



Universidad de Jaén

Memoria Defensor Universitario



Curso académico 2016-2017

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Curso académico 2016/2017

DEFENSOR UNIVERSITARIO



Universidad de Jaén

Servicio del Defensor
Universitario

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

Telf.: 953 21 18 77

Fax.: 953 21 30 27

E-mail: defensor@ujaen.es

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

Índice.

PRESENTACIÓN.....	7
ACTUACIONES.....	8
ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.....	10
ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.....	26
COMPARATIVA Y CONCLUSIONES.....	29

Tabla de gráficos.

Gráfico 1.- Visitas a la web del Defensor 2016/2017.....	11
Gráfico 2.- Actuaciones del Defensor por tipología 2016-2017.	11
Gráfico 3.- Actuaciones del Defensor por sectores 2016/2017.....	12
Gráfico 4.- Actuaciones del Defensor por sexo 2016/2017.....	12
Gráfico 5.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2016/2017.	13
Gráfico 6.- Modo de presentación solicitudes de actuación 2016/2017.....	13
Gráfico 7.- Solicitudes de actuación por centros 2016/2017.	14
Gráfico 8.- Consultas por sectores 2016/2017.	15
Gráfico 9.- Consulta de estudiantes por temática 2016/2017.	16
Gráfico 10.- Consultas del PDI por temática 2016/2017.	17
Gráfico 11.- Quejas por sectores 2016/2017.	17
Gráfico 12.- Admisión de quejas por sectores 2016/2017.....	18
Gráfico 13.- Quejas de estudiantes por temática 2016/2017.	18
Gráfico 14.- Temática consultas de la red de Defensores 2016/2017.....	22
Gráfico 15.- Días en resolver consultas 2016/2017.....	25
Gráfico 16.- Días en resolver quejas 2016/2017.	26
Gráfico 17.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología.....	29
Gráfico 18.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores.	30
Gráfico 19.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos.	31
Gráfico 20.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación.....	31
Gráfico 21.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodo.	32
Gráfico 22.- Comparativa consultas por sectores y periodos.....	33
Gráfico 23.- Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos.	34
Gráfico 24.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.....	35
Gráfico 25.- Comparativa quejas por sectores y periodos.....	35
Gráfico 26.- Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.....	36
Gráfico 27.- Comparativa días en resolver consultas por periodos.	37
Gráfico 28.- Comparativa días en resolver quejas por periodos.....	37

PRESENTACIÓN.

El Defensor Universitario se rige por la Ley 6/2001 de 21 de Diciembre, Orgánica de Universidades (Disposición Adicional decimocuarta), por el Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el texto refundido de La ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (Disposición Adicional sexta), por el Título IV de los Estatutos de la Universidad de Jaén y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UJA.

El Defensor Universitario es el Comisionado del Claustro de la Universidad de Jaén para velar por el respeto a los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios.

Sus actuaciones siempre irán dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidos por los principios básicos de independencia, autonomía, imparcialidad, confidencialidad y ausencia de poder ejecutivo, representando los valores máximos de éstos, pudiendo constituir un modelo para la práctica individual y para el establecimiento de políticas y procesos en sus actuaciones.

La total confidencialidad en el tratamiento de los temas es igualmente fundamental para garantizar la confianza en la Institución y viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos. Quien plantea un problema o una sugerencia al Defensor Universitario lo hace con la certeza de la más absoluta reserva de sus datos. Este cuidado se extrema en documentos que, como esta Memoria, son objeto de información pública, sin que ello perjudique a su comprensión.

Aunque lo hayamos indicado en otros informes, no consideramos reiterativo insistir en que el Defensor Universitario desea contribuir, antes que nada, a la conciliación de todos los estamentos de la vida universitaria, ofreciéndose como un mediador neutral en los conflictos que pudieran surgir y actuando como garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad, promoviendo acciones que contribuyan a la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Este potencial de la figura del Defensor implica, fundamentalmente, el fomento y la garantía de “*buenas prácticas*”, la implantación y consolidación de valores éticos y científicos en los contextos universitarios. La calidad no ha de limitarse al aspecto académico tradicional, sino también a los valores de calidad ética y honestidad científica, lo que puede denominarse como: calidad humana.

Para ejercer sus funciones se establece entre otras, que las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el correcto desempeño de sus funciones, siempre que sea requerido por éste, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación vigente. Sin olvidar que la finalidad fundamental de la Institución del Defensor Universitario es contribuir a la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén.

Ser Defensor Universitario es un honor, aunque no exento de dificultad. Cumplir con el cometido encomendado exige un nivel de responsabilidad con la Institución y con la Comunidad Universitaria muy elevado, trabajando en la más absoluta soledad al fin de

garantizar la independencia y ofreciendo una actitud positiva que debe mantener la persona que ejerce este cargo.

Como comentamos los Defensores y Defensoras, éste es un cargo siempre en la sombra, eclipsado, prudente y ausente en los órganos colegiados, pero atento a la lectura de los acuerdos adoptados y sobre todo, dispensando la confianza de que jamás se vulnerará el principio de confidencialidad que debe presidir toda su actuación.

Sin embargo, ese grado de dificultad no me ha impedido sentirme satisfecho y darme cuenta del privilegio tan grande que me ha supuesto la oportunidad de desempeñar esta labor.

Para mí, ha sido un honor y una etapa muy positiva e importante en mi carrera profesional desarrollada hasta la actualidad. Por ello, quiero reiterar mi agradecimiento a los Rectores D. Manuel Parras que me propuso y a D. Juan Gómez, con el que he tenido la oportunidad de continuar durante este periodo, además, agradecer al Claustro Universitario que me ha elegido en dos mandatos diferentes.

Al mismo tiempo, deseo expresar mi agradecimiento a los Órganos y Servicios de la UJA por su colaboración, para dar respuesta a las solicitudes que le demandamos desde la Oficina del Defensor Universitario, realizando los procedimientos oportunos y en el menor tiempo posible, pues siempre hemos tenido muy claro que la Oficina del Defensor tenía que actuar con agilidad, eficacia y eficiencia.

También deseo agradecer a toda la Comunidad Universitaria de la UJA su confianza en la Defensoría y, especialmente a quienes se dirigen a la Oficina del Defensor Universitario confiando en nuestro trabajo para buscar respuesta a sus problemas, inquietudes y motivaciones, basada siempre en el respeto mutuo, no sólo a las personas, sino también a sus peticiones y sugerencias.

Por último dejar constancia, una vez más, que en ocasiones es posible que mi actuación haya resultado molesta. Si así ha sido para alguien, le ruego que disculpe y comprenda que lo único que pretendo es cumplir con mi deber en aras a la mejor convivencia y a la calidad universitaria. Somos conscientes que el Defensor es un conciliador, pero el Defensor no puede contemporizar y preservarse frente a los problemas.

ACTUACIONES.

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

Desde esta situación y teniendo en consideración que en la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario no constarán los datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado, presentamos esta memoria que refleja el camino recorrido durante el Curso Académico 2016/2017.

Una etapa apasionante, que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino que nos ha permitido conocer la Universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad y al mismo tiempo, nos hemos seguido formando desde una doble perspectiva profesional y personal.

Durante este periodo hemos dado audiencia a todas las personas de la Comunidad Universitaria que han solicitado nuestra intervención, ayuda o consejo. Hemos procurado actuar desde la independencia, autonomía y sentido común, que no es otro, que el sentido de la responsabilidad, intentando resolver los problemas que se nos han planteado y con un objetivo añadido: realizar nuestra intervención produciendo el menor coste en el deterioro de las relaciones profesionales y personales, buscando la solución del problema y evitando el efecto “*culpabilidad*”, si lo hubiere.

Con independencia de la valoración de los resultados obtenidos, o de los datos que el lector encontrará en esta Memoria, la Defensoría Universitaria quiere manifestar su satisfacción con la labor diaria al servicio de la Comunidad Universitaria, en la que pone todo su empeño. Todos los problemas que llegan a la Oficina del Defensor merecen su atención y respeto. Todos son analizados con interés y cuentan con nuestro esfuerzo para darles solución o, al menos, respuesta.

En este ámbito debemos reseñar la excelente voluntad y disposición de los universitarios, tanto para brindarnos su colaboración, como para reconocer y corregir aquellos aspectos objeto de quejas o sugerencias. A todos ellos deseamos transmitir nuestro agradecimiento por el apoyo recibido.

Acudimos ante el Claustro Universitario con sumo gusto, pero más allá de su mera consideración como mandato normativo y de dar cuenta numérica y estadísticas de actuación, siempre hemos mantenido el sincero convencimiento de que la transparencia constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, pretendiendo que esta Memoria sirva como herramienta de mejora para subsanar errores y tratar de aproximarnos a las notas de excelencia que nuestra trayectoria como Universidad demanda.

Mantenemos la estructura básica de las anteriores Memorias con la pretensión de realizar su exposición lo más didácticamente posible, permitiendo un conocimiento claro de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario. Para ello, vamos a clasificar las actuaciones en los siguientes apartados:

- I. Actuaciones del Defensor Universitario en el contexto de la UJA, donde se analizan los datos de la totalidad de las solicitudes e informes que han sido objeto de nuestra atención a lo largo del curso académico.
- II. Actuaciones en el ámbito de las relaciones con otras Instituciones, donde se recogen aspectos complementarios que terminan de perfilar la agenda de la actividad diaria del Defensor Universitario durante el periodo que nos ocupa. En ella deseamos resaltar los enriquecedores contactos con los Defensores Universitarios e Instituciones.

Por último, realizaremos unas reflexiones sobre el presente de la Universidad, en general, pues consideramos que de la lectura de esta Memoria quién lo desee puede obtener sus propias conclusiones que pueden enriquecer y motivar a actuar en la dirección positiva.

ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.

De las actuaciones en el contexto universitario de la UJA tenemos que distinguir distintos tipos:

- *Consultas:* Se aplican a los casos en que el interesado solicita información u orientación sobre el alcance de sus derechos, o sobre cualquier asunto o procedimiento derivado de su relación con la UJA. Se trata de las más frecuentes y ágiles, motivando actuaciones mediante gestiones personales ante los responsables de los órganos universitarios, que pueden dar una solución rápida o proporcionar una información necesaria.
- *Quejas:* Cuando el interesado considera que existe discrepancia respecto a una decisión adoptada por un órgano o servicio que puede producir perjuicio o lesión de derechos y hayan agotado las vías previas de reclamación. Se formulan por escrito, perfectamente identificadas con los datos personales y se acompañan de la documentación que se estima oportuna.
Cuando una queja no puede ser admitida a trámite, se justifica su no admisión.
Cuando una queja, no cumple los requisitos establecidos, se tramita como consulta.
- *Registro de casos:* Si el interesado pone en conocimiento del Defensor unos hechos y simultáneamente, se dirige al órgano competente en la materia, que puede ser extrauniversitario, con el propósito evidente de que exista constancia en la Oficina, pero sin solicitar en principio ninguna intervención.
También son considerados, aquellos hechos puestos en conocimiento del Defensor por personas que no pertenecen a la Comunidad Universitaria.
- *Mediación-conciliación:* Son actuaciones en las que un miembro de la comunidad universitaria solicita expresamente la intervención del Defensor Universitario ante un conflicto entre partes.
La mediación es una forma de solución del conflicto planteado que no supone la imposición de la solución, sino el acuerdo entre las partes, en la que la intervención del Defensor sirve de cauce y ayuda para que este acuerdo sea el más satisfactorio para las mismas.
También incluimos en este apartado actuaciones, que a solicitud del interesado se han realizado ante personas u órganos de la Universidad implicados, para buscar solución a problemas surgidos como consecuencia de situaciones no contempladas en la normativa.

Como marca nuestro Reglamento, la Oficina del Defensor Universitario trabaja, de modo principal, en la resolución de las quejas, consultas y mediaciones planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria. También se contempla la facultad de realizar informes de oficio o a petición de parte.

Durante este periodo se han realizado 881 visitas a la web de la Oficina del Defensor Universitario (gráfico 1), y se han llevado a cabo **240 actuaciones**.

