



UNIVERSIDAD DE JAÉN



MEMORIA DEFENSOR UNIVERSITARIO

2013-2014

2014-2015



DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO
DEFENSOR UNIVERSITARIO • DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

PERIODOS:

2013-2014

2014-2015

DEFENSOR UNIVERSITARIO



UNIVERSIDAD DE JAÉN

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.

1. PRESENTACIÓN.	7
2. ACTUACIONES.	10
3. MEMORIA 2013/2014.	13
3.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.	14
3.2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.	26
3.3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	27
4. MEMORIA 2014/2015.	42
4.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.	43
4.2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.	55
4.3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	57
ÍNDICE DE GRÁFICOS.	70

1. PRESENTACIÓN.

El Defensor Universitario es el Comisionado del Claustro de la Universidad de Jaén 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.

La Institución del 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 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.

Se trata, pues, de una Institución de carácter interno encargada de la defensa de los derechos e intereses legítimos de todos los miembros integrantes de la comunidad universitaria. Precisamente, por tratarse de un órgano interno, los derechos a proteger deben ser preferentemente aquellos que estén relacionados con la vida universitaria, eso sí, muchos de ellos inspirados en los propios derechos fundamentales de nuestro ordenamiento constitucional.

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.

El Defensor Universitario no es incompatible ni suplanta a otros órganos o instancias tanto internas como externas a la Universidad, más bien complementa y potencia el funcionamiento del sistema en su conjunto a través de su aportación específica y especializada. Una aportación que se lleva a cabo escuchando, recibiendo y suministrando información, abriendo opciones, interviniendo, mediando y ejerciendo sus funciones a través de recomendaciones e informes (incluyendo el Informe anual que debe presentar ante el Claustro Universitario), en los que básicamente se señalan los problemas y puntos débiles detectados, se sugieren soluciones y se proponen pautas y valores democráticos que deben orientar el conjunto de actuaciones y relaciones entre los distintos actores que conforman la comunidad universitaria.

Desde este planteamiento, el Defensor Universitario no es un órgano jurisdiccional, ni es un Inspector de Servicios. Por tanto, su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los Órganos de la Universidad y de la confianza que esta Institución pueda generar entre los miembros de la Comunidad Universitaria.

Sin olvidar que el Defensor Universitario podrá actuar de oficio o a instancia de parte interesada, cualquier miembro de la Universidad de Jaén a título individual o colectivo podrá dirigirle solicitudes y quejas. El Defensor tramitará e impulsará los procedimientos hasta su resolución.

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.

Y a este respecto, deseo 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. Siempre he tenido la colaboración e información que he solicitado. A todos ellos deseo transmitir nuestro agradecimiento por este apoyo, que no dudamos se mantendrá en el futuro.

Aunque lo hayamos indicado en el informe anterior, 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 garantía de “buenas prácticas” y 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 de honestidad científica, lo que puede denominarse como, calidad humana.

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante los cursos 2013/14 y 2014/15 puede considerarse similar a la de los cursos anteriores. No cabe duda, de que se ha consolidado un procedimiento de trabajo, aunque de ello no debe deducirse en modo alguno que se haya caído en una atención rutinaria de los casos que a ella llegan.

La Oficina del Defensor Universitario ha afrontado este periodo de actividad como un reto renovado, abordando como nueva cada una de las situaciones que se nos plantean, y siendo conscientes de la importancia de su labor para la comunidad universitaria.

El Defensor Universitario presenta la Memoria, en esta ocasión, ante un Claustro renovado. Desde la independencia que debe presidir nuestra labor, la presente Memoria debe ser nuestra tarjeta de presentación ante el nuevo Claustro, al que dejamos patente nuestra total disposición, pero también una expresión de gratitud personal con el Claustro saliente, de quien hemos obtenido su confianza.

Este año 2015 ha quedado marcado igualmente por las elecciones a Rector y la consiguiente toma de posesión de un nuevo Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno.

Desde la Institución del Defensor Universitario felicitamos a D. Manuel Parras Rosa, como Rector, y a los miembros que han formado parte de los órganos de gobierno de la UJA, durante su mandato habiendo propiciado una mejora de la calidad

del servicio prestado a la comunidad universitaria no sólo en el desarrollo de la docencia y la investigación, sino también de la convivencia universitaria, base para el desarrollo de las personas.

Pero no sólo queremos reconocer el trabajo desarrollado por los miembros de los órganos de gobierno salientes, además queremos agradecer el apoyo que hemos recibido ante las actuaciones del Defensor Universitario.

Al mismo tiempo, queremos dar nuestra enhorabuena al Sr. Rector, D. Juan Gómez Ortega, elegido en abril de 2015, por su éxito electoral y tener la oportunidad de servir a la Universidad y poner en marcha nuevos proyectos que potenciaran la calidad del servicio que se ofrece a la comunidad universitaria de la UJA y a la sociedad en general. Para ello cuenta, por supuesto, con nuestra absoluta colaboración.

También felicitamos a su Consejo de Dirección por su elección y por la oportunidad de aportar experiencia, esfuerzo y trabajo para seguir avanzando en la consecución de los objetivos programados.

Nosotros, desde la Oficina del Defensor, queremos agradecer a nuestro Rector la confianza recibida y nuestra disposición a colaborar en la mejora de la calidad de nuestra Universidad, como hemos pretendido conseguir en estos años.

Al tiempo que deseo expresar mi agradecimiento a quienes se dirigen a la Oficina del Defensor confiando en nuestro trabajo.

Por último dejar constancia que, en ocasiones es posible que mi actuación haya resultado molesta, si así ha sido para alguien, le ruego que me disculpe y comprenda que lo único que pretendo es cumplir con mi deber en aras a la mejor convivencia y a la calidad universitaria.

2. 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 “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.”

Puede decirse, que el Defensor representa un excelente observatorio de la realidad de cada universidad, puesto que recibe información de todos los sectores que componen la comunidad universitaria y de las relaciones que se establecen entre ellos, permite actuar ante los posibles problemas o conflictos entre sus miembros, detecta problemas, ya que los casos singulares que llegan a las Oficinas del Defensor pueden permitir la identificación de disfunciones o problemas más amplios o más generales y por último, se caracteriza por su proactividad, puesto que los Defensores tienen capacidad para actuar de oficio, sin que sea necesario la instancia de parte para iniciar una intervención que permite solucionar problemas o mejorar la calidad del funcionamiento universitario.

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.

Con la respuesta a cada solicitud no finaliza nuestra labor: la respuesta de los órganos universitarios a nuestras recomendaciones, así como los nuevos casos que se nos planteen, configurarán nuevos escenarios que con seguridad requerirán nuestra atención y generarán nuevos toques de atención a la comunidad universitaria.

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

Acudimos ante el Claustro Universitario con sumo gusto para exponer la Memoria del Curso 2013/2014 (desde el 23 de octubre de 2013 al 22 de octubre de 2014) que no pudimos presentar en su momento por estar abiertos los procesos electorales en la UJA y, al mismo tiempo, presentamos la Memoria del Curso 2014/2015 que desde este curso queremos realizarla por cursos académicos completos, lo que nos obliga a que, la Memoria del Curso 2014/2015 se encuentre realizada sobre el periodo comprendido entre el 23 de octubre de 2014 al 31 de agosto de 2015.

Pero más allá de su mera consideración como mandato normativo y de dar cuenta numérica y estadísticas de actuación, nos podemos preguntar ¿qué objeto tiene la memoria anual y su presentación? Desde el sincero convencimiento de que la transparencia constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, pretendemos que ésta sirva de herramienta de mejora para subsanar errores y tratar de aproximarnos a las notas de excelencia que nuestra trayectoria como universidad demanda.

Estamos confirmando agradablemente el cumplimiento gradual de los objetivos que forman parte de nuestro plan de actuación. Así, y una vez dada a conocer entre todos los universitarios la Institución del Defensor universitario, aunque seguimos trabajando en este objetivo mediante la presentación y difusión de dípticos sobre la Institución, la Defensoría se va convirtiendo en un ámbito de solución de ciertas situaciones problemáticas al que recurre cualquier miembro de la comunidad universitaria, confiando en su independencia y objetividad, por encima de intereses personales o colectivos. También, en un referente para la mejora de la calidad de los servicios de nuestra Universidad.

