

Universidad de Jaén

**INFORME COMIENZO CURSO  
ACADÉMICO 2012/2013**

Defensor Universitario  
16/11/2012

Estando concluyendo el proceso de matrícula del curso 2012/2013 y ante las diversas consultas y quejas presentadas en esta Oficina del Defensor Universitario sobre los temas relacionados con la matriculación e inicio del Curso, quisiera informarle sobre esta situación con el objetivo de su estudio y, en su caso, plantear actuaciones, para evitar, si es posible, su reproducción en próximos cursos académicos.

En primer lugar, le informo que todas las solicitudes presentadas han sido estudiadas y contestadas y, de un amplio número de las quejas recibidas sobre el proceso de matrícula ha tenido conocimiento el Sr. Jefe del Servicio de Gestión Académica habiendo buscado, en todos los casos, la mejor solución en beneficio de las personas afectadas, en función de la normativa.

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

También, le comunico que las quejas presentadas sobre un supuesto mal funcionamiento de un Servicio, no han sido aceptadas por esta Defensoría, por considerar no son consecuencia de una resolución considerada “no procedente” por los miembros de la Comunidad Universitaria.

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

No obstante, lo anterior, le informo que los problemas detectados en el curso 2012-2013, son en general, situaciones que no se relacionan con lo informado sobre el Curso anterior. Sin embargo han vuelto a plantearse temas que considerábamos resueltos, derivados generalmente del sistema de comunicación e información supuestamente poco ágiles ante los temas planteados e incluso las personas se quejaban de recibir información diferente sobre un mismo tema según las fuentes de información

Al mismo tiempo, se han producido otras situaciones nuevas que deseo informarle con el objetivo de que sean estudiadas para buscar, en la medida de lo posible, una solución para el próximo curso, y colaborar en ese gran objetivo que tenemos todos de avanzar en la calidad del Servicio que ofrecemos a la Comunidad Universitaria.

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

- La *utilización del sistema on-line*, pienso que no ha funcionado todo lo bien que deseáramos todos, pues muchas han sido las demandas de los alumnos.

Demandas que según manifiestan los estudiantes no se ha correspondido con un sistema ágil de comunicación con la Secretaría y una pronta solución a los temas planteados.

La eliminación del teléfono, como sistema de consulta ha llevado a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla, siendo un motivo más de colapso de las mismas.

También indican que el chat ha desaparecido este curso como sistema de comunicación. El teléfono no estaba operativo y todo se ha realizado mediante email a la dirección de las secretarías de los Campus de Jaén y Linares.

La cita previa, ha producido quejas en relación a cubrirse los cupos diarios a primeras horas de la mañana, teniendo dificultades muchos alumnos para conseguir número en el día. A veces, se trasladaban de su lugar de origen y no obtenían número con las disfunciones que les producía.

Además, como le indicaba anteriormente, se han quejado sobre la información que algunos de ellos obtenían de forma presencial en los puntos de información. Se ha producido con cierta frecuencia la situación, según comentaban los estudiantes, que se ofrecía información supuestamente diferente según quién te informara y en días distintos.

No obstante, nos ha parecido muy positivo que, dentro del plazo de matrícula y ante la reiteración de las mismas consultas, se haya elaborado un dossier de “*preguntas frecuentes*” que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas. Consideramos que este procedimiento se debe consolidar para próximos cursos y se deberían publicar con anterioridad al comienzo de los periodos de matrícula.

La utilización del correo a este Defensor le parece muy positivo, pues todo queda registrado y la respuesta la recibes por escrito. Por lo que tienes un documento de referencia.

Pero en los plazos cortos de matrícula, el estudiante busca respuesta rápida a sus interrogantes y problemas y se han quejado del, para ellos, excesivo tiempo utilizado para responder. Además, hay que considerar que los plazos se cumplían sin responder y, ello les lleva a enviar más mensajes pues tenían el temor de quedarse sin matricular, por lo que satura el Servicio.

Desde esta Defensoría, le hemos informado a los estudiantes que no había problema con la matrícula siempre que enviarán un email sobre su situación a Secretaria y le hemos aconsejado ese procedimiento (correo) para obtener una respuesta por escrito. Esa información que le proporcionábamos desde la Oficina del Defensor les ayudaba y les tranquilizaba, pero cuando pasaban unos días sin respuesta, es lógico que volviera la incertidumbre.

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

- Uno de los temas más demandados en sus consultas han sido *los relativos a la convocatoria extraordinaria de las asignaturas extinguidas en el Curso 2011/12 y la matriculación de asignaturas optativas sin docencia y con derecho a examen.*

Sobre este tema, en primer lugar, deseo felicitar al Equipo de Gobierno y al Consejo de Gobierno por aprobar una normativa que ayude a solucionar la situación de muchos estudiantes que están cursando planes de estudio LRU en proceso de extinción.