Estos datos nos reafirman que la progresiva implantación del llamado “Espacio de Bolonia” va consolidando fórmulas eficaces de funcionamiento y se aprecia un avance por la experiencia obtenida en los procedimientos, que repercute positivamente en la calidad del servicio que se ofrece a la Comunidad Universitaria.

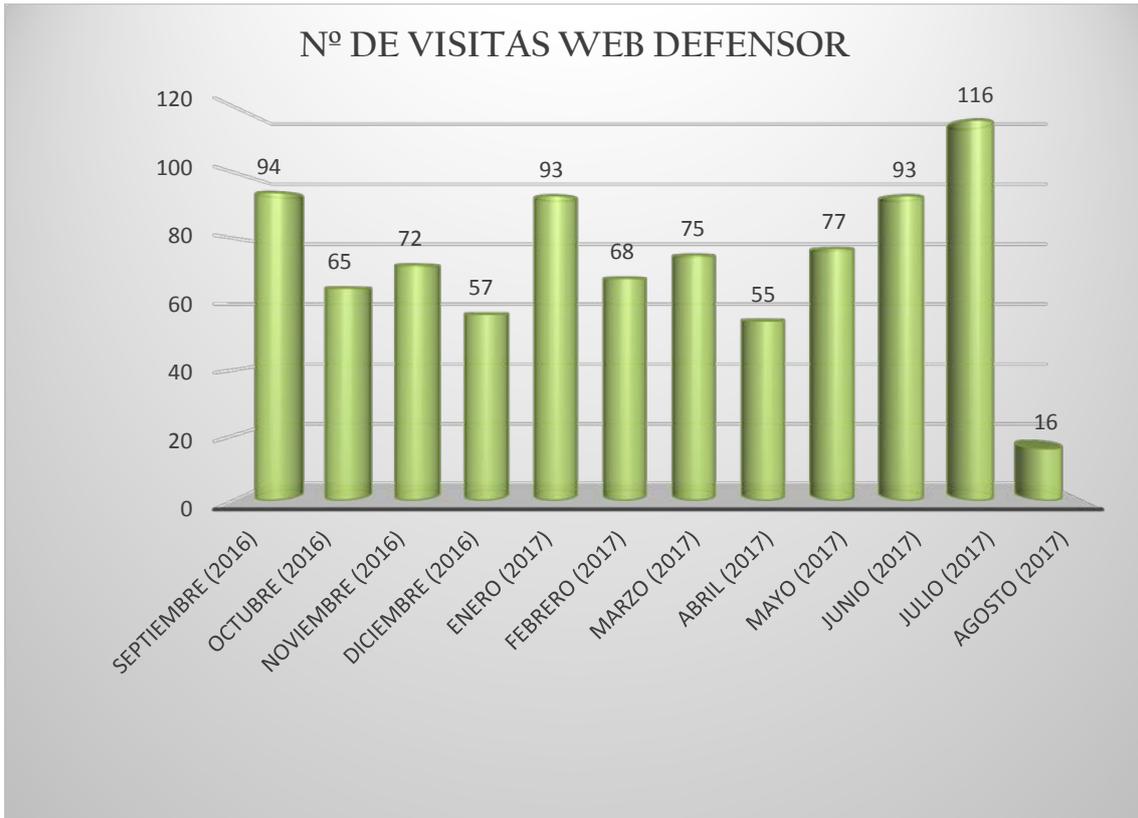


Gráfico 1.- Visitas a la web del Defensor 2016/2017.

En relación a la tipología de las **240** actuaciones indicar que, **198** (82,5%) son consultas; **19** (7,9%) quejas; **9** (3,8%) informes y **14** (5,8%) lo denominamos “otros”, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (grafico 2).



Gráfico 2.- Actuaciones del Defensor por tipología 2016-2017.

Cuando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 166 (**69,2%**) corresponde al sector alumnos; 32 (**13,3%**) al PDI; 1 (**0,4%**) al PAS; 35 (**14,6%**) a la Red de Defensores y 6 (**2,5%**) a otros (gráfico 3).



Gráfico 3.- Actuaciones del Defensor por sectores 2016/2017.

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se observa que el **42,5%** (102) son mujeres y el **57,5%** (138) hombres (gráfico 4).

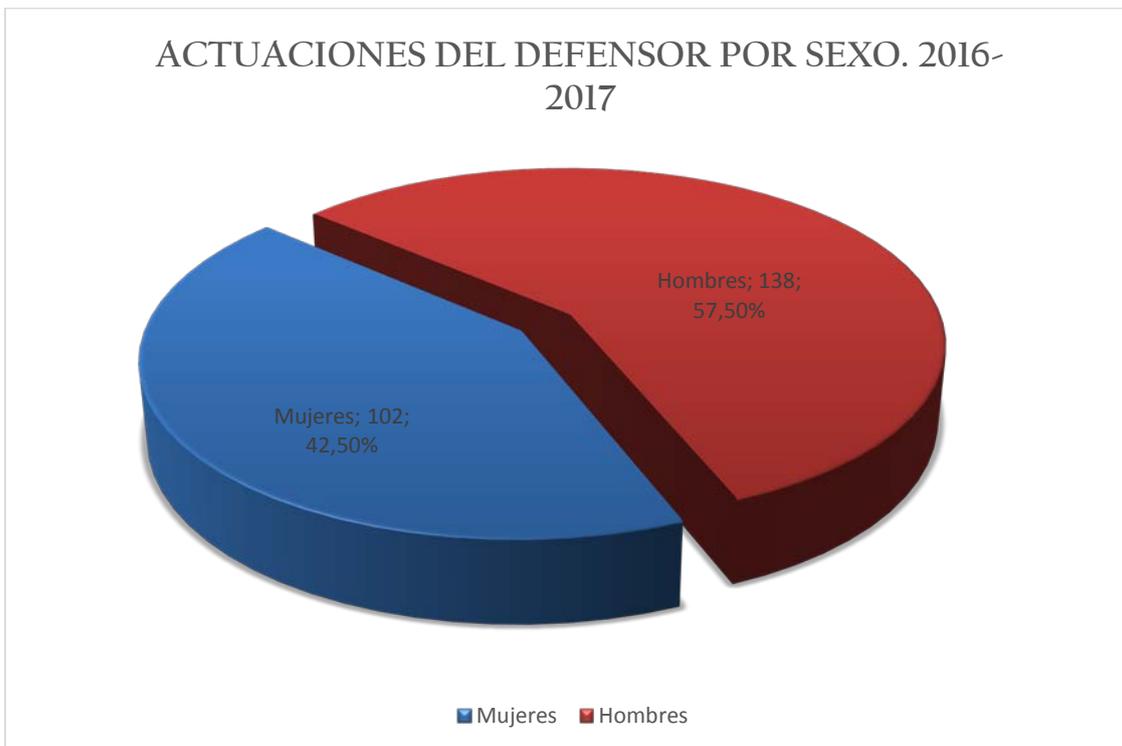


Gráfico 4.- Actuaciones del Defensor por sexo 2016/2017.

Al estudiar **la distribución de las actuaciones por tipologías y sexo**, observamos que en relación a las consultas, el **47%** (93) han sido realizadas por mujeres y el **53%** (105) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **31,6%** (6) han sido presentadas por mujeres y el **68,4%** (13) han sido presentadas por hombres (gráfico 5).

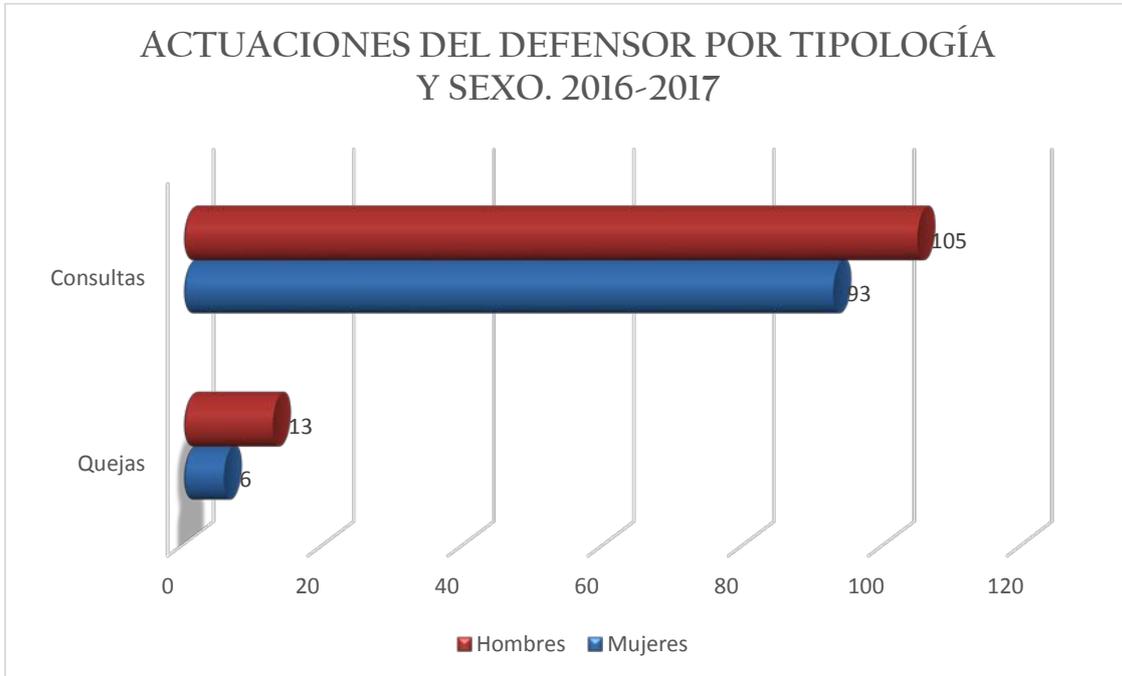


Gráfico 5.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2016/2017.

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **53%** (128) se han presentado por correo electrónico, el **34%** (81) presencialmente en la Oficina del Defensor, el **9%** (21) por teléfono, el **4%** (10) por registro general (gráfico 6).

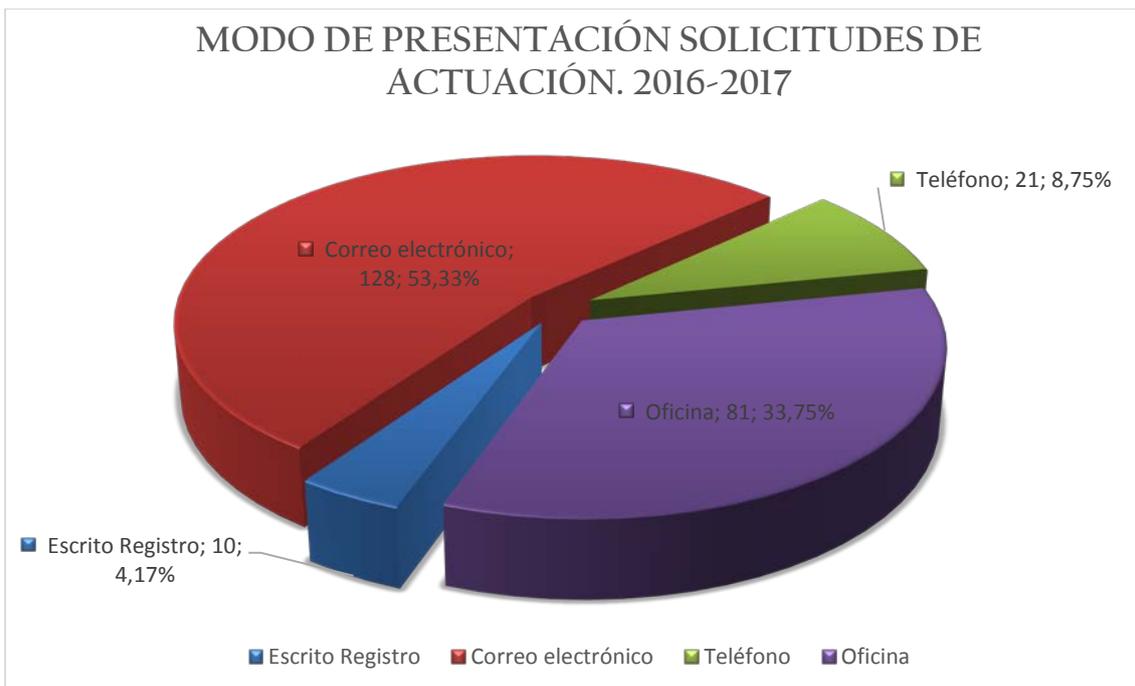


Gráfico 6.- Modo de presentación solicitudes de actuación 2016/2017.