Durante este periodo hemos dado audiencia a toda persona que ha 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 han planteado y con un objetivo añadido, realizar nuestra intervención produciendo el menor coste en el deterioro de las relaciones profesionales y personales, buscando ayudar en la solución del problema y nunca creando más problema, y mucho menos, juzgar a los implicados en una situación problemática, si los hubiere. Posiblemente, en alguna ocasión no lo hayamos conseguido, pero siempre, al menos, lo hemos intentado.

Presentamos las Memorias de estos dos cursos en una publicación conjunta, pero con un análisis de estudio por cursos para que los miembros de la comunidad universitaria puedan conocer de forma detallada las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor Universitario y las recomendaciones y sugerencias realizadas en los cursos 2013/2014 y 2014/2015.

Mantenemos la estructura básica de las anteriores Memorias con la pretensión de realizar la exposición de estas Memorias lo más didácticamente posible, y nos permita 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 demás Defensores Universitarios e Instituciones.

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.

Por último, de su análisis se extraen las recomendaciones y sugerencias que el Defensor Universitario entiende debe trasladar a la comunidad universitaria para mejorar la calidad de nuestra Universidad, y que conforman una parte fundamental de este documento.



M
E
M
O
R
I
A

2013-2014

3. MEMORIA 2013/2014.

La información y datos que se exponen en este punto corresponden al periodo comprendido entre el 23 de octubre de 2013 y el 22 de octubre de 2014.

3.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.

Durante este periodo se han realizado 1.244 visitas a la web de la Oficina del Defensor Universitario (gráfico 1), y se han llevado a cabo **343 actuaciones** frente a las 392 del curso anterior, lo que representa un **12,5%** menos con respecto al periodo pasado.

Consideramos 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, reduciendo las quejas sectoriales. En este sentido, la Defensoría se congratula si disminuyen las quejas, como es lógico.

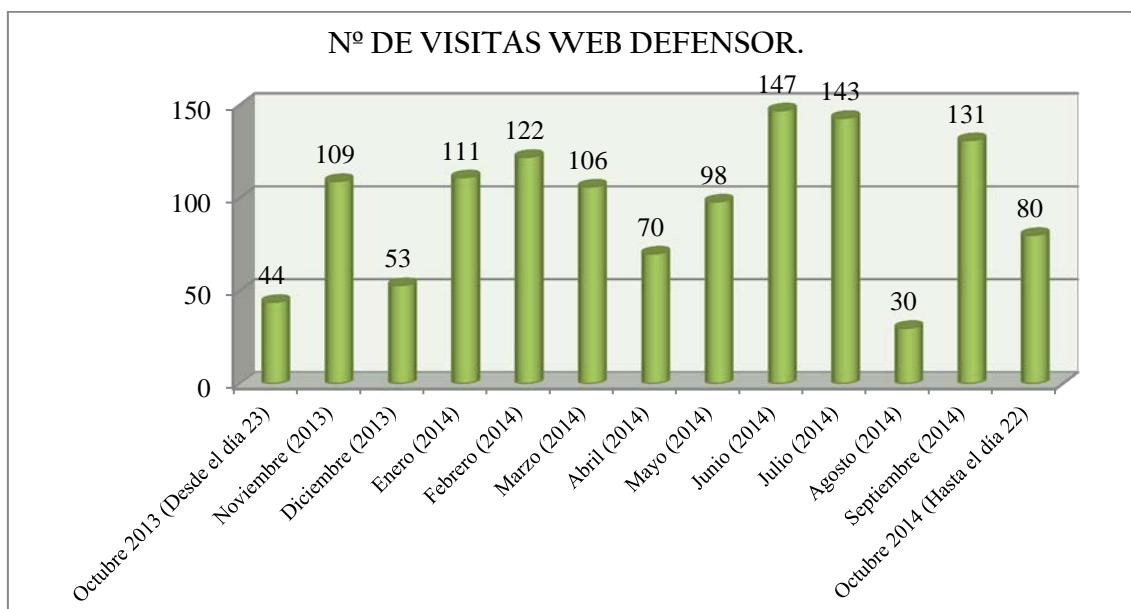


Gráfico 1.- Visitas a la web del Defensor 2013/2014.

En relación a la tipología de las **343** actuaciones, indicar que, **288** (84%) son consultas, **19** (5,5%) quejas, **12** (3,5%) informes, **1** (0,3%) mediación y **23** (6,7%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación. (Gráfico 2).

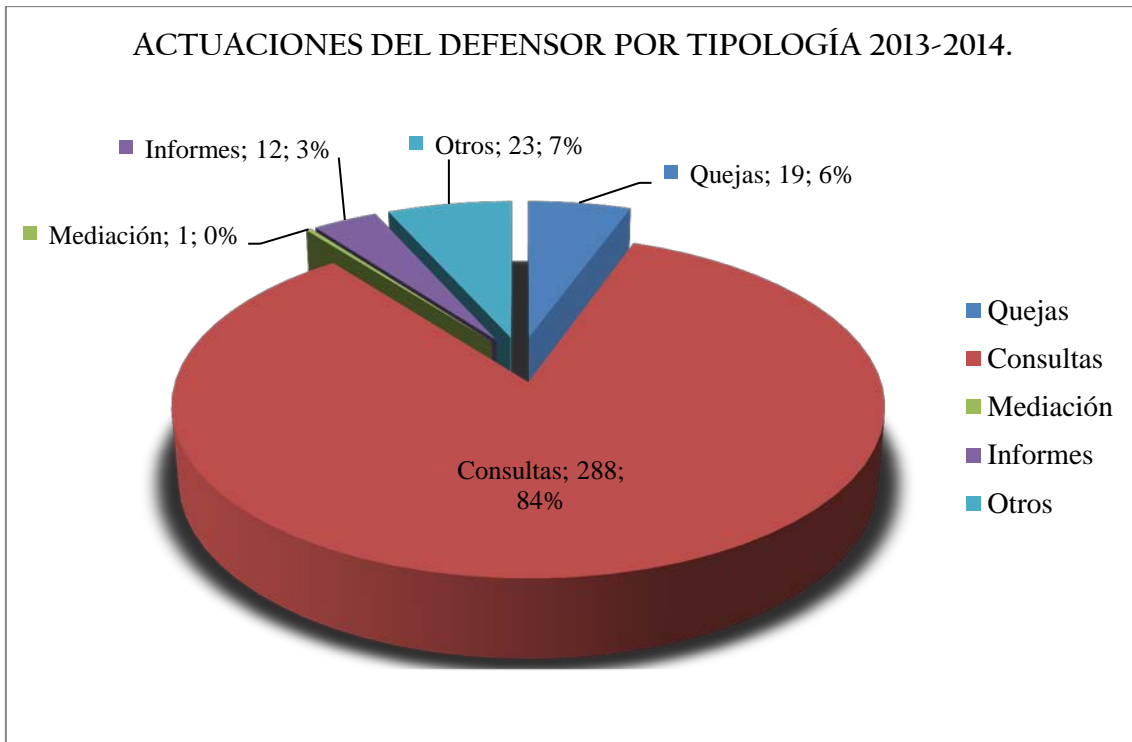


Gráfico 2.- Actuaciones del Defensor por tipología 2013/2014.

Quando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 245 (**71,4%**) corresponde al sector alumnos; 40 (**11,7%**) al PDI; 5 (**1,5%**) al PAS; 39 (**11,4%**) a la Red de Defensores y 14 (**4,1%**) a otros. (Gráfico 3).