También deseo manifestar que es normal que los alumnos demanden respuestas ante esta situación. Pero todos somos conscientes que el acuerdo del Consejo de Gobierno es del uno de octubre y se ha tenido que habilitar un procedimiento en un periodo muy corto. No obstante, estamos en noviembre, próximos los exámenes del primer cuatrimestre, y se necesitaba agilizar la respuesta, que ya se está produciendo, ante las solicitudes presentadas para que los alumnos puedan preparar sus exámenes.

Por otro lado, sobre las optativas, hay alumnos que demandan información sobre la normativa de matrícula en el curso 2013/14, pues eso le influía a la hora de realizar la matrícula de este curso. Necesitan saber si el curso próximo se podrán matricular, por primera vez, de asignaturas optativas sólo con derecho a examen. De lo contrario deben matricularlas en este curso y alguno tenía muchas asignaturas.

- Otro tema muy reiterado ha sido el tema del *bloqueo de los expedientes de los estudiantes* ante la falta de pago del seguro escolar habiendo solicitado Beca. El tema creó un cierto malestar que rápidamente fue resuelto.

No obstante, desearía reflexionar sobre este tema, pues se ha presentado alguna queja, al final del curso pasado y otra en septiembre de 2012, que a este Defensor le ha generado cierta desazón e incluso después de haberme reunido con el Sr. Jefe de Servicio de Gestión Académica y miembros de su equipo.

Comprendemos que si un alumno no paga su matrícula en los plazos establecidos, se le pueda bloquear el expediente. Pero no se entiende que una alumna pague la matrícula a principio de junio e incluso la tasa de desbloqueo y pierda la convocatoria de junio, aunque esté recogido en la Resolución de la Gerencia de 2 de mayo de 2012. Y menos se puede comprender, que otra alumna pague la matrícula a principio de junio y pueda examinarse en la convocatoria de junio y se le bloquee el expediente para la convocatoria de septiembre. Además, la alumna se entera supuestamente de esa situación de bloqueo cuando, después de realizar los exámenes, una profesora le informa que no viene en las actas y que debe preguntar en Secretaría.

Pienso que en una situación de crisis económica como estamos viviendo, se debe facilitar el pago y atenuar los efectos sancionadores.

En estos casos se ha sancionado doblemente a estas alumnas: tasa y pérdida de una convocatoria. Y, a la alumna del bloqueo del expediente en la convocatoria de septiembre, puede tener asignaturas aprobadas en esa convocatoria, según informa la alumna, pero al no estar en las actas no se pueden certificar y como consecuencia colateral, se tenga que pasar al Grado.

Además se debería estudiar si la tasa es demasiado alta (la mayoría no pagan por falta de medios económicos) y si debe ser la misma para todos, o se debería proporcionar en función de la cantidad que se deba y el tiempo transcurrido desde la finalización del plazo de pago. El ejemplo extremo para reflexionar, puede ser el de los alumnos quejosos que sólo tenían que pagar el seguro escolar y habían realizado la matrícula en julio de 2012 (dentro del calendario académico del curso anterior). Hay alguna Universidad Andaluza que establece un mínimo de

euros para considerarlo “deuda”.

Tenemos conocimiento de la situación en la Universidades Andaluzas (según los datos aportados por la Universidad de Córdoba en una Ponencia muy interesante para conocer la situación de las Universidades Andaluzas sobre “ La morosidad en la Universidad: Situación y medidas a adoptar” presentada en las VI Jornadas de Gestión Académica celebradas en Granada en Mayo de 2012) y observamos datos muy reveladores, entre ellos, que la mayoría de las Universidades Andaluzas no cobraban un recargo y se necesita profundizar bastante en los procedimientos para actuar ante la morosidad. Al tiempo que, se informa sobre las conclusiones que se presentaron en la reunión celebrada en febrero de 2012 y se proponía, entre otros temas, el de establecer la tasa sobre “reactivación de la matrícula”: la tasa fuera igual a la del certificado.

- También se han recibido varias solicitudes relativas a la situación de encontrarse, a la hora de realizar la automatrícula, con su *expediente académico no actualizado* con las calificaciones de todas las asignaturas, incluidas las de la convocatoria de septiembre.

Este tema ha producido diversas disfunciones a la hora de realizar la matrícula en el plazo indicado en la normativa de matrícula (se encontraban asignaturas aprobadas que le obligaba el sistema a matricularse) y esa incidencia le impedía reflejar la solicitud de Beca, emitiendo una carta de pago que no se ajustaba supuestamente a la situación real del estudiante. Por otro lado, informaban que el programa de la automatrícula no le permite abrirla en otro momento y les ha generado cierta inseguridad sobre su proceso de matriculación.

Además esta incidencia creaba gran inquietud en los alumnos que habían terminado su titulación en la convocatoria de septiembre y observaban que se acababan los plazos de preinscripción para solicitar un máster.

También hay que reseñar que esta situación nos llevaba a solicitar a los departamentos su actuación para que los profesores cumplieran con su obligación de entregar las actas firmadas y hemos recibido la respuesta, en muchos casos, que los profesores tenía dificultades técnicas para poder cumplir con su obligación en el tiempo y forma determinados.