De la distribución de las **166 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **31,3%** (52) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE; el **15,7%** (26) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **12%** (20) a la Escuela Politécnica Superior de Jaén; el **6,6%** (11) a la Escuela Politécnica Superior de Linares; el **4,8%** (8) a la Facultad de Ciencias de la Salud y el **1,8%** (3) están relacionadas con la Facultad de Trabajo Social y con la Facultad de Ciencias Experimentales respectivamente. Existiendo un **11,4%** (19) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **14,5%** (24) sin especificar su procedencia (gráfico 7).

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

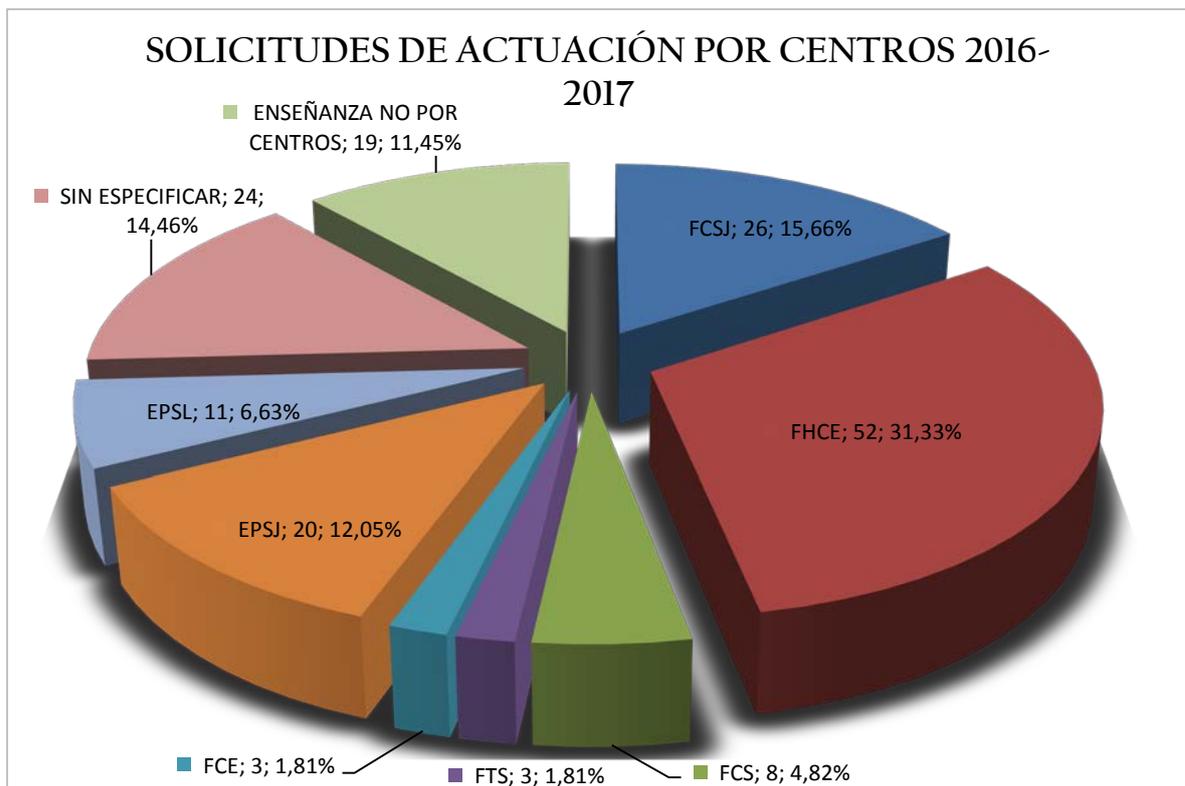


Gráfico 7.- Solicitudes de actuación por centros 2016/2017.

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

De las **198** consultas presentadas, los alumnos han realizado 148 (**75%**); el PDI ha registrado 16 (**8%**); los Defensores Universitarios 27 (**14%**); 1 (**1%**) el PAS y 6 (**3%**) "otros", (gráfico 8).



Gráfico 8.- Consultas por sectores 2016/2017.

En cuanto a **la temática abordada**, en las **148 consultas realizadas en el sector estudiantil**, indicar que sobre la evaluación se han realizado **36 (24,3%)**; seguidas de aspectos relacionados con la evaluación compensatoria **25 (16,9%)** y la convocatoria de exámenes **12 (8,1%)**. También se han realizado **10 (6,8%)** consultas sobre los trabajos fin de estudios y **9 (6,1%)** consultas sobre la organización y programación docente y los temas relacionados con la matrícula, respectivamente. En cuanto al reconocimiento y adaptación y en relación a los cambios de grupo se han realizado **5 (3,4%)** consultas respectivamente. Además se han realizado **4 (2,7%)** consultas sobre menciones en títulos de grado y sobre normas de permanencia; habiéndose registrado **3 (2%)** sobre los temas relacionados con el bloqueo del expediente, Becas Erasmus, asignaturas optativas, acreditación del nivel de idiomas y prácticas externas, respectivamente. Por otro lado, se han presentado **2 (1,4%)** solicitudes sobre los temas relacionados con las Becas MECD, Secretaría Única y contratos de joven personal técnico, respectivamente. También se ha presentado **1 (0,7%)** consulta sobre relaciones personales, actas, retraso en la expedición de título, ceremonia de graduación y expediente disciplinario. Siendo referenciadas como “otros” **3 (2,0%)** de las consultas realizadas (gráfico 9).



Gráfico 9.- Consulta de estudiantes por temática 2016/2017.

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **16 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la convocatoria de exámenes y evaluación **5** (31,3%). En relación a los temas sobre organización y programación docente se han presentado **3** (18,8%). Además se han presentado **2** (12,5%) sobre los temas referentes a relaciones personales y condiciones laborales respectivamente. También hemos recibido **1** (6,3%) consulta sobre los siguientes temas: disciplina académica; normativa; recursos bibliográficos universitarios y procesos de extinción de másteres oficiales, respectivamente (gráfico 10).



Gráfico 10.- Consultas del PDI por temática 2016/2017.

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una** consulta realizada por miembros del **PAS** sobre los criterios de valoración de méritos en el concurso de provisión de puestos de trabajo.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **19**, de las cuales **16** (84%) pertenecen al sector estudiantil y **3** (16%) al PDI (gráfico 11). De ellas, **no han sido admitidas: 10** del sector de los estudiantes y **2** del PDI (gráfico 12).



Gráfico 11.- Quejas por sectores 2016/2017.

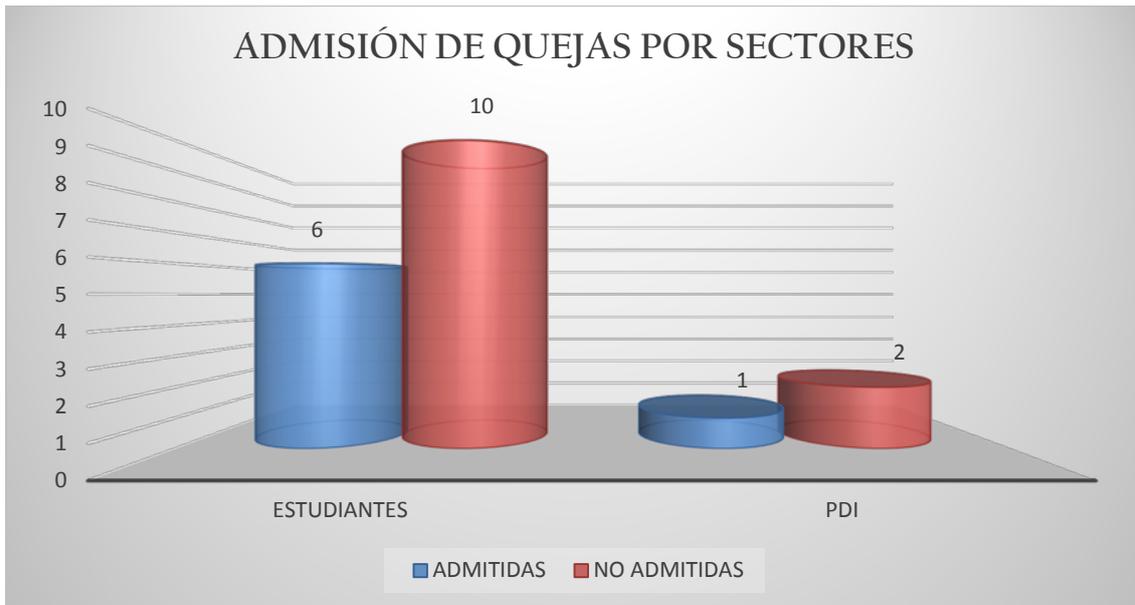


Gráfico 12.- Admisión de quejas por sectores 2016/2017.

En cuanto a la temática de las **16** quejas presentadas por el sector de los estudiantes, indicar que se ha presentado **6** (37,5%) sobre la matrícula. También se han presentado **3** (18,8%) sobre las actuaciones del personal docente y ordenación y programación docente, respectivamente. Además se ha recibido **1** queja (6,3%) sobre cada uno de los siguientes temas: Secretaría Única; bloqueo de expediente; ceremonia de graduación y homologación de máster propio, respectivamente (gráfico 13).



Gráfico 13.- Quejas de estudiantes por temática 2016/2017.

En relación a las **6 quejas admitidas** del sector estudiantil, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: 4 sobre la matrícula; 1 sobre la ordenación y programación docente y otra sobre el bloqueo del expediente.

Si desglosamos más detalladamente la temática de las quejas admitidas, una está relacionada con los cambios de criterios (se cambia el criterio de nota media del expediente por el orden temporal al matricularse) para poder cursar una asignatura

optativa (Religión Valores y Cultura) sin haberse publicado con anterioridad.

También han sido admitidas a trámite, tres quejas de tres alumnos que habían solicitado la “*Compensación Curricular*” en la convocatoria extraordinaria II del curso académico 2015/2016, habiendo realizado la matrícula para ese curso.

Esta convocatoria extraordinaria II del curso 2015/16 de la “*Compensación Curricular*” se resuelve el 9 de noviembre del 2016. Como en el periodo de matrícula del curso 2016/17 (final de julio de 2016), no se ha resuelto esta convocatoria extraordinaria II del curso 2015/16, el alumnado tiene la opción de matricular esta asignatura para cursarla, en caso de no obtener una evaluación favorable, o no matricularse y, en el caso de obtener un informe desfavorable, no poder cursar la asignatura durante el curso 2016/17.

Ante esta situación, estos tres quejosos/as se matriculan en el curso 2016/17 de esa asignatura (pagando cantidades importantes al ser la 6ª convocatoria) y, cuando se resuelve la convocatoria extraordinaria II, aparecen con una calificación favorable, terminando su titulación en el curso 2015/16.

A partir de ese momento es cuando se plantea la queja, pues consideran, en primer lugar, que ellos/as han pagado la matrícula completa de esa asignatura en el curso 2015/16, mientras que el alumnado que haya sido evaluado como “favorable” en esa convocatoria extraordinaria II y no estuviera matriculado, paga sólo el 30% del valor de la matrícula de esa asignatura, según establecía el art.7.4 de la normativa sobre “*La Compensación Curricular de la Universidad de Jaén*”.

En segundo lugar, este alumnado también ha abonado la matrícula completa de esa asignatura en el curso 2016/17 al matricularse en el plazo establecido en la normativa de matrícula del curso 2016/17 y la han tenido que pagar completa (más de 400 euros) aunque la estuvieran abonando a plazos, pues se les informó que si dejaban de pagar los plazos, se les cerraba su expediente académico y no podrían obtener su título.