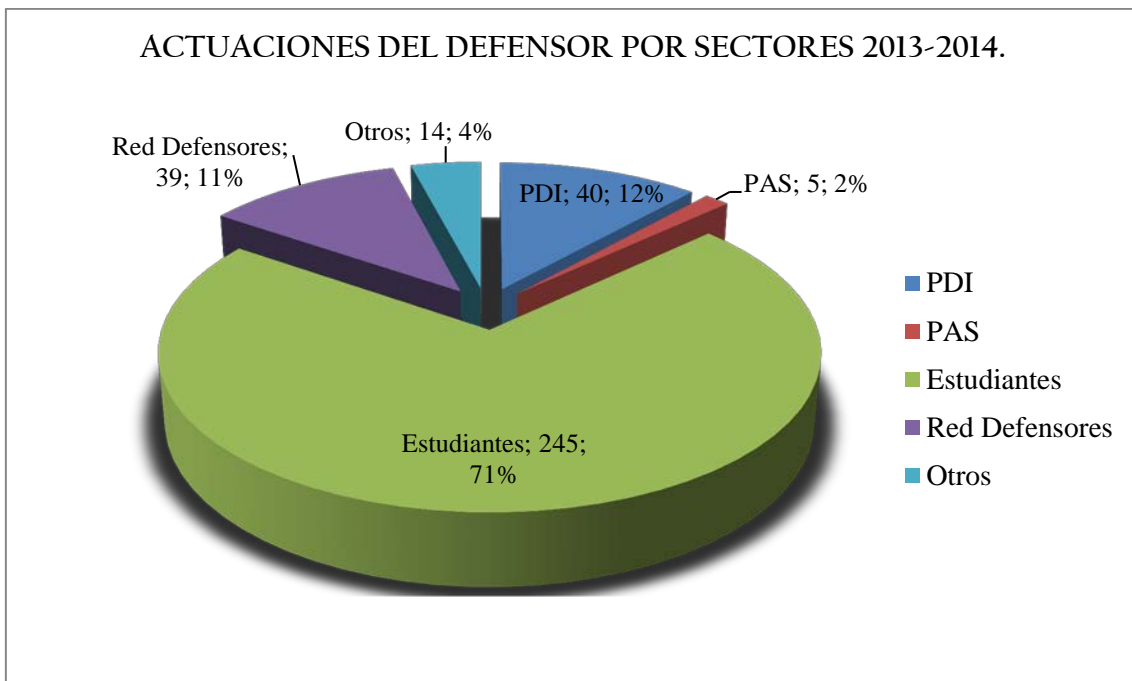


Gráfico 3.- Actuaciones del Defensor por sectores 2013/2014.

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **51,6%** (177) son mujeres y el **48,4%** (166) hombres. (Gráfico 4).



Gráfico 4.- Actuaciones del Defensor por sexo 2013/2014.

Al estudiar **la distribución de las actuaciones por tipologías y sexo**, observamos que en relación a las consultas, el **54,86%** (158) han sido realizadas por mujeres y el **45,14%** (130) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **42,1%** (8) han sido presentadas por mujeres y el **57,9%** (11) han sido presentadas por hombres. (Gráfico 5).

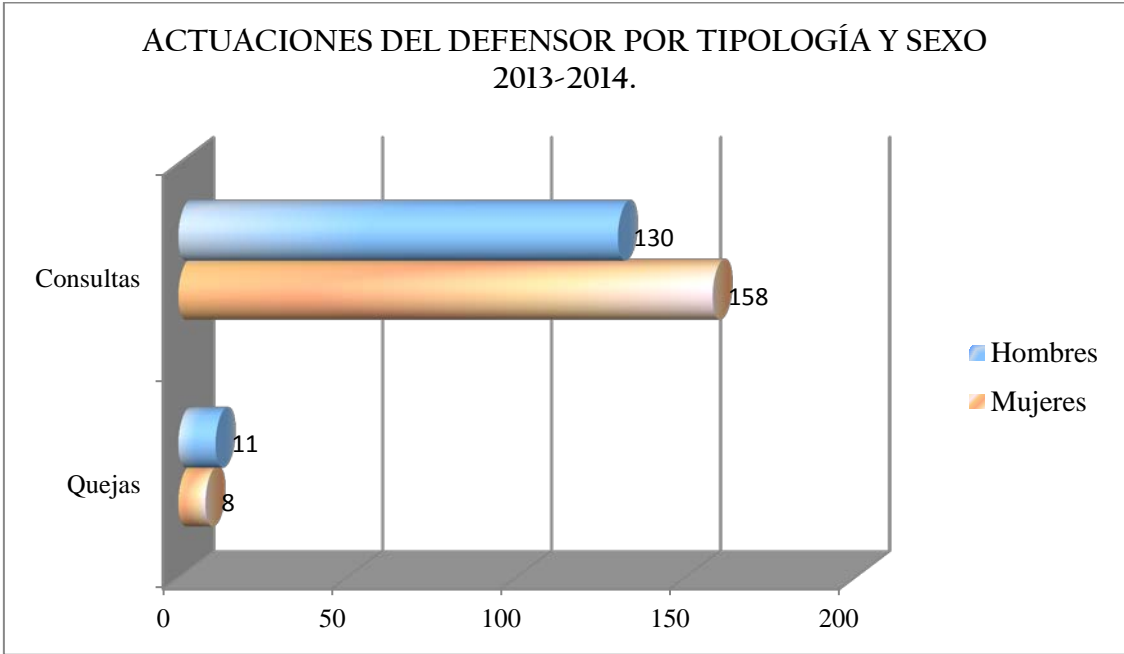


Gráfico 5.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2013/2014.

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el modo de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **46%** (157) se han presentado por correo electrónico, el **41%** (139) en la Oficina del Defensor, el **10%** (36) por teléfono, el **3%** (11) por registro general. (Gráfico 6).

MODO DE PRESENTACIÓN SOLICITUDES DE ACTUACIÓN 2013-2014.

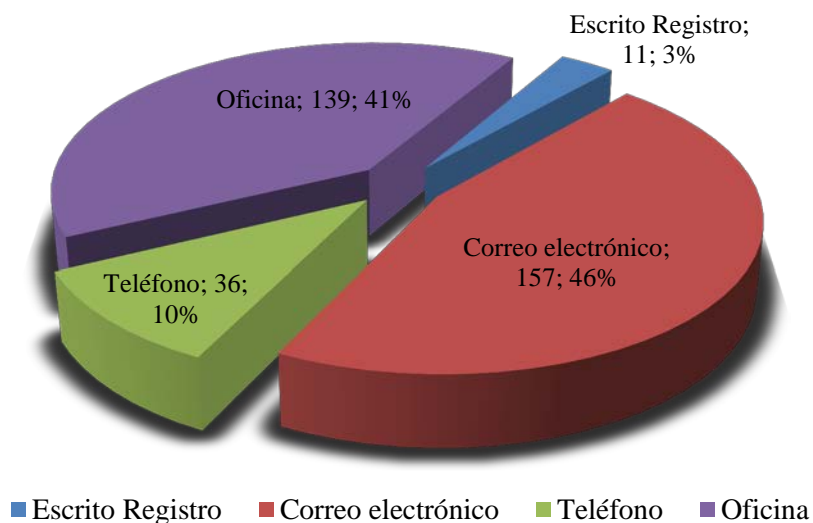


Gráfico 6.- Modo de presentación de solicitudes 2013/2014.

De la distribución de las **245 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **35,5%** (87) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **24,1%** (59) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **12,7%** (31) a la Escuela Politécnica Superior de Jaén; el **6,5%** (16) a la Escuela Politécnica Superior de Linares; el **3,3%** (8) a la Facultad de Ciencias Experimentales, el **2,9%** (7) a la Facultad de Ciencias de la Salud, y el **2%** (5) están relacionadas con la Facultad de Trabajo Social. Existiendo un **7,3 %** (18) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **5,7%** (14) sin especificar su procedencia. (Gráfico 7).

SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS 2013-2014.

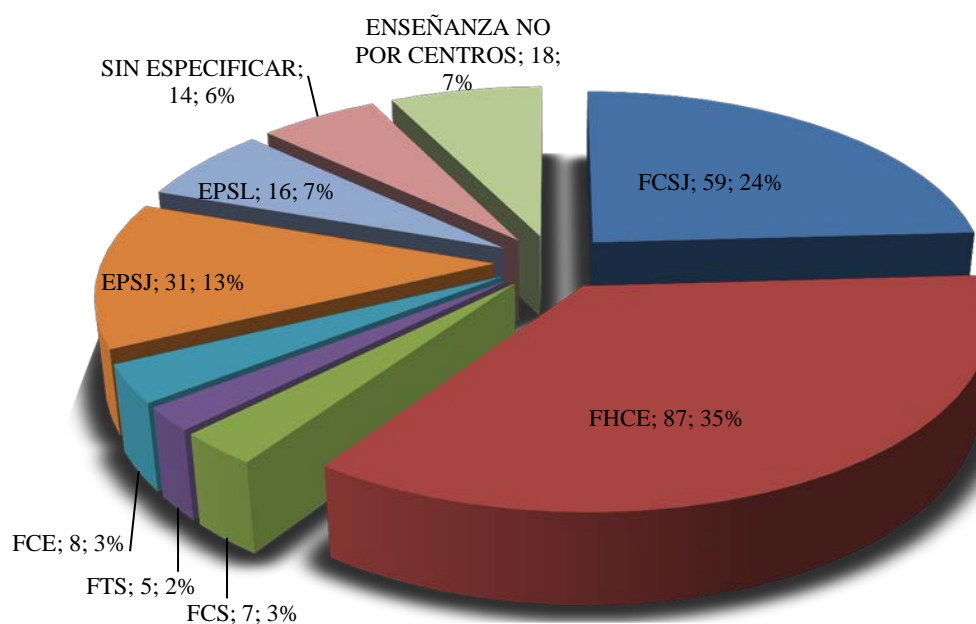


Gráfico 7.- Solicitudes de actuación por centros 2013/2014.

