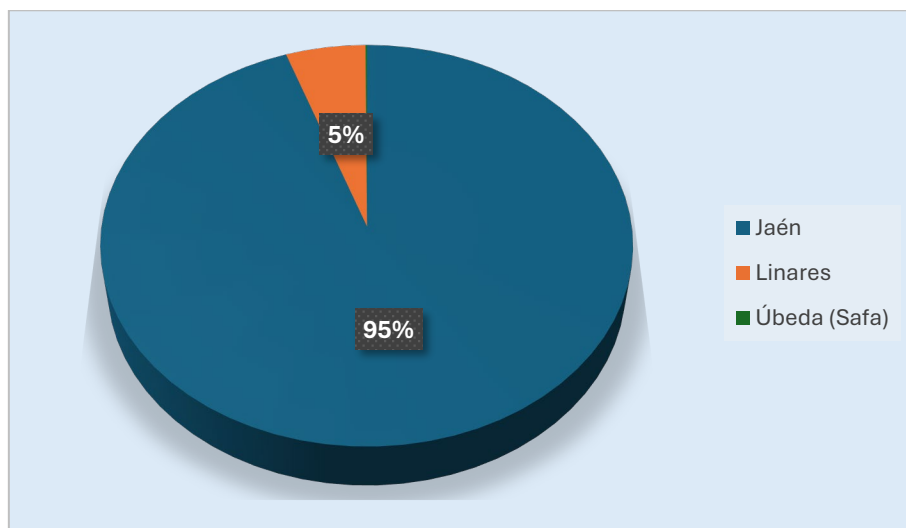
Atendiendo ahora a cada uno de los sectores de la comunidad universitaria, habría que indicar igualmente que tanto en el caso del PDI como en el del PTGAS el nivel de participación en el cuestionario es mayor entre el grupo/sector de “funcionarios” y sensiblemente más reducido en el de “laborales” y/o no permanentes. Por su parte en el caso del Estudiantado -con una respuesta sensiblemente menor a la de los otros dos sectores de la comunidad universitaria- destaca, a su vez, las respuestas de estudiantes de grado y de doctorado.

Gráfico II 3. Sector de la comunidad universitario al que pertenece encuestado/a (%)



Por último, resulta igualmente llamativo comprobar cómo el nivel respuesta en los diferentes Campus universitarios ha sido muy desigual, destacando sobremanera en este sentido el Campus de las Lagunillas de Jaén, frente al Campus Científico-Tecnológico de Linares, y más aún frente al Centro adscrito de la SAFA (Úbeda), donde estaban llamados a contestar las cuestiones sólo el sector del estudiantado.

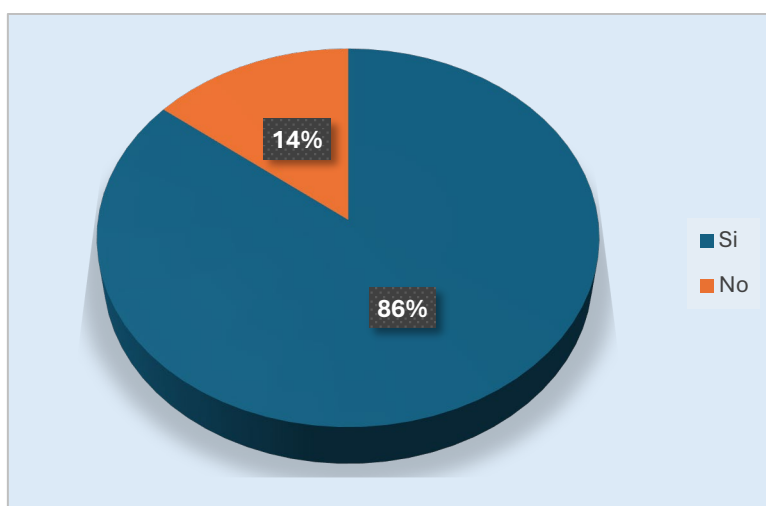
*Gráfico II 4. Campus universitario en el que desarrolla la actividad el/la encuestado/a*



La primera conclusión que se puede extraer de la información que aportan estas primeras preguntas del cuestionario, relacionadas con el perfil del/la encuestado/a, es que el nivel de interés/respuesta frente al cuestionario planteado por la Defensoría Universitaria ha sido desigual, no sólo entre colectivos, sino también entre campus/territorios. De ello se deriva, obviamente, la convicción de la necesidad de perseverar, de seguir incidiendo/profundizando, en una estrategia de difusión de la Defensoría Universitaria entre la comunidad UJA, prestando especial atención y reforzando los esfuerzos de comunicación en aquellos sectores/territorios donde la atención/interés ha sido menor, esto es, entre el sector del estudiantado, y muy especialmente en el Campus Científico-Tecnológico de Linares, intentando superar la percepción distante que puedan tener los colectivos allí radicados respecto de la Defensoría Universitaria. Es cierto, en este sentido, que desde cursos atrás la Defensoría participa en los encuentros/jornadas formativas anuales que se organizan desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad con los/as delegados/as de curso, tanto en el Campus de las Lagunillas como en el Científico-Tecnológico de Linares. Como es obvio, en dichos encuentros la Defensoría Universitaria se presenta y explica ante los delegados/as de curso su estructura y funciones, haciendo constar la disponibilidad de la

Defensoría y su voluntad de servicio. Habrá que seguir incidiendo en esta dirección de comunicación y difusión de la misma, así como incrementar, en su caso, los momentos de presencia efectiva en dicho Campus.

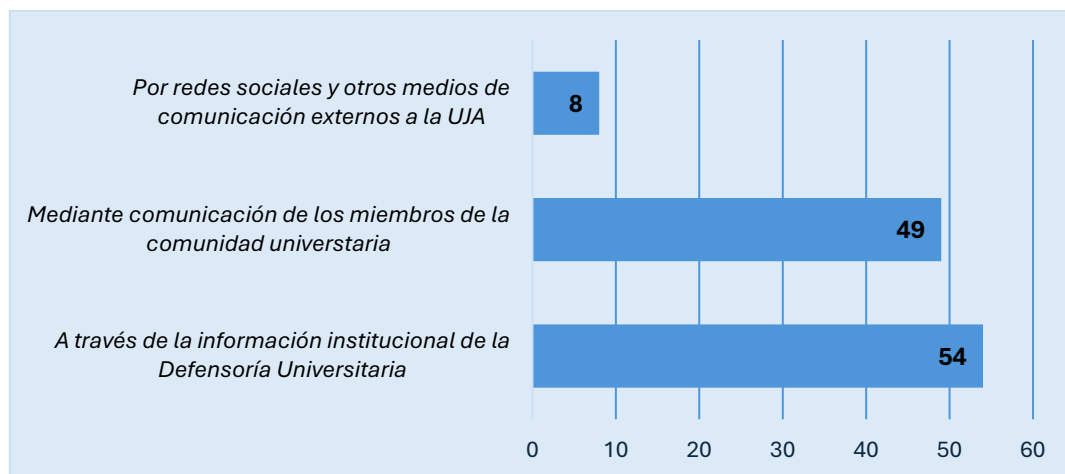
*Gráfico II 5. Conocimiento de la existencia de la Defensoría Universitaria en la UJA*



23

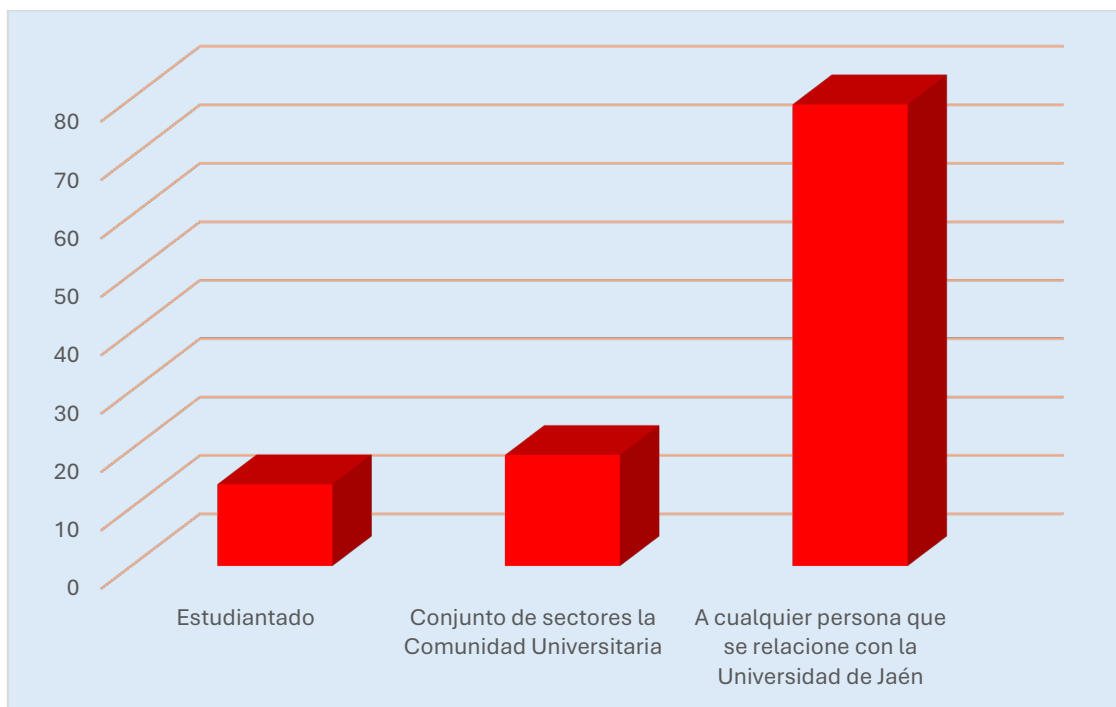
En todo caso, con independencia de lo anteriormente señalado, habría que apuntar que, en términos generales la respuesta a la pregunta ¿conoce de la existencia de la Defensoría Universitaria en la UJA? ha sido más que satisfactoria. Más del 80% de las respuestas afirman conocer su existencia, constituyendo el propio ámbito universitario el espacio privilegiado para el conocimiento de la misma.

*Gráfico II 6. ¿Cómo ha tenido conocimiento de la existencia de la Defensoría Universitaria?*



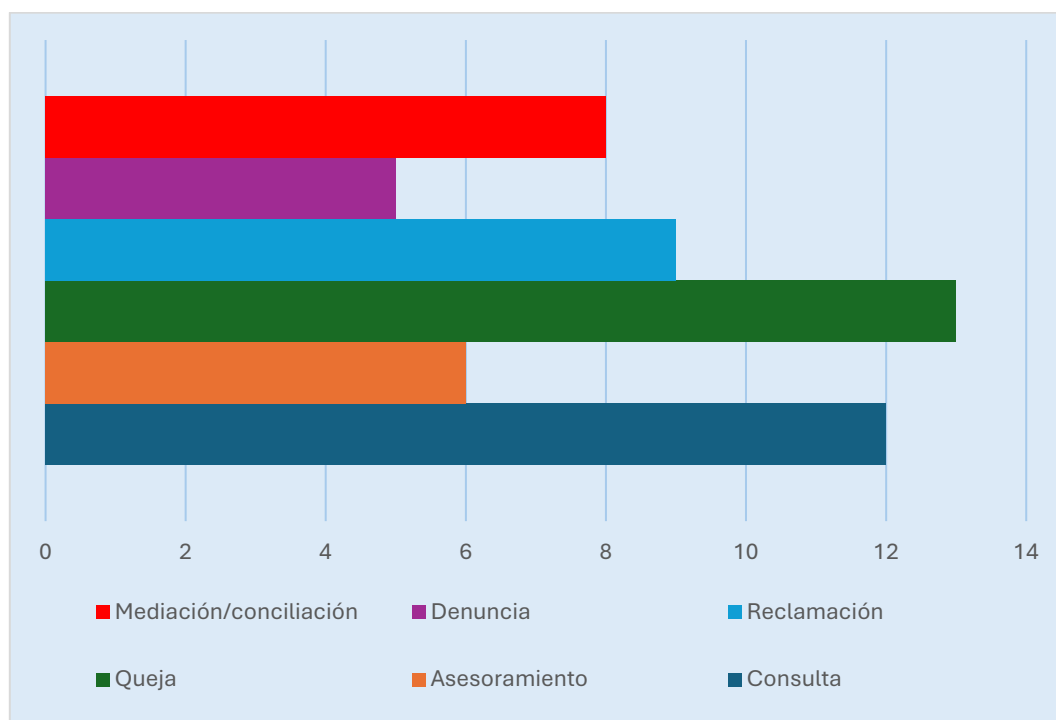
Con el cuestionario que se ha pasado a consulta pública no sólo interesaba constatar el grado de conocimiento que tenían los diferentes colectivos de la comunidad universitaria de la existencia de la Defensoría Universitaria, sino también conocer la idea y/o percepción que tenían sobre sus funciones y ámbito de actuación. En relación a esto último, se ha preguntado a los/as encuestados/as por los colectivos a los que va dirigido el servicio de atención que presta la Defensoría Universitaria. En este punto, habría que señalar que la respuesta ha sido variada y, por lo general, algo imprecisa: un 12,50 % de las respuestas a esta pregunta indicaban que su ámbito de atención y asesoramiento se vinculaba preferente y/o exclusivamente al sector del estudiantado, el 16,96 % consideraba que el ámbito de acción era el conjunto de la comunidad universitaria, mientras que el amplio 70,54% restante indicaba que su campo de actuación incluía/afectaba a cualquier persona que se relacionara con la Universidad de Jaén. Si se tiene en cuenta que el campo de acción/actuación de la Defensoría Universitaria es el conjunto de la comunidad universitaria, habría que señalar en este punto que la imagen general que se desprende del conjunto de respuesta recibidas no es del todo correcta, aun cuando la idea de unidad básica al servicio del conjunto de la comunidad universitaria -y no a un único sector (estudiantado)- sí se encuentra presente, de manera o menos explícita, en la mayoría de las respuestas recibidas.

**Gráfico II 7. ¿A quién cree que va dirigido el servicio que presta la Defensoría Universitaria?**



Una vez hechas estas preguntas sobre consideraciones generales en torno al conocimiento y campo de actuación de la Defensoría Universitaria, ha interesado también conocer el grado de interacción que ha tenido en los últimos años la comunidad universitaria UJA con la Defensoría. Para ello se ha preguntado, en primer lugar, si ha tenido contacto directo con la Oficina de la Defensoría Universitaria, solicitando algún tipo de actuación, asesoramiento o consulta. A esta pregunta la respuesta mayoritaria ha sido el “NO”, con un 67%. También se ha preguntado, en esta dirección y para el caso de quienes respondieron “Si” a la pregunta anterior, por el tipo de solicitud/actuación que han planteado y/o llevado a cabo. Con carácter general, habría que señalar que esta pregunta ha recibido un número sensiblemente reducido de respuestas (36). En todo caso, la imagen general que se desprende del conjunto de las respuestas recibidas se recoge en el gráfico II.8, pudiendo observarse en el mismo cómo las quejas, consultas y reclamaciones constituyen los tipos más reiterados, seguidos de demandas de mediación/conciliación, asesoramiento y denuncias.

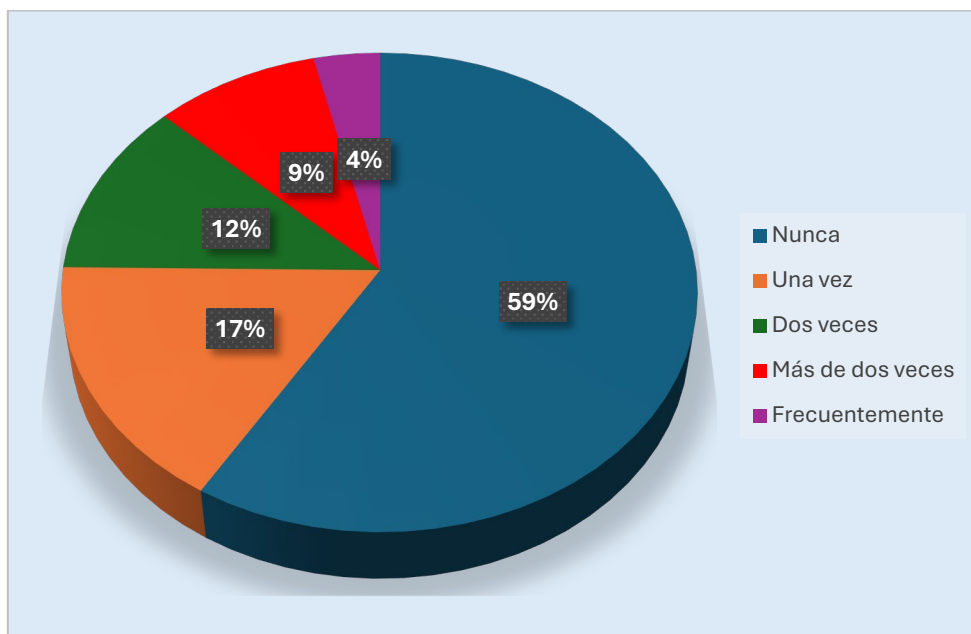
*Gráfico II.8. ¿Qué tipo(s) de solicitud/actuación realizó ante la Defensoría Universitaria?*



También se ha preguntado por la frecuencia con la que se ha interactuado con/ante la Defensoría Universitaria. Como parece obvio, habida cuenta de que el porcentaje de encuestados/as que han señalado que no se ha dirigido nunca a la Defensoría Universitaria ha supuesto el 67%, la imagen general que debe desprenderse del

conjunto de las respuestas recibidas a esta pregunta sobre frecuencia debe venir marcada por el predominio/protagonismo de “Nunca”. Este bloque viene a representar nuevamente en torno al 60%. En todo caso, puede resultar ilustrativo ver cómo se reparte el 40% restante, donde lo normal/usual es haberse dirigido a la Defensoría Universitaria una vez (17% sobre el total) o dos veces (12% sobre el total), siendo, como cabía esperar, más inusual las opciones de más de dos veces (9% sobre el total) o de manera frecuente/recurrente (4% sobre el total). Si tenemos ahora sólo en cuenta el conjunto de las respuestas afirmativas (40% del global de respuestas), el conjunto de quienes han respondido que se han dirigido a la Defensoría Universitaria una o dos veces en los últimos años representaría el 72,5% de ese conjunto de respuestas afirmativas. Si se tiene en cuenta esto último, y también el componente “humano/de escucha” que tiene implícita la propia institución de la Defensoría Universitaria, estos datos vendrían a indicar, de una parte, que el nivel de conflictividad enquistada en la propia Universidad de Jaén ha sido bajo, poco significativo, en términos generales; y de otra parte, que existe un nivel de satisfacción hasta cierto punto razonable con la percepción que se tiene sobre la labor que desempeña la Defensoría. Sobre esta última cuestión se volverá un poco más adelante.

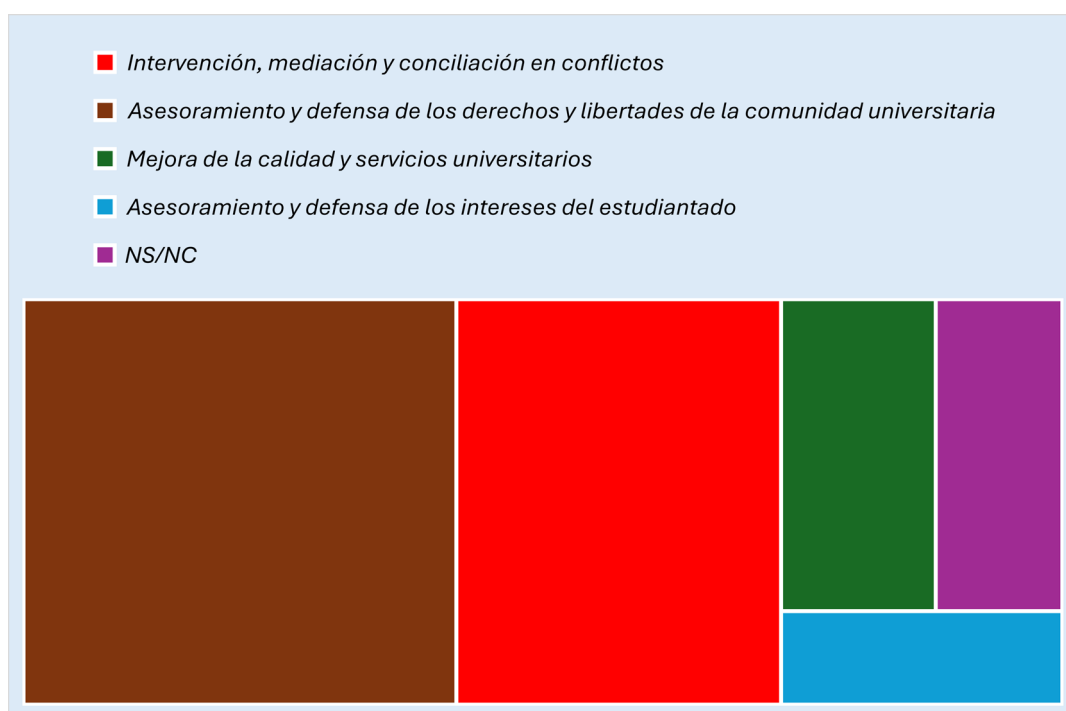
*Gráfico II 9. ¿Con qué frecuencia ha interactuado con la Defensoría Universitaria?*



En la encuesta también se ha preguntado por las funciones y competencias que los/as encuestados/as creían debían atribuirse a la Defensoría Universitaria. En este punto el conjunto de las 96 respuestas recibidas a esta pregunta se han

agrupado en torno a cuatro ejes básicos: “intervención, mediación y conciliación de conflictos”, que ha agrupado el 31,25% de dichas respuestas; “asesoramiento y defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria, que ha representado el 41,66% de las respuesta; “la mejora de la calidad y servicios universitarios”, con el 11,45% de las respuesta; y quienes indicaban que sus funciones y/o competencias básicas se vinculaban al “asesoramiento y defensa de los intereses del estudiantado”, con un 6,25% del total de respuestas recibidas. Por último, se constata igualmente un número, también visible, de respuestas donde se expresa el desconocimiento de las funciones y/o competencias propias y/o asignadas a la Defensoría Universitaria, representando el 9,37% restante.

*Gráfico II 10. ¿Cuáles son las funciones y/o competencias atribuidas a la Defensoría Universitaria*

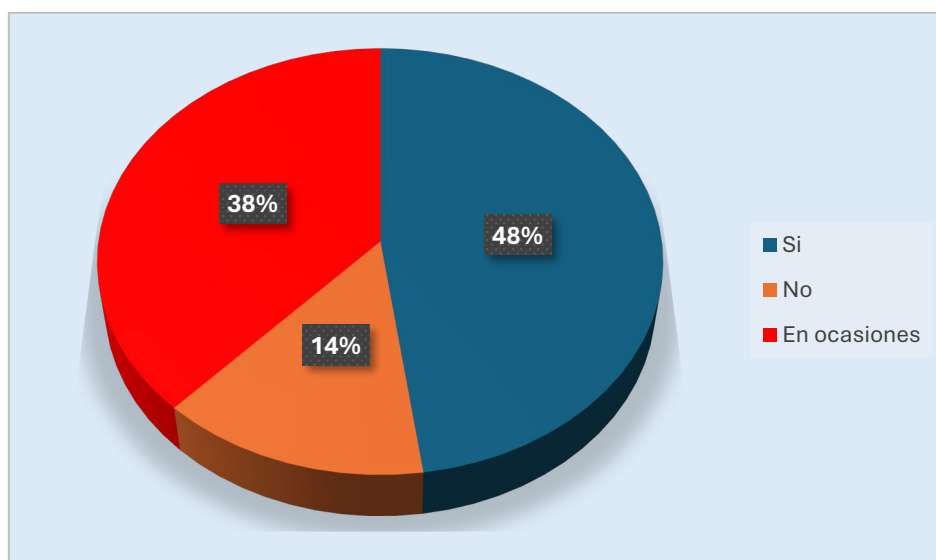


A tenor de estos resultados se podría concluir que, en términos generales, se desprende la impresión de que las funciones/competencias de la Defensoría Universitaria son razonablemente conocidas en el seno de la comunidad universitaria, al menos en dos de sus ámbitos de actuación más significados: velar por la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, y en su función/misión de asesorar e intervenir en conflictos que se sustancien en el seno de aquella mediante labores de intermediación, mediación y/o conciliación.

La pregunta sobre funciones y competencias atribuibles a la Defensoría Universitaria se ha acompañado de otra donde se ha preguntado sobre la manera,

adecuada o no, con que la Defensoría cumple dichas funciones y/o competencias. En este sentido, las 92 respuestas recibidas ofrecen una imagen general marcada por un claro protagonismo de los que consideran que sí cumple con dichas funciones (48 %) y los que indican que lo hace “en ocasiones” (38%); frente a ello, quienes han contestado que no cumple adecuadamente dichas funciones vienen a representar el 14%. En todo caso, en este punto quizás sería conveniente detenerse en el hecho de que el 38% de las respuestas recibidas ofrecen una contestación “ambivalente”, esto es, que consideran que a veces dichas funciones y/o competencias se han cumplido de manera adecuada, mientras que en otras ocasiones no lo consideran de la misma manera. Para esta Defensoría Universitaria este dato debe convertirse -y así se toma- en un indicador que lleve a la reflexión en aras a la mejora no sólo de los procedimientos de acción/actuación sino también de exposición pública y comunicación transparente de los mismos.

*Gráfico II 11. ¿La Defensoría Universitaria cumple con sus funciones y competencias de manera adecuada?*



En definitiva, y como también veremos más adelante, la imagen general que se desprende del conjunto de respuestas recibidas a esta pregunta constituye no sólo un toque de atención sino también un incentivo para porfiar/perseverar en el objetivo de mejora en su quehacer, toda vez que si bien el porcentaje de las respuestas afirmativas es la más numerosa, no lo es menos que ésta viene a representar sólo el 50%, quedando en la otra mitad la percepción de que dicho quehacer y procedimientos debieran mejorar de manera visible, si no en todos los casos y ocasiones, sí al menos en algunos de ellos.