Sin embargo, este alumnado no ha recibido ningún servicio por el abono de esa matrícula del curso 2016/17, y por tanto, este Defensor Universitario ha estado mediando con la Srª Vicerrectora de Estudiantes, hasta finales de julio de 2017, la devolución de los precios públicos pagados, solicitando aplicar el *art 2.3.f) del Decreto 112/2016, de 21 de junio, de la Consejería de Economía y Conocimiento por el que se determinan los precios públicos para el curso 2016/2017, de las Universidades Públicas de Andalucía por la prestación de servicios académicos administrativos*.

Fruto de esta mediación hasta finales de julio de 2017 y de la implicación de la Srª Vicerrectora de Estudiantes para buscar una resolución positiva para todo el alumnado afectado, al cierre de esta Memoria se nos indica que se han elaborado las resoluciones pertinentes para dar respuesta favorable a estas quejas.

También admitimos a trámite una queja, el 26 de octubre de 2016, sobre la falta de puesto escolar para asistir a clase debido a la falta de espacio en el aula, producida por la descompensación que existía entre los grupos de mañana y tarde en algunas titulaciones, cuando se llevaba un periodo considerable de clases impartidas, y sobre el criterio de utilizar el expediente académico para reorganizar los grupos.

Por último hemos admitido una queja sobre el bloqueo de expediente, al descubrir

un alumno que él y un compañero habían pagado, el mismo día, el plazo correspondiente de la matrícula una vez concluido el periodo habilitado por la UJA y a él se le había bloqueado el expediente y sancionado con el consiguiente abono de la tasa de la reapertura del expediente y, a su compañero no, produciéndose una discriminación entre alumnado que se encuentra en la misma situación.

Admitida la queja se nos informa por el Servicio correspondiente, que el bloqueo del expediente no es automático cuando se termina un plazo de abono de la matrícula y depende de la actividad manual que hay que realizar revisando uno a uno todos los pagos. Además parece que esta situación también puede estar condicionada con el sistema que se utilice para abonar el pago (ingreso en oficina bancaria o tarjeta de crédito).

Ello determina una actuación y consecuencias diferentes entre el alumnado que se encuentra en la misma situación una vez concluido el plazo de pago, produciéndose que a unos alumnos inmediatamente se les cierra el expediente y, a otros, en un momento posterior, lo que le puede permitir que si tienes abonado el plazo cuando se revisa su expediente, se evita su cierre y el posterior abono de la reapertura. Nosotros, consideramos que a todo el alumnado se le debe dar las máximas facilidades y utilizar los mismos criterios para evitar que se produzca discriminación en este tema entre el alumnado.

En cuanto a las quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que no se han admitido dos sobre la actuación del personal docente, por no haber agotado previamente los procedimientos necesarios para su resolución. Por este mismo motivo, no se han admitido a trámite, una queja sobre la Secretaría Única y otra en relación a la ordenación y programación docente.

Tampoco se ha admitido una queja sobre la matrícula, por encontrarse su solicitud, con un procedimiento abierto y pendiente de resolución por los órganos de la UJA.

Además, no ha sido aceptadas cuatro quejas presentadas sin fundamento y sin aportar la documentación oportuna que justifique su solicitud, sobre los siguientes temas: matrícula, ceremonia de graduación, actuación del personal docente y homologación de máster propio.

En relación a la temática de las **3 quejas presentadas por el sector del PDI**, informamos que están relacionadas con los siguientes temas: complementos Doctor de Profesorado Colaborador, criterios de admisión en el CEALM y carga docente del profesorado en el POD, respectivamente.

De esas tres quejas, fue admitida a trámite la relativa al reconocimiento del complemento de Doctor del profesor colaborador a un PDI que había obtenido el doctorado. No fueron admitidas la relativa a los criterios de admisión al CEALM por falta de fundamento normativo que justificara su admisión ni la relacionada con la carga docente del Área en el POD, por considerar que, en el momento de su presentación no se había agotado el procedimiento establecido para su posible resolución.

Aunque 12 de las quejas presentadas no fueron admitidas a trámite, todas las personas han recibido, por escrito, la no admisión y las causas que la determina y, en su caso, se les ha orientado e informado sobre su solicitud como si fuera una consulta.

En relación a los informes, hay que indicar que hemos elaborado los siguientes:

Un informe de oficio al Sr. Rector y a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes remitiéndole la documentación sobre el III Congreso Internacional “*Universidad–Discapacidad*” celebrado en Madrid durante los días 10 y 11 de diciembre de 2016.

También de oficio, hemos enviado al Sr. Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente información sobre la publicación en la Revista de la CEDU de la Jornada de trabajo celebrada en el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre “*El trabajo de Fin de Grado (TFG) en las universidades españolas. Análisis y Discusión desde las Defensorías Universitarias*”.

En noviembre de 2016, de oficio, hemos realizado un informe al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso Académico 2016/2017, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2017/2018. En dicho informe se ponían de manifiesto los temas que se habían presentado ante la Oficina del Defensor y posibles soluciones de futuro. Entre otros, se informaba sobre algunos de los temas planteados en las consultas y quejas referenciadas.

También enviamos un informe a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes sobre la normativa de conducta académica de las universidades que las tienen elaboradas ante los nuevos retos en la convivencia académica.

Además hemos realizado un informe en febrero de 2017, enviado a la Sr^a Vicerrectora de Estudiante sobre el informe recibido de la Asesoría Jurídica respecto a la oportunidad de devolver los precios públicos por la matrícula en el curso 2016/17 al alumnado que ha recibido una resolución favorable en la evaluación por “*Compensación Curricular*” en la convocatoria extraordinaria II del curso 2015/16, realizando una serie de reflexiones.

En febrero de 2017, realizamos un informe de oficio al Sr. Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente sobre la posibilidad de modificación de la Normativa para la “*Compensación Curricular*” de la Universidad de Jaén contemplada en el punto 11 de la Sesión del Consejo de Gobierno, nº 20.

En marzo de 2017, hemos informado a la Sr^a Secretaria General sobre las actividades desarrolladas por el Defensor Universitario en el curso 2015/2016 para facilitar la realización de la Memoria Académica de la UJA.

También reseñamos el informe realizado, en marzo de 2017, a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes sobre el tema tratado en la reunión de trabajo del Defensor del Pueblo Andaluz con los Defensores Universitarios Andaluces respecto a la unicidad de criterios en las diferentes normativas de permanencia de las Universidades Públicas Andaluzas.

Además, realizamos un informe de oficio al Sr. Rector, en junio de 2017, sobre ciertos procedimientos que las Universidades Españolas están poniendo en práctica en relación a las cuotas de plazas convocadas para el PDI con discapacidad del 33% o superior.

Desde el Secretariado de Becas, Ayudas y Atención al Estudiante se nos envió el borrador de la normativa de atención a estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo y remitimos el correspondiente informe con las sugerencias que considerábamos oportunas.

También hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores españoles (gráfico 14), sobre los temas expuestos en las **27 consultas** planteadas en

relación a los siguientes temas: **7** (25,9%) sobre la normativa interna de las Universidades Españolas, **4** (14,8%) sobre los sistemas de acceso y promoción del personal universitario, **3** (11,1%) sobre códigos éticos y disciplina académica, y otros **3** (11,1%) sobre la evaluación del alumnado.

Igualmente, se han realizado **2** (7,4%) informes sobre las condiciones laborales del personal y medidas de conciliación, respectivamente. Habiéndose realizado **un** informe respondiendo a cada una de las consultas planteadas por distintos Defensores Universitarios sobre los siguientes temas: matrícula, extinción titulaciones LRU, transparencia universitaria, propiedad intelectual, horario lectivo y libertad religiosa. Todas estas consultas, como se puede comprobar son sobre temas de gran actualidad que, para su conocimiento, explicitamos en la tabla 1.

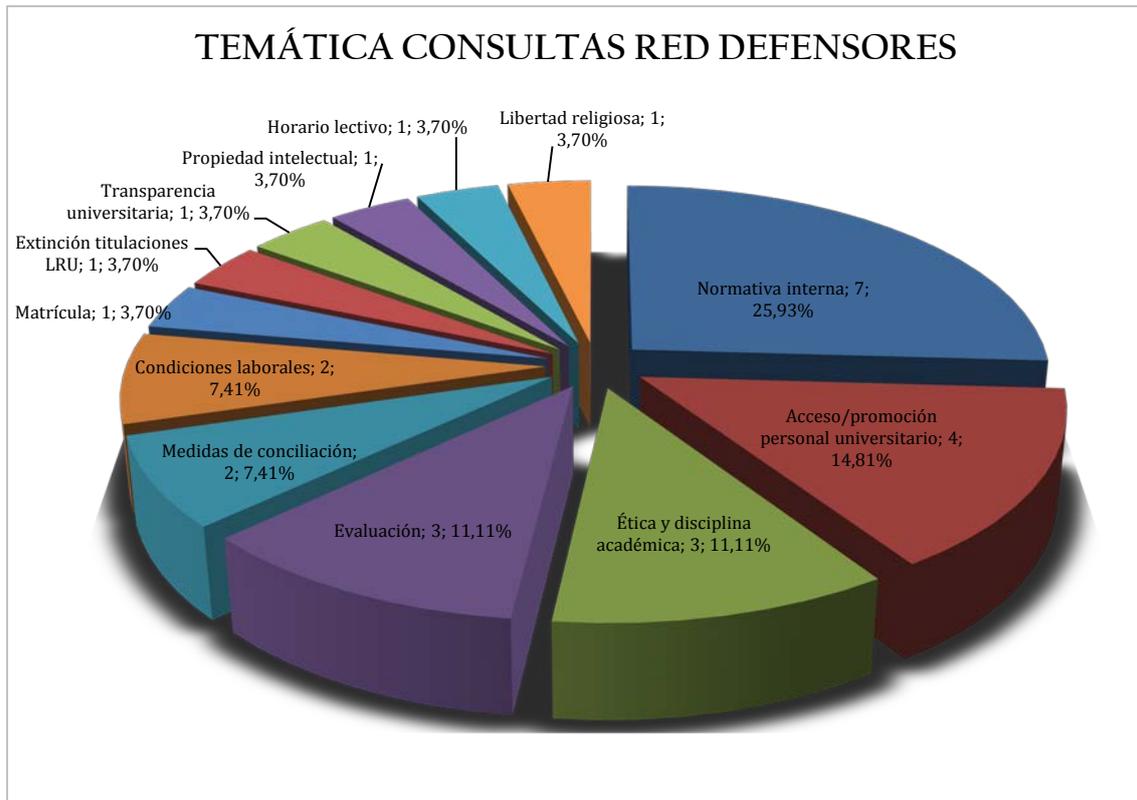


Gráfico 14.- Temática consultas de la red de Defensores 2016/2017.

TEMÁTICA CONSULTAS RED DEFENSORES	
Nº Exp.	Temática
2.814	Legalidad de grabar a profesor por parte del alumno (ética y disciplina académica).
2.820	Medidas de conciliación en los diferentes sectores universitario (medidas de conciliación).
2.821	Protocolo para la práctica de diferentes creencias religiosas (libertad religiosa).
2.825	Anulación de matrícula a alumnos que han accedido desde ciclos formativos por no abonar título en plazo (matrícula).
2.835	Derecho de examen en titulaciones extinguidas (extinción titulaciones LRU).