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 esta variable.

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 **288** consultas presentadas, los alumnos han realizado **220 (76%)**, el PDI ha registrado **25 (9%)**, los Defensores Universitarios **30 (11%)**, 1 el PAS y “otros” **12 (4%)**. (Gráfico 8).

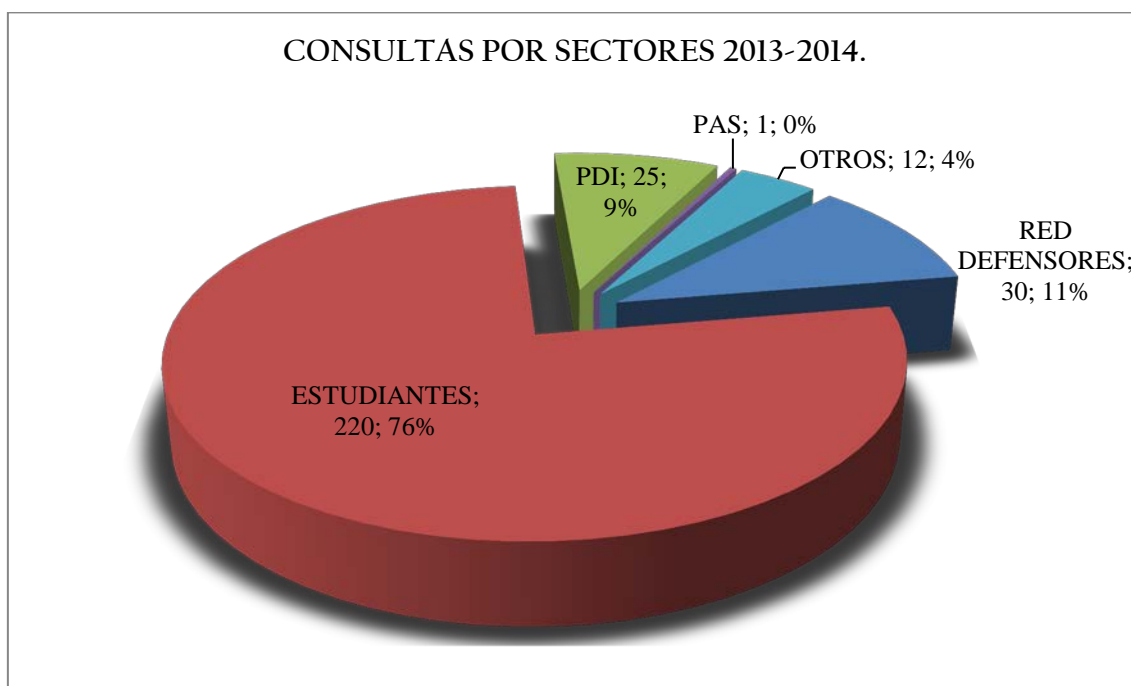


Gráfico 8.- Consultas al Defensor por sectores 2013/2014.

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas a la evaluación, **45 (20,5%)**; seguidas de aspectos relacionados con las asignaturas optativas **24 (10,9%)**; la matrícula y la convocatoria de exámenes **20 (9,1%)** respectivamente; la organización y programación docente **17 (7,7%)**; la evaluación compensatoria **14 (6,4%)**; el retraso en la expedición de certificados y de los títulos de Máster realizados en convenio con FUNIBER **10 (4,5%)**; la convalidación, adaptación y homologación **9 (4,1%)**; bloqueo de expedientes académicos, cambio de grupo y entrega de actas **6 (2,7%)**, respectivamente; acceso/admisión **5 (2,3%)**; relaciones personales, trabajo fin de estudios, adaptación curricular **4 (1,8%)** respectivamente; prácticas de empresa, becas MECD, becas ERASMUS, acreditación nivel idiomas, calendario académico, **3 (1,4%)** respectivamente; normas de permanencia, Secretaría Única y precios públicos **2 (0,9%)**; al tiempo que incluimos un apartado de “otros” con **5 (2,3%)** que se referencian a temas poco relacionados con la comunidad universitaria de la UJA. (Gráfico 9).

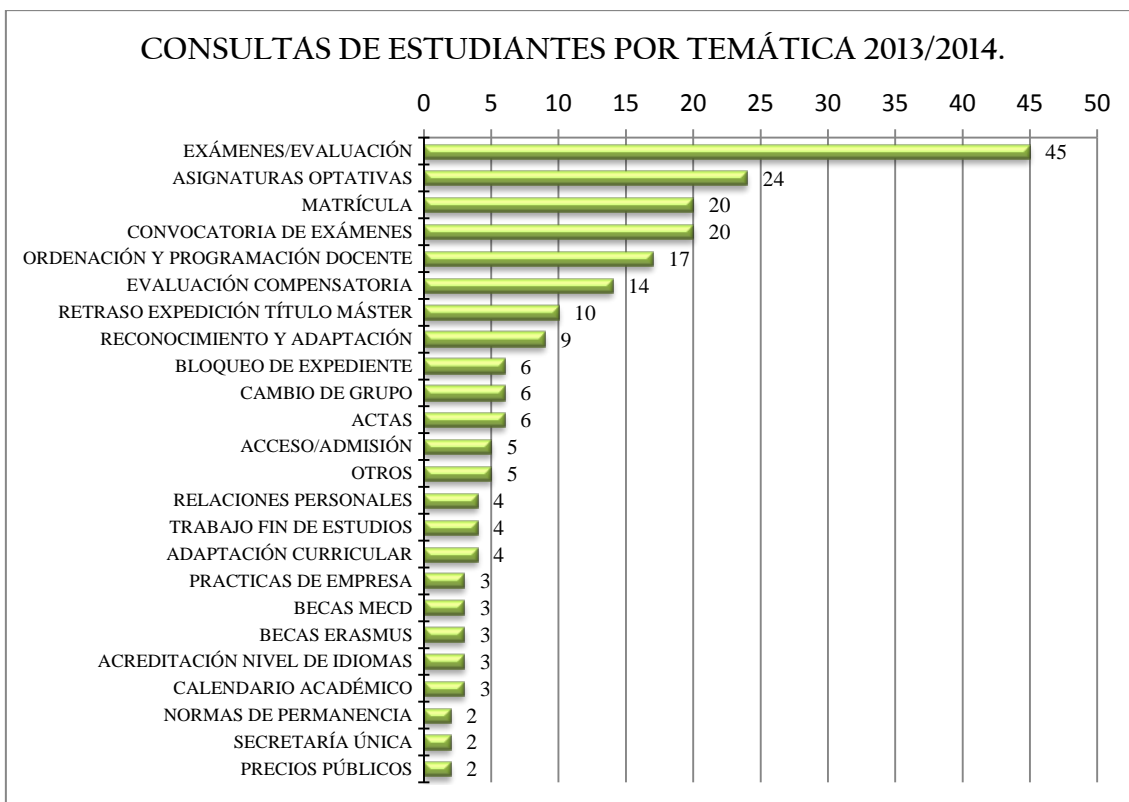


Gráfico 9.- Consultas de estudiantes por temática 2013/2014.