- Otro aspecto a reseñar es los problemas derivados de la *imposibilidad que tenían ciertos alumnos de los planes LRU para matricular más créditos*. Este tema está regulado en la normativa de matrícula y permitía en estas situaciones matricular más de 78 créditos, pero el procedimiento de automatrícula no se lo permitía.

Dentro de este contexto se nos han presentado alumnos de doble titulación a los que se le indica por escrito que se matricularan del curso completo (67,5 créditos) y podían solicitar Beca y, con posterioridad al finalizar el plazo de modificación de matrícula se les indica que tienen que matricularse de otra asignatura de 6º para poder solicitar Beca completa, de lo contrario su solicitud de Beca sería parcial.

Estas situaciones generan incertidumbre en los estudiantes porque ellos consideran que ya no tiene solución y se sienten mal. La realidad es que todos los temas se han solucionado y el Servicio de Gestión Académica conoce el gran número de incidencias que le han llegado por email, pero al final, nos consta que todo el que ha enviado su correspondiente incidencia se le ha ido solucionando.

- También hemos recibido bastantes consultas sobre la *imposibilidad de poder continuar sus estudios* por no haber superado el mínimo de 12 créditos establecido en la normativa de Permanencia de la UJA.

Desde esta Oficina del Defensor hemos dado respuesta rápida a la incertidumbre de muchos estudiantes que no sabían cómo actuar. Se les informó de la posibilidad de poder preinscribirse en otra titulación y en los casos con temática específica, la posibilidad de solicitar su continuidad ante la Comisión de Permanencia.

- La *adaptación al Grado* ha sido otro de los temas que han requerido la solicitud de actuación de esta Defensoría.

El hecho de cumplir con el requisito de, “Las asignaturas debieron tener derecho a examen en el curso inmediatamente anterior”, para poder obtener dos nuevas convocatorias de examen, creaba cierta inquietud a los alumnos de las titulaciones que comenzaron en el curso 2009/10.

Además se ha presentando la lógica situación de incertidumbre sobre cómo actuar ante la situación de haber solicitado pasar al Grado (incluso concedido) y tener la oportunidad de dos nuevas convocatorias en su titulación LRU.

Esta situación es normal, pero el problema que los alumnos manifestaban era la supuesta falta de información en las visitas a la Secretaría e, incluso, referenciaban información de procedimientos contradictorios (por ejemplo: hacer la matrícula en el Grado y luego te cambias la matrícula a tu plan LRU y, a otros se le indicaban que esperaran....)

También estaba la situación de los alumnos que habían solicitado pasarse al Grado y tenían que realizar más de tres asignaturas en la nueva titulación. Al no tener resolución sobre su situación no sabían en qué titulación matricularse y veían que se les acababa el plazo de matrícula. Este tema se solucionó con la sugerencia aceptada por el Sr. Jefe de Servicio de incluir una nueva pregunta frecuente.

- Otro tema ha sido, el relativo a la *matricula de asignaturas de Libre Configuración del Campo Virtual*. Al no estar publicadas las asignaturas cuando se matricularon y desear incluirlas con posterioridad. El procedimiento de automatrícula no se lo permite y le obliga a esperar al plazo de modificación de matrícula (final de octubre). Los alumnos consideraban que en el periodo de modificación ya estaría la oferta de estas asignaturas casi agotada y es muy difícil obtener plaza en las asignaturas que desean, y se sentían discriminados

con respecto a los estudiantes de otras Universidades del Distrito Único.

- También hemos recibido en esta Defensoría solicitudes relativas a *la matriculación de asignaturas complementarias necesarias para obtener el grado desde las Titulaciones LRU.*

Hay titulaciones que tienen alumnos matriculados en la realización de los complementos establecidos en las memorias de Grado. Esta situación entraba en conflicto con las normas de Permanencia de la UJA. Nosotros informábamos de la necesidad de presentar su solicitud para su estudio por la Comisión de Permanencia y hemos observado que han sido estudiados y resueltos por la Comisión.

Finalmente, hacemos referencia a otros temas, menos demandados como son:

- El pago de la matrícula con carta de pago.
- La imposibilidad de solicitar la convocatoria extraordinaria para las asignaturas matriculadas según el acuerdo del Consejo de Gobierno de 1 de octubre de 2012.

Esperamos que este informe sea considerado, como una visión desde las solicitudes presentadas ante esta Oficina del Defensor Universitario, y puedan ser analizados por los Órganos de Gobierno, y en su caso, se tomen las medidas que se consideren oportunas para avanzar en los niveles de calidad que todos deseamos.

Finalmente, le reiteramos nuestra disposición para colaborar en lo que considere oportuno y le rogamos que, por quién corresponda, se nos informe sobre estos temas y, en su caso, las medidas tomadas en relación a los mismos.

Pedro F. Casanova Arias  
Defensor Universitario UJA