TEMÁTICA CONSULTAS RED DEFENSORES	
Nº Exp.	Temática
2.839	Posibilidad de asistir a clase de una alumna con su bebe (medidas de conciliación).
2.872	Regulación del uso de los equipos de investigación adquiridos por grupos de investigación (normativa interna).
2.888	Regulación de la distribución de despachos entre el PDI (normativa interna).
2.912	Cambio de contrato en los becarios predoctorales (condiciones laborales).
2.916	Reconocimiento en profesor titular a efectos de trienios el tiempo desempeñado como becario (acceso/promoción personal universitario).
2.917	Evaluación por compensación en el caso de titulaciones totalmente extinguidas (evaluación).
2.921	Protocolo de actuación en caso de detectar copia o plagio en estudiantes (ética y disciplina académica).
2.926	Criterios de valoración de méritos en la contratación de PDI (acceso/promoción personal universitario).
2.929	Posibilidad de formar parte de un tribunal de tesis un Doctor Honoris Causa (normativa interna).
2.932	Regulación del régimen de dedicación del PDI (condiciones laborales).
2.940	Situación del profesorado contratado doctor interino (acceso/promoción personal universitario).
2.945	Medidas de igualdad en el reglamento de provisión de puestos del PAS (acceso/promoción personal universitario).
2.949	Reflejo en el reglamento de régimen académico y de evaluación del alumnado de la no asistencia a examen por enfermedad u otros motivos personales (evaluación).
2.953	Situación de los portales de transparencia de las Universidades Andaluzas (transparencia universitaria).
2.960	Posibilidad de un catedrático de renunciar a un quinquenio docente anterior para solicitar uno posterior (normativa interna).
2.963	Normativa sobre cambio de adscripción de área del PDI (normativa interna).
2.975	Horario de impartición de clases (horario lectivo).
2.976	Consulta sobre expedientes disciplinarios incoados (ética y disciplina académica).
2.988	Exámenes online en máster semipresencial (evaluación).
3.004	Normativa sobre elección de representantes estudiantiles en la Universidad (normativa interna).
3.005	Normativa para la concesión de años sabáticos y licencias septenales (normativa interna).
3.021	Propiedad intelectual de las guías docentes (propiedad intelectual).

Tabla 1.- Temática consultas Red de Defensores Universitarios

Por otro lado, hemos recibido de la Defensoría de la Universidad de Córdoba, el informe sobre la convocatoria de los complementos autonómicos elaborado por el Defensor del Pueblo Andaluz a la Consejería, ante la petición realizada por los Defensores Universitarios Andaluces.

También hemos recibido el informe elaborado por la Defensora de la Universidad de Huelva sobre la tasa de reposición del profesorado de dicha universidad.

Además hemos recibido el manifiesto que se ha enviado por la CEDU a los Grupos Parlamentarios, Secretaría General de Universidades y CRUE en referencia a la necesidad de aprobar la normativa disciplinaria para la Universidad.

Por otro lado, hemos recibido el borrador del acta de la reunión de trabajo mantenida el día 23 de marzo de 2017 entre el Defensor del Pueblo Andaluz y los Defensores Universitarios Andaluces.

El Defensor de la Universidad de Murcia nos informó sobre la sentencia contra el acuerdo de la Universidad de Murcia sobre extinción de títulos, reconociendo el derecho de los estudiantes de títulos extinguidos a cuatro convocatorias de examen en los cursos 2015/16 y 2016/17. La sentencia es consecuencia del recurso presentado por un alumno al que le faltaba sólo el TFC para terminar su ingeniería.

El Defensor de la Universidad de Extremadura nos envió el documento elaborado por su Oficina sobre lo que se considera “*malas prácticas*” y “*buenas prácticas*” en la evaluación del alumnado.

Desde la Oficina del Defensor Universitario de Cantabria se nos envió un documento sobre los resultados de la encuesta on-line que recoge las opiniones preliminares para el debate de la “*Crisis de derechos en las Universidades: Una perspectiva desde las Defensorías Universitarias*”.

Por último, tras la reunión de los Defensores Universitarios Andaluces, celebrada en la Universidad de Almería en junio de 2017, se nos ha enviado el acta y la propuesta realizada por los Defensores Universitarios al Defensor del Pueblo Andaluz sobre el seguro escolar obligatorio y los estudiantes mayores de 28 años.

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

Por otro lado, en el apartado “Otros”, en el que los miembros de la Comunidad Universitaria desean dejar conocimiento al Defensor Universitario de sus actuaciones ante los órganos correspondientes de la UJA, informamos sobre cuatro documentos presentados por el PDI en relación a los siguientes temas: sobre el cobro de comisiones por Caja Rural al realizar gestiones los miembros de la Comunidad Universitaria, sobre el malestar existente entre un Centro y un Departamento de la UJA en el desarrollo de la actividad, respecto al mal proceder de una serie de alumnos ante los acuerdos adoptados por un Órgano de Gobierno Colegiado de un Centro y, sobre el descontento de un profesor ante la obligación de tener que impartir 32 créditos y solicitar su participación en el programa PATIE.

También del sector del alumnado, hemos recibido un escrito de una asociación de estudiantes relativo a la toma de medidas que garantice un espacio asociativo libre y un escrito enviado a los órganos competentes, sobre la posibilidad de ampliar matrícula en el Curso 2017/18 en la titulación en proceso de extinción de LADE+DERECHO para que el alumnado de quinto curso tenga derecho a examen.

Seguimos en contacto con el Servicio de Información y Asuntos Generales para implantar el sistema ¿Qué hay de lo mío?, que permita a los miembros de la Comunidad Universitaria conocer los trámites realizados ante la Oficina del Defensor Universitario y

el estado de su solicitud, en cualquier momento.

Como se indicaba en las memorias anteriores, consideramos que para dar un buen servicio, no sólo es necesario conocer el protocolo de actuación, que es muy importante, también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y resolución. Por ello, a nivel interno, tenemos establecidos unos plazos máximos de resolución en nuestras actuaciones.

Fruto de ese compromiso con la Comunidad Universitaria de la UJA, los datos de la Memoria del Curso 2016/2017, avalan la actuación sobre las 198 consultas recibidas, el **93,4%** (185) las hemos resuelto en un día, en el **2,5%** (5) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **1,5%** (3) (gráfico 15).



Gráfico 155.- Días en resolver consultas 2016/2017.

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **78,9%** (15) se han resuelto entre 1 y 5 días; el **10,5%** (2) entre 6 y 10 días y, para el **10,5%** (2) quejas restantes se ha necesitado un periodo superior a los 20 días (gráfico 16).



Gráfico 16.- Días en resolver quejas 2016/2017.

Estos datos ponen de manifiesto que mantenemos la extraordinaria colaboración de toda la comunidad universitaria que atiende con prontitud a la solicitud de informes, recomendaciones y soluciones que pueda proponer el Defensor Universitario, mostrando un gran interés en la resolución de los expedientes. Por lo que deseo reiterar mi agradecimiento.

También hay que señalar que seguimos recibiendo a cualquier miembro de la comunidad universitaria sin cita previa, salvo cuando la agenda no lo permite.

Por otro lado, en el ámbito de actuaciones para seguir profundizando en el conocimiento y difusión de la Institución del Defensor Universitario entre los diferentes sectores de la Universidad de Jaén, se destaca:

- Se ha enviado al alumnado de nuevo ingreso un tríptico sobre la Institución del Defensor Universitario de la UJA, informando sobre sus competencias, los procedimientos de actuación y el acceso a este servicio.
- Hemos participado como ponente en el curso de formación universitaria para representantes del alumnado organizado por el Vicerrectorado de Estudiantes de la UJA impartiendo una ponencia sobre "*El Defensor Universitario: competencias y procedimientos*".
- También, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas y de comunicación de

experiencias con todas las Defensorías del mapa universitario de España. Cabe reiterar que a lo largo de este periodo hemos informado sobre las 27 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus universidades. Por otro lado se ha participado en las siguientes actuaciones:

- Asistencia y participación en el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Córdoba y organizado por la Universidad de Córdoba durante los días 19 a 21 de octubre de 2016.
En este Encuentro, además de analizar la situación actual de la Universidad, se desarrollaron los siguientes temas de trabajo:

1º. La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario.

2º. Acoso en el ámbito universitario.

3º. Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

También tuvimos la oportunidad de asistir a la Conferencia impartida por los profesores D. Carlos M^a Alcover, exdefensor de la Universidad Rey Juan Carlos y D. Eduardo Gamero, exdefensor de la Universidad Pablo de Olavide, con el título: *“La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial”*.

- Asistencia a la Asamblea General de la CEDU, celebrada en la Universidad de Córdoba el 21 de octubre de 2016.
- Hemos asistido al III Congreso Internacional sobre Universidad y Discapacidad: *“Una Universidad Inclusiva para una Sociedad Incluyente”*, celebrado en Madrid el 10 y 11 de noviembre de 2016.
Este III Congreso, concluyó con un manifiesto, que nos debe llevar a reflexionar, sobre: *“Una Universidad inclusiva para una Sociedad Incluyente”*.
- Por otro lado, hemos asistido, en la Universidad de Sevilla, el 20 de febrero de 2017, a la reunión de las/os Defensoras y Defensores de las Universidades andaluzas, para abordar, el tema del acoso en la Universidad. Se analizaron los protocolos de acoso de las Universidades Andaluzas, las experiencias en nuestras Defensorías y eficacia de la aplicación de estos, además de las actuaciones que se pueden realizar desde las Defensorías y cómo tramitarlas, buscando unas conclusiones que nos permitan actuar con eficacia.
- Por otro lado, reseñar que el 23 de marzo de 2017, celebramos una reunión los Defensores y Defensoras Andaluces con el Defensor del Pueblo Andaluz. Al comienzo de la reunión, el Defensor del Pueblo Andaluz manifiesta la conveniencia de comentar con las Defensorías Universitarias los asuntos que le lleguen sobre cada Universidad, destacando la importancia de la garantía de derechos, especialmente ante las desigualdades que se ponen de manifiesto actualmente pese a que se hable de recuperación económica.

Al tiempo que nos informa y explica las actividades de intermediación desarrolladas por la Institución, en materias que exceden propiamente de su competencia supervisora, y presenta y pone a disposición de las Defensorías universitarias el nuevo Servicio de Mediación como apuesta de futuro para la

solución de conflictos, con pretensión de incorporarlo a la Ley del Defensor para ofrecer mayor cobertura jurídica.

A continuación, se somete a aprobación el acta de la reunión anterior y se repasan los acuerdos adoptados en la reunión de 9 de junio de 2016.

También se analizaron otros temas que afectan a las universidades y que preocupan en la actualidad, como:

- Protocolos de actuación en supuestos de acoso sexual, por razón de sexo y por orientación sexual o identidad de género.
 - Medidas frente al plagio en el ámbito universitario.
 - Normativa de régimen disciplinario.
 - Problemas del alumnado mayor de 28 o 30 años, derivados del seguro escolar.
 - Problemas con las pruebas de acceso a la Universidad, ante el cambio normativo.
- Hemos asistido, el 26 de mayo de 2017, a la Jornada Técnica organizada por la CEDU, celebrada en la Universidad Rey Juan Carlos.

Se ha organizado como una Jornada de debate en la que se analizaron los principales aspectos que atentan contra derechos de los diferentes colectivos de la comunidad universitaria.

La Jornada, se planificó en torno a dos Mesas Redondas. Una, se desarrolló con la participación de representantes sindicales y de los estudiantes de Universidades Públicas. A continuación se configuró una segunda Mesa Redonda con Defensores/as Universitarios/as, realizándose un análisis y debate desde la perspectiva de las Defensorías Universitarias. La Jornada contó con una amplia representación de las defensorías universitarias de las universidades españolas.

- También hemos participado en la Universidad de Almería, en junio de 2017, a la reunión de las Defensoras y Defensores de las Universidades Andaluzas para estudiar y realizar propuestas de temas de actualidad en la Universidad.

Se planificaron dos Ponencias impartidas por:

- Dña. María Acale Sánchez, Catedrática de Derecho Penal y Ex-defensora universitaria de la Universidad de Cádiz sobre el "*Análisis comparado y crítico de los protocolos sobre acoso sexual en las Universidades Andaluzas*"
- Dña. Belén Sainz-Cantero Caparrós, Catedrática de Derecho Civil e Inspectora de la Universidad de Almería, sobre "*Medidas cautelares y actuaciones de la universidad en caso de acoso sexual*"

Además revisamos las actas de las últimas reuniones y retomamos temas que tratamos con el Defensor del Pueblo Andaluz. Cada universidad se preparó un tema para exponer cómo lo podríamos o deberíamos trabajar en nuestras universidades, entre esos temas, se trabajó sobre:

- Normas de transparencia.

- Títulos propios. Fraccionamiento de pago y denominación.
- Cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de PDI laboral y funcionario.
- Medidas frente al plagio en el ámbito universitario.
- Normativa de régimen disciplinario. Elaborar una reclamación nuevamente al DPE para el desarrollo normativo del Estatuto del Estudiante.
- Alumnos mayores de 28 o 30 años.
- Devolución de tasas de matrícula.
- También se ha dado cumplimiento a uno de los compromisos que establece el Convenio de Colaboración vigente entre la Universidad de Jaén y la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, enviando, de forma regular, información a esta Institución por parte de la Oficina del Defensor Universitario de la UJA, de acuerdo con lo previsto en el citado convenio.