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **25 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la evaluación **5** (20%); la convocatoria de exámenes y las guías docentes **4** (16%), respectivamente; normativas **3** (12%); la disciplina académica y la tutorización de trabajos **2** (8%) respectivamente; seguidas con **1** (4%) las relativas a los siguientes temas: la organización y programación docente, sobre obtención de información, reconocimiento/adaptación, criterios matricula TFG y condiciones laborales, respectivamente. (Gráfico 10).



Gráfico 10.- Consultas del PDI por temática 2013/2014.

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una consulta** realizada por un miembro del **PAS** con respecto a la petición de entrevista con el Sr. Rector y procedimiento para su solicitud formal.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **19**, de las cuales **18** (97%) pertenecen al sector estudiantil, y **1** (3%) al PAS. De ellas, **no han sido admitidas: 11** del sector estudiantes y **una** relativa al PAS. (Gráfico 11).

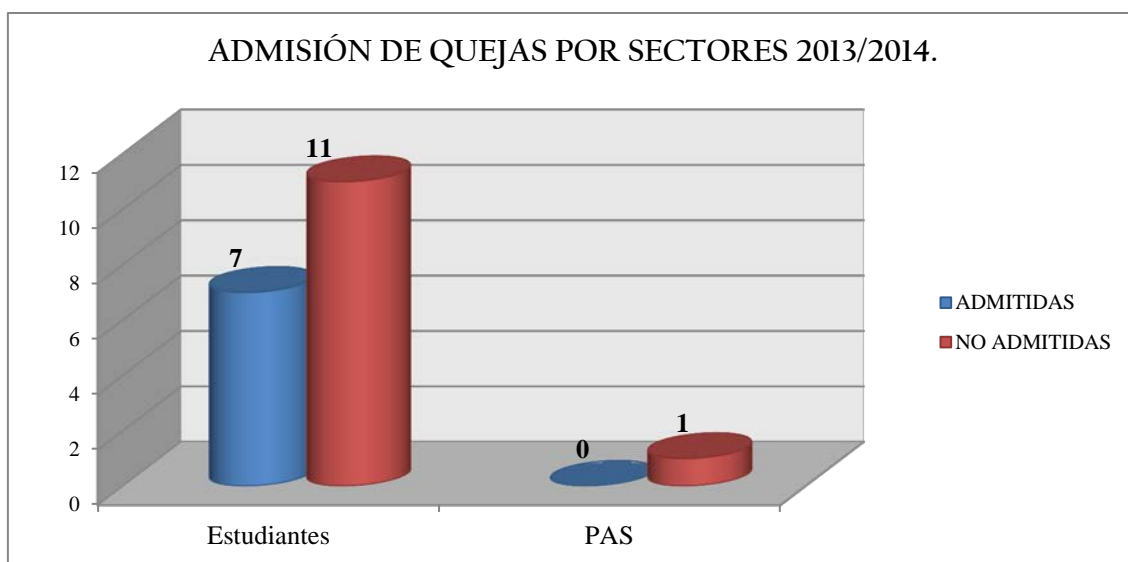


Gráfico 11.- Admisión de quejas por sectores 2013/2014.

En cuanto a la temática de las **18** quejas **presentadas por el sector de los estudiantes**, indicar que **4** (22,2%) se plantean en relación con la matrícula/acceso; **3** (16,7%) corresponden a problemas relacionados con la organización y programación docente, reconocimiento/adaptación y la evaluación, respectivamente; y se ha presentado **1** (5,6%) relacionada con cada uno de los siguientes temas: el retraso en la entrega de las actas, Secretaría Única, becas MECD, prueba de incidencias y eliminación de asignaturas optativas, respectivamente. (Gráfico 12).

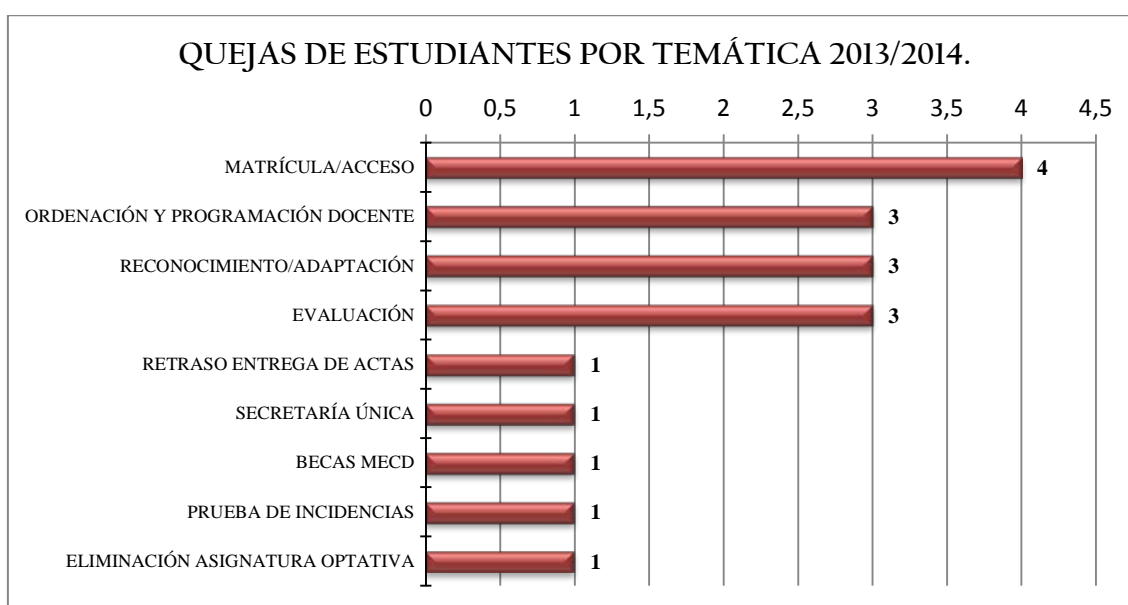


Gráfico 12.- Quejas de estudiantes por temática 2013/2014.

En relación a las 7 quejas admitidas, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **tres** con la matrícula/acceso, **dos** con el reconocimiento/adaptación y **una** con las becas MECD y con la pruebas de incidencias, respectivamente.

En cuanto a las 11 quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que, **cinco** solicitudes de quejas no han sido admitidas por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: Matrícula y acceso, Secretaría Única, evaluación, reconocimiento/adaptación, y organización y programación docente, respectivamente.

Tampoco han sido aceptadas **cuatro** de ellas por no existir fundamento que las justifique, pues han sido presentadas sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja, a pesar de haber sido solicitada por la Oficina del Defensor, o bien no existe fundamento normativo que ampare la presentación de las mismas. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: dos con organización y programación docente y una con el retraso en la entrega de las actas y la evaluación, respectivamente.

Por último hay que reseñar que no han sido admitidas a trámite **dos** quejas al encontrarse, en el momento de su presentación, pendientes de resolución su solicitud ante los Órganos y Servicios de la Universidad. De estas quejas, 1 estaba relacionada con la eliminación de asignaturas optativas y otra sobre evaluación.

Tampoco fue admitida a trámite **una** queja del PAS sobre el pluralismo político de la UJA en las Jornadas sobre las Elecciones al Parlamento Europeo al estar pendiente de su resolución por los Órganos de la UJA.

Aunque estas 12 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 al Sr. Rector y a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral sobre la reunión mantenida en octubre del 2013 entre el Defensor del Pueblo Andaluz y los Defensores Universitarios Andaluces, donde se trataron temas tan importantes, entre otros, como la incidencia de la crisis económica en el acceso a la educación superior y el adelanto de la convocatoria de septiembre de las pruebas de acceso a la universidad (PAU) a julio.

Un informe al Sr. Secretario General, en octubre de 2013, sobre la memoria de las actividades del Defensor Universitario durante el curso 2012/2013, para su inclusión en la Memoria de la Universidad de Jaén en ese curso.

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2013, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso académico 2013/2014, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2014/2015. 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 temas, se informaba sobre

los problemas detectados en el proceso de matrícula, entre ellos, los relativos al reconocimiento de créditos, imposibilidad de matricular los TFG y Prácticum y los relativos al cambio de grupo, que han producido un número importante de solicitudes en la Oficina del Defensor.

También hemos enviado, en febrero del 2014, un informe, a propuesta de la Sr^a. Vicedecana de Calidad de la Facultad de Ciencias de la Salud, en relación a los datos existentes en la Defensoría sobre implantación de las nuevas titulaciones y que pueden ayudar a la mejora de la calidad en la formación de los estudiantes de los Grados de Enfermería y Fisioterapia.