La constatación de lo anterior vendría a justificar la siguiente pregunta de la encuesta: las razones que explicarían su percepción sobre el cumplimiento, adecuado o no, de las funciones y competencias atribuidas a la Defensoría Universitaria. Si el nivel de respuesta a la pregunta anterior se situó en 92, en este caso dicho nivel bajó algo y se situó en las 81 respuestas, o lo que es lo mismo, 11 encuestados/as que respondieron a la pregunta anterior no lo hicieron cuando se les preguntó por las razones que esgrimían a la hora de justificar su percepción concreta sobre el grado de cumplimiento de las funciones y/o competencias de la Defensoría Universitaria. Con todo, del conjunto de las 81 respuestas recibidas a esta última pregunta se pueden extraer las siguientes consideraciones, por provisionales y tentativas que éstas pueden ser consideradas:

***Sí cumple adecuadamente sus funciones y/o competencias, por:***

- 1 No consta información que diga otra cosa o lo desmienta.
- 2 Experiencia personal satisfactoria.
- 3 Capacidad y empatía de las personas que han detentado la Defensoría Universitaria desde sus inicios.
- 4 Por la información recogida en las diferentes Memorias Anuales de la Defensoría Universitaria.

***No cumple adecuadamente sus funciones y/o competencias, por:***

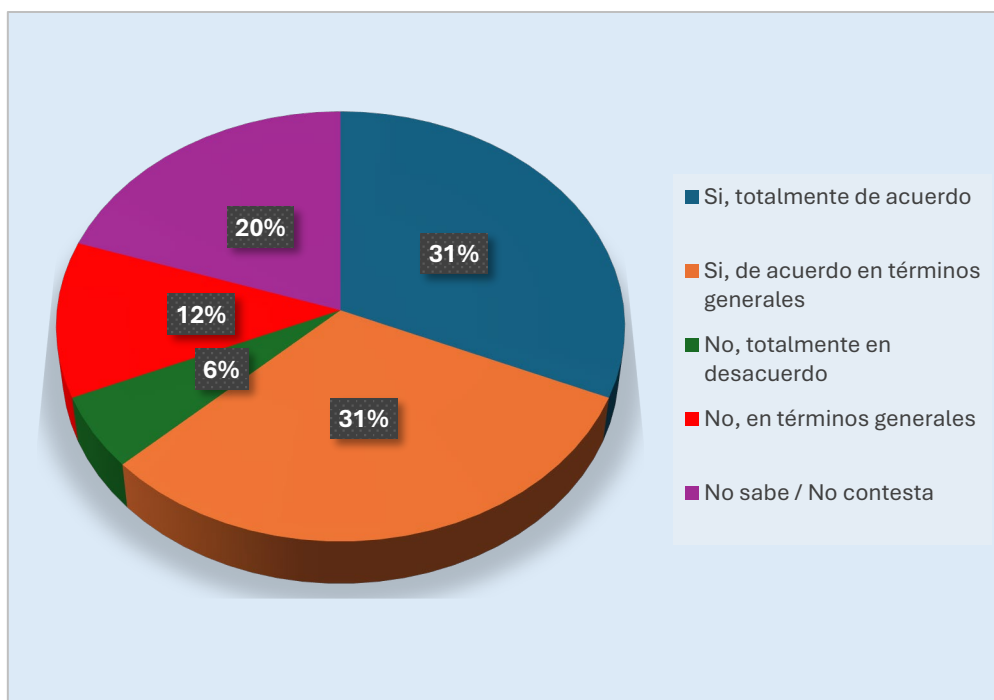
- 1 Debería prestarse también atención a otros sectores de la comunidad universitaria (PDI y PTGAS). Sólo atienden solicitudes del estudiantado.
- 2 No consta que cumpla de manera adecuada con dichas funciones y/o competencias.
- 3 No ha ejercido de manera satisfactoria sus funciones y/o competencias frente a los servicios y/u órganos de gobierno de la Universidad.
- 4 Experiencia personal insatisfactoria.
- 5 No se preocupa por la Universidad / No sirve de nada su actuación.
- 6 Desconocimiento de la realidad y falta de imparcialidad en sus gestiones.
- 7 Falta de actividad divulgativa suficiente sobre sus funciones y/o competencias entre la comunidad universitaria.
- 8 Por extralimitación en el desempeño de sus funciones y/o competencias.
- 9 Lentitud en las actuaciones desplegadas desde la Defensoría Universitaria.
- 10 Porque no tiene facultades ejecutivas. Solo puede hacer recomendaciones.
- 11 Falta de interés y/o empatía ante las solicitudes de actuación. Falta de respuesta adecuada.

Como en principio cabía esperar, las razones que los/as encuestados/as aducen a la hora de justificar el sentido de su respuesta -positiva o negativa- sobre el cumplimiento adecuado de las funciones y competencias por parte del titular de la Defensoría Universitaria están relacionadas, de una forma u otra, con la experiencia

personal vivida ante una solicitud de actuación y la respuesta recibida y/o resultado obtenido. En este sentido, se manifiesta un grupo significativo de las respuestas recibidas. Aquí se sitúan, en muy buena medida, las razones esgrimidas por quienes hacen una valoración positiva a la pregunta, unida a la información que se recoge y difunde a través de las Memorias anuales de actuación que elabora la propia Defensoría Universitaria y que sirven, entre otras cosas, para dar cumplida cuenta pública del trabajo realizado.

En una dirección parecida habría que situar el conjunto de respuestas que ofrecen una valoración menos positiva y/o directamente negativa. Aun cuando, como se apuntaba anteriormente, también aquí la experiencia personal explica en muy buena medida el sentido de la respuesta, no es menos cierto que el abanico de razones/justificaciones del por qué se amplía, dirigiéndose en unos casos a fallas/insatisfacción en relación a la imparcialidad de las resoluciones adoptadas, a la observancia de problemas en el trato objetivo de la problemáticas planteadas o a problemas con el mantenimiento efectivo de una posición real de independencia en las actuaciones concretas de la Defensoría Universitaria. Aún cuando se puede asegurar, en este punto y con total certeza, que las actuaciones de las diferentes personas que han ocupado históricamente la Defensoría Universitaria en la UJA se han regido en todo momento por los principios de imparcialidad, objetividad e independencia de criterio -con los errores y aciertos que dichas decisiones puedan llevar-, no es menos cierto que en algunos casos -así lo ponen de manifiesto algunas respuestas concretas- la percepción que han tenido los/as usuarios/as ha sido distinta, lo que lleva a la conclusión -al menos así lo hace en el caso de quien escribe y firma esta memoria anual- de que resulta igualmente necesario mejorar la comunicación y/o explicación de las acciones, así como de las razones que fundamentan las mismas, en una labor que debe asentarse también en criterios de transparencia, pedagogía ciudadana y democrática. En este sentido, y aun cuando se pueda discrepar de algunas de las razones/criterios apuntados, desde esta Defensoría Universitaria se entiende y valora esta percepción crítica como un acicate para perseverar en la mejora no sólo de los procedimientos sino también de la comunicación de los mismos. Todo ello sin menoscabo, como es obvio, del perfecto derecho que tienen todos y cada uno de los/as miembros de la comunidad universitaria de expresar su parecer y nivel de satisfacción/insatisfacción. Como se decía, para esta Defensoría Universitaria estas apreciaciones críticas son indudablemente valiosas -de interés-, tomándose nota de las mismas para la mejora de nuestros procedimientos y actuaciones y, por ende, para porfiar en el camino que conduzca a un cumplimiento adecuado de las funciones y competencias que tiene asignada la Defensoría Universitaria.

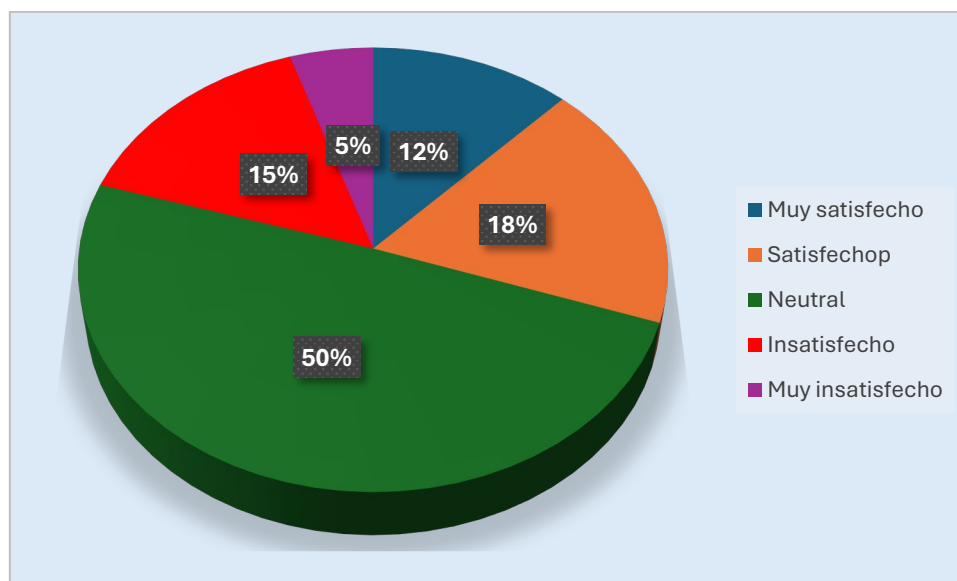
**Gráfico II 12.** *¿El impacto de las actuaciones de la Defensoría Universitaria es positivo para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria, y para la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la UJA?*



En todo caso, y con independencia de lo anteriormente dicho, la imagen que se desprende del gráfico II.12 viene a incidir en la idea de que, con carácter general y con independencia de las críticas que se le puede -y se le debe- hacer a la labor de la Defensoría Universitaria en un saludable ejercicio de práctica democrática, la percepción que tiene la comunidad universitaria de la UJA sobre la utilidad de la Defensoría Universitaria en la defensa y reforzamiento de los objetivos que le tiene mandado el Claustro Universitario y quedan recogidos en el artículo primero de su Reglamento de Funcionamiento es razonablemente positivo. El 62% de las respuestas afirman que el impacto en este sentido es positivo, mientras que sólo el 18% considera que dicho impacto no lo es, de manera rotunda o en términos generales.

También se ha preguntado por el nivel general de satisfacción que se tiene o valora respecto al servicio prestado por la Defensoría Universitaria. En este caso, como en otras preguntas anteriores de temática similar, el nivel de respuesta ha bajado -en este caso a las 99 contestaciones.

*Gráfico II 13. Nivel de satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Universitaria*



Aún cuando en los datos que se recoge en el gráfico II.13 el peso de las respuestas positivas es mayor que el que representan las contestaciones negativas, no es menos cierto que llama la atención el porcentaje de las respuestas “neutras” (50%), es decir, aquellas que expresan un parecer poco entusiasta. Este dato, unido a otros ya señalados con anterioridad, constituye un elemento más que sumar en esa labor pendiente/reclamada de mejora por la que debe apostar y/o aspirar el servicio que presta la Defensoría Universitaria. En este caso, como en los anteriores ya apuntados, la información aportada al respecto servirá también de acicate en este empeño, que debe contar no sólo con la voluntad en el buen hacer, sino también por la correcta y transparente comunicación de lo realizado.

Por último, en la encuesta se ha preguntado por las mejoras a introducir que el/la encuestado/a cree convenientes para que la Defensoría Universitaria cumpla de manera adecuada y reforzada sus funciones y competencias. Como se puede esperar, en este punto las respuestas recibidas -un total de 70- han puesto la mirada y/u objetivo en aspectos y planos diferentes, todos ellos bienvenidos y sugerentes, por otra parte.

En este sentido, un primer plano de las respuestas recibidas se ha concretado en la necesidad/conveniencia de reforzar y/o ampliar los medios y mecanismos de comunicación y difusión con los que dar a conocer la propia Defensoría -sus funciones y competencias- entre los miembros de la comunidad universitaria. Para ello, algunos/as de los/as encuestados/as sugieren estrategias de actuación de carácter proactivo -charlas, reuniones divulgativas, campañas informativas, etc.-

que den/aporten información sobre la misión encomendada a la Defensoría Universitaria. En este punto, señalar igualmente que una parte de las respuestas que se han orientado en esta dirección ha focalizado en el sector del estudiantado esta necesidad/conveniencia de desplegar y/o reforzar dicha labor de comunicación y difusión de las funciones y competencias de la Defensoría.

Junto al bloque de respuestas que han puesto el acento/interés en los medios y mecanismos de comunicación y/o difusión, cabría señalar, en segundo lugar y en consonancia con lo apuntado en páginas anteriores, la necesidad de imaginar y arbitrar mecanismos efectivos que permitan reforzar las garantías efectivas del ejercicio de las tareas y funciones de la Defensoría Universitaria en términos de independencia, imparcialidad, objetividad y confidencialidad. En este sentido, se reclama el fortalecimiento del deber de escucha, la necesidad de agilizar los procedimientos, reforzar la independencia real respecto a otros servicios u órganos de gobierno de la Universidad, así como, en algunos casos, dotar a esta Unidad Básica de un carácter más ejecutivo en sus actuaciones, especialmente cuando se trata de corregir disfunciones y/o irregularidades observadas en los servicios /u órganos de gobierno de la Universidad.

Otro grupo de respuestas han centrado el foco de sus propuestas de mejora en la necesidad de una atención más detenida/pormenorizada a los diferentes sectores de la comunidad universitaria (muchas de ellas plantean que la Defensoría ha atendido preferentemente al estudiantado, dejando en un segundo plano al PDI y al PTGAS), para lo que también se reclama, en algunos casos, la conveniencia de dotar a la Defensoría Universitaria de los medios materiales y humanos necesarios para abordar con garantías de éxito todo ello.

Por último, habría que señalar un bloque de encuestados/as que centran su interés en este punto en la necesidad de articular una estructura colegiada en torno a la Defensoría Universitaria, así como en la necesidad de universalizar de manera efectiva el sistema de elección en la misma.

\* \* \*

Tal y como se indicaba al inicio de este capítulo, con este tipo de iniciativas desde la Defensoría Universitaria se persigue abrir una ventana más no sólo para la comunicación y visibilidad de esta Unidad Básica entre la comunidad universitaria, sino también, y de manera especial, una vía de interacción con ésta última que permita aportar opiniones y valoraciones críticas que puedan ser tenidas presentes, y contribuyan adecuadamente, a la mejora del quehacer cotidiano de la

Defensoría Universitaria, proporcionando argumentos y percepciones que ayuden a orientar dicho quehacer.

En este sentido, y como no podía ser de otra manera, se ha comenzado preguntando por la valoración que le merece el quehacer de la propia institución/Unidad básica a lo largo de estos años de presencia en la Universidad de Jaén. El nivel de respuesta obtenido, la valoración crítica de las cuestiones planteadas, así como los argumentos y razones que justifican en muy buena medida dichas valoraciones quedan reflejadas en los gráficos y comentarios aportados en las páginas anteriores. La imagen global que se desprende del análisis en conjunto de los gráficos de respuestas puede considerarse positiva en términos generales, tanto en lo que refiere al conocimiento de la propia Defensoría Universitaria como, también de manera general, en lo referente al desempeño de sus funciones y/o competencias. Sin embargo, esta consideración positiva en términos generales no debe obviar y/o minusvalorar -al menos no lo hace esta Defensoría Universitaria- los comentarios y/o valoraciones críticas que se desprenden y/o recogen de las respuestas recibidas, demostrando la necesidad no sólo de comunicar más y mejor, sino también de argumentar de manera más precisa y, también, de porfiar en la mejora de las herramientas y procedimientos que de manera diaria/cotidiana emplea la Defensoría Universitaria a la hora de cumplir con sus funciones y competencias y de atender adecuadamente las solicitudes de actuación que le llegan. Como es natural, sobre estas cuestiones se volverá más adelante, cuando se avancen los objetivos de mejora a considerar y proponer.

### III. SOLICITUDES Y ACTUACIONES

---



Como viene siendo habitual en las memorias de cursos anteriores, este apartado constituye un núcleo básico y destacado de la actual memoria de la Defensoría Universitaria, ya que con lo recogido en el mismo se da cumplida respuesta a lo que exige la normativa vigente y el propio Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén. En este sentido, recordar que la Defensoría Universitaria tiene entre sus objetivos principales atender y, en su caso, intentar solventar las cuestiones y/o problemáticas expuestas en las consultas, quejas, reclamaciones y/o denuncias que se le planteen por cualquier miembro de la comunidad universitaria. De la misma manera, la normativa vigente le reconoce al Defensor o Defensora Universitarios capacidad para atender/actuar en procedimientos de mediación solicitados por los miembros de la comunidad universitaria, así como la facultad de poder realizar/promover recomendaciones, informes de oficio, o a petición de parte, que ayuden a la mejora de la calidad y al buen funcionamiento de la Universidad de Jaén<sup>6</sup>.

**Tabla III.1**  
**Tipología y naturaleza de las actuaciones de las Defensorías Universitarias**

| <b>Tipo de actuación</b>   | <b>Descripción general</b>                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Actuación de oficio</i> | Se trata de actuaciones realizadas a iniciativa de la propia Defensoría Universitaria ante la constatación de un posible menoscabo de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria. |

<sup>6</sup> “El Defensor Universitario es la persona comisionada por el Claustro Universitario para velar por el respeto a los derechos y a las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y al buen funcionamiento de la Universidad de Jaén. A estos efectos, podrá supervisar todas las actividades universitarias, siempre con el debido respeto a los derechos y deberes de los miembros de la Comunidad universitaria para evitar situaciones de arbitrariedad, todo ello sin perjuicio de los recursos y garantías contenidos en los Estatutos de la Universidad de Jaén y en la legislación vigente, y dando cuenta al Claustro de sus actuaciones” (artículo 1 del *Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén*).

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Consulta</i>          | Constituyen las actuaciones más frecuentes y ágiles que se llevan a cabo en la Defensoría Universitaria. Las consultas permiten cumplir con el doble objetivo de orientar e informar a los miembros de la comunidad universitaria, y a otras personas ajenas a la misma, sobre los aspectos de índole administrativos y normativos que les son necesarios para orientar el problema, o para recurrir en caso de una posible vulneración de derechos ante el órgano o servicio competente. Este tipo de consultas requieren de gestiones personales, telefónicas o documentales ante los servicios universitarios o autoridades competentes que pueden ofrecer la posible solución más rápida, o facilitar la información necesaria para ello.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <i>Intermediación</i>    | La intermediación, a veces también denominada mediación informal, se considera en el ámbito de la Defensoría Universitaria como el procedimiento en que la persona interesada solicita la intervención del Defensor o la Defensora para que abogue por la consideración y posible resolución de una situación entre miembros de un mismo o de diferentes colectivos o con algún servicio universitario así como, de manera más frecuente, para que la administración universitaria ofrezca una respuesta en tiempo y forma a las solicitudes efectuadas por los miembros de la comunidad en uso del derecho a la información que le reconoce la legislación vigente, sin que sea invocado un procedimiento formal de mediación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <i>Mediación</i>         | Este procedimiento formal o estructurado de actuación de la Defensoría Universitaria se inicia a petición expresa de un miembro de la comunidad para dirimir algún conflicto universitario, bien con alguna otra persona o personas o bien con órganos de gobierno o servicios. El contexto universitario se caracteriza por la gran diversidad de actividades, funciones y relaciones, tanto horizontales como transversales, que se establecen entre los diferentes sectores que lo componen y que en ocasiones son el origen de las controversias y conflictos. Ello hace que esta actuación mediadora es deseable que sea asumida, cada vez más, como fórmula para dar solución a los problemas de la vida universitaria, sin tener que recurrir a procesos administrativos que son más lentos y costosos. Además, la aceptación del proceso de mediación por ambas partes, supone la generación de un espacio compartido de análisis y reflexión sobre los problemas y sus causas y que, al ser una solución pactada y no impuesta, sea más duradera y genere un mejor clima para el desarrollo posterior de las tareas que todas las personas tenemos encomendadas y la posible prevención futura de conflictos. |
| <i>Queja/Reclamación</i> | A petición de la persona interesada se solicita la intervención de la Defensoría Universitaria por considerar que la actuación de la Administración universitaria ha lesionado sus derechos o intereses legítimos. Una vez se admite a trámite una queja en la Defensoría Universitaria, se inicia la investigación sumaria e informal ante los órganos competentes. Para utilizar este mecanismo, la persona peticionaria debe haber hecho ya uso de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | los instrumentos de reclamación de que dispone la Universidad de Jaén y que están descritos en el Estatuto y en la normativa universitaria de desarrollo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <i>Informe, recomendación, sugerencia,...</i> | <u>Recordatorio</u> : dirigido a la Administración para significarle el incumplimiento de una determinada norma aplicable al caso que se investiga. <u>Advertencia</u> : están reservadas para los responsables académicos o administrativos en los supuestos de incumplir con el deber legal de colaboración con la Defensoría Universitaria y se le informa de la posibilidad de adoptar una de las medidas de compulsión que el Reglamento General permite adoptar en estos casos. <u>Recomendación</u> : en este caso el Defensor o Defensora solicita a la Administración que adopte una medida que repare o corrija la actuación administrativa declarada incorrecta. <u>Sugerencia</u> : supone plantear a los órganos universitarios competentes que se adopte nueva normativa o se modifique una existente, a fin de garantizar los derechos y libertades que, por falta de norma o por la regulación existente, no queden suficientemente protegidos. |
| <i>Registro de hecho</i>                      | Actuación que consiste en registrar, esto es, dejar constancia, normalmente por escrito, de una situación vivida, de un conflicto o de un hecho que algún miembro de la comunidad universitaria quiere que sea conocido por la Defensoría pero que solicita que no se realice actuación directa sobre el mismo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

FUENTE: Defensoría Universitaria. Universidad de Sevilla.

Por todo ello, en este apartado de actuaciones se incluyen la relación de consultas, quejas, reclamaciones, informes, recomendaciones y mediaciones solicitadas por miembros de esta comunidad universitaria y que, en opinión de los interesados e interesadas, pueden afectar o afectan a sus derechos y libertades. Como es natural, atendiendo al principio de reserva y confidencialidad que debe regir las actuaciones de la Defensoría Universitaria, la exposición de datos sobre las actuaciones llevadas a cabo durante el curso académico 2024-2025 se realiza de forma anonimizada, sin entrar en detalles que puedan poner en riesgo la confidencialidad de las personas involucradas en las mismas.

Por último, indicar igualmente que a la hora de presentar los datos correspondientes a las actuaciones llevadas a cabo durante el pasado curso académico 2024-2025 se han respetado los ítems y subapartados en torno a los que se ha estructurado en los últimos años el análisis de datos e información recogida en las memorias de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, esto es, número de actuaciones anuales y su evolución temporal, distribución de actuaciones por tipología, distribución de actuaciones atendiendo al género del interesado o interesada, distribución de actuaciones atendiendo al medio de presentación de la solicitud, distribución de actuaciones atendiendo al sector de la comunidad universitaria que solicita la actuación de la Defensoría Universitaria, así

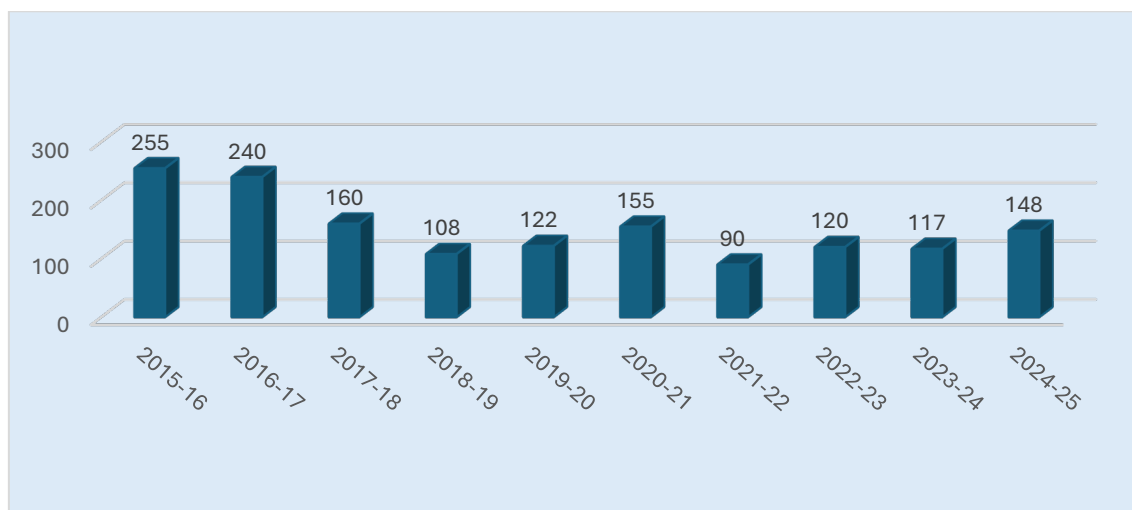
como a la temática sobre la que versa dicha solicitud, distribución de las quejas y/o reclamaciones recibidas en función de si son admitidas o son excluidas y las causas del rechazo, distribución de las actuaciones por Centro universitario y, por último, distribución de las actuaciones en función del tiempo transcurrido en su resolución.

### III.1 Número de actuaciones anuales y su evolución temporal

40

Tal y como se recoge en el gráfico III.1, durante el pasado curso académico 2024-2025 se han llevado a cabo un global de 148 actuaciones desde la Defensoría Universitaria, contemplando en las mismas las solicitudes de consulta, intermediación, denuncias, quejas y reclamaciones. Este dato global supone un incremento de 31 solicitudes de actuación respecto a las contabilizadas en el curso académico anterior, consolidando con ello la tendencia al alza que se observa en este punto desde el curso académico 2021-2022, situando la cifra global del pasado curso académico en guarismos similares a los del curso académico 2020-2021.

*Gráfico III 1. Evolución anual de actuaciones de la Defensoría Universitaria. Periodo 2015-2025*

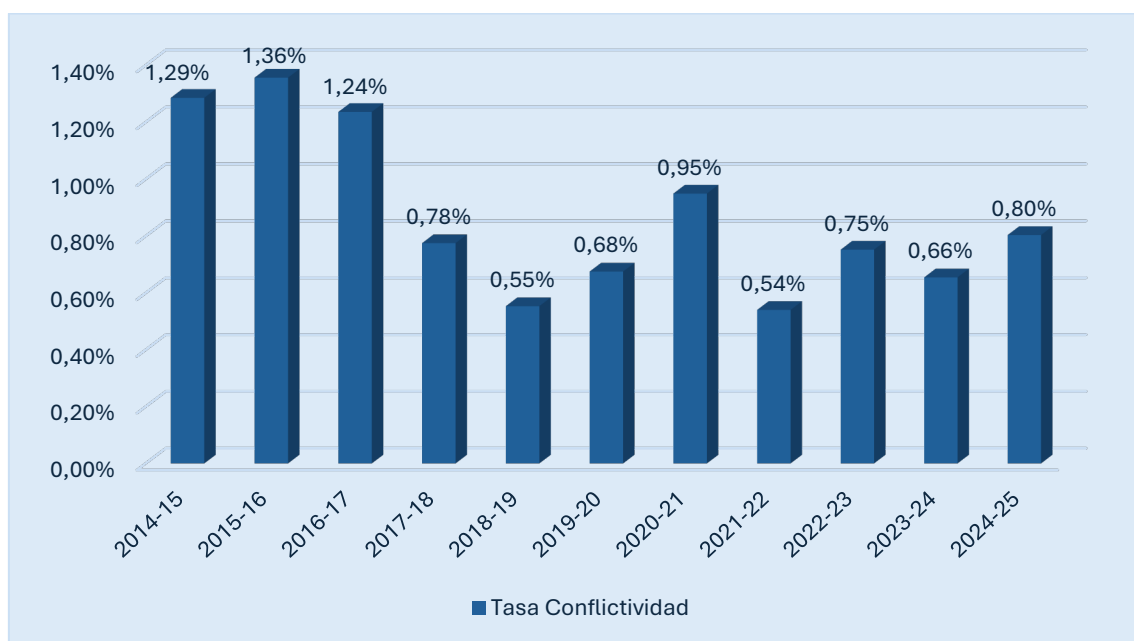


FUENTE: Defensoría Universitaria de la UJA. Elaboración propia.