COMPARATIVA Y CONCLUSIONES.

Cuando analizamos comparativamente los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2015/2016, podemos sacar algunas conclusiones.

En relación a la tipología de las actuaciones, los datos revelan que las diferencias porcentuales no son relevantes cuando comparamos los datos del curso 2016/2017 con los datos del curso anterior. Una situación destacable es que no se ha producido ninguna solicitud de mediación en el curso 2016/17. Las consultas y las quejas se mantienen sin diferencias significativas en los cursos 2015/16 y 2016/17 (gráfico 17).

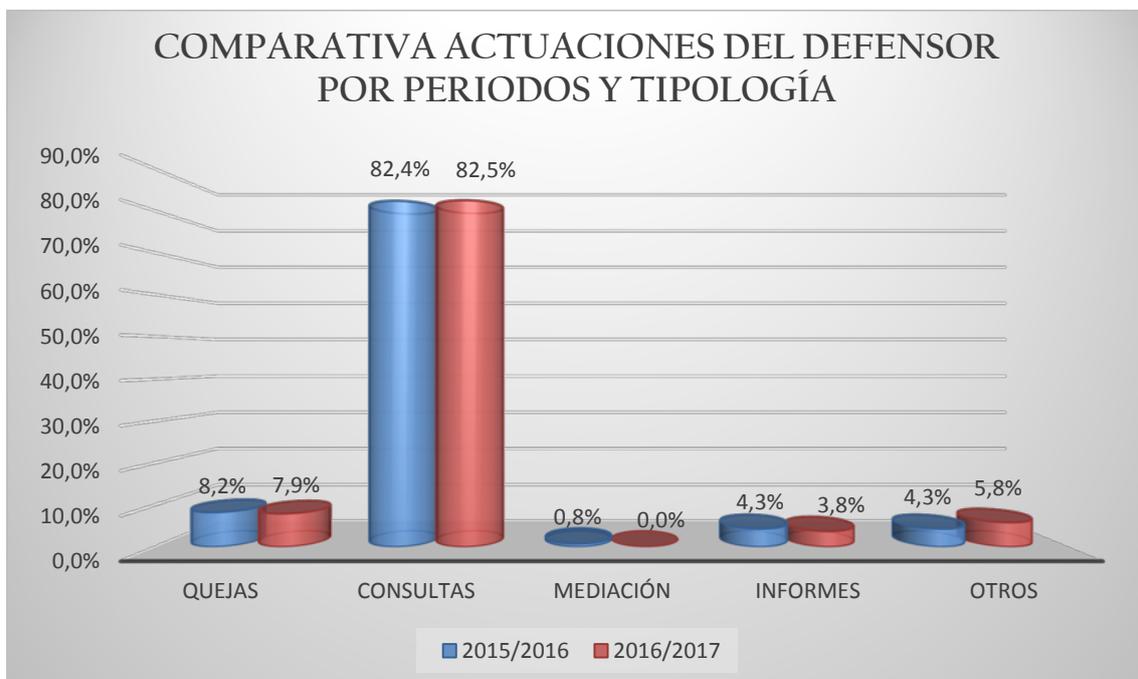


Gráfico 17.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología.

Cuando comparamos los datos por sectores de la Comunidad Universitaria en

relación a las actuaciones de la Oficina del Defensor durante los dos últimos periodos, observamos que son los estudiantes los que más demandan la actuación del Defensor Universitario, manteniéndose en porcentajes altos. En segundo lugar, es el sector del PDI el que solicita un mayor número de actuaciones, habiendo disminuido, en el curso 2016/2017, la presentación de solicitudes al Defensor. Por otro lado, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría, siendo mínima su solicitud en el 2016/2017. Dato destacable es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, que se mantiene a niveles considerables en estos periodos, lo que nos permite un vínculo de unión con todas las universidades españolas y compartir las buenas prácticas, así como analizar los problemas y temas que nos afectan en un nivel más general y, en algunas situaciones, temas específicos que aparecen en una universidad determinada (gráfico 18).

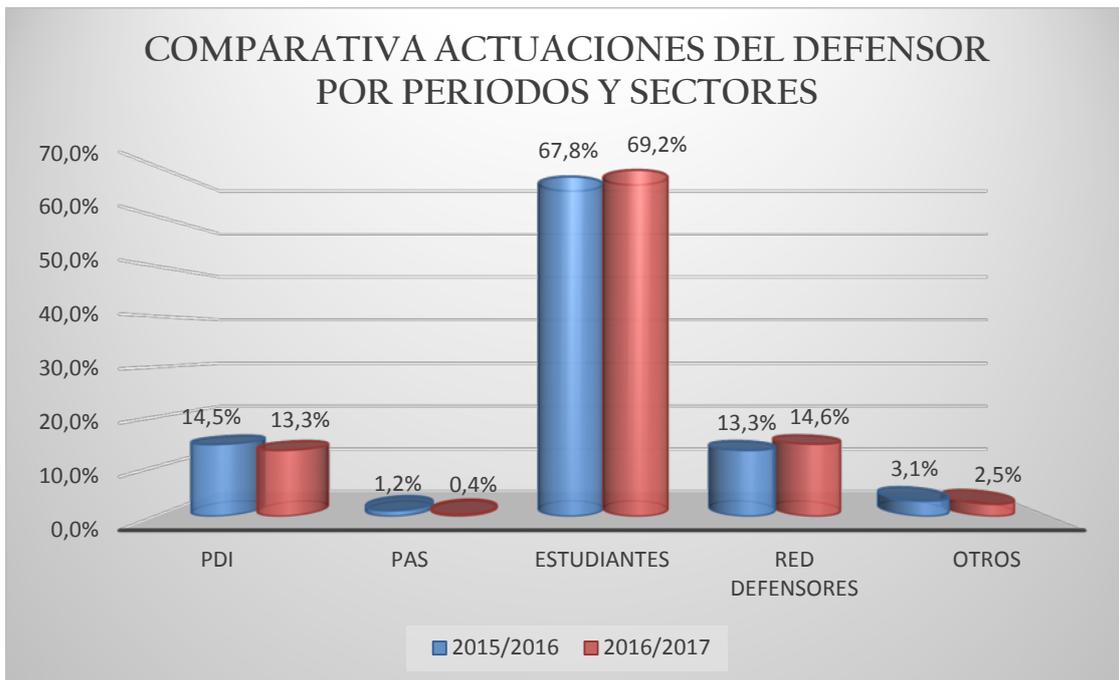


Gráfico 18.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores.

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que siguen siendo los hombres los que demandan una mayor actuación del Defensor Universitario con respecto a las mujeres (gráfico 19).

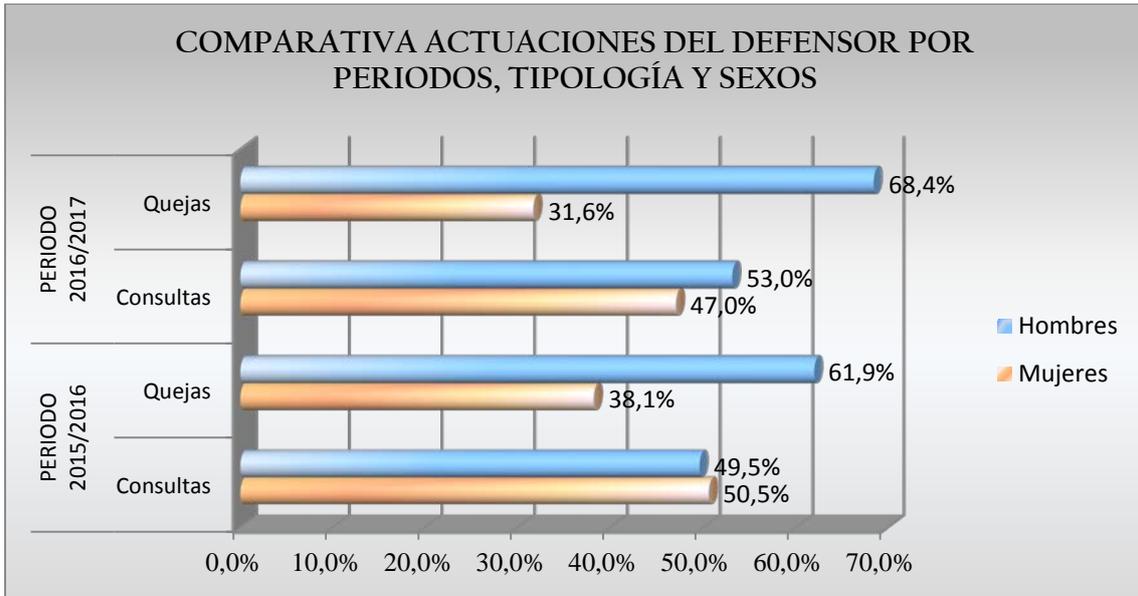


Gráfico 19.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos.

En relación a las consultas realizadas, podemos afirmar que los hombres han realizado más consultas que las mujeres en el último curso Sin embargo, en el curso 2015/2016, no había diferencias significativas entre mujeres y hombres.

En relación a las quejas, son los hombres los que presentan un mayor porcentaje de actuaciones, en los dos últimos cursos

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso con respecto al curso 2015/16, en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que se mantiene el porcentaje de solicitudes realizadas por e-mail y el de las solicitudes presentadas personalmente en la Oficina del Defensor Universitario. Al tiempo, descienden las actuaciones realizadas por teléfono y aumentan de forma poco significativa las solicitudes enviadas por registro (gráfico 20).

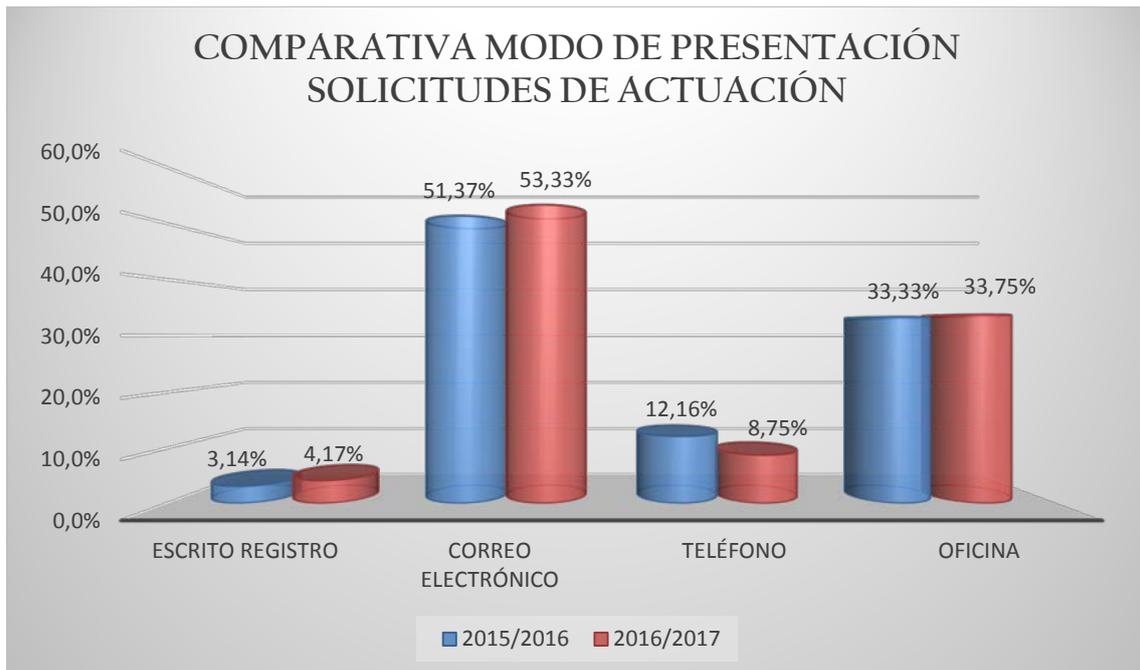


Gráfico 20.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación.