En mayo de 2014 enviamos un informe al Sr. Jefe de Servicio de Gestión Académica sobre los problemas que se habían generado en las Universidades referentes a la expedición de títulos y la expedición supletoria y, como se estaba resolviendo en diferentes Universidades españolas.

En junio de 2014, enviamos de “oficio” un informe al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado y a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral, sobre las conclusiones y recomendaciones de la Jornada organizada por el Defensor de la UMA sobre “Copia, plagio y fraude en la evaluación universitaria”.

Por otro lado, en junio de 2014, hemos remitido un informe a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral, sobre los temas analizados en la reunión de coordinación de los Defensores Universitarios Andaluces celebrada en la Universidad de Málaga, donde, entre otros, se analizaron las diferentes acciones puestas en marcha por las Universidades Andaluces y la necesidad de tomar más medidas para evitar el abandono de los estudios por falta de medios económicos. Además se trató el tema de la extinción de los títulos LRU. Son muchos los Defensores que informan del drama que supone para un gran número de alumnos el pasar al Grado en un periodo de crisis como el actual. Esta situación está produciendo que un gran número de alumnos abandonen la Universidad sin concluir sus estudios. Sería conveniente que las Universidades reflexionen sobre este tema. Por último, se planteó el tema sobre el cambio de las fechas de las convocatorias para la realización de las pruebas de acceso a la universidad.

En julio de 2014, se elaboró un informe a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral, sobre la extinción de los Planes de Estudio LRU y el significativo número de alumnado que se encuentra con muy pocas asignaturas suspensas (la mayoría una) y, su situación de tener que adaptarse al Grado y, las medidas extraordinarias que se están tomando en las Universidades Andaluces en relación a la extinción de los planes LRU el 30 de septiembre de 2015. Informe que ampliamos y enviamos al Sr. Rector, en septiembre de 2014, para su estudio y, en su caso, se analizara la posibilidad de tomar decisiones en la UJA.

Además, en octubre de 2014, realizamos un informe al Sr. Director del Secretariado de Desarrollo Normativo, sobre la información facilitada por la Dirección del Secretariado en relación con los acuerdos de la Junta de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas sobre la “Interpretación de la normativa sobre Defensa y Evaluación de los Trabajos Fin de Grado”.

También reseñamos, que el Defensor del Pueblo Andaluz, nos envió un informe, en abril de 2014, sobre las gestiones desarrolladas desde su Institución para solicitar el adelanto de la convocatoria de septiembre de las pruebas de acceso a la universidad (PAU).

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles (Gráfico 13), sobre los temas expuestos en las **30** consultas planteadas en relación a los siguientes temas: **7** (23%) sobre elaboración y adaptación de normativa a los grados y postgrados, (normativa sobre renuncia de profesores en tribunales de evaluación, claustres que no cumplen con las funciones que tienen encomendadas, la contratación y condiciones laborales del profesorado sustituto interino, delegación de funciones del Sr. Rector y las competencias del Inspector de Servicios). También hemos recibido **4** (14%) consultas sobre temas relacionados con el régimen académico de los alumnos (reglamento de régimen académico y de evaluación de alumnos, examen de incidencias, solicitud de copias de sus exámenes y trabajos). También se han presentado **4** (14%) de solicitudes sobre la organización y programación docente (regulación de la distribución de la docencia, áreas afines, planificación de la extinción de los Planes de Estudios LRU).

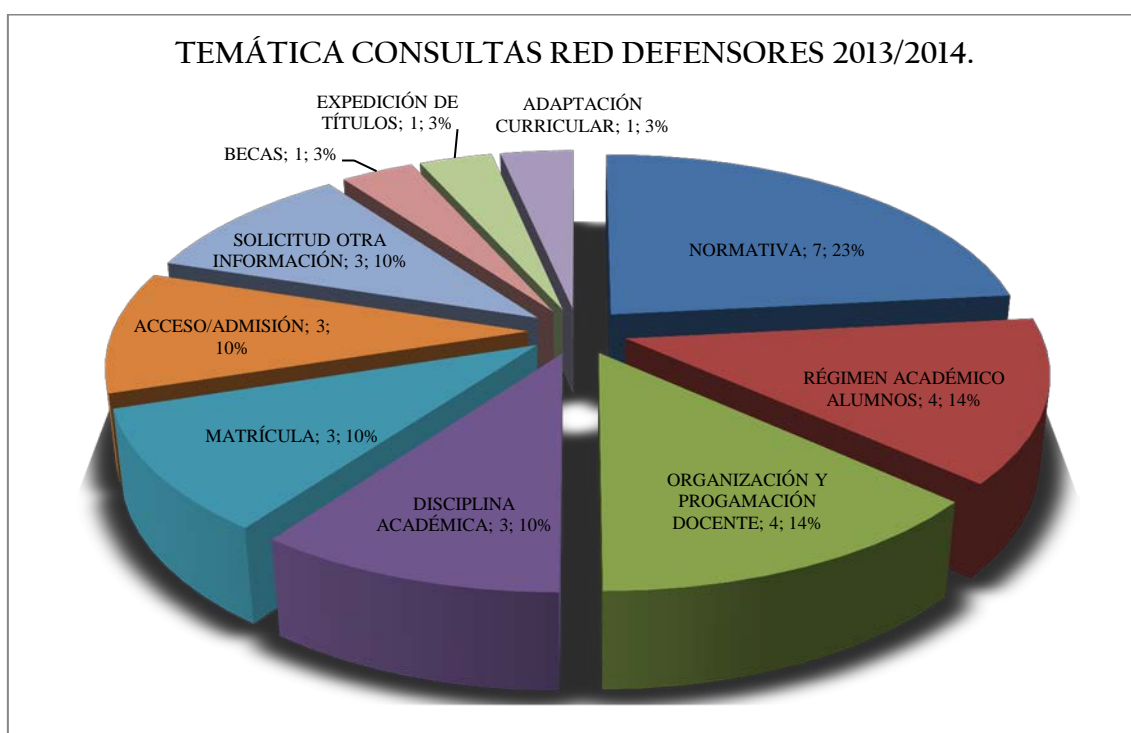


Gráfico 13.- Temática de consultas de la Red Defensores 2013/2014.

Por otra parte, el tema de la disciplina académica ha llevado a la presentación de **3** (10%) solicitudes (sanción por plagio, regulación sobre la disciplina y aplicación del Decreto de 1954).

En relación a la matrícula se presentaron **3** (10%) solicitudes (matrícula extemporánea, devolución de precios públicos, pago de precios públicos en la convocatoria extraordinaria I). También los temas de acceso/admisión propiciaron la presentación de **3** (10%) consultas (criterios de admisión en cursos de adaptación, criterios para la admisión del traslado de expediente y quejas sobre la falta de reserva

de plazas para estudiantes con discapacidad en la segunda fase de preinscripción).

Por otro lado, los Defensores Universitarios han presentado **3** (10%) consultas solicitando información sobre diferentes temas (convenios de colaboración con otras Defensorías, la existencia de un código ético y procedimientos de matrícula).

Además, han presentado **1** (3%) consulta sobre la incidencia de las nuevas exigencias académicas y económicas para el acceso y mantenimiento de las becas MECED, expedición de títulos académicos y adaptación curricular de un alumno con discapacidad.

También hemos recibido los informes elaborados por la Defensora de la UCM sobre el escrito recibido de la Secretaría de Estado de Universidades en relación a las Becas ERASMUS.

Por otro lado, hemos recibido de la Defensora de la UCA, la recomendación que ha dirigido a su Rector sobre la necesidad de que inste a la Conferencia Andaluza de Rectores a un cambio en la interpretación del Acuerdo de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía. También nos ha remitido la Defensora de la UCA la sentencia del TSJ de Andalucía anulando las últimas plazas que había convocado su universidad sin tener en consideración la tasa de reposición.

La Defensoría de la UCO, nos envió un informe sobre la aplicación del premio de funcionarización en su Universidad.

Además hemos recibido un informe de las Defensorías de las Universidades de la Región de Murcia, solicitando a sus Rectorados que se apliquen precios públicos de primera matrícula para asignaturas suspensas en determinadas situaciones sobrevenidas.