Como en cursos anteriores, estas cifras absolutas de actuaciones se han puesto en relación con el tamaño de la comunidad universitaria de referencia a fin de constatar no sólo sus variaciones sino también de definir lo que se ha convenido en llamar como la “tasa de conflictividad global de la Universidad de Jaén”, entendida

como el cociente entre el número de actuaciones realizadas ya apuntado dividido por el número global de miembros de la comunidad universitaria de la UJA (Estudiantes, PDI y PTGAS), multiplicado por 100 para presentar dicho resultado en valor porcentual. Los valores obtenidos para esta “tasa de conflictividad” se muestran en el gráfico III.2. Como se puede observar en el mismo, la imagen que ofrece el comportamiento de este indicador en el curso académico 2024-2025 es muy similar respecto a la de cursos inmediatamente anteriores. Es cierto que en el mencionado curso académico el indicador se situó en el 0,80%, frente al 0,66% que arrojó el curso académico 2023-2024, pero la imagen que se desprende de una mirada algo más lejana el tiempo es la de una fotografía marcada por una cierta estabilidad, lo que vendría a matizar, hasta cierto punto al menos, la leve tendencia al alza que ofrecía la lectura simple de los datos globales de actuaciones recogida en el gráfico III.1.

*Gráfico III 2. Evolución anual de la “tasa de conflictividad” en la Universidad de Jaén. Periodo 2014-2025.*



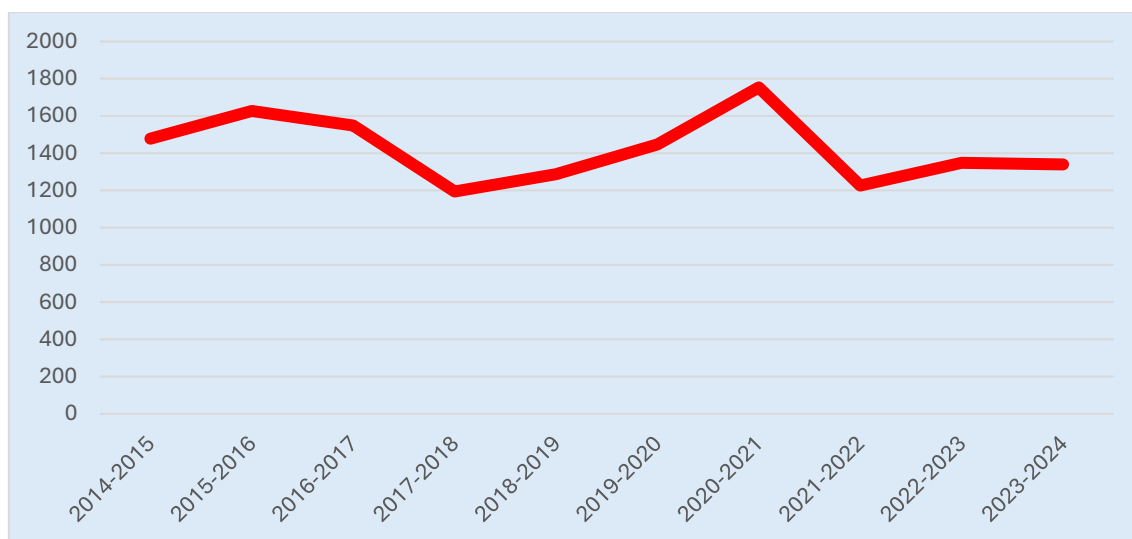
FUENTE: Defensoría Universitaria de la UJA. Elaboración propia.

En todo caso, lo que sí parece corroborarse con la imagen general que ofrecen los gráficos III.1 y III.2 es que en la compleja coyuntura de 2019-2020 se produce un momento de inflexión que acaba con la tendencia decreciente de años antes, para dar lugar, primero, a un repunte en el global de actuaciones que, posteriormente, se ha ido estabilizando. Parece obvio, al menos en una primera impresión panorámica, que en esta inflexión y/o cambio de tendencia ha tenido que ver el contexto de pandemia de la COVID19, así como las implicaciones que se derivaron del cierre de la actividad presencial en los centros educativos y que tuvieron evidentes

consecuencias y/o repercusiones en el discurrir cotidiano de la vida de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria, afectando muchas de ellas al rol, características y procedimientos de actuación al uso en la vida universitaria. Como es natural, de ello se derivó en no pocas ocasiones problemas vinculados a la adaptación a las nuevas herramientas y metodologías, al uso de las tecnologías y nuevos dispositivos electrónicos, etc. que han generado -llegado el caso- disputas, trastornos y/o conflictos, algunos de ellos de «nuevo cuño»<sup>7</sup>.

Este comportamiento del global de actuaciones que ofrece el histórico reciente de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén se corresponde, por otra parte, con un patrón de comportamiento hasta cierto punto similar y bastante generalizado en el conjunto de las Universidades presentes en el espacio andaluz de educación superior, esto es, un punto de inflexión en la tendencia decreciente situado en torno a la coyuntura 2018/2019 que da inicio a partir de ahí a una inclinación ascendente de la curva, seguida en los últimos de años de una cierta estabilización de las cifras globales de actuación (gráfico III.3).

*Gráfico III 3. Evolución del global de las actuaciones de las Defensorías Universitarias en Andalucía. Periodo 2014-2024.*



FUENTE: Memorias de las Defensorías Universitarias. Elaboración propia.

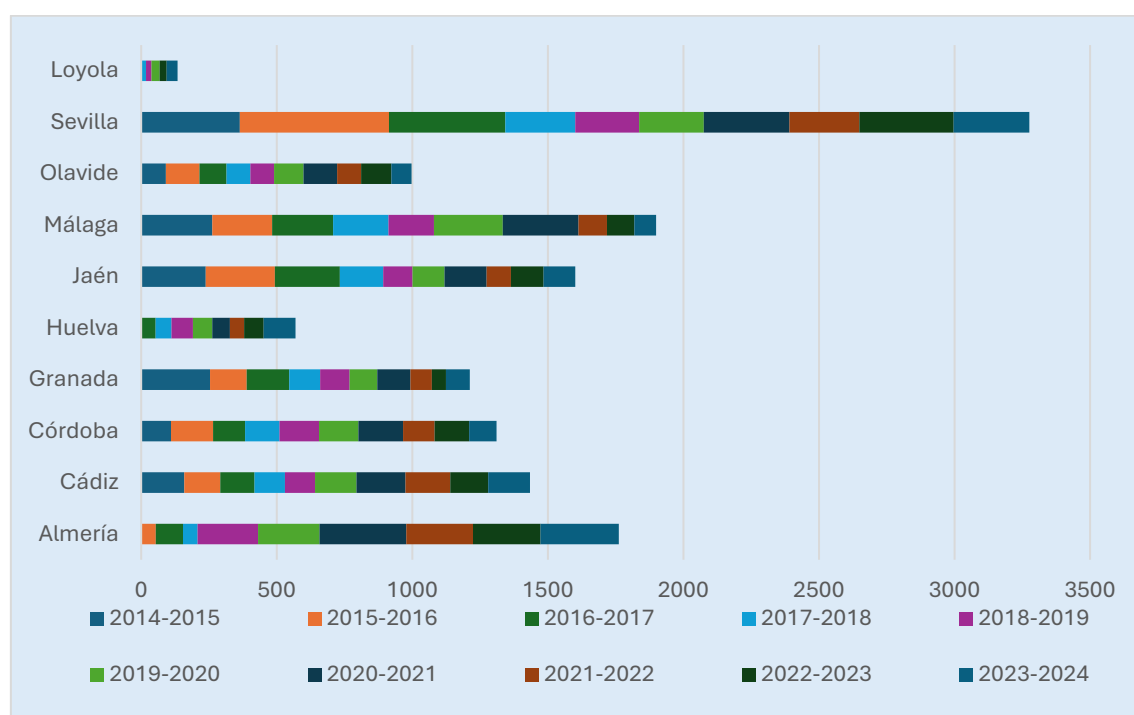
En consecuencia, pues, y tal y como se apuntaba más arriba, el comportamiento de la Defensoría Universitaria de la UJA en este punto no difiere en mucho del mostrado por el resto de Defensorías Universitarias en el ámbito andaluz. De la misma manera cabría decir, en este ejercicio de comparación de guarismos

<sup>7</sup> Sobre estas cuestiones puede consultarse IBAÑEZ MARTÍNEZ, Raquel y ALONSO LARZA, Lucía: "Orientación universitaria tras la pandemia: un modelo competencial de atención al estudiante", *Human Review. International Humanities Review/Revista Internacional de Humanidades* (2022) [<https://doi.org/10.37467/revhuman.v11.4056>]

globales dentro del espacio universitario andaluz, que las cifras totales de actuaciones que arroja la Universidad de Jaén en estos últimos años se sitúa en parámetros no sólo equiparables a las que ofrecen otras universidades públicas andaluzas, sino, incluso, por encima. En este sentido, la imagen que se desprende del gráfico III.4 no deja lugar a dudas de este comportamiento en la última década. Como se puede comprobar, los números que arrojan las memorias de la Defensoría Universitaria de la UJA la sitúan por encima de la media del sistema, muy por encima de universidades equiparables en tamaño e historia a la UJA -como Huelva o la Pablo de Olavide- y sólo superadas en este punto por los resultados que arrojan en esta última década las universidades de Almería, Málaga y Sevilla.

43

*Gráfico III 4. Evolución anual de las actuaciones de las Defensorías Universitarias en Andalucía. Periodo 2014-2024.*



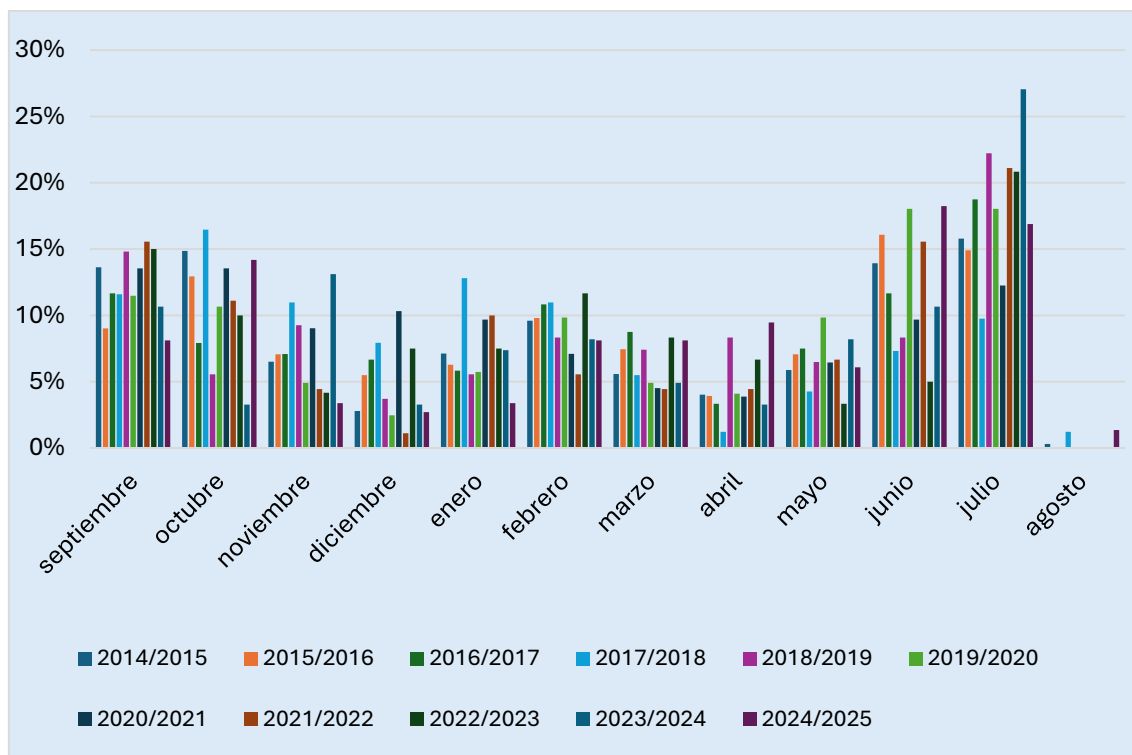
FUENTE: Memorias de las Defensorías Universitarias. Elaboración propia.

Si volvemos de nuevo al ámbito de la Universidad de Jaén, y prestamos ahora atención a la distribución temporal de las actuaciones a lo largo del curso académico, se comprueba un año más que el número global de las 148 actuaciones registradas durante el curso 2024-2025 se han diseminado/distribuido a lo largo del mismo siguiendo una secuencia que no es necesariamente constante, sino que fluctúa a lo largo del curso entre momentos de mínimos y coyunturas de máximos de la actividad. En este sentido y como viene siendo habitual, una vez más los momentos álgidos -en término del volumen de actuaciones realizadas- se concentran al final y comienzo de los cuatrimestres docentes y de manera especial

en el final del curso académico, mientras que los momentos de valle o de mínimos se registran en los periodos intermedios. Este patrón de comportamiento se mantiene prácticamente invariable también en términos históricos (grafico III.5).

Como podrá contrastarse más adelante, este patrón reiterado de comportamiento en la evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria responde, una vez más y en muy buena medida, al hecho de que el mayor número de actuaciones proceden de demandas expresadas en este sentido por el sector del estudiantado. Esta circunstancia se explica, a su vez, por el hecho de que este colectivo constituye, con gran diferencia, el grupo más numeroso de la comunidad universitaria, y no por supuestamente ser, como veremos, el más conflictivo. Es precisamente esta circunstancia la que explica, un curso académico más, que la imagen general que ofrece la distribución mensual de las demandas de actuaciones que llegan a la Defensoría Universitaria se corresponda en muy buena medida con los momentos de conflicto/tensión donde se ve directamente inmerso este colectivo, estrechamente relacionados con procesos y /o procedimientos que se desarrollan en torno al comienzo y final del cuatrimestre, tales como la matrícula, los exámenes, las evaluaciones y calificaciones, el reconocimiento de créditos, las actas, etc.

*Gráfico III 5. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Periodo 2014-2025.*



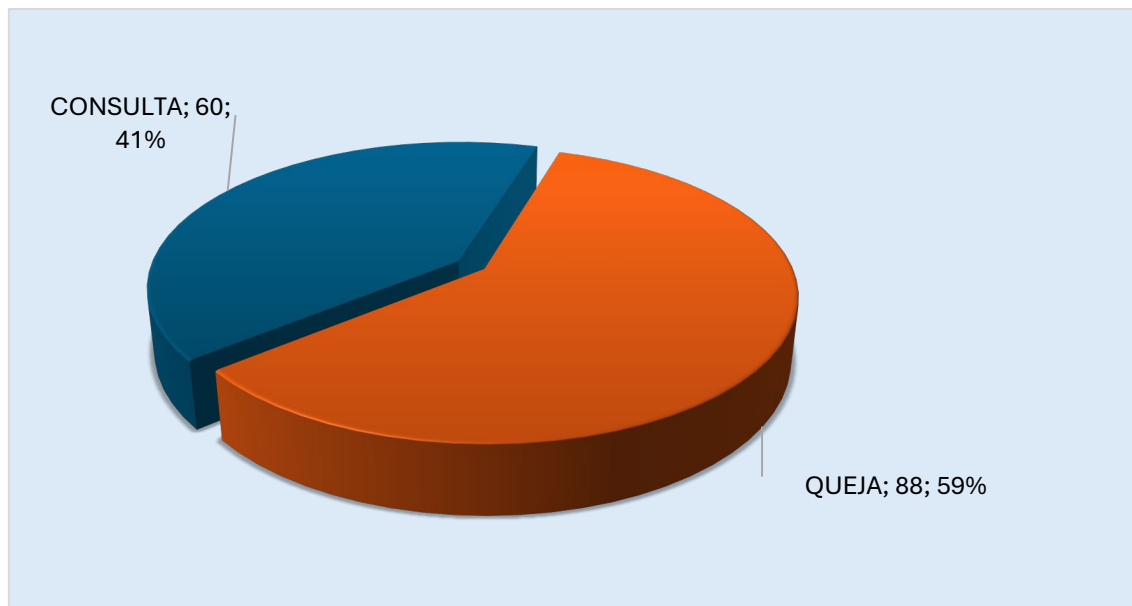
FUENTE: Defensoría Universitaria de la UJA. Elaboración propia.

### III.2 Actuaciones distribuidas por tipología.

Como se decía al principio de este capítulo, las actuaciones de la Defensoría Universitaria se podían enmarcar, a grandes rasgos, en tres grandes grupos o tipologías: consultas, quejas y/o reclamaciones e informes y/o mediaciones. Pues bien, atendiendo a esta primera clasificación global cabe comenzar diciendo en este apartado que en el curso académico 2024-2025 el global de las 148 actuaciones señaladas en el apartado anterior se distribuyeron de la siguiente forma: 88 quejas y/o reclamaciones y 60 consultas, o lo que es lo mismo, el 59% del global de actuaciones solicitadas se engloban en la tipología de quejas y reclamaciones, mientras que el 41% restante lo haría en el bloque o grupo de consultas (gráfico III.6). Apuntado este dato general habría que indicar, como se hace en memorias de cursos anteriores, que esta diferenciación, entre tipos/grupos, no deja de ser relativa, toda vez que muchas de las actuaciones recogidas pudieron entrar como consultar y terminar finalmente como queja o, incluso, como intermediación, mediación o informe.

45

*Gráfico III 6. Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, distribuidas por tipología. Curso académico 2024-2025.*

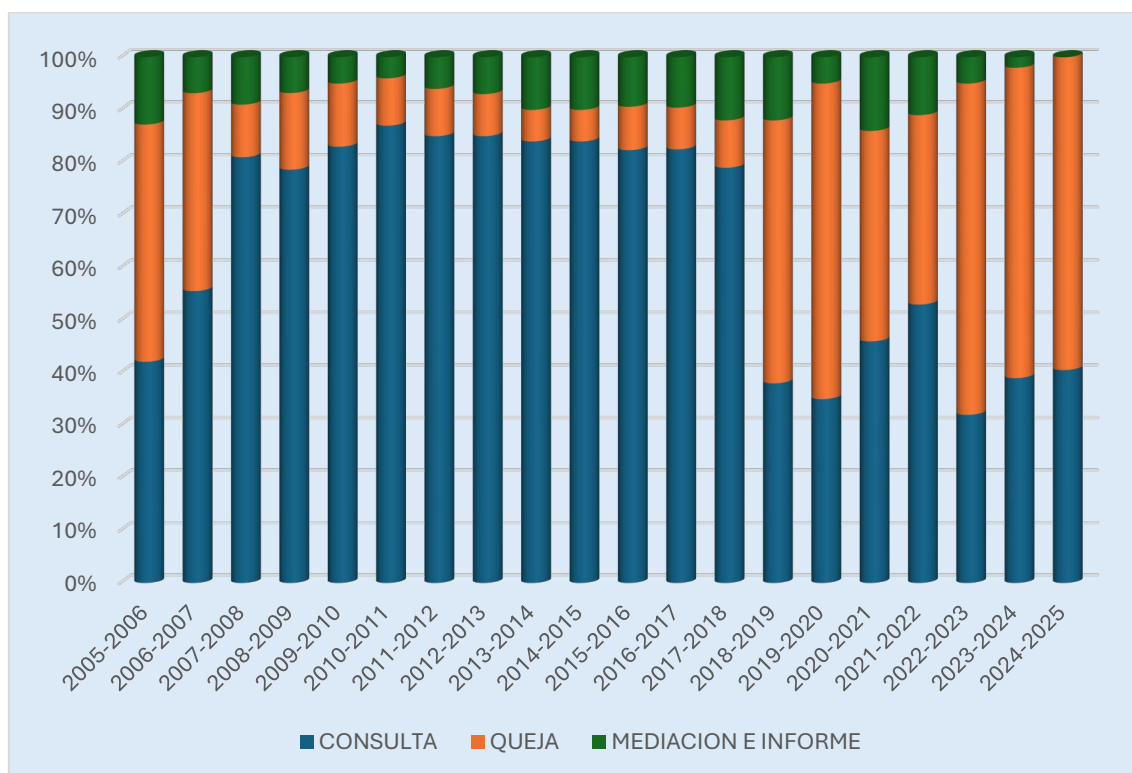


FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Señalado lo anterior, habría que indicar igualmente que esta distribución por tipología ofrece en términos generales una imagen bastante similar a la del curso académico anterior, esto es, es el 2023-2024. Si en la memoria del curso 2023-2024 se constataba un cierto incremento porcentual de las consultas en detrimento del

grupo de quejas/reclamaciones respecto al curso 2022-2023, habría que indicar que esta tendencia se mantiene en el curso 2024-2025 sobre el anterior: el global de consultas, que había representado en el curso académico 2023-2024 el 39% del global de actuaciones se sitúa en el curso 2024-2025 en el 41%, mientras que el grupo de actuaciones de queja/reclamación representa, como se ha dicho antes, el 59%, cifra similar a la del curso académico 2023-2024.

*Gráfico III 7. Distribución histórica (en %) de las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la UJA, distribuidas por tipologías. Periodo 2005-2025.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

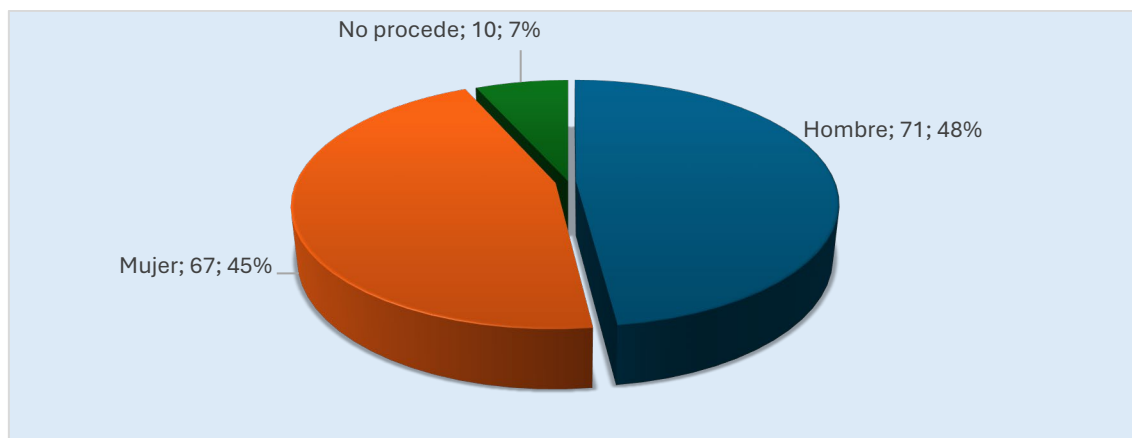
En términos históricos cabría decir igualmente que los datos que arroja el curso académico 2024-2025 en este punto no hace sino confirmar la tendencia y apreciaciones que ya se apuntaban en la memoria del curso 2023-2024. Desde el curso académico 2018-2019 se observa un comportamiento en las solicitudes de actuación presentadas ante la Defensoría Universitaria en la que la tipología de “quejas/reclamaciones” constituye el conjunto más significado de aquéllas (gráfico III.7). Una vez más, pues, se constata que en esta coyuntura de 2018-2019 se asiste a un punto de inflexión que no sólo interrumpe la ya mencionada curva descendente de solicitudes de actuación de años atrás (gráfico III.1), sino también en la que se constata, junto al incremento en las actuaciones, un crecimiento de la tipología de “quejas/reclamaciones” sobre el de “consultas”, que había sido dominante en los años anteriores. Este visible incremento de las actuaciones

vinculadas, inicialmente al menos, a la tipología de “quejas/reclamaciones” en los últimos siete cursos académicos creemos que puede ser reflejo, hasta cierto punto al menos, de tres hechos o circunstancias que quizás convendría señalar, aun cuando sea a modo de tentativa para plantear una reflexión más detenida: de una parte, lo ya mencionado sobre los efectos y/o repercusiones que se derivaron de la COVID19 en los hábitos y comportamientos de los miembros de la comunidad universitaria; de otra, los cambios normativos que se han sucedido en los últimos años y que están provocando cambios y/o tensiones en los procedimientos de acceso, estabilización, promoción, etc. y sus derivadas en derechos; y, por último y como ya se apuntaba en la memoria del curso anterior, el cambio progresivo que se ha ido produciendo en la percepción que los miembros de la comunidad universitaria tienen sobre el papel, rol y función que juega/desempeña la Defensoría Universitaria, como Unidad Básica que tiene como objetivo prioritario velar por el respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de dicha comunidad.