El análisis de los datos obtenidos sobre las solicitudes presentadas durante el curso 2016/17, por Centros, comparándolos con los del curso 2015/2016, nos permite manifestar que las demandas de los estudiantes, en porcentajes, de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas sigue experimentado un descenso muy significativo (7,4 puntos de porcentaje). También se ha producido un descenso significativo de la solicitud de actuaciones en la Escuela Politécnica Superior de Jaén (4,2 puntos) y en la Facultad de Trabajo Social. La Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación es la que se mantiene en unos porcentajes altos, durante estos dos cursos. Además, durante este curso han aumentado las solicitudes en la Facultad de Ciencias de la Salud y en la Escuela Politécnica Superior de Linares. Datos a destacar, son el mantenimiento de los porcentajes muy bajos, en los dos últimos cursos, en la Facultad de Ciencias Experimentales.

También se observa el aumento del número de solicitudes de actuación que no están referenciadas a los Centros.

Por último, referenciamos la nula demanda de actuación de los estudiantes que realizan sus estudios en la Institución SAFA (gráfico 21).

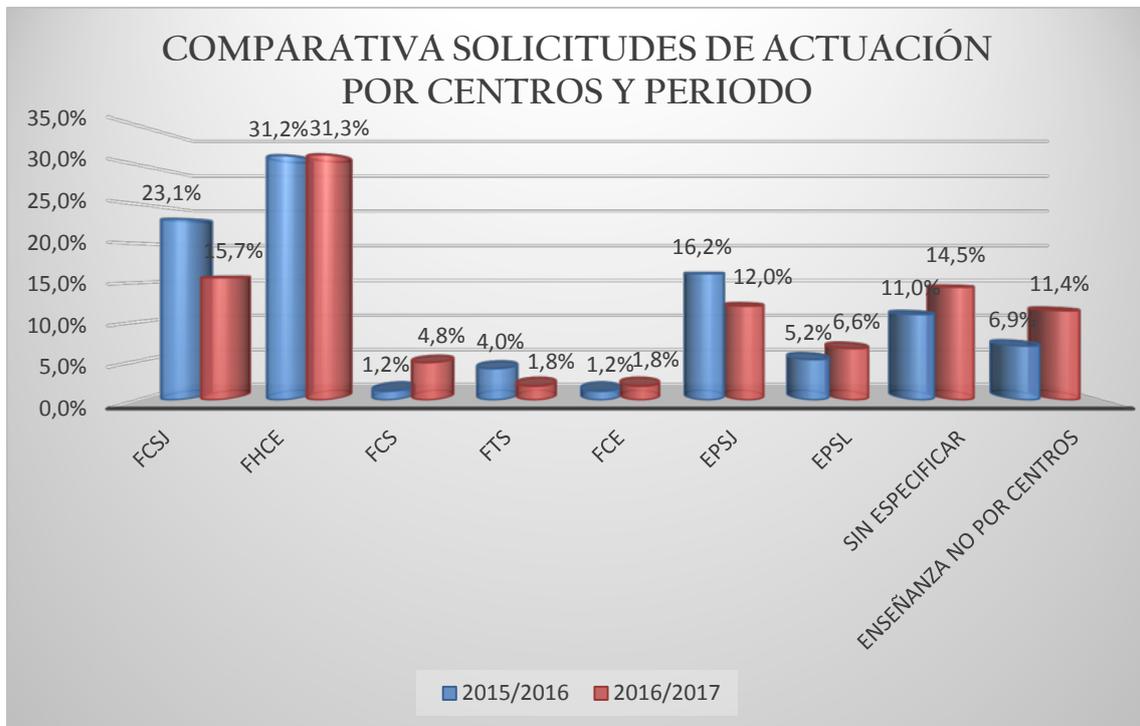


Gráfico 21.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodo.

En relación a la distribución de las consultas entre los sectores de la Comunidad Universitaria, los datos están en consonancia con los obtenidos en el curso 2015/2016, donde se observa que han disminuido, de manera poco significativa, el número de solicitudes presentadas en todos los sectores, salvo en las relacionadas con la Red de Defensores que ha aumentado, de forma poco significativa, en el curso 2016/2017 (gráfico 22).



Gráfico 22.- Comparativa consultas por sectores y periodos.

Cuando comparamos los datos relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2016/2017, con relación a los del 2015/2016, observamos que siguen muy destacados en cada curso el porcentaje de las consultas sobre los exámenes, la evaluación y la evaluación por compensación. Al mismo tiempo, se mantiene como tema destacado, la convocatoria de exámenes.

Los temas sobre los trabajos fin de estudios, la matrícula y las normas de permanencia son otros temas que han aumentado en el curso 2016/17 con respecto al curso anterior.

Sin embargo temas con un porcentaje alto de consulta en el curso 2015/16, como los relativos a la ordenación y programación docente y al reconocimiento y adaptación, ha disminuido en el curso 2016/17. También han disminuido las consultas sobre bloqueo del expediente académico y sobre relaciones personales, durante el curso 2016/2017.

Por otro lado, reseñamos que se mantienen en el curso 2016/2017, las consultas relativas a los cambios de grupo y las menciones en títulos de grado.

Además, aumentan de forma poco significativa, en el curso 2016/2017, las consultas sobre Becas Erasmus, asignaturas optativas, acreditación del nivel de idiomas, prácticas externas, y aparecen, en este curso, temas como la Secretaría Única, contratos de joven personal técnico, ceremonia de graduación y expediente disciplinario.

Por último reseñamos que no se han presentado, en el curso 2016/17, ninguna consulta sobre precios públicos, acceso-admisión y calendario académico. (Gráfico 23)

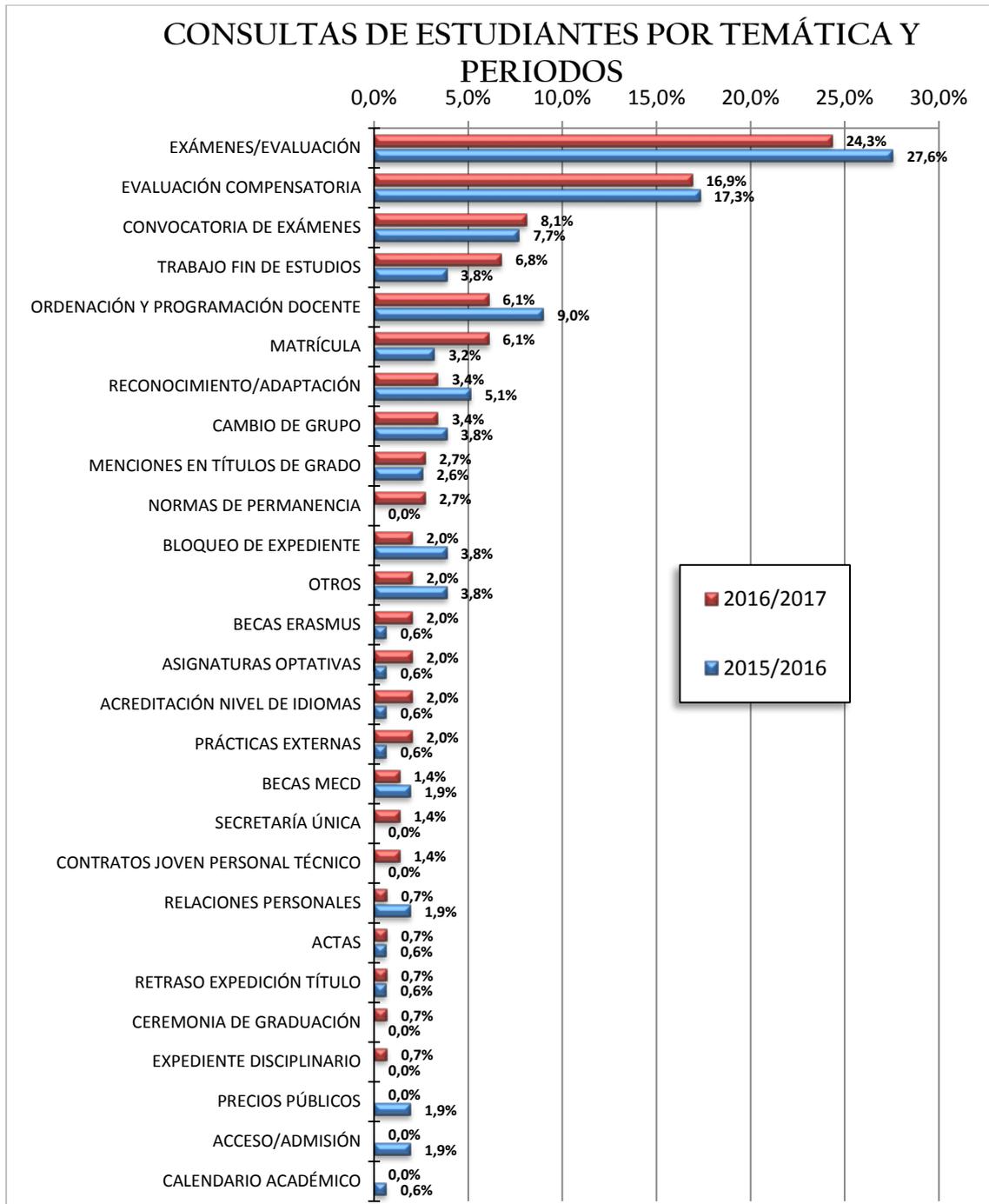


Gráfico 23.- Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos.

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que en el curso 2016/2017, aparece con gran incidencia, un tema recurrente: la evaluación (31,3%). También aumentan, en este curso, temas como: la organización y programación docente y las relaciones personales, apareciendo el tema de las condiciones laborales del PDI.

Sin embargo, se destaca que el tema de la disciplina académica ha disminuido significativamente en el curso 2016/17 y no se ha presentado ninguna consulta sobre convocatoria de exámenes, concurso de plazas del PDI, becas de colaboración y alumnado de movilidad.

Por último, reseñar que se ha mantenido, en el curso 2016/2017, en niveles muy bajos, la temática sobre las normativas UJA y han aparecido temas, como los procesos de extinción de másteres y recursos bibliográficos universitarios (gráfico 24).

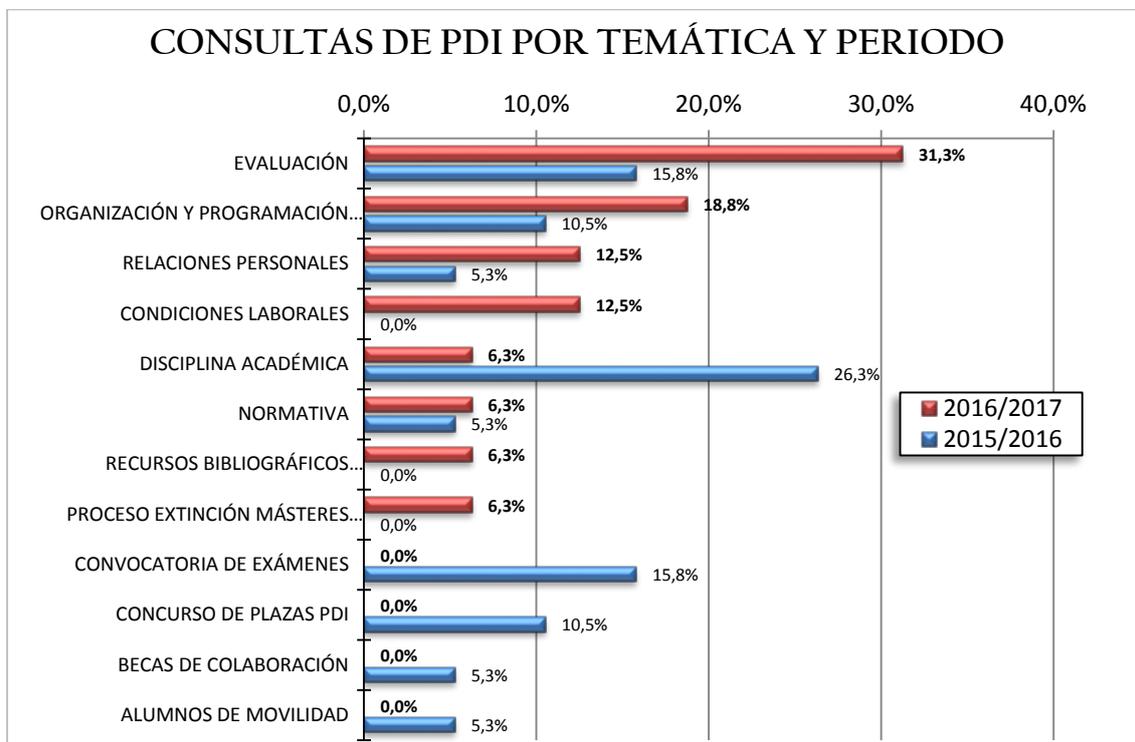


Gráfico 24.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.