Por último, referenciar el informe enviado por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre los trámites que está llevando a cabo con respecto al RD 412/2014 en relación a la reserva de plazas para el alumnado con discapacidad en la segunda fase de preinscripción.

Por otro lado, reseñar que hemos llevado a cabo un proceso de mediación sobre la solicitud de un miembro del PAS para solicitar el complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios.

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

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 la memoria anterior, 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 en nuestras actuaciones.

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA los datos de la Memoria del Curso 2013/2014, avalan la actuación: El **92%** (264) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **4%** (11) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **0,3%** (1). (Gráfico 14).

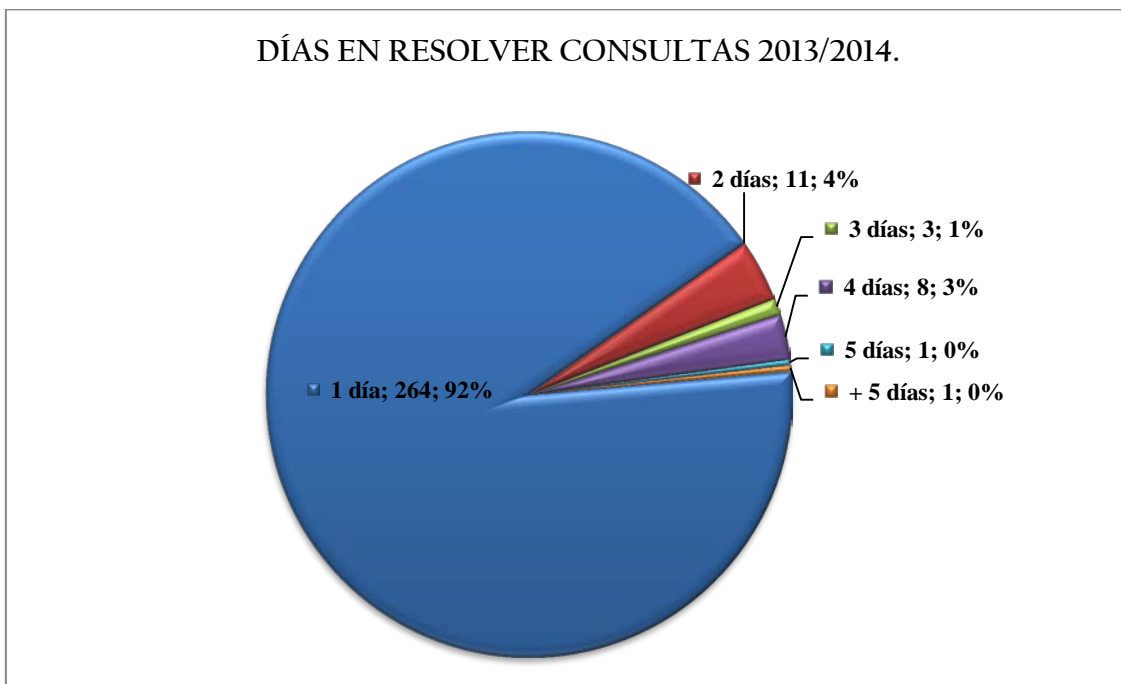


Gráfico 14.- Días en resolver consultas 2013/2014.

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **95%** (18) se han resuelto entre 1 y 5 días y el **5%** (1) restante se ha resuelto entre 11 y 20 días. (Gráfico 15).

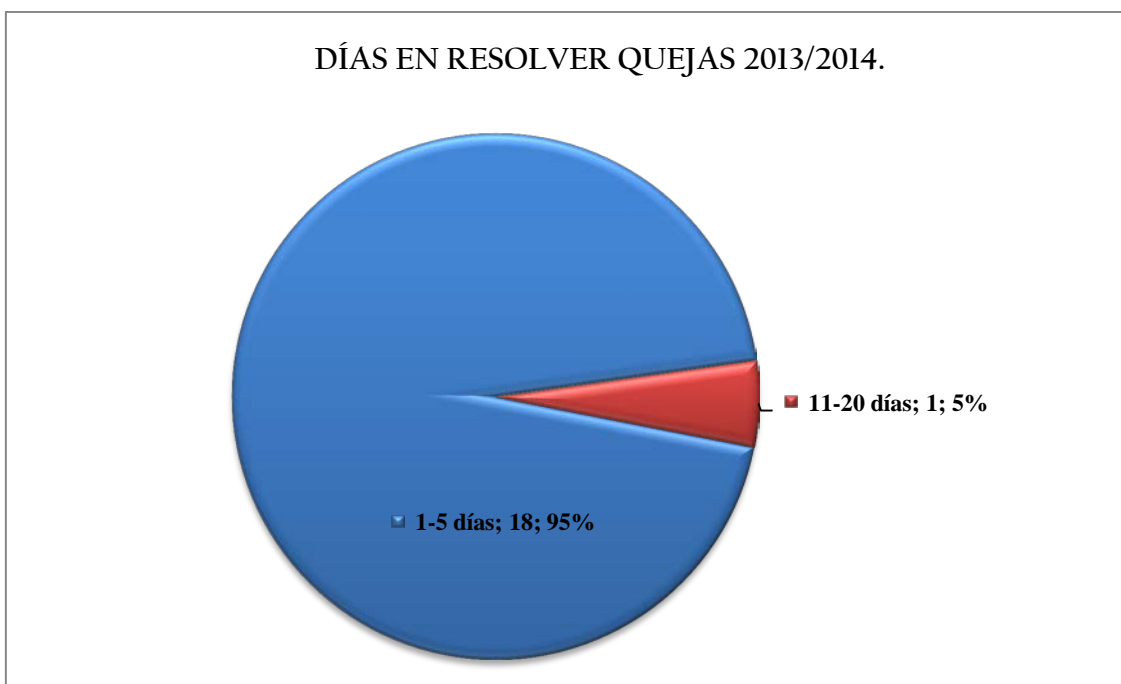


Gráfico 15.- Días en resolver quejas 2013/2014.

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:

- La presentación, a los estudiantes de nuevo ingreso, de la Institución del Defensor Universitario, durante la Jornada de Recepción de Estudiantes, celebrada en septiembre de 2014 en los Campus de Jaén y Linares.
- 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 dado cumplimiento a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario presentando al Claustro Universitario, el 13 de mayo de 2014, la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario, correspondiente al curso 2012/2013.
- Se ha realizado la publicación, en la web del Defensor Universitario, de la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2012/2013 y difusión de la misma entre la comunidad universitaria, vía correo electrónico, a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a los Defensores de las universidades españolas. La Memoria está disponible en la página web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.
- Por último, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

3.2. 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 30 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus Universidades.

- Asistencia y participación en el XVI Encuentro Estatal de la CEDU, celebrado en Sevilla del 6 al 8 de noviembre de 2013, organizado por las Oficinas de los Defensores de las Universidades de Sevilla y Pablo de Olavide.
En este Encuentro se trataron los diferentes temas de actualidad de las Universidades Españolas y se profundizó en cuatro temas de gran actualidad

en las mesas de trabajo sobre:

- La mediación en el ámbito universitario.
- La evaluación y calificación en el ECTS: Análisis de casos y conflictos.
- Derechos y políticas sociales: Las Defensorías universitarias ante la crisis y los recortes. Nueva política de becas.
- Las Guías o planes docentes como contrato de aprendizaje.
- Asistencia a la Asamblea General de la CEDU, el 6 de noviembre de 2013, celebrada en la Universidad de Sevilla.
- Asistencia, en la Universidad de Málaga el día 5 de junio de 2014, para participar en la Jornada de la Oficina del Defensor Universitario sobre “Copia, plagio y fraude en la evaluación universitaria: Algunas conclusiones y recomendaciones”.
- Hemos asistido a la reunión de Defensores Andaluces en la Universidad de Málaga, el 6 de junio del 2014, para analizar los problemas que se están presentando en las respectivas universidades y compartir procedimientos de actuación.
- 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.

3.3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS.

Cuando analizamos comparativamente los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2012/2013, podemos concluir que:

Los datos obtenidos ponen de manifiesto que, en el curso 2013/2014, han disminuido el número de solicitudes en todas las tipologías excepto en los informes emitidos, manteniéndose los porcentajes en niveles muy parecidos al del curso anterior. (Gráfico 16).