### III.3 Actuaciones distribuidas por razón de género.

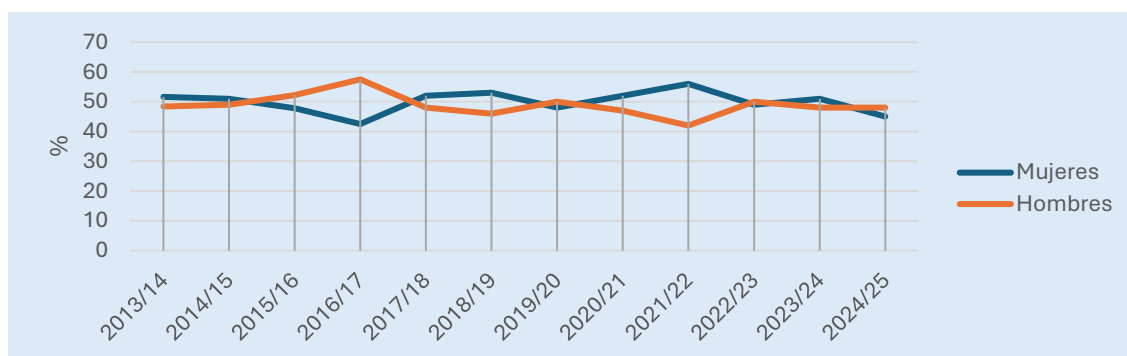
Atendiendo al criterio de género, la distribución de las 148 solicitudes de actuación planteadas ante la Defensoría Universitaria de la UJA en curso académico 2024-2025 ha sido la siguiente: 48% hombres, 43% mujeres y el 7% restante se corresponde con el bloque de “No procede” (gráfico III.8). Como ocurre en ocasiones anteriores, dentro de este bloque de “No procede” se incluyen aquellas solicitudes de actuación que son presentadas ante la Defensoría Universitaria bajo la forma colectiva. Las cifras porcentuales apuntadas dibujan una situación general de equilibrio que en muy buena medida refleja bien un patrón de comportamiento que se ha sucedido, de manera más o menos constante, en el tiempo (gráfico III.9). En todo caso, indicar que, con respecto a los porcentajes que arroja este apartado en la memoria del curso académico 2023-2024, en el 2024-2025 se ha producido un cierto decrecimiento del valor porcentual de las solicitudes de actuación presentadas por mujeres (45% frente al 51% del curso 2023-2024) en favor del valor que alcanza en este curso académico el bloque de “No procede”, donde se recogen las solicitudes presentadas de manera colectiva (el 7% en 2024-2025 frente al 1% en el curso académico anterior).

**Gráfico III 8.** Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén distribuidas por razón del género del/la solicitante. Curso académico 2024-2025



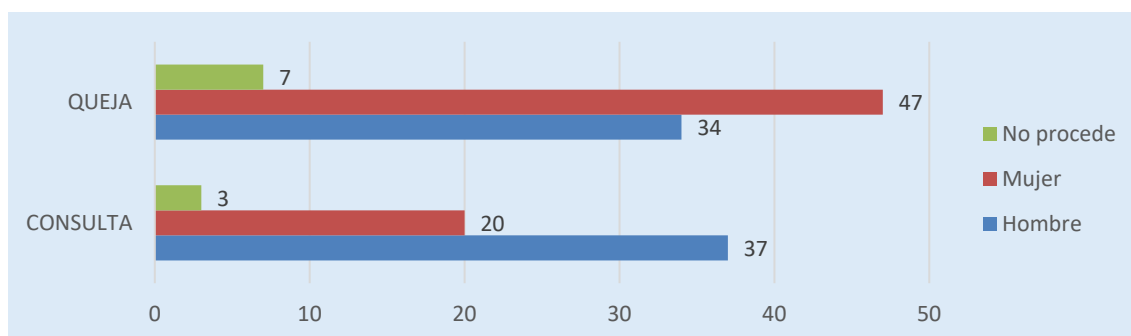
FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

**Gráfico III 9.** Oscilaciones de las solicitudes de actuación por razón de género. Periodo 2013-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

**Gráfico III 10.** Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén distribuidas por tipología y género. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

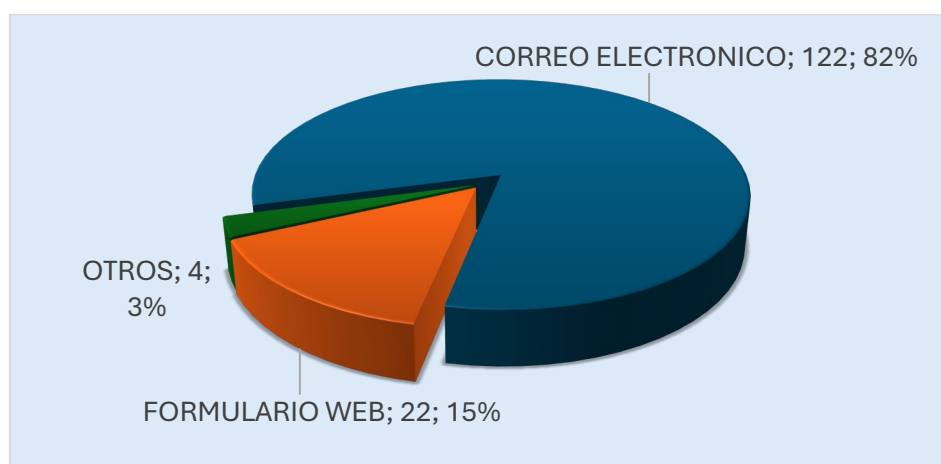
Si se pone en relación la variable género con la tipología de la actuación el resultado que se obtiene es el que queda reflejado en el gráfico III.10. Como se observaba en el gráfico 3.9, también aquí el equilibrio constituye la nota predominante, aun

cuando cabe destacar, un curso académico más, que se reitera el hecho de observarse cómo la solicitud de actuación mediante la presentación de queja y/o reclamación es más destacada entre el colectivo “mujer”, mientras que entre el colectivo “hombre” el tipo de solicitud/actuación que destaca es el de la consulta.

### III.4 Actuaciones atendiendo al medio de presentación de la solicitud.

Como en memorias anteriores, otro aspecto que se viene a considerar es el relativo al medio usado para la presentación de las solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitaria, lo que nos da información sobre el modo preferente que utilizan los miembros de la comunidad universitaria para comunicarse con la Oficina de la Defensoría. Tal y como se recoge en la información que ofrece la propia Defensoría en su página web (<https://www.ujaen.es/servicios/defensor/>), los medios de los que dispone la comunidad universitaria para comunicarse con la Defensoría Universitaria son los siguientes: a través de correo electrónico, mediante el formulario de queja/reclamación disponible a tal objeto en la dirección web de la Defensoría, personalmente en la Oficina de la Defensoría Universitaria, por medio de teléfono y, por último, también a través del Portal de administración electrónica de la Universidad de Jaén.

*Gráfico III 11. Modo de presentación de las solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitaria de la UJA. Curso académico 2024-2025.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Tal y como se observa en el gráfico III.11, otro curso académico más se reafirma la conclusión de que es el correo electrónico (82%) la forma preferente de comunicación de la comunidad universitaria con la Oficina de la Defensoría. Si en

el curso académico 2023-2024 esta modalidad representó el 70% del global, en el curso académico siguiente (2024-2025) el guarismo se eleva ya al 82%. En un segundo lugar y muy alejado del correo electrónico, se sitúa el formulario web (15%), que va perdiendo en todo caso peso curso tras curso en favor del correo electrónico. Por último, en el bloque “Otros” -que ha representado el 3%- se incluye el resto de modalidades, tales como citas presenciales, consultas telefónicas, entradas por registro o escritos en papel.

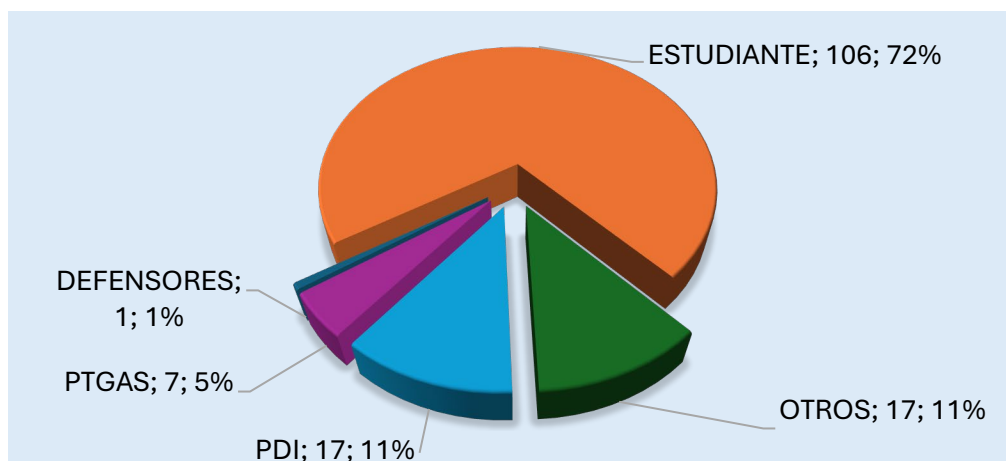
50

En todo caso, y con independencia de la imagen que se desprende del gráfico III.11, habría que decir que el mismo hace referencia a la primera comunicación de la solicitud de actuación. Como se puede comprender, tras la recepción y admisión de la misma se pueden producir, y de hecho se producen, diferentes comunicaciones entre el/la solicitante y la Defensoría Universitaria en las que se emplean diferentes modalidades, desde la llamada telefónica, la cita presencial, etc.

### **III.5 Actuaciones y temáticas, distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria.**

Cuando se examinan las solicitudes de actuación presentadas ante la Defensoría Universitaria atendiendo al criterio del sector/colectivo de pertenencia de la persona de la comunidad universitaria que solicita dicha actuación/intervención, para el curso académico 2024-2025 se obtiene la imagen que se refleja en el gráfico III.12, esto es: el predominio del sector/colectivo “Estudiantado”, con un 72% de las solicitudes presentadas, seguido del PDI con un 11% y del PTGAS con un 5%. Como ya se ha apuntado en apartados anteriores, este protagonismo del sector del Estudiantado viene determinado por razón su tamaño cuantitativo, así como por el hecho de constituir el colectivo perceptor, por antonomasia, de los servicios universitarios.

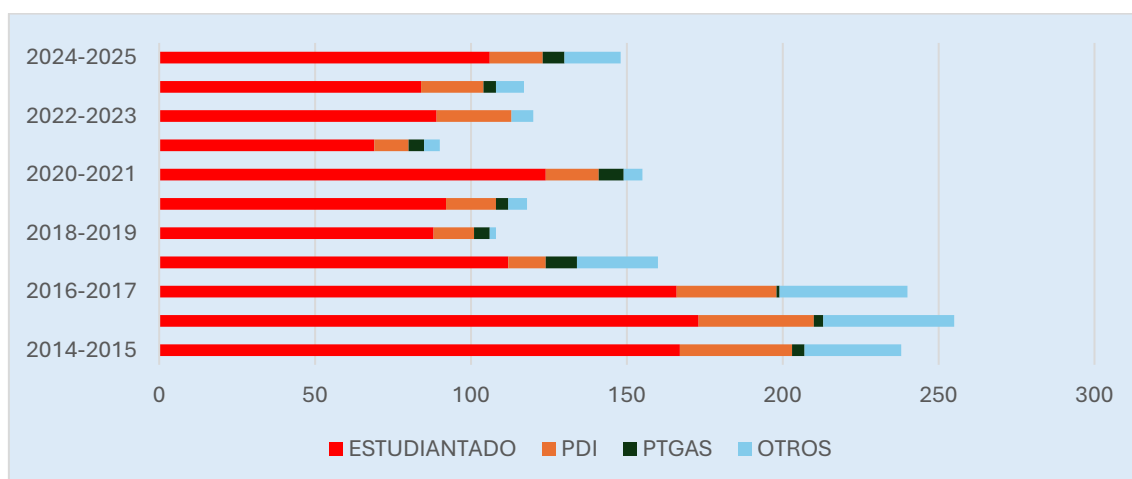
Gráfico III 12. Actuaciones distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Por otra parte, habría que indicar también que estos porcentajes en muy buena medida repiten el comportamiento observado no sólo en el curso académico anterior (2023-2024) -donde las solicitudes presentadas por miembros del sector/colectivo del Estudiantado representó el 72% del global, frente al 17% del PDI y el 3% del PTGAS- sino en la última década (gráfico III.13).

Gráfico III 13. Actuaciones distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria. Periodo 2014-2025.

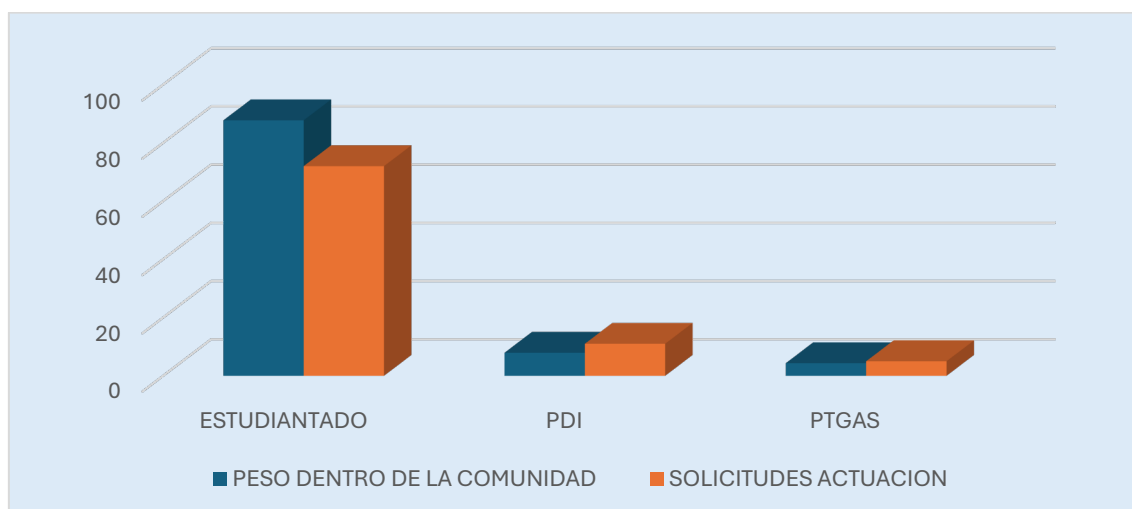


FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

De las imágenes que se desprenden de los gráficos III.12 y III.13 podría extraerse la conclusión de que el colectivo “Estudiantado” constituye, y ha constituido históricamente, el sector más “conflictivo” en la Universidad de Jaén, o al menos el

que con más asiduidad acude a la Defensoría Universitaria. Sin embargo, si se relaciona esta imagen con el peso cuantitativo que representa cada sector dentro del conjunto de la comunidad universitaria la conclusión a la que se llega relativiza/cuestiona severamente esta primera apreciación. Como se puede apreciar en el gráfico III.14, en términos relativos es el PDI en que ofrece guarismos más pronunciados de solicitudes en relación a su peso dentro de la comunidad universitaria, mientras que la posición menos pronunciada corresponde, como podía esperarse dado su volumen, al Estudiantado. En lo que respecta al PTGAS se observa, para el curso académico 2024-2025, una relación entre peso y número de solicitudes bastante equilibrada.

*Gráfico III 14. Relación (en %) por colectivos entre peso dentro de la comunidad universitaria y solicitudes de actuación ante la Defensoría. Curso académico 2024-2025*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Por último y en relación a la información contenida en el gráfico III.12, indicar que en el mismo se recoge, bajo el epígrafe “Otros” solicitudes realizadas por egresados de la Universidad de Jaén o preuniversitarios, así como bajo el de “Defensorías” las solicitudes de consulta provenientes de Defensorías de otras universidades, en este caso de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Murcia.

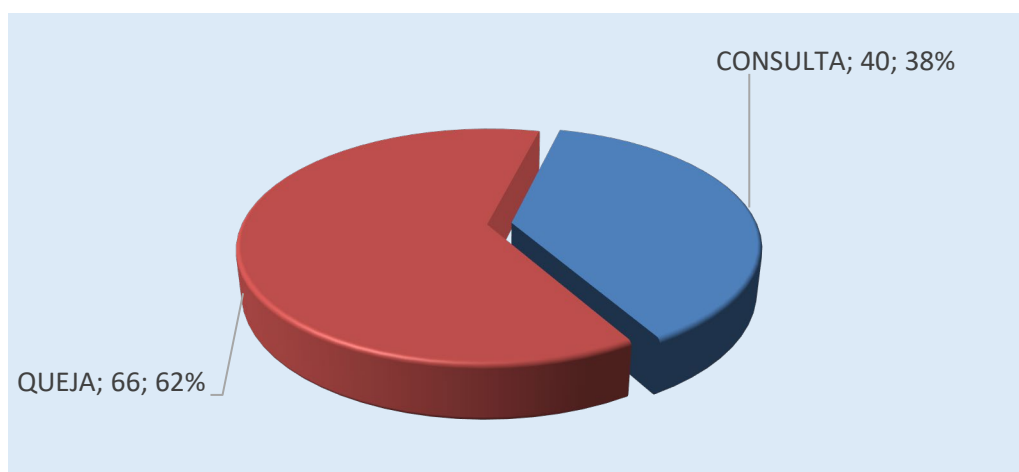
### **III.5.1. Temáticas en el sector/colectivo del Estudiantado.**

Durante el curso académico 2024-2025 se presentaron un total de 106 solicitudes de actuación por parte de miembros del sector del Estudiantado, distribuidas de la

siguiente manera: 40 fueron consultas (38%), mientras que las restantes 66 lo hicieron como quejas y/o reclamaciones (62%). Si se comparan estos cifras y datos porcentuales con los ofrecidos en el curso anterior, se llega a la conclusión de que en este punto la imagen general apenas ofrece variaciones sustantivas, más allá de evidenciar un leve incremento del peso de las quejas/reclamaciones (en el curso 2024-2025 representan el 62%, frente al 58% que reflejaba el curso 2023-2024). En definitiva, pues, el patrón de comportamiento observado aquí sigue lo ya señalado en memorias anuales de cursos anteriores, tal y como se puede comprobar del análisis de datos porcentuales recogidos en el gráfico III.16.

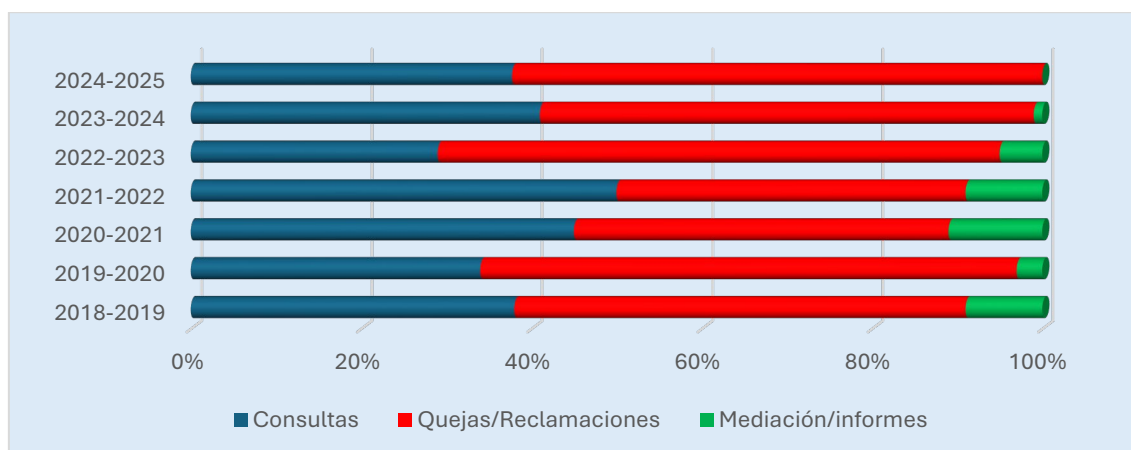
53

*Gráfico III 15. Solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitario de miembros del colectivo “Estudiantado”, distribuidas por tipología. Curso académico 2024-2025.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

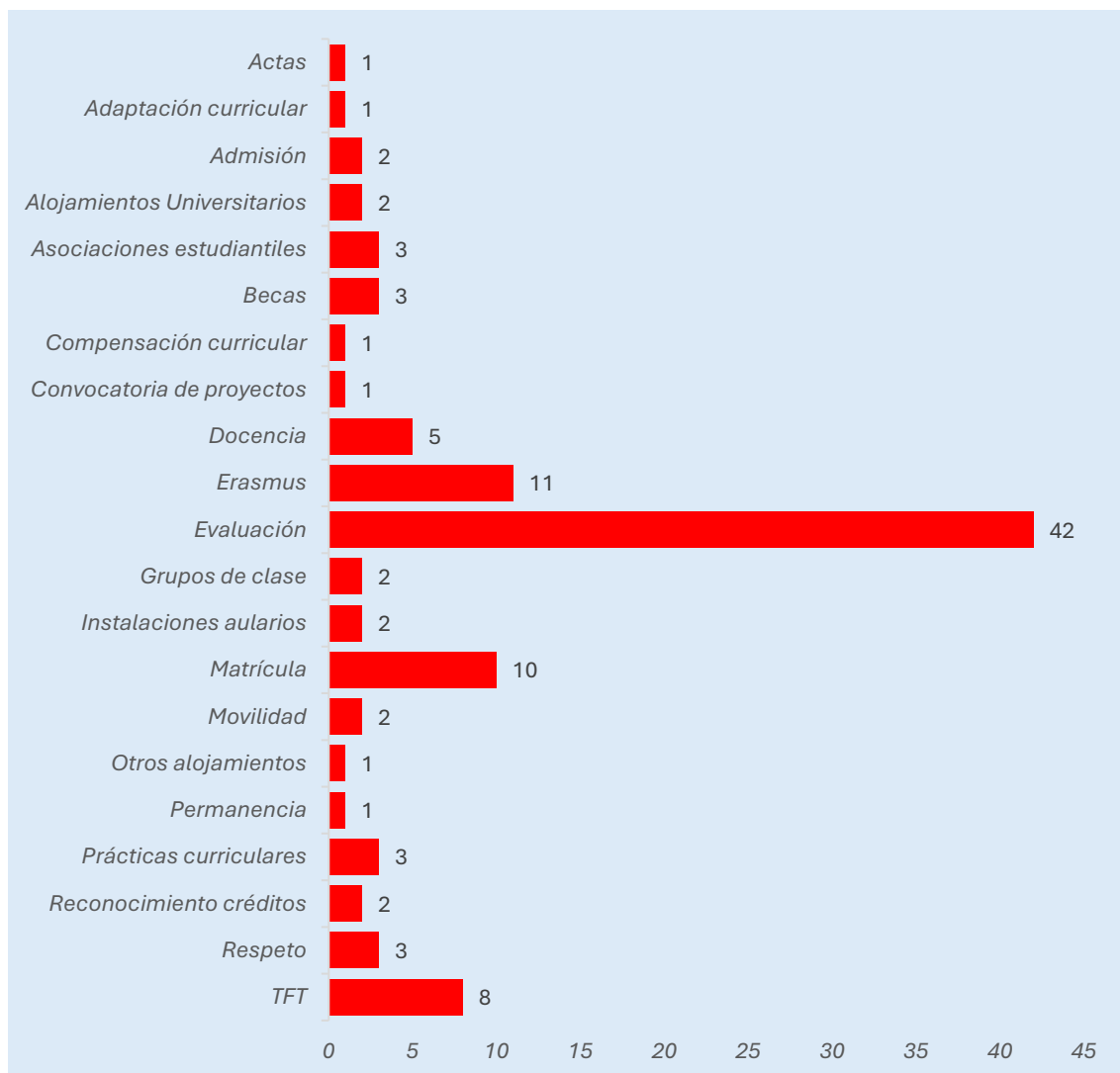
*Gráfico III 16. Evolución histórica de las solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitaria de miembros del colectivo “Estudiantado”, distribuidas por tipología. Periodo 2018-2025.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Si pasamos ahora a distribuir el conjunto de las solicitudes de actuaciones realizadas por miembros del sector del Estudiantado por temática, la imagen general que se desprende queda recogida en el gráfico III.17. Como en ocasiones anteriores, para ello se ha seguido considerando el conjunto de ítems (temáticas específicas) consideradas en memorias anteriores. En este caso, en el curso académico 2024-2025 las actuaciones se han correspondido con 21 de las temáticas específicas ya señaladas, vinculadas, una vez más y en la mayor parte de las ocasiones, con los procesos académicos más significativos en los que se ven inmersos los/as estudiantes de la Universidad de Jaén.

*Gráfico III 17. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector/colectivo del Estudiantado. Curso académico 2024-2025.*



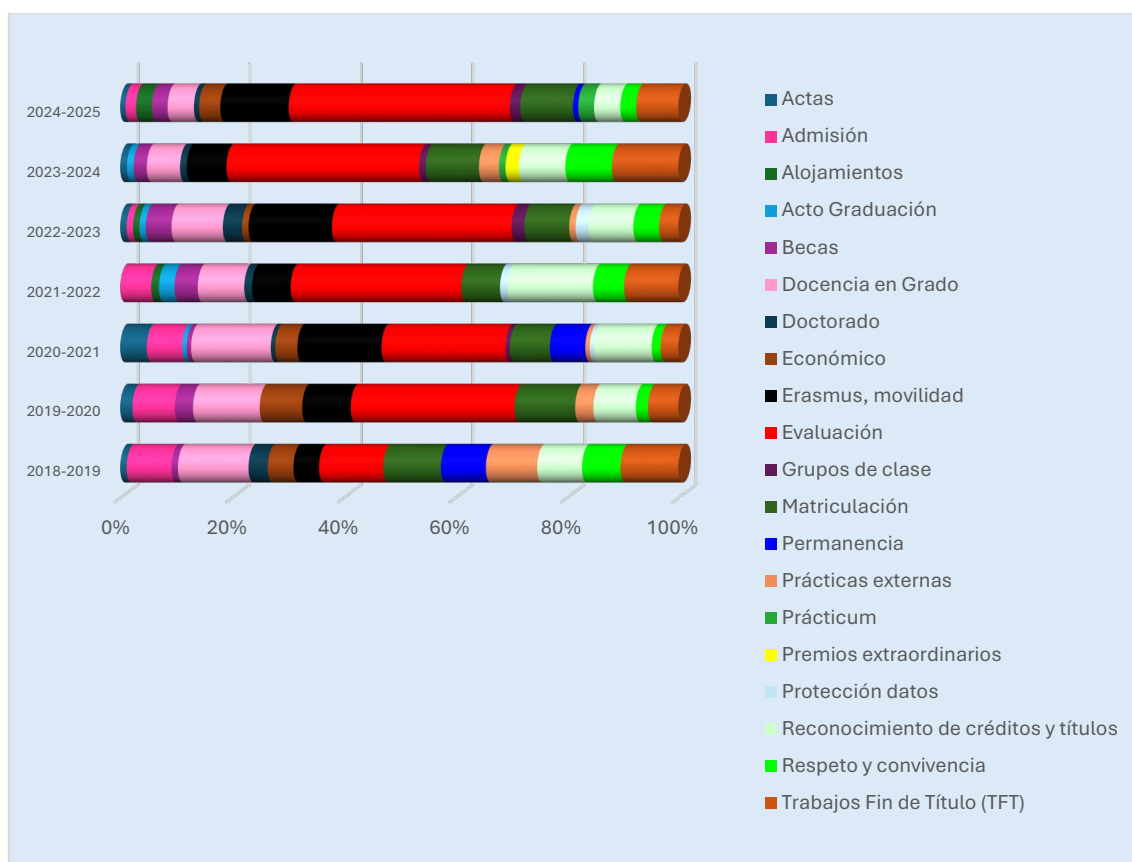
FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Como se puede observar en el referido gráfico III.17, un año más las problemáticas centradas con la evaluación han concentrado una parte muy significativa de las

quejas y/o reclamaciones del Estudiantado al representar el 39,62% del total de las solicitudes de actuación realizadas ante la Defensoría Universitaria. Como en años anteriores, también destacan -aún cuando a una distancia considerable del ítem “evaluación”- las problemáticas relacionadas con la movilidad internacional (10,37%), la matrícula (9,43%), la realización y validación de los Trabajos Fin de Título (7,54%), así como diferentes aspectos relacionados con la docencia (6,60%).