En relación a la distribución de las quejas entre los sectores de la comunidad universitaria, observamos que en el curso 2016/2017 se ha producido el mismo número absoluto de solicitudes presentadas por el alumnado, aumentando en términos porcentuales 8 puntos. Se produce una disminución muy poco significativa de las solicitudes en el sector del PDI, al tiempo que no se ha presentado ninguna queja en el sector del PAS (gráfico 25).



Gráfico 25.- Comparativa quejas por sectores y periodos

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes en los dos últimos cursos, observamos que en el curso 2016/2017, la temática cambia con respecto al curso 2015/2016.

En el curso 2016/2017 las quejas se han presentado sobre los siguientes temas: matrícula (37,5%), en el curso 2015/2016 (6,3%); actuación del personal docente y, ordenación y programación docente (18,8%) respectivamente. Además se ha presentado una queja (6,3%) sobre Secretaría Única; bloqueo de expediente, ceremonia de graduación y homologación máster propio. No habiéndose presentado ninguna queja sobre los temas objeto de actuación en el curso 2015/2016, entre ellos, evaluación y mención en los títulos de grado, que presentaron una incidencia alta (gráfico 26).

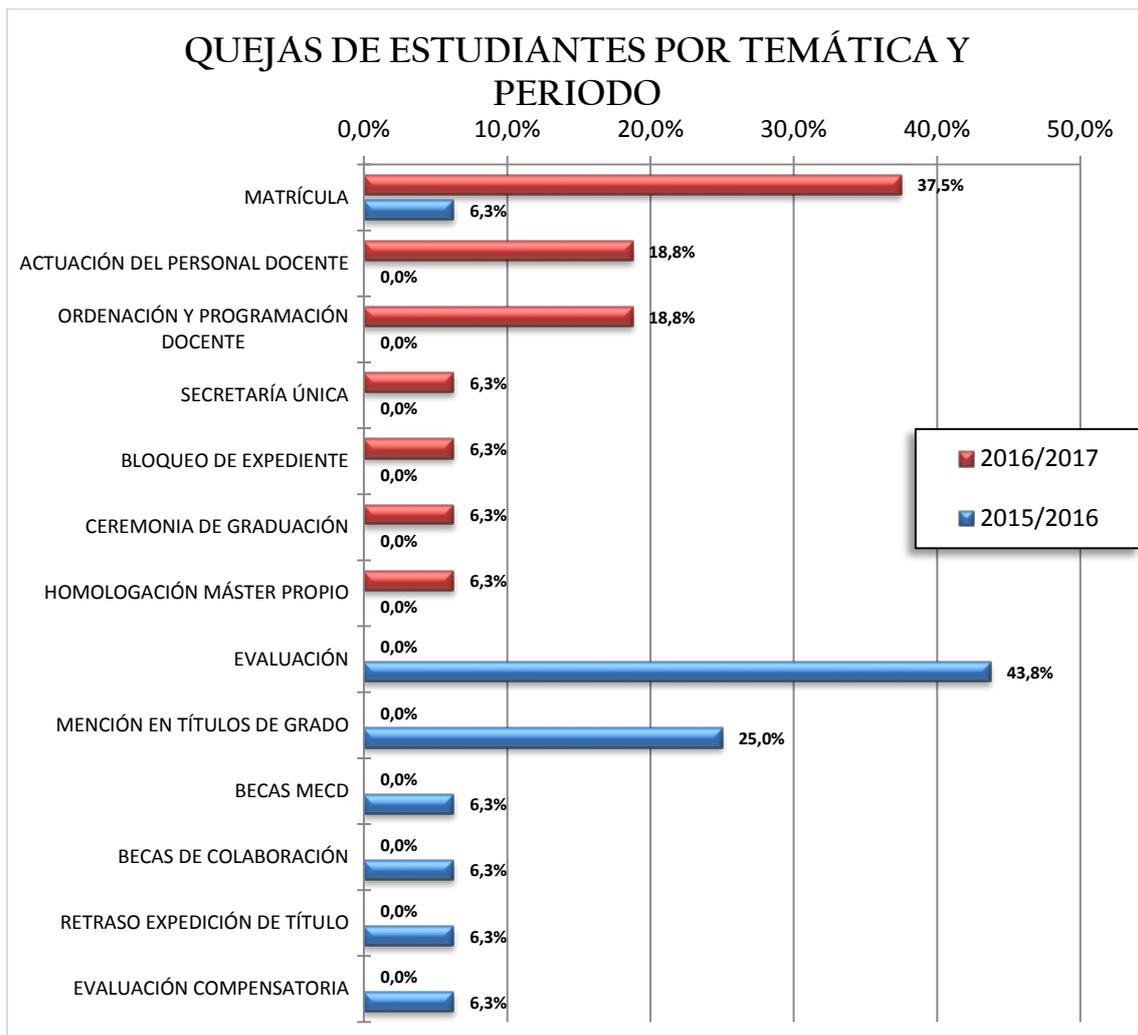


Gráfico 26.- Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.

En relación al tiempo transcurrido en dar respuesta a las consultas del curso 2016/2017, los datos ponen de manifiesto, cuando los comparamos con los del curso anterior, que no hay diferencias significativas en los tiempos empleados para su resolución (gráfico 27).



Gráfico 27.- Comparativa días en resolver consultas por periodos.

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en el curso 2016/2017 en comparación con el curso 2015/16, que las diferencias son poco significativas. Se ha producido un aumento del porcentaje de quejas que se han resuelto en menos de cinco días y una disminución del porcentaje de quejas que hemos resuelto entre seis y diez días. También hay que reseñar la bajada del porcentaje de quejas en el que hemos necesitado un periodo temporal de más de veinte días para emitir una resolución (gráfico 28).



Gráfico 28.- Comparativa días en resolver quejas por periodos.

También reiteramos que nuestros datos están en sintonía con los presentados por la mayoría de las Defensorías Universitarias y podemos incidir en la menor demanda de la figura de la mediación en sentido estricto, aunque todos ponemos en marcha procesos de mediación en la solución de los problemas planteados y, por nuestras referencias, parecen estar más dirigidos a este contexto donde todos nos encontramos.

Tanto los Estatutos de la Universidad de Jaén, como el Reglamento del Defensor Universitario prevén que los pronunciamientos emitidos por esta Institución podrán contener recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas a las autoridades académicas y de administración y servicios, con objeto de propiciar la permanente mejora de la calidad universitaria.

Esta función no sólo se aborda en esta Memoria, sino que ha sido una parte fundamental de nuestra actividad diaria, ya que el estudio y resolución de las solicitudes recibidas se acompaña, cuando el caso lo requiere, de sugerencias sobre procedimientos o criterios normativos que la han motivado.

Por ello, recomendamos a las autoridades académicas y miembros de la Comunidad Universitaria implicados, que reflexionen sobre su contenido y objetivos y, en la medida de lo posible, contribuyan a su puesta en práctica, como así me consta. Con ello, no sólo estarán colaborando a limar las disfunciones que se producen en nuestra actividad diaria y a reforzar la Institución del Defensor Universitario en nuestra Universidad, sino, lo que es más importante y estamos convencidos de ello, a la mejora de la calidad de la nuestra Universidad.

Consideramos que de la lectura de esta Memoria quien lo desee puede obtener una serie de conclusiones que están muy relacionadas con lo indicado en otras Memorias presentadas. Por ello mis conclusiones van a estar dirigidas a una reflexión que es producto de esa mirada retrospectiva sobre este periodo como Defensor universitario, en la que más de la mitad de ellos han estado inmersos en una profunda crisis económica, donde nos hemos acostumbrado a trabajar en una Universidad en la que se percibe un ambiente complejo, de inseguridad y descontento.

Este no es un problema que afecte a nuestra Universidad, es a la universidad española en general y ha sido tema sobre el que hemos reflexionado mucho los Defensores y Defensoras, preguntándonos qué está pasando con la universidad, y diagnosticando que estamos ante una universidad con excesiva burocratización y un profesorado agobiado y, en el peor de los casos desmotivado con las nuevas formas de promoción requeridas por las agencias de evaluación, obligando más a publicar sin renunciar a la exigencia de una investigación de excelencia, que a realizar una docencia de calidad, sin importar aumentar la carga docente con más grupos y/o asignaturas

Una Universidad donde el alumnado no tiene culpa de nada, pero en el que cada vez se le forma más con una excesiva especialización que en conocimiento científico y humanístico, en el marco de unas titulaciones de las que no se han llegado a obtener datos objetivos sobre su implantación que justifique su cambio y ya se está pensando en cambiar, creando incertidumbre en el alumnado y en el profesorado y aumentando la burocratización con todo lo que supone la extinción y la homologación de nuevos planes de estudios.

Estudiantes que exigen un servicio público de calidad con unas guías docentes adaptadas a las competencias que deseamos se deben conseguir y un cumplimiento

real de las mismas y de la normativa universitaria.

También tenemos que reflexionar sobre las dificultades para promoción de profesorado contratado, en la situación en precario de muchos investigadores, en el PAS y sus reclamaciones laborales y en los estudiantes de postgrado con menores recursos económicos que tienen más dificultad para poder seguir formándose.

Sin olvidar temas de gran actualidad como la necesidad de una normativa que regule las relaciones entre los miembros de la Comunidad Universitaria, como son el reglamento de disciplina académica y los códigos éticos que avalen nuestro compromiso con la Institución y la Sociedad.

Al tiempo que no olvidamos la importancia de fomentar la transparencia en todos los órganos y servicios para seguir avanzando en esa Universidad eficaz y eficiente para obtener cada vez mejores cotas de calidad.

En definitiva, temas antiguos, pero de gran actualidad que plantean problemas y conflicto de intereses, que dificulta la toma de decisiones por los órganos correspondientes. Pero no quisiera dar la sensación de pesimismo, sino todo lo contrario, dejar un camino abierto a la reflexión y a la esperanza, con una motivación alta para dar respuesta a los nuevos retos, ofreciendo propuestas constructivas que impulsen a la Universidad a realizar los cambios necesarios, en un contexto de convivencia pacífica y donde el conocimiento científico y humanístico emerja con fuerza.

Y, ahí, la institución del Defensor Universitario, como Comisionado del Claustro, tiene mucho que aportar velando por el respeto a los derechos y a las libertades de profesores, alumnado y PAS ante los diferentes órganos y servicios universitarios, con una finalidad de fomentar la mejora de la calidad universitaria que no debe limitarse al aspecto académico tradicional, sino también a la calidad humana, realizando su gestión con un talante conciliador, como un valor y un modo de proceder que ha de estar presente en todas las competencias que desarrolla, posibilitando encuentros y diálogos, construyendo consensos, no imponiendo, buscando siempre elementos que permitan la conciliación, buscando siempre la flexibilidad de los contextos para analizar los temas y huyendo siempre de la ilegalidad en las resoluciones.

Reitero que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2016/2017, y me consta que algunos de estos temas son objeto de estudio por los órganos de gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, algunos de ellos, pueden estar solucionados en el día de la presentación de esta Memoria.

Finalmente, deseo dejar constancia del trabajo eficaz y diligente de mi compañero de la Oficina del Defensor, Santiago Reche Valdivia, miembro del PAS y, reiterar mi agradecimiento a la Comunidad Universitaria por la colaboración recibida durante este periodo y os reitero mi disposición para lo que consideréis oportuno.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario de la UJA



Universidad de Jaén