Como ocurría y se señalaba para el curso académico 2023-2024, la comparación de lo recogido en el gráfico III.17 con la imagen general que se desprende de la evolución histórica que experimenta esta distribución temática de las solicitudes de actuación presentadas por miembros del Estudiantado vuelve a señalar lo acontecido en el curso académico 2024-2025 se corresponde, *grosso modo*, con lo que ha sido tónica general en los últimos cursos académicos. Es cierto que se producen algunas variaciones de intensidad, pero ello no es óbice para señalar que dichas variaciones no han generado en este punto un cambio significativo en la imagen general que deba ser resaltado (gráfico III.18).

*Gráfico III 18. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitadas por el sector/colectivo del Estudiantado. Periodo 2018-2025*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Ahora bien, la constatación de esta imagen general de continuidad temática en las solicitudes de actuación presentadas ante la Defensoría Universitaria por el sector Estudiantado no es óbice para observar, como ya se ha apuntado, la existencia de ciertas diferencias interanuales y/o de tendencia que bien valdría la pena señalar y analizar, aun cuando sea de manera más o menos somera.

Así, como viene siendo habitual en los últimos cursos académicos (gráfico III.18), la evaluación constituye el punto crítico/protagonista en los conflictos, tensiones y/o preocupaciones que refleja el Estudiantado en su relación con la Defensoría Universitaria. Como es natural, bajo este ítem se engloba una tipología múltiple y, en ocasiones, compleja de situaciones. Con todo habría que señalar, un curso más, que la gran mayoría de las quejas y/o reclamaciones que se presentan en este sentido en la Oficina de la Defensoría Universitaria sigue centrándose en dos ámbitos muy concretos del procedimiento de evaluación de exámenes y/o calificaciones obtenidas, a saber: de una parte, **la observancia y garantía del derecho a examen** y, sobre todo, del derecho a la revisión de éste y de la calificación obtenida; de otro lado, la discrepancia -en este caso la falta de correspondencia- de **lo establecido en la Guías Docentes Oficiales de las asignaturas en materia de sistema de evaluación** respecto a lo aplicado por parte del profesor/a responsable de la asignatura en cuestión. En el curso académico pasado (2023-2024) esta problemática ocupó un lugar sobresaliente dentro del ítem “Evaluación”; en el presente curso académico (2024-2025) esta realidad no ha hecho sino reforzarse (gráfico III.17). De ello se desprende, obviamente, la conveniencia de continuar insistiendo desde esta Defensoría Universitaria en la necesidad de seguir prestando una especial atención no sólo al procedimiento de actualización y verificación de lo recogido en este punto -como en los demás- en las Guías Docentes Oficiales de las asignaturas, sino también en el correcto cumplimiento de lo establecido y recogido en las mismas, así como en el *Reglamento de Régimen académico y de evaluación del alumnado de la Universidad de Jaén*. En este sentido, debiera tenerse presente en todo momento, que la Guía Docente Oficial -y por tanto, el sistema de evaluación recogido/señalado en la misma- constituye, de hecho, un compromiso vinculante (el documento básico de referencia) que regula el desarrollo y evaluación de la materia, así como la relación académica entre docente y discente, proporcionando con ello no sólo seguridad jurídica a ambas partes, sino también transparencia y publicidad de derechos y deberes. Así, pues, no debiera olvidarse desde este punto de vista, y con carácter general, que lo establecido en la Guía Docente Oficial es de cumplimiento obligado, tanto por el alumnado en la realización de actividades y pruebas recogidas en la misma cuanto por el profesorado en materia de su labor docente y, en este caso, de evaluación.

En relación a esta cuestión, también se indicaba un poco más arriba la necesidad de atender igualmente a lo establecido en el *Reglamento de Régimen académico y de evaluación del alumnado de la Universidad de Jaén*. Como es natural, desde esta Defensoría Universitaria no puede sino incidirse en el cumplimiento de esta obligación; no obstante, lo anterior no es óbice para señalar igualmente la necesidad de afrontar, lo antes posible, el análisis y actualización de una normativa, aprobada inicialmente en Consejo de Gobierno nº 33, de 21/11/2013, y modificada posteriormente en Consejo de Gobierno nº 43, de 1 de julio de 2014, y en Consejo de Gobierno nº 48, de 18 de diciembre de 2014. Como se le hizo llegar desde esta Defensoría Universitaria al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad de la Universidad de Jaén, en la recomendación presentada al tal efecto con fecha 3 de octubre de 2024, dicha actualización se hace más que necesaria ya que el tiempo transcurrido desde su aprobación -hace ya algo más de una década- determina que muchas de las nuevas realidades y problemáticas que han ido surgiendo y asentándose en el espacio universitario no están debidamente contempladas en el referido Reglamento, generándose con ello situaciones de incertidumbre e inseguridad que habría que intentar evitar o, cuando menos, minimizar en lo posible.

Otra cuestión (item) que sobresale en las solicitudes de actuación que presentan miembros del sector Estudiantado es la relacionada con los Trabajos Fin de Título (TFT). En este punto sobresalen, un curso académico más, las problemáticas vinculadas fundamentalmente con el posgrado, esto es, con el Trabajo Fin de Máster (TFM). Tal y como se indicaba en la Memoria de la Defensoría Universitaria del curso académico 2023-2024, la importancia creciente que han tenido estos estudios en el espacio de la UJA llevan a esta Defensoría Universitaria a insistir en la necesidad de seguir prestando una especial atención a esta etapa de los estudios superiores, toda vez que se observa, curso tras curso, cómo las tensiones, desacuerdos y problemáticas producidas en el ámbito del posgrado se hacen más notorias. Problemáticas que en muy buena medida se relacionan con las modalidades de impartición y metodologías de aprendizaje, y también con los sistemas de evaluación empleados y de contraste de la autoría/originalidad de los trabajos realizados por el estudiantado. En este punto, desde esta Defensoría Universitaria se quisiera plantear aquí una doble reflexión, al hilo de lo observado al respecto en el curso 2024-2025:

- De una parte, la necesidad de seguir insistiendo en la mejora del funcionamiento de los procedimientos de evaluación y contraste de la autoría/originalidad de los trabajos, así como de clarificación de las herramientas empleadas y de explicación de su funcionamiento y resultados, a fin de disipar dudas e inseguridades. En este sentido, señalar aquí que la Defensoría Universitaria

presentó una recomendación en esta dirección ante el Vicerrectorado de Enseñanzas Oficiales de la Universidad de Jaén, con fecha 3 de octubre de 2024.

- De otra parte, esta Defensoría Universitaria quisiera plantear también una reflexión general sobre una problemática que comienza a hacerse visible y que, a tenor de la realidad presente y la previsible futura, cobrará creciente relevancia en los próximos años/cursos académicos, siendo necesaria su consideración y atención. Dicha cuestión no es otra que la que se vincula al uso de la Inteligencia Artificial Generativa y el fraude académico en la elaboración de trabajos académicos. Esta problemática, que ya comienza a hacerse visible en las solicitudes de intervención que llegan a las Defensorías Universitarias, constituye, sin lugar a dudas, un reto/desafío que no puede ni debe soslayarse y que exige, en este caso de las propias universidades, afrontarlo con procedimientos, protocolos y herramientas adecuadas. En este sentido, cabría citar aquí, por ejemplo, el documento de recomendaciones que aprobó a propia Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), titulado “*La inteligencia artificial generativa en la docencia universitaria. Oportunidades, desafío y recomendaciones*”.

La Inteligencia Artificial constituye una realidad que está comenzado a cambiar la forma de enseñar, evaluar, investigar y diseñar experiencias de aprendizaje que afectan, obviamente, al entorno de la Universidad de Jaén, generando oportunidades, pero también riesgos y “peligros” que habría que intentar evitar. Constituye un lugar/argumento bastante común considerar las herramientas vinculadas a la Inteligencia Artificial como vías útiles/adecuadas para el fomento de métodos personalizados de enseñanza/aprendizaje con lo que seguir de manera igualmente pormenorizada/individualizada el progreso y/o rendimiento académico del estudiantado, con los que optimizar/mejorar la planificación, recursos didácticos y tiempo docente, y también con los que potenciar/reforzar la creatividad investigadora<sup>8</sup>. Sin embargo, esta enumeración de los beneficios y/o parabienes que se derivan del uso de la IA en la enseñanza universitaria no obvia la necesidad de contemplar igualmente consideraciones de carácter ético y responsable en el uso de la misma, a fin de evitar empleos irresponsables y/o fraudulentos de aquélla. Así, por ejemplo, el Informe que elaboró el Consejo de Europa sobre el “*Impacto de la Inteligencia Artificial en la educación superior*” incidía -junto a las indudables ventajas que reportaba su uso- en la necesidad de ser conscientes y afrontar los desafíos éticos que planteaba el uso de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa, abogando por la adopción de un principio de precaución que implicaba valorar los beneficios, pero también los riesgos que

---

<sup>8</sup> GUTIÉRREZ CASTILLO, Juan Jesús (et alii): “Beneficios de la Inteligencia Artificial en el aprendizaje de los estudiantes universitarios: una revisión sistemática”, *EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, nº 91 (2025), pp.: 185-206.

conllevaba su uso, y el estudio de la manera de mitigarlos. En este sentido, en dicho informe se animaba a construir un andamiaje robusto de prácticas y normas que permitiera garantizar un uso responsable y ético de la Inteligencia Artificial Generativa, recalándose en este punto la necesidad de establecer mecanismos de control humano sobre los contenidos generados mediante Inteligencia Artificial<sup>9</sup>. En una dirección muy similar, la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP), en el *“Informe Ejecutivo sobre el uso de la inteligencia artificial en la Educación Superior”* hacía hincapié también sobre los inconvenientes y/o preocupaciones que se generaban en torno a la Inteligencia Artificial Generativa, señalándose al respecto que la “IA no se debe percibir como una amenaza para la educación en cuanto al plagio y a los sistemas de evaluación, sino como una herramienta tanto para el profesorado que evalúa, como para el estudiantado que es evaluado. Por la parte del evaluador, como ya se ha mencionado anteriormente, esta es una gran oportunidad para innovar con sistemas de evaluación menos memorísticos y mecánicos que no ayudan al aprendizaje. Mientras que por la parte del evaluado, puede suponer un soporte para poder realizar pruebas más completas y demostrar sus conocimientos de una manera más adaptada. No debe desaparecer nunca la figura del humano en todo el proceso; igual pasa con la evaluación. Siempre se puede optar por métodos alternativos que no requieran de tanta tecnología y que sigan suponiendo una innovación y un avance en la calidad de la educación”<sup>10</sup>.

Se entiende, pues, que la cuestión a debate no está en el hecho, contrastable y contrastado, del empleo de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa en el proceso de enseñanza y aprendizaje, sino en el uso ético y responsable de aquéllas que eviten riesgos como los anteriormente señalados. Entre los riesgos y/o preocupaciones que suscita el uso de herramientas de Inteligencia Artificial está, obviamente, el vinculado al plagio y la originalidad académica y/o artística. En torno al mismo se está suscitando en el ámbito universitario un complejo debate ético y/o normativo, directamente relacionado con las posibilidades “creativas” y/o “productivas” que facilita el empleo de la Inteligencia Artificial Generativa en materia de creación de contenidos, adaptación y/o emulación de estilos, copia encubierta de ideas/argumentos, etc. que complica en múltiples ocasiones la distinción entre creación propia y contenido plagiado, generando con ello un desafío más que significativo a la hora de considerar y/o valorar la integridad académica. Evidentemente las universidades deben ser conscientes de esta nueva realidad, que supone un uso ilícito de la IA ya que puede implicar, como mínimo, la

<sup>9</sup> ACOSTA, P.: “El impacto de la Inteligencia Artificial en la educación superior. Informe del Consejo de Europa” ([https://www.espaciosdeeducacionsuperior.es/07/12/2022/\\_trashed-2\\_trashed/](https://www.espaciosdeeducacionsuperior.es/07/12/2022/_trashed-2_trashed/)).

<sup>10</sup> COORDINADORA DE REPRESENTANTES ESTUDIANTILES DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS (CREUP): Informe Ejecutivo sobre el uso de la inteligencia artificial en la Educación Superior (12 de abril de 2023).

sustitución del trabajo realizado con el esfuerzo intelectual personal por contenidos generados artificialmente. Ante ello, las universidades han promovido el desarrollo/empleo de nuevas herramientas y/o sistema de detección del plagio generado, en este caso, mediante Inteligencia Artificial. En el caso concreto de la Universidad de Jaén, esto último se ha implementado con la incorporación del sistema de detección de plagio Strikeplariarism<sup>11</sup>. En este sentido, se entiende que la Universidad de Jaén se alinea con lo que realizan en este sentido otras universidades del entorno más o menos próximo.

Sin embargo, siendo indudablemente cierto lo anterior, desde esta Defensoría Universitaria se entiende también que resulta más que conveniente complementar en este punto la disponibilidad de herramientas y/o programas de software antiplagio, con el desarrollo de protocolos, recomendaciones y/o procedimientos de actuación orientados al establecimiento de directrices más o menos precisas sobre el uso de la Inteligencia Artificial, así como a la difusión entre la comunidad universitaria de sus implicaciones éticas. Con ello se evidenciaría, al menos en opinión de esta Defensoría Universitaria, la necesidad de ir más allá de los detectores antiplagio y la conveniencia de fomentar enfoques más proactivos, adaptativos y creativos (diseño de tareas abiertas y personalizadas, evaluación continua y seguimiento del progreso, uso de plataformas de revisión colaborativa, asignación de tareas que requieren formatos diversos, etc.). En este punto habría que indicar que la Universidad de Jaén aún no cuenta con este tipo de protocolos y/o procedimientos de actuación vinculados al empleo de la Inteligencia Artificial Generativa, por lo que desde esta Defensoría Universitaria se señala la necesidad/conveniencia de avanzar en esta dirección de reflexión, diseño y elaboración de los mismos a fin de informar y orientar de manera adecuada a docentes y discentes en el empleo correcto y responsable de la Inteligencia Artificial Generativa en el espacio universitario.

Otra cuestión que ha vuelto a ocupar un lugar destacado entre las solicitudes de actuación presentadas por el Estudiantado es la relacionada con la movilidad internacional (gráfico 3.17), siguiendo con ello la estela de cursos académicos anteriores (gráfico 3.18). Tal y como se señalaba en la memoria del curso académico anterior, este crecimiento está directamente alineado con la circunstancia, también contrastada, del incremento continuado del número de estudiantes que se incorporan a los programas de movilidad internacional, fundamentalmente en el marco del programa Erasmus+, a través de las acciones KA131 -vinculadas a la movilidad internacional intraeuropea entre países del programa- y KA171 -referida a la movilidad internacional con países no pertenecientes al referido programa. Como en cursos anteriores, una parte

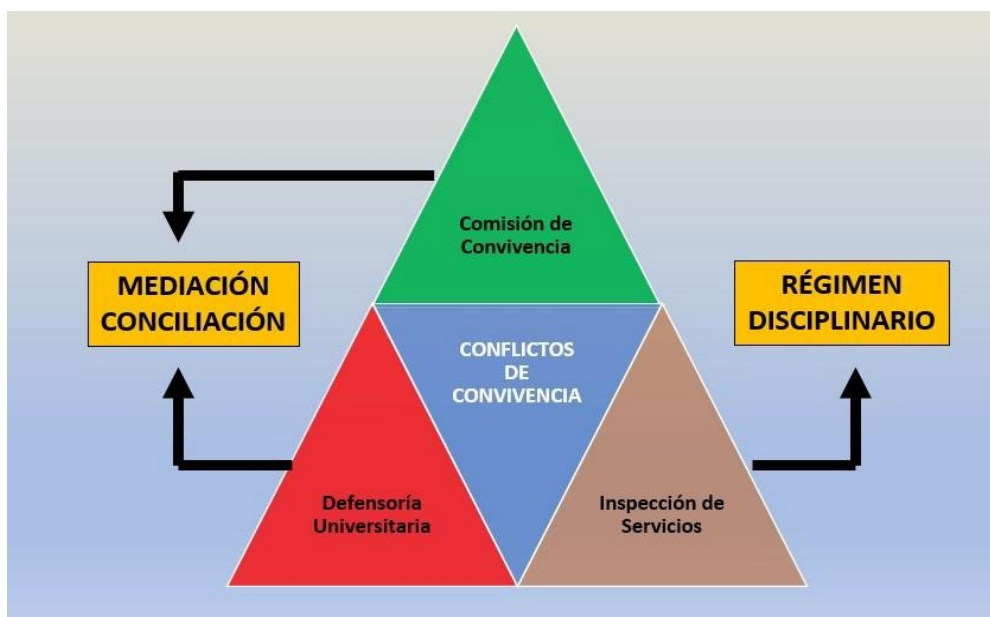
---

<sup>11</sup> <https://strikeplariarism.com/es/AI-content-search-tool.html>

sustantiva de las problemáticas generadas en este ámbito están directamente relacionadas con la redacción, verificación y cierre del contrato programa (learning agreement), así como con el reconocimiento de créditos cursados en la universidad/centro de educación superior de destino. Como en memorias anteriores, desde esta Defensoría Universitaria se vuelve a insistir en la necesidad de prestar atención a los procedimientos online (plataforma informática *Umove*) a fin de garantizar su correcto funcionamiento, a la par que se debe insistir igualmente en la necesidad de articular y/o clarificar los procedimientos normativos a seguir no sólo en materia de reconocimiento sino también cuando se producen discrepancias en torno al mismo. Sobre esto último, indicar igualmente que esta Defensoría Universitaria ha realizado recomendaciones/sugerencias al Vicerrectorado de Internacionalización de la Universidad de Jaén con fecha 11 de abril de 2025.

También siguen estando presentes en el repertorio de quejas, reclamaciones y/o denuncias presentadas por el Estudiantado los asuntos relativos a matriculación, tareas de coordinación docente, cambios de grupos, problemas con la praxis docente, adaptación y compensación curricular, prácticas curriculares, etc. (gráfico 3.17). Todas ellas constituyen, tanto en el curso académico objeto de esta memoria como en el histórico, una parte igualmente visible de las solicitudes de actuación presentadas por el Estudiantado, aun cuando no alcanzan en ningún momento el volumen y protagonismo de las cuestiones anteriormente señaladas.

*Gráfico III 19. Vías de abordaje y, en su caso, resolución de los conflictos de convivencia universitaria.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Las cuestiones referidas a la convivencia, el respeto y las buenas prácticas docentes constituyen también otro asunto presenta en las demandas/solicitudes de actuación presentadas por el Estudiantado ante la Defensoría Universitaria. En este curso académico este ítem ha representado el 2,83% del global de solicitudes en este sector. Si se pone en relación este porcentaje con el 8,33% que significaba este mismo ítem en el curso académico anterior (2023-2024), se llega a la conclusión de que en este punto se ha producido un decrecimiento de su peso porcentual, truncándose de esta manera el repunte alcista observado en cursos anteriores (gráfico III.18). En la memoria anual de la Defensoría Universitaria de la UJA del curso académico 2023-2024 se hacía referencia explícita a la constitución, en febrero de 2024, de la Comisión de Convivencia de la Universidad de Jaén, siguiendo para ello lo recogido en el *Reglamento de Convivencia Universitaria de la UJA* de 16 de febrero de 2024. Como es conocido, la función prioritaria de dicha Comisión es velar por el fomento y/o preservación de un entorno académico pacífico, respetuoso y seguro, basado en los valores democráticos y la igualdad, interviniendo para ello en prevención, gestión y, en su caso, resolución de conflictos y tensiones que alteren la convivencia armónica y el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria. En muy buena medida, las actuaciones llevadas a cabo en el marco del cumplimiento de las funciones encomendadas a esta Comisión bien pudieran explicar que una parte sustantiva de este tipo de conflictividad se vehicule ahora por esta vía, lo que minimizaría el número de actuaciones/casos que en este sentido llegan finalmente a la Defensoría Universitaria, lo que explicaría el descenso mencionado más arriba.

Con todo, y en la medida en que este tipo de problemáticas pueden afectar, directa o indirectamente, a los derechos y la dignidad de las personas que componen la comunidad universitaria, desde esta Defensoría Universitaria se insta a seguir prestando a dicha problemática la debida atención, así como un trato cuidadoso de la misma, donde la intermediación, mediación, arbitraje y/o conciliación pueden tener, cuando así sea posible, un lugar destacado a la hora de una resolución pacífica y/o satisfactoria del conflicto (gráfico III.19).

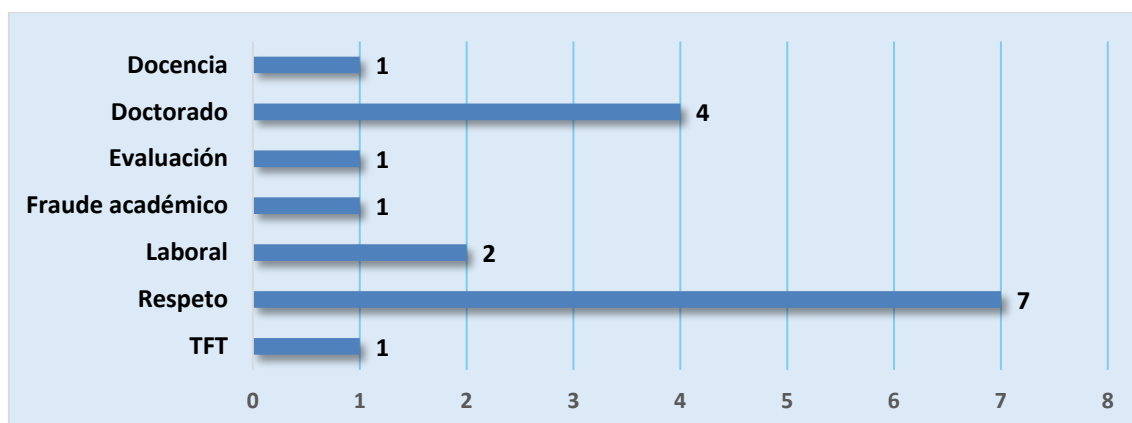
Por último, indicar igualmente en este apartado dedicado a las temáticas de las solicitudes de actuación planteadas ante la Defensoría Universitaria por miembros del Estudiantado que también han llegado asuntos vinculados al uso de los alojamientos universitarios (Colegio Mayor “Domingo Savio”), así como diferentes consultas sobre derechos y solicitudes de asesoramiento sobre procedimientos procedentes de diferentes asociaciones estudiantiles de la Universidad de Jaén. Como en todos los casos anteriores, las mismas han sido atendidas y, en su caso, debidamente contestadas/asesoradas desde la Defensoría Universitaria.

### III.5.2. Temáticas en el sector/colectivo del Profesorado (PDI).

En lo que concierne al sector/colectivo del Profesorado (PDI), lo primero que cabría indicar es que el global de las 17 solicitudes de actuación se han correspondido con siete ítems temáticos. Tal y como queda reflejado en el gráfico III.20, de esta primera imagen general destaca, sobre manera, el ítem “respeto”, constituyendo dicha relevancia una circunstancia a resaltar, máxime si se compara con la imagen que en este punto se ofrecía en las memorias anuales de cursos anteriores (III.21). En efecto, si la tónica general en los últimos cursos académicos indicaba que la temática más reiterada de las solicitudes de actuación que presentaba el PDI ante la Defensoría Universitaria versaban sobre asuntos de índole laboral, en el curso académico 2024-2025 la fotografía ha cambiado de manera sustantiva en favor de las problemáticas vinculadas con el respeto, en este caso, con la falta de respeto, que vienen a representar el 41,17% del global de solicitudes de actuación presentadas por el PDI en el curso académico 2024-2025.

Tal como se indicaba en el apartado anterior -referido al sector/colectivo del Estudiantado-, este tipo de problemáticas, que afectan en muchas ocasiones de manera directa o indirecta a derechos y libertades, constituyen una realidad visible en el espacio universitario, que presenta en no pocas ocasiones una cara multifactorial y que es reflejo en muy buena medida de los cambios sociales y culturales por los que está atravesando la sociedad actual y que afecta, entre otras muchas cuestiones, a las relaciones interpersonales y a la autoridad docente a través de la plasmación de situaciones y/o conductas disruptivas que generan un clima de tensión y/o conflicto que dificultan en no pocas ocasiones el normal desarrollo de la labor docente.

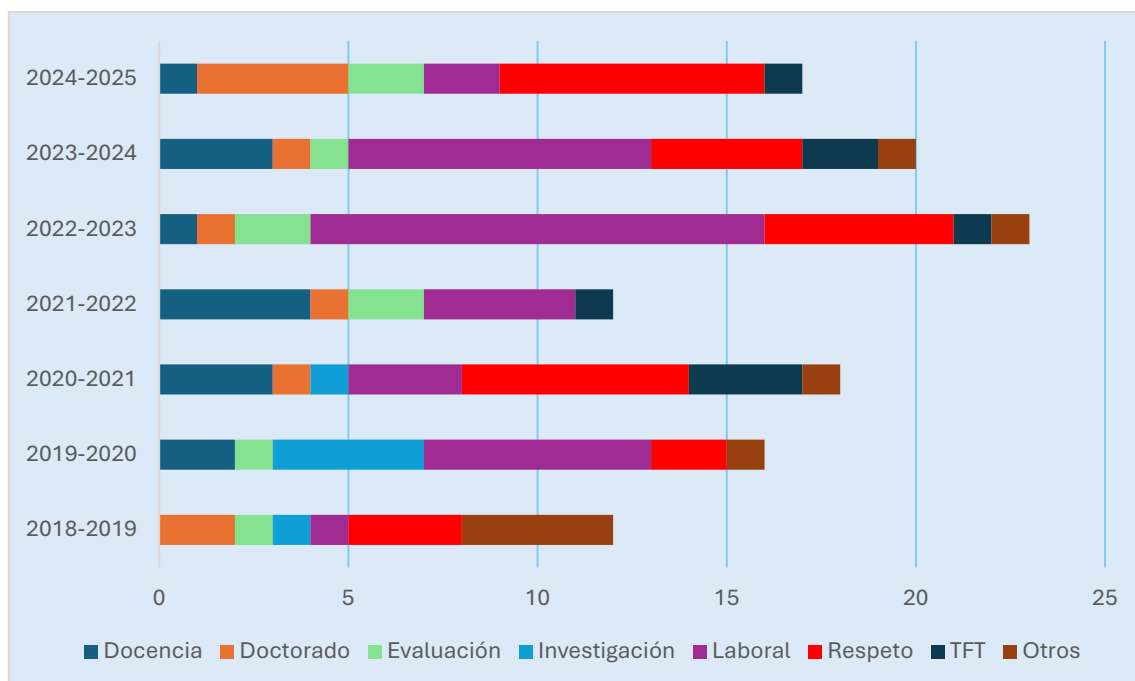
*Gráfico III 20. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector de PDI. Curso académico 2024-2025*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Como se ha manifestado en algunas de las quejas y/o denuncias que se han presentado, estas situaciones de tensión y/o conflicto terminan generando niveles de estrés y/o ansiedad que habría que intentar corregir a través de la potenciación de mecanismos de prevención que faciliten vías de solución ágiles y eficaces ante realidades puntuales en las que el/la docente siente cierta sensación de inseguridad y/o desamparo. El diálogo y la comunicación asertiva, la insistencia en la dignificación de la labor docente y el reforzamiento de un marco/cultura de respeto y convivencia armónica constituyen, en opinión de esta Defensoría Universitaria, líneas estratégicas con las que orientar el abordaje de este tipo de problemáticas. El carácter multifactorial que tiene este tipo de problemáticas aconseja que la respuesta y/o solución se plantee bajo un enfoque integral en el que la dimensión disciplinaria no puede constituir la única vía de actuación. En muchos casos, expulsar y/o sancionar no resuelve en sí el problema planteado, siendo conveniente, incluso necesario, apostar por estrategias multidireccionales en las que el recurso a la (inter)mediación y aprendizaje activo permitan o contribuyan también a reparar el daño causado en su momento<sup>12</sup>.

*Gráfico III 21. Evolución histórica de las temáticas de las solicitudes de actuación planteadas por miembros del PDI. Período 2018-2025*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

<sup>12</sup> VARONA MARTÍNEZ, Gema: "Diálogo para responder a los conflictos en las comunidades educativas universitarias: la superación del enfoque punitivo", *Revista Rueda*, nº 9 (2024), pp.: 47-58.

Junto a las cuestiones relacionadas con el respeto y la convivencia, destacan también en este curso académico las cuestiones planteadas ante la Defensoría Universitaria por miembros del PDI relativas al “doctorado”, y más concretamente a tensiones y/o problemáticas surgidas en torno a la dirección y defensa de la tesis doctoral. En la misma dirección cabría situar la problemática recogida en el gráfico 3.20 bajo el ítem “TFT”, referida, en este caso, a problemas relativos a la tutorización del Trabajo Fin de Grado (TFG).

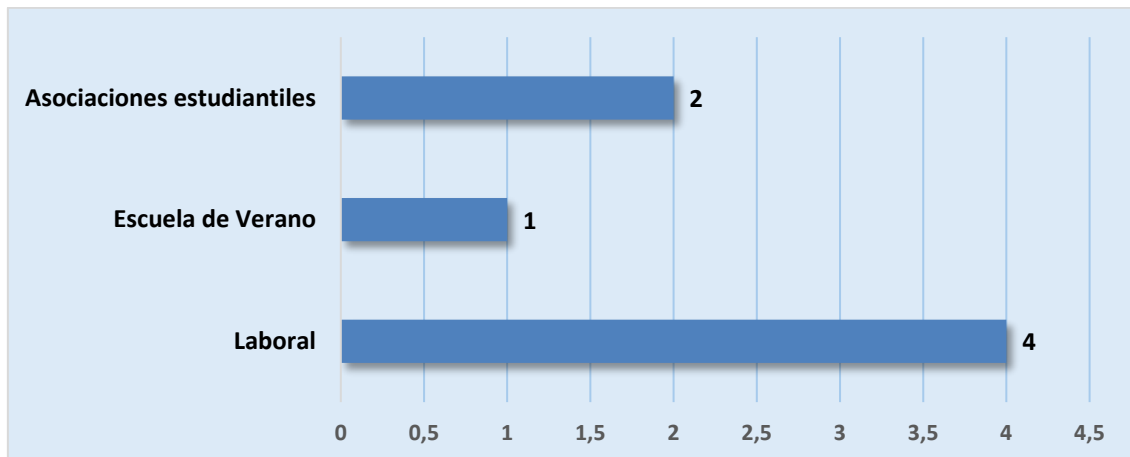
A diferencia de lo que se reflejó en la memoria del curso académico 2023-2024, en la presente del curso académico 2024-2025 las solicitudes de actuación recogidas bajo el ítem “laboral” han reducido sensiblemente su importancia cuantitativa (gráfico III.21). Con todo, y como es natural, la presencia de este tipo de problemáticas relacionadas con el espacio laboral constituye un foco de tensión presente en las relaciones interpersonales que debe ser tenido en cuenta y para lo que debiera seguir potenciándose mecanismos de prevención adecuados que faciliten una gestión ágil y eficaz de los mismos en pro del fomento de espacios saludables de convivencia y para el desarrollo de la actividades docente, investigadora y de gestión propias, en este caso, del PDI.

Por último, y como viene siendo ya habitual en las memorias de cursos académicos anteriores, los asuntos relacionados con la actividad docente y la evaluación vuelven a estar presente en la relación de solicitudes de actuación promovidas por el Profesorado (PDI). En concreto, una de ellas ha girado en torno a incidencias producidas en el desarrollo de la docencia y dos relacionadas con el proceso de evaluación.

### **III.5.3. Temáticas en el sector/colectivo del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).**

Un año más el sector del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios constituye el colectivo de la comunidad universitaria que menos solicitudes de actuación presenta ante la Defensoría Universitaria. Pese a todo, habría que indicar también que en este sector/colectivo se observa en los últimos años una tendencia claramente creciente, toda vez que si en el curso académico 2023-2024 el número global de solicitudes de actuación se concretó en 4, en este curso académico de 2024-2025 dicha cifra se ha elevado a 7 (gráfico III.22)

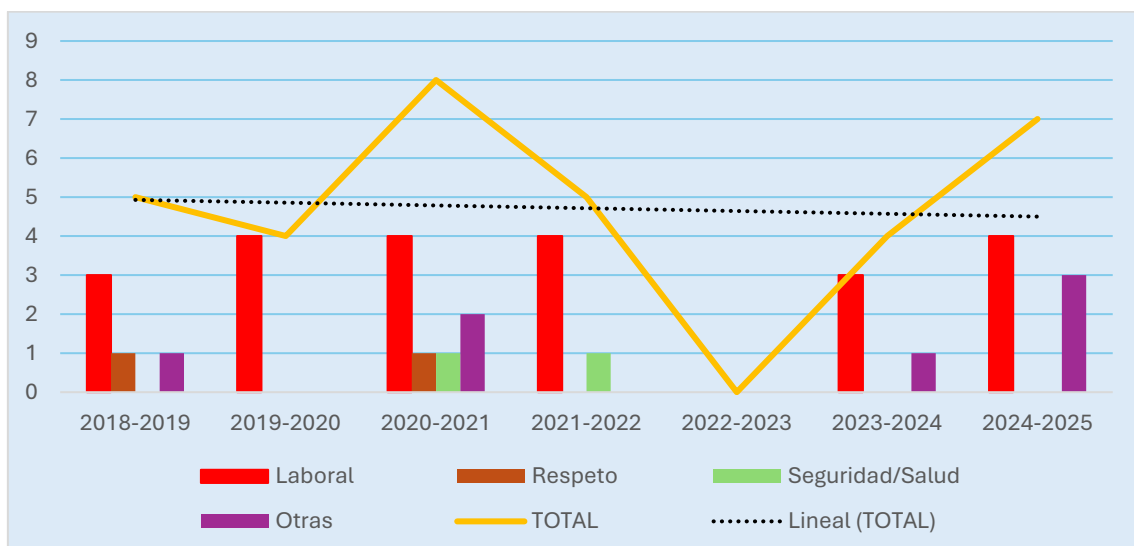
Gráfico III 22. Número de solicitudes de actuación presentadas por miembros del PTGAS. Curso académico 2024-2025



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Tal y como se recoge en el gráfico III.22, las siete solicitudes de actuación se han distribuido temáticamente de la siguiente forma: cuatro vinculadas a cuestiones de índole laboral, una vinculada con la presencia de la Escuela de Verano en el Campus Científico-Tecnológico de Linares y, por último, dos solicitudes de actuación presentadas por un miembro del PTGAS y vinculadas al ámbito asociativo estudiantil.

Gráfico III 23. Evolución histórica del número de solicitudes de actuación presentadas por miembros del PTGAS. Periodo 2018-2025



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Una vez más, las cuestiones de índole laboral han sobresalido sobre el resto de temáticas. En este curso académico en concreto, una parte sustantiva de las

mismas han girado en torno al procedimiento de implementación de la evaluación del desempeño y la carrera horizontal del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) de las universidades públicas de Andalucía, regulada por el acuerdo marco de la mesa general de negociación de 29 de junio de 2024 y por el que se establece un modelo común para todas las instituciones andaluzas en el reconocimiento de la trayectoria profesional y la calidad del trabajo del PTGAS sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo. Mas en concreto, la problemática que a tal efecto ha llegado hasta la Oficina de la Defensoría Universitaria se ha correspondido, de una parte, con determinados aspectos contemplados en las propias bases de la convocatoria y, de otra, con los criterios de baremación empleados en algunos casos concretos en los que la evaluación del desempeño obtenida no ha alcanzado los mínimos requeridos para ser considerada en términos positivos.

En este punto indicar aquí también que las problemáticas vinculadas a esta convocatoria y proceso de evaluación del desempeño y la carrera horizontal del PTGAS se han reiterado en muy buena medida en otras universidades públicas de Andalucía, no constituyendo, en este sentido, un hecho aislado circunscrito a la Universidad de Jaén. Ha sido precisamente esta constatación la que ha determinado que el asunto y/o problemática(s) vinculadas a esta convocatoria y proceso de evaluación haya sido objeto de análisis y discusión en el seno de la Red de Defensorías de las Universidades Andaluzas (REDUAN), donde se adoptó el acuerdo de estudiar dichas cuestiones -en lo que afectaban a derechos y libertades- para realizar, en su caso, las correspondientes recomendaciones y/o sugerencias.

Si la temática “laboral” engloba el grueso de las solicitudes de actuación presentadas ante la Defensoría Universitaria por miembros del PTGAS de la Universidad de Jaén, las tres restantes se vincularon a las dos solicitudes presentadas por un miembro del PTGAS en relación a actuaciones/actividades presentadas/planteadas desde el ámbito asociativo estudiantil, así como la presentada por otro miembro del PTGAS, en este caso vinculado al Campus Científico-Tecnológico de Linares, en relación a la decisión finalmente tomada de no implementar la Escuela de Verano de la UJA en dicho Campus por falta de un número suficiente de solicitudes, con las derivadas que esta decisión pudiera tener en materia de derechos y en comparación con lo que acaecía en el Campus de las Lagunillas en Jaén capital, donde sí se implementó finalmente dicha Escuela de Verano al contar con un número suficiente de solicitantes de la misma.

En la memoria del curso académico 2023-2024, al señalar el débil peso cuantitativo que tenía el sector del PTGAS en el cómputo global de las solicitudes de actuación planteadas por los diferentes sectores/colectivos de la comunidad universitaria se

hacía referencia -a la hora de intentar apuntar alguna línea de interpretación, por provisional que ésta fuera- a la existencia formalizada de canales de representación sindical y mesas de negociación en las que plantear y discutir muchas de las demandas y reivindicaciones, quedando de esta manera la Defensoría Universitaria en un segundo plano. Siendo esto último plausible, no lo es menos el hecho de que en estos dos últimos cursos académicos la curva que ofrece las solicitudes presentadas desde este sector/colectivo ofrece una línea claramente ascendente (gráfico III.23), lo que vendría a indicar también que la Defensoría Universitaria encuentra espacios creciente de visibilidad entre los miembros del PTGAS, que entienden que para algunas cuestiones/problemáticas -especialmente las relacionadas con derechos y libertades, y también para aspectos/cuestiones no contemplados/regulados en el espacio laboral que le es propio- esta Unidad básica constituye también una vía útil para exponer y buscar soluciones a sus problemáticas.

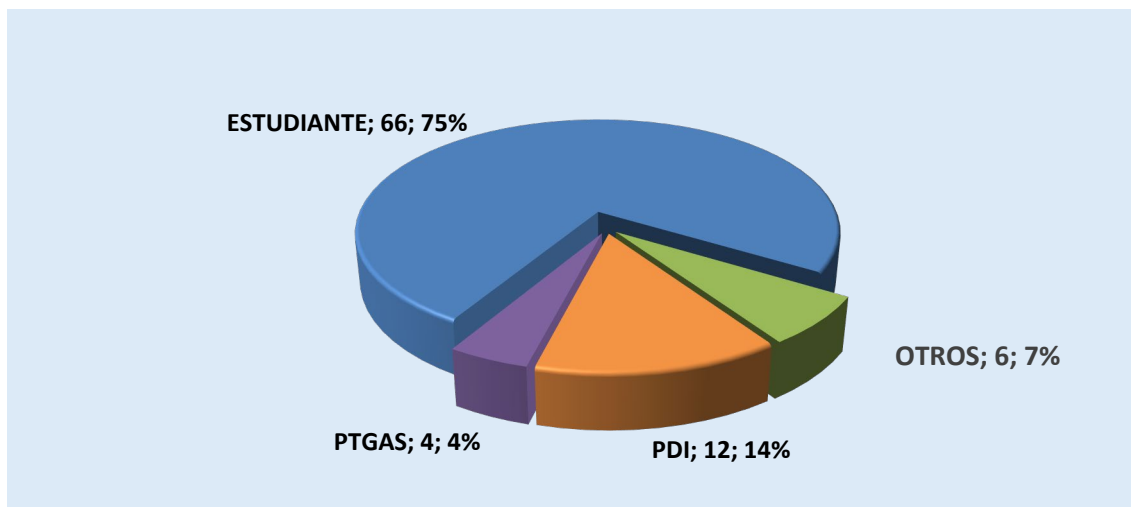
### III.6 Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores.

Viene siendo también habitual en las memorias de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén realizar una valoración general de las actuaciones que han alcanzado el nivel de queja. En este curso académico de 2024-2025 el número global asciende a 88, distribuidas por sectores/colectivos de la siguiente manera: 66 (75%) en el Estudiantado, 12 (14%) en el PDI, 4 (4%) en el PTGAS y las seis restantes (7%) bajo el epígrafe “otros” (gráfico III.24)<sup>13</sup>. Si comparamos estos datos porcentuales generales con los que se recogen a tal efecto en la memoria del curso académico 2023-2024 se observa una imagen marcada por la continuidad, donde las quejas presentadas por el Estudiantado representan siempre más del 70% del global, situándose las del PDI en un intervalo del 10-15% y las presentadas por el PTGAS en una posición más o menos estable del 4%.

---

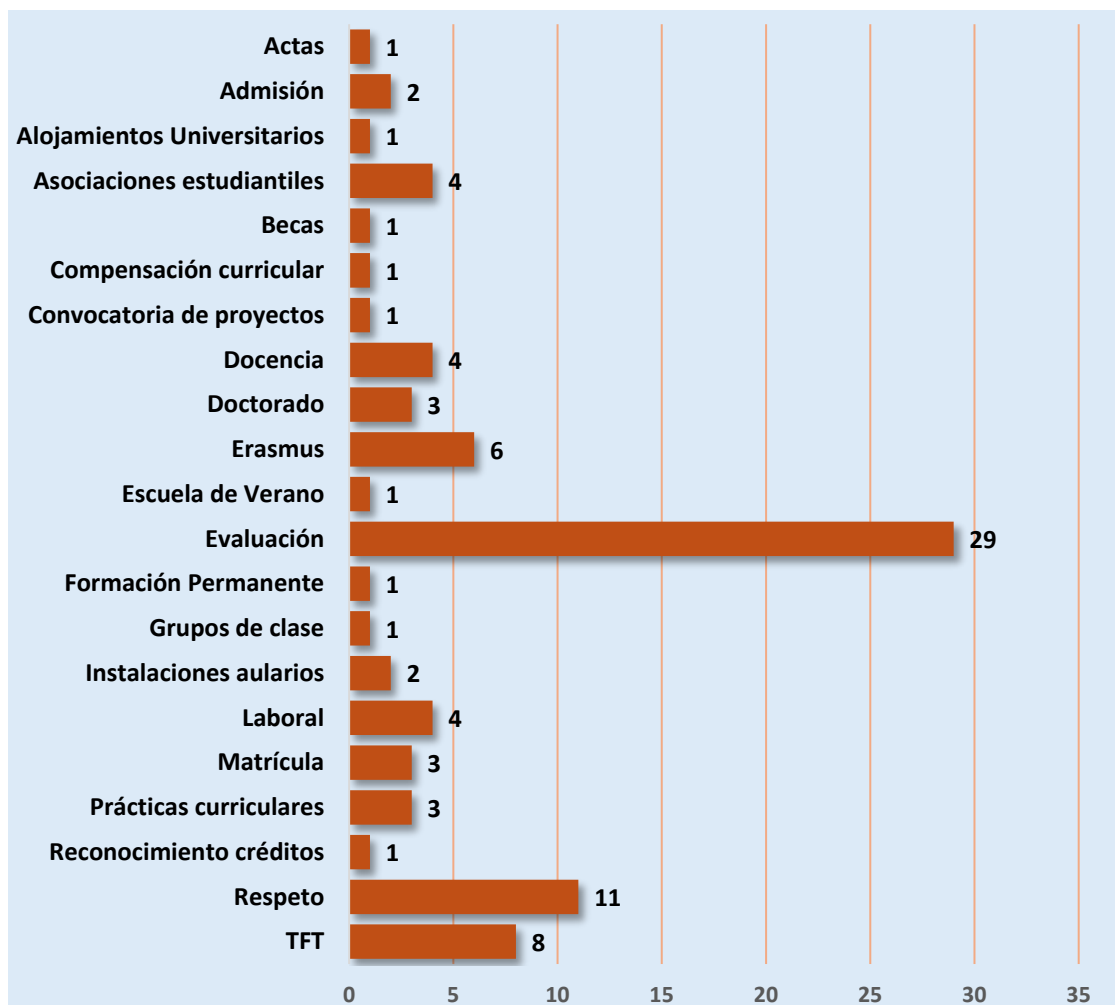
<sup>13</sup> Como también viene siendo habitual bajo el ítem “Otros” se contemplan las solicitudes de actuación realizadas por egresados de la UJA, participantes en procesos selectivos, preuniversitarios o miembros de otras instituciones.

Gráfico III 24. Quejas por sectores de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Gráfico III 25. Quejas distribuidas por temática. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

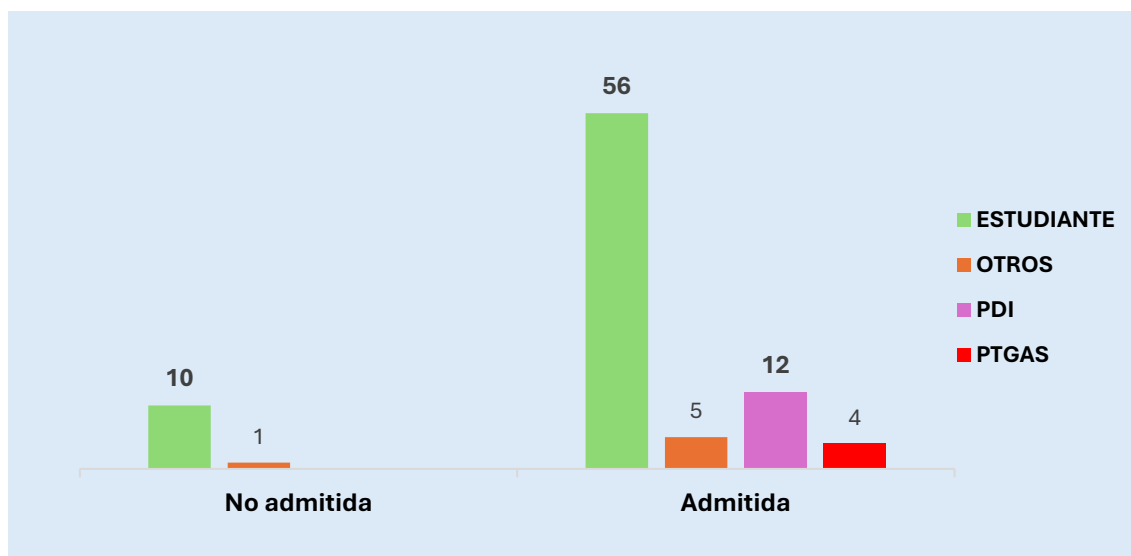
Como se puede suponer, esta posición protagonista del sector/colectivo del Estudiantado determina en muy buena medida la imagen que va a dibujar la distribución del elenco de quejas por temática. En este sentido, se comprueba, una vez más, como destacan, por su frecuencia/reiteración, los asuntos relacionados con la evaluación, el respeto y la convivencia universitaria, las problemáticas vinculadas a los Trabajos Fin de Título (TFT), la docencia, la matrícula, el doctorado y también lo concerniente al ámbito de la movilidad internacional, esto es, cuestiones y/o asuntos claramente vinculados con las problemáticas ya señaladas en torno a las solicitudes de actuación presentadas por el Estudiantado (gráfico III.25).

En este punto habría que indicar igualmente que, en términos generales, la imagen que se desprende del gráfico III.25 se corresponde de manera bastante fiel a la que se recogía en la memoria del curso académico 2023-2024, pudiendo resaltarse la clara continuidad que en este punto se observa en los ítems “Evaluación”, “Respeto” y “TFT”. Sobre la importancia cuantitativa de estos “ítems” en las problemáticas reportadas ante la Defensoría Universitaria por miembros de la comunidad universitaria, así como sobre la necesidad de prestar especial atención a las mismas y a su encausamiento y resolución, ya se ha dado cumplida cuenta en apartados anteriores de esta memoria y a dichas apreciaciones y valoraciones nos remitimos aquí.

De igual forma lo hacemos aquí a lo ya apuntado en relación a las problemáticas que se suscitan en torno a los programas de movilidad internacional, de matrícula y docencia, en torno al doctorado, etc.

Por último, señalar en este apartado lo relativo a las quejas admitidas y excluidas. En este punto, señalar que en el curso académico 2024-2025 el número total de quejas admitidas ha sido de 77, frente a las 11 quejas excluidas (gráfico III.26). Dichos guarismos vienen a significar, en términos porcentuales, un 87,5% de quejas presentadas admitidas frente al restante 12,5% de quejas presentadas no admitidas. Como en ocasiones anteriores, un número muy relevante de las quejas finalmente no admitidas se corresponden con solicitudes presentadas por miembros del sector/colectivo del Estudiantado.

Gráfico III 26. Quejas admitidas y no admitidas, por sectores de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Como viene siendo habitual también, las causas de rechazo y/o inadmisión de dichas quejas se han debido a alguna de las siguientes causas o razones:

- Por no haber agotado de manera previa las vías de reclamación establecidas y/o existentes para el asunto/problemática en cuestión.
- Por encontrarse las mismas inmersas en un procedimiento abierto y pendiente de resolución por órganos de gobierno de la Universidad de Jaén.
- Por no aportar fundamento que justifique la queja, a pesar de haberse solicitado más información al respecto.
- Por renuncia de la persona que interpuso la queja.

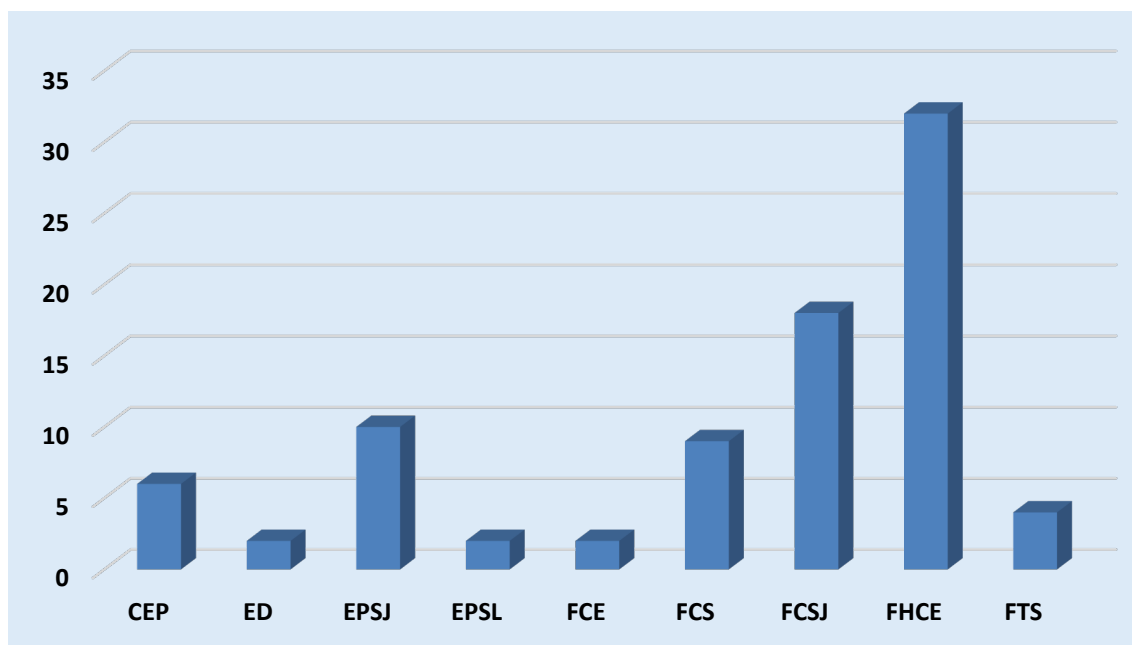
Señalar igualmente que, como en cursos académicos anteriores, las quejas no admitidas siguen estando relacionadas con temáticas múltiples y diversas. En el curso académico 2024-2025 lo han estado concretamente con: evaluación, grupos de clase, instalaciones/aularios, prácticas curriculares y reconocimiento de créditos.

### III.7 Actuaciones distribuidas según Centro Universitario de referencia

Como también viene siendo habitual en las memorias de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, las solicitudes de actuación presentadas por el sector/colectivo del Estudiantado se presentan agrupadas por Centros, ofreciendo

con ello una imagen general que puede comprobarse, para el curso académico 2024-2025, en el gráfico III.27<sup>14</sup>.

*Gráfico III 27. Actuaciones planteadas por miembros del sector/colectivo del Estudiantado agrupadas por Centros Universitarios. Curso académico 2024-2025.*



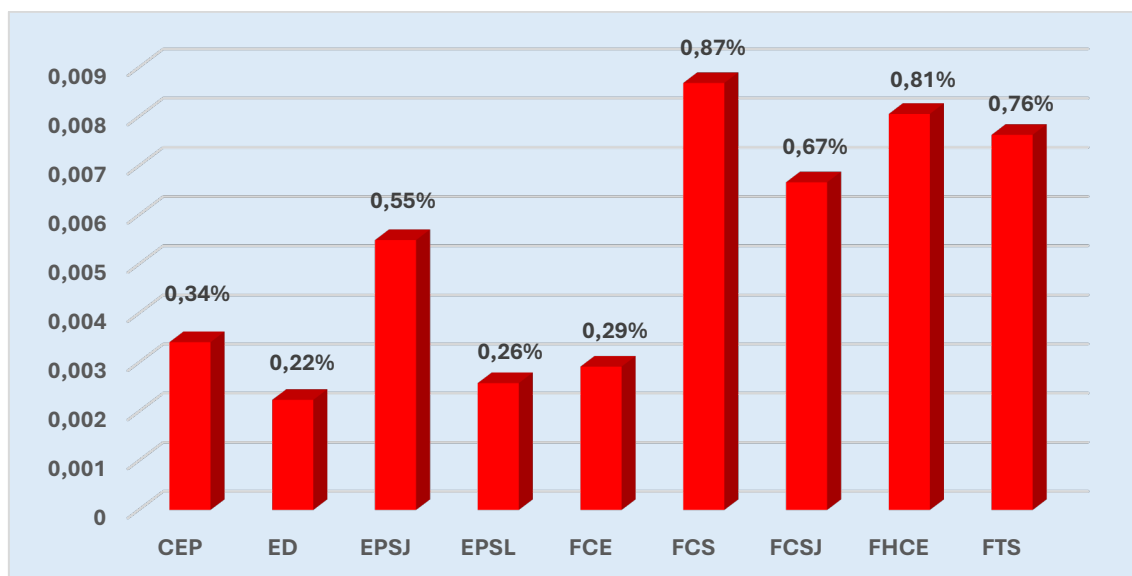
FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Como es natural, la imagen finalmente resultante guarda una cierta correlación con la dimensión que tiene el sector/colectivo estudiantil en cada Centro. Teniendo presente, en este sentido, la notable diferencia de tamaño de los Centros en cuanto a estudiantes matriculados, el valor absoluto que se recoge en el gráfico III.27 no debe entenderse, en sí mismo, como un indicador que refleja fielmente el nivel de conflictividad existente, ya que en muchos casos lo que viene a dibujar es la dimensión/tamaño del propio Centro respecto a los demás.

Por ello, y para evitar las distorsiones que estas diferencias de dimensión en el valor absoluto generan, se introduce la tasa de conflictividad que ya se definió en apartados anteriores como cociente entre el número de actuaciones por Centro dividido por el número de estudiantes matriculados en el mismo y multiplicado por 100 para obtener el valor porcentual (gráfico III.28).

<sup>14</sup> CEP: Centro de Estudios de Posgrado; 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 Salud; FTS: Facultad de Trabajo Social; SAFA: Centro Universitario SAFA de Úbeda (adscrito).

Gráfico III 28. Tasa de conflictividad por Centro universitario en valor porcentual. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Tal y como se puede comprobar en el gráfico III.28, en el curso académico 2024-2025 en todos los Centros la tasa de conflictividad está por debajo del 1,0%, ofreciendo con ello una imagen global bastante similar a la constata a la de cursos anteriores. Si se tiene presente el dato que se recogía en el gráfico III.2, donde la tasa general de conflictividad para el conjunto de la UJA se situaba en este curso académico en el 0,80%, se podría concluir que los guarismos concretos en la mayoría de los Centros se sitúan por debajo de la misma. Sólo superan dicha tasa general del 0,80% la Facultad de Ciencias de la Salud y la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Las Facultades de Ciencias Sociales y Jurídicas y la de Trabajo Social arrojan resultados generales ligeramente más bajos que la media global de la UJA, mientras que el resto ofrecen cifras más bajas o sensiblemente más bajas (gráfico III.28).

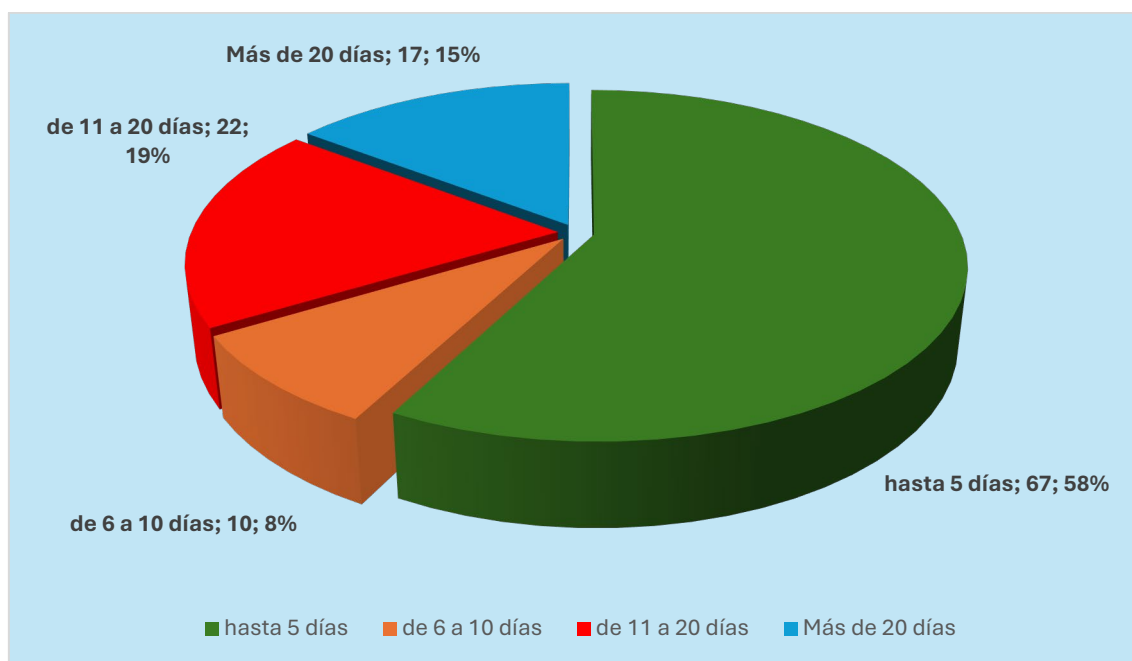
En relación a los dos casos donde la tasa de conflictividad del Centro ofrece guarismos superiores a la media del global de la UJA habría que señalar, con carácter igualmente general, que el mismo está relacionado -en muy buena medida en el caso de la Facultad de Ciencias de la Salud- con las circunstancias/problemáticas que conlleva y/o suscita la implantación y puesta en marcha de nuevos títulos de Grado. En este caso, con el comienzo del rodaje del Grado en Medicina. En el caso de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación habría que señalar en este punto la circunstancia de hallarnos ante el Centro de la Universidad de Jaén con más títulos de Grado, con las consiguientes problemáticas derivadas de la gestión/organización de grupos docentes, prácticas curriculares, etc.

### III.8 Tiempo medio de resolución de las solicitudes de actuación

Para dar un buen servicio no basta con conocer y aplicar adecuadamente los protocolos y/o procedimientos de actuación, sino que resulta igualmente relevante hacer todo ello de forma ágil y eficiente. Eficacia/eficiencia y rapidez constituyen, en no pocas ocasiones, aspectos que deben ser tenidos en cuenta e intentar se compatibilizados, atendiendo obviamente a las posibilidades reales que determina, en este caso, la estructura que tiene la Defensoría Universitaria de la universidad de Jaén. De nada sirve ser rápidos si no se encuentra una solución adecuada a las problemáticas, ni tampoco encontrar dichas soluciones cuando ya no se pueden aplicar por una demora excesiva en la resolución.

74

Gráfico III 29. Tiempo en resolver las solicitudes de actuación. Curso académico 2024-2025.



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

Este compromiso de eficacia y diligencia para con la comunidad universitaria de la UJA se ha tratado de cumplir una vez más por parte de esta Defensoría Universitaria. Los datos referidos al curso académico 2024-2025 quedan recogidos a tal efecto en el gráfico III.29. Si se comparan esos datos con los guarismos que se recogían en este mismo apartado en la memoria del curso académico 2023-2024 se podría concluir, al menos en una valoración general, que este objetivo se va cumpliendo de forma paulatina, que se va por el buen camino. En efecto, de la comparación

entre los guarismos porcentuales que arrojan los dos cursos académicos se desprenden dos hechos a resaltar: de una parte, el crecimiento porcentual que se observa en la franja “hasta 5 días”, que pasa de representar el 52% en la memoria del curso académico 2023-2024 al 58% en la memoria del 2024-2025; de otra parte, el visible decrecimiento que se observa en la franja “más de 20 días”, que pasa del 36% que reflejaba la memoria del curso académico 2023-2024 al 15% que se recoge para 2024-2025 en el gráfico III.29.

Como es natural, esta imagen de reducción de tiempos en la respuesta y/o, en su caso, resolución de los problemas planteados pone de manifiesto la colaboración que presta la comunidad universitaria a las solicitudes que plantea la propia Defensoría Universitaria en relación a las cuestiones/problemáticas que le llegan, ya que sería imposible ofrecer una respuesta ágil y rápida sin dicha colaboración.

### III.9 Escritos, sugerencias y recomendaciones emitidas por la Defensoría Universitaria

Tal y como se recogía al inicio de este capítulo de la memoria, entre las actuaciones de la Defensoría universitaria se contemplan también la posibilidad de elaborar y remitir recordatorios a los órganos de gestión y gobierno de la Universidad, escritos de advertencia, de recomendación y sugerencias (tabla III.1). En la siguiente relación se recogen las actuaciones realizadas en este apartado durante el curso académico 2024-2025:

- **RECOMENDACIÓN** (3-10-2024): dirigida al Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y consistente en modificación puntual del Reglamento de Régimen académico y de Evaluación del Alumnado de la Universidad de Jaén en relación a la necesidad de alinear lo establecido en el artículo 13 con lo recogido en el artículo 21.3.
- **RECOMENDACIÓN** (3-10-2024): dirigida al Vicerrectorado de Enseñanzas Oficiales y relacionada con la regulación de los procedimientos de detección y, en su caso, penalización del fraude y plagio académico en los TFT.
- **SUGERENCIA** (29-10-2024): dirigida al Vicerrectorado de Estudiantes y empleabilidad y al Servicio de Gestión Académica, proponiendo una mejora en el programa de automatrícula.
- **RECOMENDACIÓN** (25-11-2024): dirigida a la Dirección del Departamento de pedagogía, sobre mejoras en la redacción/clarificación de lo recogido en Guía Docente Oficial.

- **ESCRITO** (12-12-2024): dirigido por REDUAN (Red de Defensorías de las Universidades andaluzas donde está integrada la Defensoría Universitaria de la UJA) al Sr. Consejero de Universidad, Investigación e Innovación de la Junta de Andalucía sobre incumplimiento de los acuerdos y modelo de financiación y sus implicaciones o consecuencias en materia de derechos.
- **ESCRITO** (24-03-2025): dirigido al Vicerrectorado de Universidad sostenible y Saludable, donde se trasladan demandas y problemáticas recogidas en la reunión mantenida por la Defensoría Universitaria con representantes de las Asociaciones Estudiantiles de la UJA radicadas en el Campus científico-Tecnológico de Linares.
- **ESCRITO** (1-04-2025): dirigido a la Secretaría General de la UJA, dando traslado de las recomendaciones/propuestas que ha elaborado y realiza la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) sobre diferentes aspectos concernientes a la regulación de la Unidad Básica de la Defensoría Universitaria en los Estatutos de las Universidades.
- **RECOMENDACIÓN** (11-04-2025): dirigido al Vicerrectorado de Internacionalización, sobre mejora de los mecanismos y/o procedimientos relacionados con los contratos académicos en los programas de movilidad internacional.
- **SUGERENCIA** (9-06-2025): dirigido al Secretariado de Comunicación y Divulgación Científica, en relación con la elaboración de un Código Ético de la UJA para el uso de las redes sociales<sup>15</sup>.



<sup>15</sup> Esta actuación se corresponde con las consideraciones recogidas en las memoria del curso académico 2023-2024, relativas a la conveniencia de plantearse una discusión reflexiva sobre el uso académico de las redes sociales, “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 podrán intentar contra los derechos fundamentales”.

---



## IV. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD UJA

---



Como ya se ha indicado en varias ocasiones, la Defensoría Universitaria no sólo atiende quejas, reclamaciones, denuncias, etc., sino que también participa durante el curso académico en diferentes órganos colegiados de la Universidad de Jaén, siempre en calidad de invitado con voz y sin voto, tales como el Consejo de Gobierno de la Universidad, la Comisión de Convivencia, en el Claustro Universitario, etc. Por otra parte, también promueve y/o participa en diferentes foros y/o encuentros dentro del espacio universitario donde trata no sólo asuntos concretos o sectoriales que afectan a los centros o colectivos con los que se reúne, sino también donde dar a conocer las funciones y objetivos de la Defensoría Universitaria y recoge sus puntos de vista sobre el quehacer y funcionamiento de esta Unidad Básica.

#### **IV.1 Actividades de difusión**

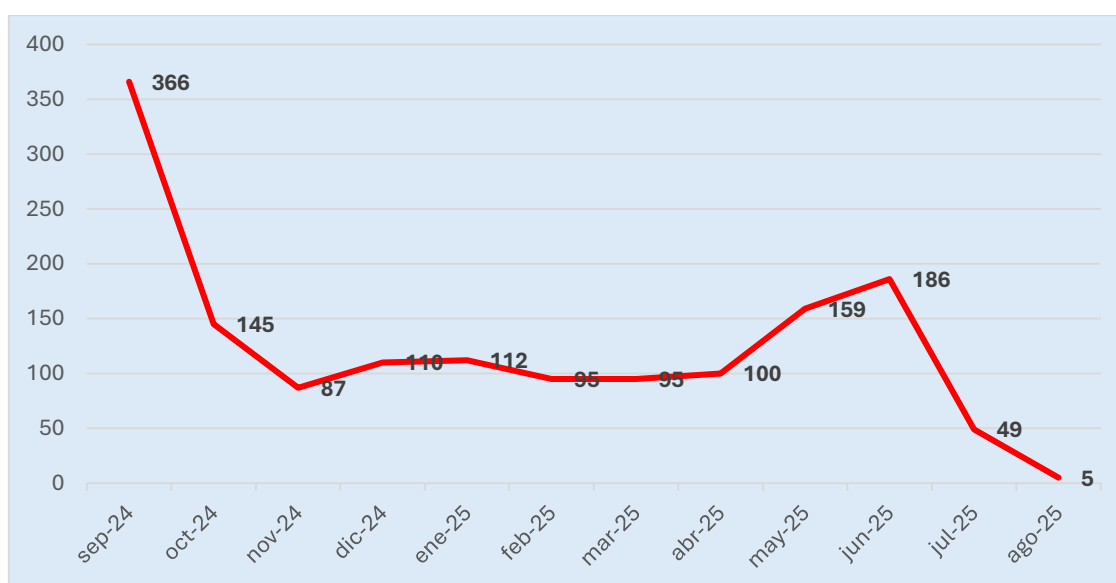
Como viene siendo habitual, la Defensoría Universitaria participa en foros y/o actividades que permiten no sólo dar a conocer su presencia, sino también sus funciones, objetivos y procedimientos a seguir para presentar solicitudes de actuación y/o, en su caso, de asesoramiento. Esta labor de difusión se llevó a cabo normalmente a través de diferentes canales y/o formatos, entre los que cabe destacar, junto a la elaboración y presentación de esta memoria, los implementados a través de la web de la propia Defensoría Universitaria y mediante la promoción y/o participación en diferentes tipos de encuentros y reuniones con representantes y/o miembros de los distintos sectores/colectivos de la comunidad universitaria.

En este punto, un indicador de la atención y/o efectividad de algunas de estas vías de comunicación lo ofrece -en el espacio virtual- el número de visitas que ha recibido la página web a lo largo del curso. En el caso concreto del curso académico

---

2024-2025 el número global de visitas recibidas ascendió a 1509. Esta cifra significa un cierto parón respecto a la tendencia alcista que se había constatado en este punto desde las 1098 visitas registradas en el curso académico 2018/2019, y que había llevado a las 1783 visitas contabilizadas en el curso académico 2023-2024. En este curso académico se han contabilizado, por tanto, un descenso 274 visitas respecto al curso anterior. La distribución mensual de las visitas a la página web de la Defensoría Universitaria para este curso académico puede cotejarse en el gráfico IV.1.

*Gráfico IV 1. Número de visitas a la página web de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Curso académico 2024-2025.*



FUENTE: Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Elaboración propia.

En este punto, y siguiendo lo recogido en la memoria del curso académico 2023-2024 sobre propuestas de mejora, en el presente curso académico se trabajó también con la página web de la Defensoría Universitaria con el objetivo de lograr, en la medida de lo posible, una labor de mejora y actualización de contenidos/noticias que permitiera reforzar, también por esta vía, no sólo la visibilidad de las actuaciones llevadas a cabo por/desde la Defensoría Universitaria, sino también la función informativa que se entiende debe tener la misma. En este sentido, las noticias que tienen que ver con ámbitos/espacios propios de la Defensoría Universitaria, así como los eventos/jornadas/cursos, etc. en los que ha participado la Defensoría Universitaria han quedado convenientemente recogidos en una página web que se encuentra en este punto actualizada.

Por otra parte, y como también viene siendo ya habitual, la Defensoría Universitaria participa, al inicio de cada curso académico, en las Jornadas/curso formativas e informativas que se organizan desde el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad dirigidas a los/as delegados de curso. En esta ocasión dichas Jornadas tuvieron lugar el 22 de octubre de 2025 en el Campus de las Lagunillas (Jaén) y el 23 de octubre de 2025 en el Campus Científico-Tecnológico de Linares. En ambas estuvo presente el Defensor Universitario, que aprovechó la ocasión para presentar la Defensoría Universitaria, sus funciones, objetivos, medios de contacto posibles, etc. entre los/as delegados presentes en dichas jornadas/curso.

#### **IV.2 Encuentros y comunicación con miembros de la comunidad universitaria de la Universidad de Jaén**

Como se ha señalado también ya, a lo largo del curso académico 2024-2025 desde la Defensoría Universitaria se han mantenido diferentes reuniones con los representantes de los miembros de la comunidad universitaria a fin de reforzar las vías de comunicación con los distintos sectores y/o colectivos de la comunidad UJA. En este sentido se cursaron las correspondientes solicitudes de reunión con los diferentes representantes del sector/colectivo del Estudiantado -Asociaciones Estudiantiles y Consejo de Estudiantes, así como con los órganos de representación del PDI funcionario y laboral (Junta de Personal del PDI y Comité de Empresa del PDI Laboral) y del PTGAS funcionario y laboral (Junta de Personal del PTGAS y Comité de Empresa del PTGAS Laboral). En este punto, las reuniones/encuentros que pudieron agendarse finalmente y se celebraron fueron las siguientes:

- |                                                                                       |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| • Reunión con representantes del Consejo de Estudiantes de la UJA                     | 14-02-2025 |
| • Reunión con representantes de las Asociaciones Estudiantiles LUCA y ALFIL (Linares) | 19-02-2025 |
| • Reunión con representantes de la Asociación Estudiantil DEL-AL                      | 24-02-2025 |
| • Reunión con representantes de las Asociaciones Estudiantiles APT y ENREDATE         | 25-02-2025 |
| • Reunión con representantes de la Asociación Estudiantil LUCA                        | 27-02-2025 |
| • Reunión con representantes de la Asociación Estudiantil AMAG                        | 05-03-2025 |
| • Reunión con representantes del Consejo de Estudiantes de la UJA                     | 23-04-2025 |

- Reunión con representantes de la Junta de Personal del PDI 06-05-2025
- Reunión con representantes de la Asociación Estudiantil ADECOUM 30-05-2025
- Reunión con representantes del Consejo de Estudiantes de la UJA 30-05-2025
- Reunión con representantes de la Asociación Estudiantil APT 08-07-2025

Estas reuniones/encuentros informativos con diferentes representantes de los distintos sectores/colectivos de la comunidad universidad se han acompañado, como cabe pensar, con las mantenidas también con diferentes servicios y/u órganos de gobierno de la Universidad de Jaén (Vicerrectores/as, Directores/as de Secretariado, Jefes/as de Servicio, Decanos/as y Directores/as de Centro, etc.) en el marco de las actuaciones llevadas a cabo a raíz de las cuestiones y/o problemáticas planteadas ante la Defensoría Universitaria por los miembros de la comunidad universitaria a lo largo del curso académico. A todos ellos/as, como a los/as representantes de los diferentes sectores/colectivos que han interactuado con la Defensoría Universitaria quisiera mostrarles aquí mi agradecimiento más sincero por su disposición proactiva en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados, por el tiempo de diálogo compartido, por la receptividad mostrada a las recomendaciones y sugerencias planteadas desde esta Defensoría Universitaria, así como por la disposición a la escucha y colaboración también en aquellas ocasiones en las que los puntos de vistas no fueron plenamente coincidentes o los asuntos contenían problemáticas delicadas.

## V. ACTIVIDADES Y RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

---



La Defensoría Universitaria, junto a las actuaciones y actividades que realiza en el marco concreto de la Universidad de Jaén, también ha participado durante el curso académico en diferentes espacios y/o redes universitarias, donde mantiene desde años atrás una presencia activa y unas relaciones fluidas de consulta e intercambio de experiencias con otras Defensorías Universitarias del mapa andaluz y español. En este punto destacan, una vez más, las relaciones de colaboración con las Defensorías Universitarias de Andalucía, a través de la Red de Defensorías Universitarias Andaluza (REDUAN), así como con las del resto del Estado español, a través de la estrecha colaboración que mantiene con la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU).

### V.1 Colaboración con la Red de Defensorías Universitarias Andaluza (REDUAN)

La Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén está integrada en la Red Andaluza (REDUAN) desde la constitución de la misma. En el marco de la Red se mantienen, a lo largo del curso académico, frecuentes reuniones de trabajo -en formato online y/o presencial- donde se abordan diferentes cuestiones y/o asuntos que constituyen motivo de atención y/o preocupación para la mayoría de las Defensorías integradas en dicha Red. En el curso académico 2024-2025 las reuniones mantenidas por la Red REDUAN han sido las siguientes:



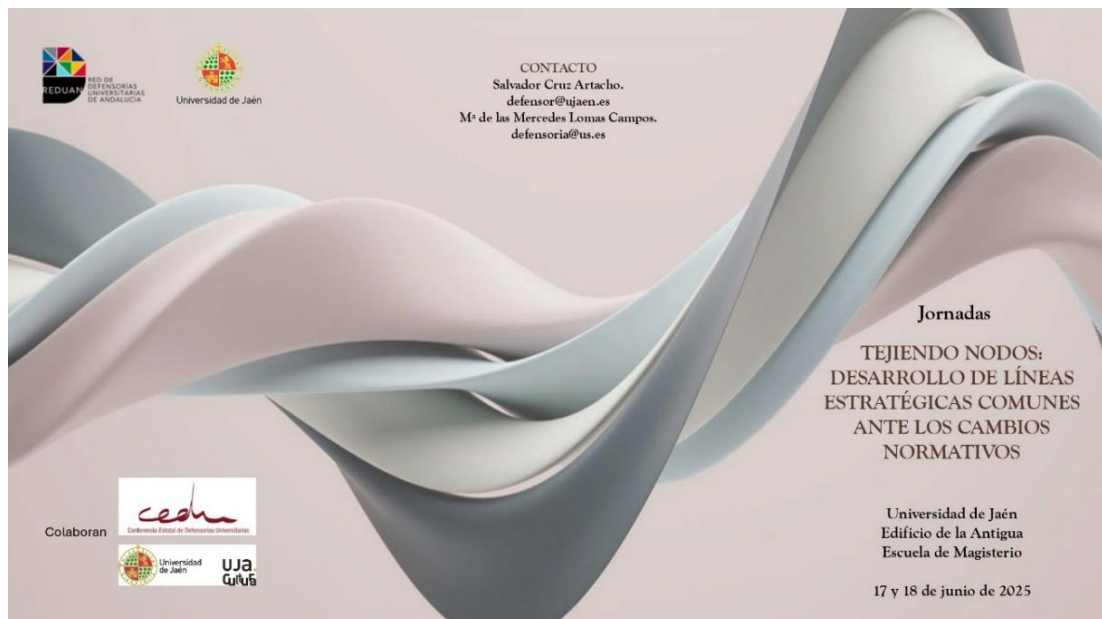
Imagen 1: Reunión REDUAN  
Universidad de Sevilla,  
28/11/2024

- 28-11-2024: Reunión presencial de la Red REDUAN. Universidad de Sevilla.
- 11-12-2024: Reunión telemática de la Red REDUAN.
- 21-01-2025: Reunión telemática de la Red REDUAN.
- 21-02-2025: Reunión telemática de la Red REDUAN.
- 02-06-2025: Reunión telemática de la Red REDUAN.
- 15-07-2025: Reunión telemática de la Red REDUAN.

88

En dichas reuniones se trataron cuestiones y problemáticas que preocupaban u ocupaban a la mayoría de las Defensorías Universitarias: de elaboración de líneas estratégicas comunes de cara a los cambios reglamentarios en las universidades andaluzas, propuesta de renovación de convenios de las Defensorías Universitarias con el Defensor del Pueblo Andaluz, pronunciamiento de las Defensorías Universitarias Andaluzas en relación a los incumplimientos en los acuerdos de financiación del Sistema Público Universitario de Andalucía, etc., así como informes de las Presidencia de REDUAN sobre actuaciones y actividades desarrolladas en el marco nacional (CEDU) y europeo (ENOHE).

En el ámbito de las actuaciones conjuntas de las Defensorías Universitarias Andaluzas cabría destacar las jornadas de trabajo que se desarrollaron en la Universidad de Jaén, en los días 15 y 16 de mayo de 2025, organizadas por REDUAN y la Defensoría Universitaria de la UJA, y que contó con el patrocinio de CEDU y de la propia Universidad de Jaén.



*Imagen 2: Tríptico de las Jornadas celebradas en la Universidad de Jaén, en los días 15 y 16 de mayo de 2025.*

El objetivo general de dichas Jornadas se centró en trabajar en torno a líneas estratégicas comunes desde las Defensorías Universitarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía ante los próximos cambios normativos. Esto último se concretó, a su vez, en el análisis de cuatro campos de acción: 1) análisis de los aspectos diferenciales de los Reglamentos actuales de las Defensorías Universitarias que constituyen la REDUAN; 2) elaboración de directrices comunes para la nueva reglamentación sobre aspectos organizativos y procedimentales de las Defensorías Universitarias integrantes de la REDUAN; 3) análisis de los aspectos diferenciales de la normativa actual relativa al Personal Docente e Investigador (PDI), Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS) y Estudiantado; 4) elaboración de directrices comunes ante la nueva normativa, y que afectan o pueden afectar a derechos y libertades del PDI, PTGAS y Estudiantado. Para el desarrollo de estas líneas/campos de trabajo se contó con la presencia efectiva de responsables y representantes de todas las Defensorías Universitarias andaluzas englobadas en la red REDUAN<sup>16</sup>, así como con miembros de la comunidad universitaria de la UJA.



*Imagen 3: Acto oficial de inauguración de las Jornadas “Tejiendo Nodos: desarrollo de líneas estratégicas comunes ante los cambios normativos. Universidad de Jaén, 15-16 de mayo de 2025.*

<sup>16</sup> La Red REDUAN está constituida por: Universidad de Almería, Universidad de Cádiz, Universidad de Córdoba, Universidad de Granada, Universidad de Huelva, Universidad Internacional de Andalucía, Universidad de Jaén, Universidad Loyola Andalucía, Universidad de Málaga, Universidad Pablo de Olavide, Universidad de Sevilla.

## V.2 Participación en actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU)

La Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén forma parte, está integrada, en la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU). Como socio activo de la misma participa y/o colabora en las diferentes actividades/programas que se promueven desde dicha Conferencia Estatal, dirigidas en muy buena medida a generar espacios comunes de comunicación en los que fomentar el diálogo entre las diferentes Defensorías Universitarias que integran dicha conferencia Estatal. En el curso académico 2024-2025 la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén ha participado y/o colaborado en las siguientes actividades promovidas u organizadas por la CEDU:

- **XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias (Universidad de Huelva)**

Entre el 23 y 25 de octubre de 2024 tuvo lugar el XXVI Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias, celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad de Huelva. En el mismo estuvieron presentes cerca de un centenar de miembros de las Defensorías de las universidades públicas y privadas españolas. En dicho encuentro se abordaron, en diferentes sesiones de discusión, temáticas relacionadas con la inclusión y atención a la diversidad en las universidades, con la difusión e implementación de una cultura restaurativa en la universidad como herramienta y metodología para el abordaje y tratamiento de los conflictos, sobre el buen funcionamiento de las defensorías universitarias y sus relaciones con otras unidades y servicios universitarios, así como sobre las problemáticas del estudiantado en la universidad española actual. El encuentro se



Imagen 4: XXVI Encuentro CEDU (Universidad de Huelva), 23-25/10/2024

cerró con una sesión dedicada al análisis y valoración del papel y funcionalidad que tiene y/o debe tener la institución de la Defensoría Universitaria ante los retos y

desafíos del presente. Indicar también, y en otro orden de cosas, que el encuentro estatal sirvió de marco para la conmemoración del 25 aniversario de la creación de la Defensoría en la Universidad de Huelva.

- **Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (Universidad de Valladolid).**

La Defensoría de la Universidad de Valladolid organizó el 8 de mayo de 2025 la Jornada Técnica que celebra todos los años la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU). La misma tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad de Valladolid (Facultad de Derecho).

91



*Imagen 5: Jornada técnica de CEDU en la Universidad de Valladolid, 08/05/2025.*

La jornada de trabajo se dedicó al análisis de dos temáticas concretas: “los discursos de odio en la Universidad y su tratamiento desde la Defensorías” y “los perfiles del apoyo administrativo en las Defensorías Universitarias”. Para abrir y alimentar el debate en torno a la primera de las temáticas contempladas se contó también con la ponencia que sobre este asunto impartió Dña. Teresa González Ramírez, Profesora titular de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Universidad de Sevilla. Tras ello, se abrió un tiempo de debate en el que se presentaron igualmente los resultados de la consulta que sobre esta cuestión había planteado, de manera previa, CEDU a las Defensorías Universitarias. La segunda de las temáticas abordadas en las jornadas -el perfil del apoyo administrativo de las Defensorías Universitarias- fue presentada por Dña. María Muñoz Gutiérrez, Defensora Adjunta PTGAS de la Universidad de Valladolid, quien expuso a su vez los resultados obtenidos en la encuesta que sobre este asunto planteó CEDU a las Defensorías Universitarias. Tras ello siguió el correspondiente debate, centrado en este caso en la identificación de criterios y perfiles que

debieran ser tenidos en cuenta para el apoyo administrativo en las Defensorías de las Universidades españolas.

### V.3 Participación en actividades promovidas por la Conferencia de Rectores y Rectoras de las Universidades Españolas (CRUE)

92

En el curso académico 2024-2025 la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén también ha participado en el **III Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia Universitaria**, promovido por la Conferencia Estatal de Rectores y Rectoras de las Universidades Españolas (CRUE) a través de su Red de Comisiones de Convivencia de las Universidades Españolas de CRUE (RedCCU), celebrado en la Universidad de Almería entre los días 26 y 27 de junio de 2025. Dicho encuentro estructuró su programa en torno a distintas sesiones de trabajo: estrategias de prevención y resolución de conflictos en el ámbito universitario, aplicación de procesos restaurativos y fortalecimiento de la mediación como herramienta para el abordaje y solución de conflictos, y análisis e impulso de estrategias de colaboración interuniversitaria en materia de convivencia, buenas prácticas y construcción de entornos educativos inclusivos, respetuosos y participativos.



*Imagen 6: III Encuentro Nacional de Comisiones de Convivencia. Universidad de Almería, 26-27 de junio de 2025.*

## VI. OBJETIVOS DE MEJORA. RETOS Y SUGERENCIAS

---



En la memoria anual del pasado curso académico 2023-2024 se hacía mención expresa a la necesidad de seguir prestando una atención especial a los mecanismos de orientación y apoyo académico, toda vez que una parte significativa de las consultas y solicitudes de actuación que llegaban a la Oficina de la Defensoría Universitaria se relacionaban, de una forma u otra, con dicha cuestión. A la vista de los datos recogidos en el capítulo tercero de esta memoria del curso académico 2024-2025 bien podría plantearse la conveniencia de volver a señalar e incidir en esta línea de actuación. Téngase presente en este sentido que en muchas ocasiones la falta de información adecuada provoca situaciones de indecisión y/o inseguridad en el Estudiantado que debieran atenderse y, en su caso, corregirse de la manera más eficaz posible.

Tampoco debiera olvidarse en este sentido, que desde años atrás la Universidad de Jaén está consolidando y ampliando sus programas de movilidad internacional. Atendiendo a lo que se recoge en la Memoria Académica de la Universidad de Jaén de 2023-2024 en este punto, hay que señalar que los programas de movilidad internacional activos en la Universidad de Jaén superan los 900, cifrándose los/as estudiantes de la UJA que se acogieron a dicha movilidad en más de 400 para realizar sus estudios en centros/instituciones de educación superior radicadas en el extranjero a los que habría que sumar el casi centenar de estudiantes de la UJA que se acogieron al programa SICUE (Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios de España), promovido por la CRUE. A esta realidad habría que agregar los cerca de mil quinientos estudiantes extranjeros que llegaron a la UJA<sup>17</sup>.

Como se puede suponer, y también reflejan los datos y gráficos recogidos en el capítulo tercero de esta memoria, esta realidad marcada por una presencia creciente de la movilidad y también del colectivo de estudiantes de procedencias muy diferentes, tanto comunitarias (UE) como extracomunitarias, genera en

---

<sup>17</sup> SECRETARÍA GENERAL: *Memoria Académica de la UJA. Curso 2023-2024*. Jaén: Universidad de Jaén, p.: 292.

ocasiones situaciones con problemáticas específicas, a veces complejas, en relación al acceso y desarrollo de los estudios universitarios. La mejora, en este sentido, de los mecanismos de orientación, así como de los protocolos y/o procedimientos de actuación constituyen aspectos ya señalados por esta Defensoría Universitaria en memorias anteriores que vuelven a ser recordados en la presente memoria del curso académico 2024-2025 como objetivo de mejora. A las cuestiones ya referidas en la memoria del curso académico pasado (2023-2024) en relación a la colaboración con instituciones/organismos que tienen incidencia efectiva en la tramitación de documentación necesaria (visados, etc.), al desarrollo/mejora de guías específicas para estos estudiantes de movilidad, etc. cabría agregar también los relacionados con la gestión administrativa de los contratos académicos y del reconocimiento de créditos, o los derivados de las dificultades de integración efectiva de estos estudiantes de movilidad en el contexto académico y cultural local.

Porfiar en este punto en la mejora y clarificación de los protocolos y mecanismos de actuación que permita que el proceso administrativo sea lo más fluido y eficaz posible y que el/la alumno/a en movilidad sienta que su trayectoria académica no se perjudicará por el hecho de cursar estudios en otro país, debiera constituir -en opinión al menos de esta Defensoría Universitaria- un objetivo irrenunciable. Para ello habría que seguir perseverando en la consolidación de una cultura institucional que conciba, confíe y normalice la movilidad como parte sustantiva del programa formativo académico/docente, y no como una especie de coyuntura “excepcional/temporal” que hay que vigilar/fiscalizar de forma singular ante el temor/miedo a que el/la alumno/a durante su movilidad relaje/rebaje su proceso formativo. La Universidad de Jaén lidera el programa NEOLAIA (Alianza de “Universidades Jóvenes para el Futuro de Europa”), cuyo objetivo/reto es, entre otros, la concreción de un espacio/campus de dimensión europea que permita desarrollar en su seno no sólo títulos conjuntos sino también promover una movilidad fluida creando para ello estándares comunes de enseñanza y evaluación.

Junto a las consideraciones apuntadas, otra cuestión que ocupa y preocupa a esta Defensoría Universitaria es la relacionada con la promoción, consolidación y cuidado de una cultura/marco de convivencia pacífica y tolerante. Como se puede suponer, este asunto constituye un objetivo/reto innegociable para esta Defensoría Universitaria, máxime si se tiene presente la proliferación y, según los casos, agudización de situaciones que se dan en el entorno social de polarización e intolerancia y sus derivadas directas sobre merma/lesión de derechos y libertades, especialmente entre determinados colectivos. Como se ha reiterado en numerosas ocasiones, la universidad no vive ajena al entorno que le rodea, y dichas problemáticas terminan visibilizándose también en el espacio universitario generando, en ocasiones, conflictos que reflejan tensiones sociales, tecnológicas

y/o generacionales y que afectan negativamente a la convivencia armónica. Los choques entre sensibilidades diferentes, las situaciones de ansiedad y frustración, los efectos de los debates fuertemente polarizados, el nuevo tipo de fricciones (sospecha, deshumanización, etc.) entre docentes/discentes que genera la introducción/manejo de la Inteligencia Artificial, etc. constituyen a día de hoy cuestiones de preocupación para esta Defensoría Universitaria que debieran ser también tenidas en cuenta y atendidas. En este punto esta Defensoría Universitaria comparte plenamente el argumento de que el reto no está preferentemente en la elaboración de normativas y/o programas específicos -que también- sino en actuar sobre la erosión que se ha producido en la capacidad otorgada al diálogo. Las ya referidas tensiones sociales, tecnológicas y generacionales han cambiado las reglas del juego y todo ello se ve reflejado también en el espacio universitario. El desafío, el reto, es “reaprender a habitar el desacuerdo” y a valorar el diálogo entre diferentes. La Universidad se ha concebido siempre -al menos en su formulación más clásica- como un espacio generador de ideas/conocimientos elaborados a partir del debate y la reflexión crítica. El objetivo debiera ser que lo siga siendo, y para ello resulta sustantivo superar lo que algunos han denominado como la “cultura del bando” para alumbrar/consolidar las alianzas y los vínculos. Llegados a este punto, señalar igualmente que para caminar de manera firme y certera por esta senda se necesitaría reforzar los mecanismos de intermediación, conciliación y mediación en lo concerniente al abordaje, tratamiento y, en su caso, resolución de los conflictos y/o tensiones. En definitiva, implementar una estrategia de actuación que prime la vía restaurativa sobre la meramente punitiva, creando para ello espacios preventivos de encuentro y diálogo y donde el castigo/pena no constituya la única, ni siquiera la más relevante, vía para la resolución de los conflictos.

En la realidad presente la Defensoría Universitaria debiera entenderse como una institución/unidad básica que va más allá de su dimensión administrativa de tramitación y, en su caso, resolución de quejas y/o reclamaciones/denuncias para convertirse en un instrumento estratégico dirigido a la “escucha activa” y la mediación proactiva. La realidad actual de la convivencia se dibuja en términos más complejos y la Defensoría Universitaria debe adaptar también sus funciones/rol a dichos cambios a fin de preservar su utilidad. En este sentido, la mediación preventiva, la escucha humanizada, la vigilancia de los derechos y la promoción -junto a otros organismos presentes en el espacio universitario (Comisiones de Convivencia, etc.)- de políticas de convivencia constituyen, sin lugar a dudas, líneas de actuación preferentes en lo que debiera ser un objetivo central compartido: la definición y construcción de un espacio de convivencia y paz

social dentro de un ecosistema universitario que se presenta cada vez más complejo, diverso y, por momentos, estresado<sup>18</sup>.

\* \* \*

En relación a los retos y/ actuaciones de mejora en torno a la propia Defensoría Universitaria, se plantea a continuación las siguientes cuestiones para ser tomadas en consideración:

98

- En la memoria del curso académico 2023-2024 se indicaba, como actuación de a abordar, la colaboración de la Defensoría en el proceso de adaptación normativa que impone al sistema universitario público la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU). En este sentido, durante el curso académico 2024-2025 la Defensoría universitaria ha colaborado con los órganos encargados de la redacción de los nuevos Estatutos de la UJA para que los acuerdos adoptados al respecto en el seno de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) sean debatidos y, en su caso, queden recogidos en la redacción que se está realizando de los nuevos Estatutos de la Universidad de Jaén, adaptados a la LOSU. Junto a ello, se plantea, como actuación a abordar, la promoción y avance de la discusión en el seno de REDUAN y, en su caso, elaboración de un texto de consideraciones/aspectos básicos a tener en cuenta/incluir en la redacción de los nuevos Reglamentos de las Defensorías Universitarias Andaluzas. Teniendo presente que en el curso académico 2024-2025 aún no se ha sustanciado la aprobación de nuevos Estatutos adaptados a la LOSU, y que se está igualmente a la espera de la aprobación de la Ley Andaluza de Universidades (LUPA), se entiende que lo esperable es que lo anterior se sustancie efectivamente en el curso académico 2025-2026, iniciándose a partir de ese momento el consiguiente proceso de revisión y adaptación de normativas y reglamentos dentro de la propia Universidad de Jaén, entre los que estará obviamente el Reglamento de la Defensoría universitaria.
- Atendiendo igualmente a lo ya señalado en la memoria del curso académico 2023-2024 sobre mejora en la comunicación y difusión de la Oficina de la Defensoría Universitaria, así como a las valoraciones que en este punto también se desprenden del análisis de la información recogida en el capítulo segundo de esta memoria académica, indicar la necesidad de perseverar en actuaciones tendentes a mejorar la visibilidad, interacción y confianza de

<sup>18</sup> BOIX PALOP, Andrés: “Relaciones y encaje de las Defensorías Universitarias con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad tras la LOSU y la Ley de Convivencia”, *Revista Rueda*, nº 9 (2024), pp.: 119-126.

los miembros de la comunidad universitaria respecto a papel, funciones y actuaciones desplegadas desde la Defensoría Universitaria. El trabajo en este sentido, en los canales de comunicación digitales, así como en la mejora y actualización de la información aportada seguirá constituyendo una línea de actuación de la Defensoría Universitaria enmarcada en el objetivo de mantener y/o fortalecer la comunicación constante y fluida de ésta con los miembros y distintos sectores/colectivos de la comunidad universitaria.

- En relación con esta última cuestión -comunicación con los distintos sectores/colectivos de la comunidad universitaria- desde la Defensoría Universitaria se fija el objetivo de mantener/reforzar el contacto fluido -más allá de la acción de responder a solicitudes concretas de actuación- con los órganos de representación, responsables de Centros y Departamentos, servicios, etc. a fin de recoger impresiones/opiniones sobre aspectos/cuestiones que puedan tener encaje en los ámbitos de actuación propios de la Defensoría Universitaria. Con ello se contribuye no sólo a dar mayor visibilidad a esta unidad básica sino también a dar sentido a la función de “escucha” que la misma tiene en aras a colaborar en la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad, función también recogida en el artículo 1 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén. Como se puede entender, con ello la Defensoría Universitaria también obtendrá información y argumentos con los que orientar y ajustar igualmente su estrategia y líneas de actuación.
- La LOSU establece en su artículo 43 que las actuaciones de la Defensoría Universitaria estarán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Como se puede suponer ello afecta tanto a las acciones en sí misma como a la información/documentación que llegan y/o se recaba desde la Defensoría Universitaria ante las solicitudes planteadas. Esto último exige la definición de un procedimiento de custodia/guarda de dicha información que garantice el principio de confidencialidad anteriormente señalado. En esta dirección, desde la Defensoría Universitaria se plantea el estudio y mejora del procedimiento de archivo y custodia de la documentación recibida y guardada en la Defensoría Universitaria. Para una valoración profesional/técnica adecuada de todo ello se contactará con el Servicio de Archivo de la Universidad de Jaén a fin de estudiar las vías posibles para la mejora del actual sistema de custodia y su implementación atendiendo a las especificidades propias y/o características que tiene la Defensoría Universitaria.

- Por último, y siguiendo con lo que ha sido tónica general en los últimos años, se mantendrá el objetivo de reforzar la relación y comunicación de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén con las redes andaluza (REDUAN) y nacional (CEDU) de Defensorías Universitarias. Como ha demostrado la experiencia de años anteriores, 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 se comparten con el resto de universidades, al menos con las que integran el sistema público de enseñanza superior en Andalucía. Por todo ello se entiende que la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén debe participar activamente y apoyar efectivamente el fortalecimiento de estas redes, tanto en el espacio andaluz como en el nacional.

## VII. 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”.*

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*”.



## ANEXO I. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

---



Siguiendo con lo que se recoge en memorias anteriores, y con el ánimo de dar la máxima transparencia en la gestión realizada por la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, se incluye en este apartado un resumen general del presupuesto consignado y de la ejecución del gasto realizado.

| <b>CONCEPTO</b>              | <b>AÑO 2025</b>   |
|------------------------------|-------------------|
| <b>CRÉDITO ANUAL</b>         | <b>9.045,00 €</b> |
| <b>GASTO TOTAL REALIZADO</b> | <b>4.879,87 €</b> |

#### DESGLOSE DEL GASTO REALIZADO

|                                                            |            |
|------------------------------------------------------------|------------|
| Material inventariable (Trituradora de papel)              | 514,55 €   |
| Material de oficina (No inventariable)                     | 187,00 €   |
| Comunicaciones                                             | 102,60 €   |
| Fotocopias                                                 | 104,00 €   |
| Jornadas REDUAN en Jaén                                    | 2.394,62 € |
| Prensa, revistas, libros y otras publicaciones             | 40,00 €    |
| Cuota Conferencia Estatal Defensorías Universitaria (CEDU) | 225,00 €   |
| Desplazamiento<br>(Manutención, Estancia y Locomoción)     | 1.312,10 € |



## ANEXO II. 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 competente para la elección del máximo cargo de la misma, que podrá ser unipersonal o colegiado.

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

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

- D. Francisco Baena Villodres. Desde el 22 de febrero de 2018 hasta 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
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Saturia Sánchez Valdivia
- D. Santiago Reche Valdivia
- D<sup>a</sup>. María Victoria Villar Cazalla
- D. Rafael Sánchez Aparicio
- D<sup>a</sup> María Isabel Talens Palomo

Al finalizar el curso 2024-2025 y desde la creación de la Defensoría Universitaria en la Universidad de Jaén se han realizado un total de 4060 actuaciones.

## TABLA DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

---



|                                                                                                                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico II 1. Rango de edad del/la encuestado/a (%)                                                                                                                                                                                     | 20 |
| Gráfico II 2. Sexo/Género del/la encuestado/a (%)                                                                                                                                                                                       | 21 |
| Gráfico II 3. Sector de la comunidad universitario al que pertenece encuestado/a (%)                                                                                                                                                    | 21 |
| Gráfico II 4. Campus universitario en el que desarrolla la actividad el/la encuestado/a (%)                                                                                                                                             | 22 |
| Gráfico II 5. Conocimiento de la existencia de la Defensoría Universitaria en la UJA                                                                                                                                                    | 23 |
| Gráfico II 6. ¿Cómo ha tenido conocimiento de la existencia de la Defensoría Universitaria?                                                                                                                                             | 23 |
| Gráfico II 7. ¿A quién cree que va dirigido el servicio que presta la Defensoría Universitaria?                                                                                                                                         | 24 |
| Gráfico II 8. ¿Qué tipo(s) de solicitud/actuación realizó ante la Defensoría Universitaria?                                                                                                                                             | 25 |
| Gráfico II 9. ¿Con qué frecuencia ha interactuado con la Defensoría Universitaria?                                                                                                                                                      | 26 |
| Gráfico II 10. ¿Cuáles son las funciones y/o competencias atribuidas a la Defensoría Universitaria                                                                                                                                      | 27 |
| Gráfico II 11. ¿La Defensoría Universitaria cumple con sus funciones y competencias de manera adecuada?                                                                                                                                 | 28 |
| Gráfico II 12. ¿El impacto de las actuaciones de la Defensoría Universitaria es positivo para la defensa de los derechos y libertades de la comunidad universitaria, y para la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la UJA? | 31 |
| Gráfico II 13. Nivel de satisfacción general con el servicio prestado por la Defensoría Universitaria                                                                                                                                   | 32 |
| Gráfico III 1. Evolución anual de actuaciones de la Defensoría Universitaria. Periodo 2015-2025                                                                                                                                         | 40 |
| Gráfico III 2. Evolución anual de la “tasa de conflictividad” en la Universidad de Jaén. Periodo 2014-2025.                                                                                                                             | 41 |
| Gráfico III 3. Evolución del global de las actuaciones de las Defensorías Universitarias en Andalucía . Periodo 2014-2024.                                                                                                              | 42 |
| Gráfico III 4. Evolución anual de las actuaciones de las Defensorías Universitarias en Andalucía. Periodo 2014-2024.                                                                                                                    | 43 |
| Gráfico III 5. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Periodo 2014-2025.                                                                                                        | 44 |
| Gráfico III 6. Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén, distribuidas por tipología. Curso académico 2024-2025.                                                                                             | 45 |
| Gráfico III 7. Distribución histórica (en %) de las actuaciones de la Defensoría Universitaria de la UJA, distribuidas por tipologías. Periodo 2005-2025.                                                                               | 46 |
| Gráfico III 8. Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén distribuidas por razón del género del/la solicitante. Curso académico 2024-2025                                                                     | 48 |
| Gráfico III 9. Oscilaciones de las solicitudes de actuación por razón de género. Periodo 2013-2025.                                                                                                                                     | 48 |

|                                                                                                                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico III 10. Actuaciones de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén distribuidas por tipología y género. Curso académico 2024-2025.                                          | 48 |
| Gráfico III 11. Modo de presentación de las solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitaria de la UJA. Curso académico 2024-2025.                                                   | 49 |
| Gráfico III 12. Actuaciones distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.                                                                    | 51 |
| Gráfico III 13. Actuaciones distribuidas por sectores/colectivos de la comunidad universitaria. Periodo 2014-2025.                                                                            | 51 |
| Gráfico III 14. Relación (en %) por colectivos entre peso dentro de la comunidad universitaria y solicitudes de actuación ante la Defensoría. Curso académico 2024-2025                       | 52 |
| Gráfico III 15. Solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitario de miembros del colectivo “Estudiantado”, distribuidas por tipología. Curso académico 2024-2025.                    | 53 |
| Gráfico III 16. Evolución histórica de las solicitudes de actuación ante la Defensoría Universitario de miembros del colectivo “Estudiantado”, distribuidas por tipología. Periodo 2018-2025. | 53 |
| Gráfico III 17. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector/colectivo del Estudiantado. Curso académico 2024-2025.                                                                | 54 |
| Gráfico III 18. Evolución histórica (en %) de la temática de las actuaciones solicitadas por el sector/colectivo del Estudiantado. Periodo 2018-2025                                          | 55 |
| Gráfico III 19. Vías de abordaje y, en su caso, resolución de los conflictos de convivencia universitaria.                                                                                    | 61 |
| Gráfico III 20. Temática de las actuaciones solicitadas desde el sector de PDI. Curso académico 2024-2025                                                                                     | 63 |
| Gráfico III 21. Evolución histórica de las temáticas de las solicitudes de actuación planteadas por miembros del PDI. Periodo 2018-2025                                                       | 64 |
| Gráfico III 22. Número de solicitudes de actuación presentadas por miembros del PTGAS. Curso académico 2024-2025                                                                              | 66 |
| Gráfico III 23. Evolución histórica del número de solicitudes de actuación presentadas por miembros del PTGAS. Periodo 2018-2025                                                              | 66 |
| Gráfico III 24. Quejas por sectores de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.                                                                                                 | 69 |
| Gráfico III 25. Quejas distribuidas por temática. Curso académico 2024-2025.                                                                                                                  | 69 |
| Gráfico III 26. Quejas admitidos y no admitidas, por sectores de la comunidad universitaria. Curso académico 2024-2025.                                                                       | 71 |
| Gráfico III 27. Actuaciones planteadas por miembros del sector/colectivo del Estudiantado agrupadas por Centros Universitarios. Curso académico 2024-2025.                                    | 72 |
| Gráfico III 28. Tasa de conflictividad por Centro universitario en valor porcentual. Curso académico 2024-2025.                                                                               | 73 |
| Gráfico III 29. Tiempo en resolver las solicitudes de actuación. Curso académico 2024-2025.                                                                                                   | 74 |
| Gráfico IV 1. Número de visitas a la página web de la Defensoría Universitaria de la Universidad de Jaén. Curso académico 2024-2025.                                                          | 82 |

Esta memoria se presentó al Claustro de la Universidad de Jaén el 16 de julio de 2026

---



# Universidad de Jaén

Defensoría Universitaria