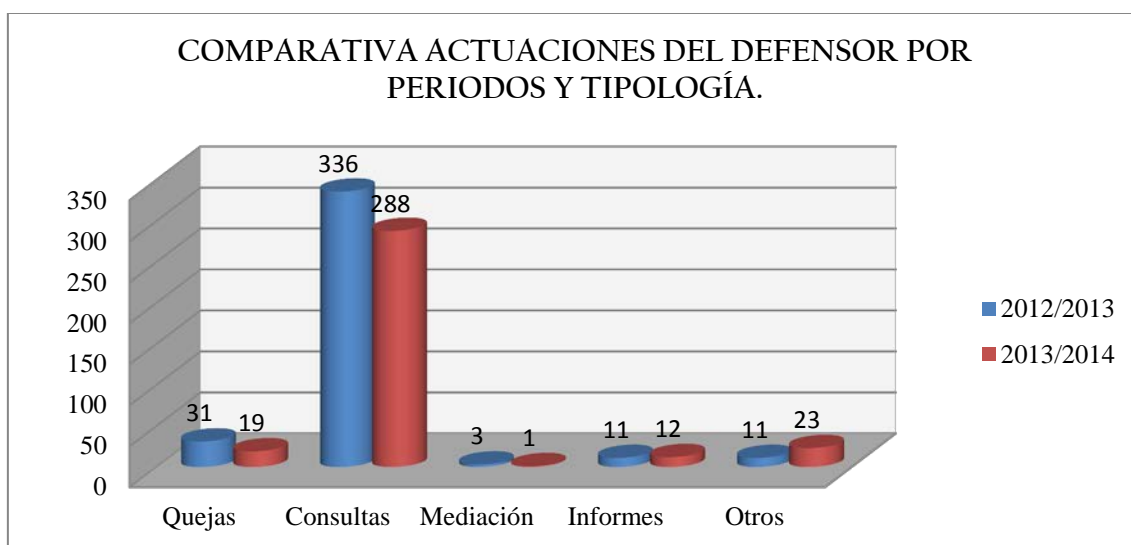


Gráfico 16.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología 2013/2014.

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, aunque baja el número de solicitudes en relación al curso anterior. En segundo lugar, es el sector del PDI quien más solicita la actuación del Defensor, aumentando levemente durante el curso 2013/14. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría aunque aumenta durante este curso 2013/2014. Dato destacable es la actividad desarrollada dentro de la Red de los Defensores Universitarios, 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 17).



Gráfico 17.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores 2013/2014.

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que se invierte la tendencia, en el curso 2013/14 en relación a las consultas realizadas, siendo las mujeres las que demandan mayor número de actuaciones. Sin embargo, en relación a las quejas, son los hombres los que presentan un mayor número de actuaciones, en el curso 2013/14. (Gráfico 18).

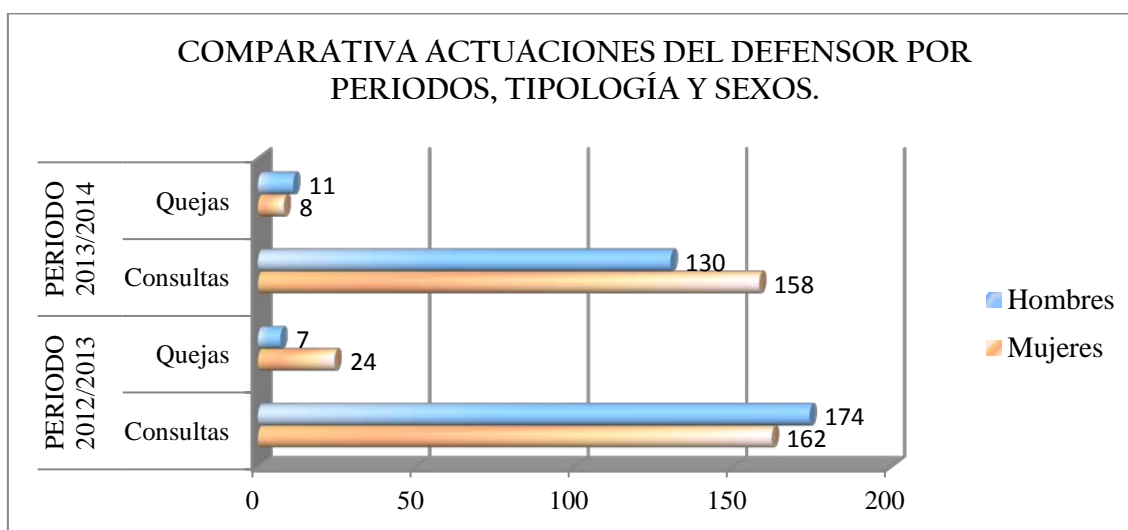


Gráfico 18.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos 2013/2014.

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que han aumentado el porcentaje de solicitudes presentadas personalmente en la Oficina del Defensor Universitario (4 puntos porcentuales), descendiendo los porcentajes de los demás modos de presentación. (Gráfico 19).

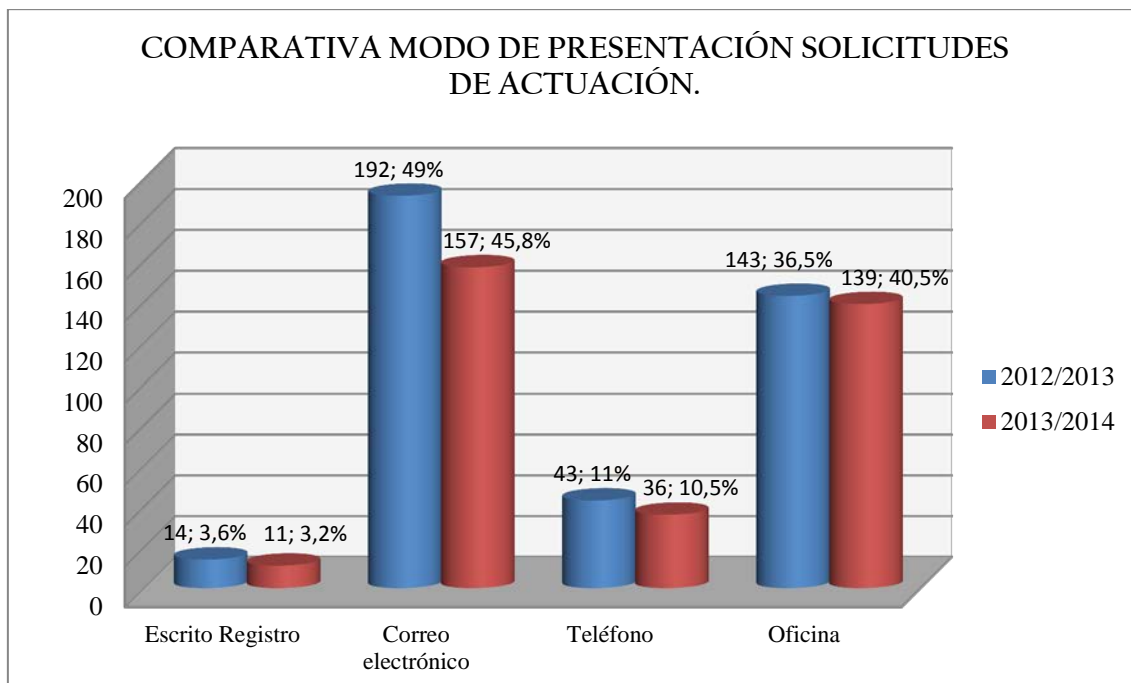


Gráfico 19.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación 2013/2014.

El análisis de los datos obtenidos por Centros, comparándolos con los del curso 2012/2013, nos permite manifestar que las demandas de los estudiantes, en porcentajes, de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, es la que ha experimentado un aumento significativo, seguida de las Escuela Politécnica Superior de Linares, la Facultad de Ciencias Experimentales y la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, produciéndose una bajada significativa de solicitudes de actuación en la Escuela Politécnica Superior de Jaén y moderada en la Facultad de Trabajo Social. También se observa que se mantiene en niveles bajos la Facultad de Ciencias de la Salud.

Un dato que consideramos importante destacar es la disminución significativa 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 20).

COMPARATIVA SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS Y PERIODO.

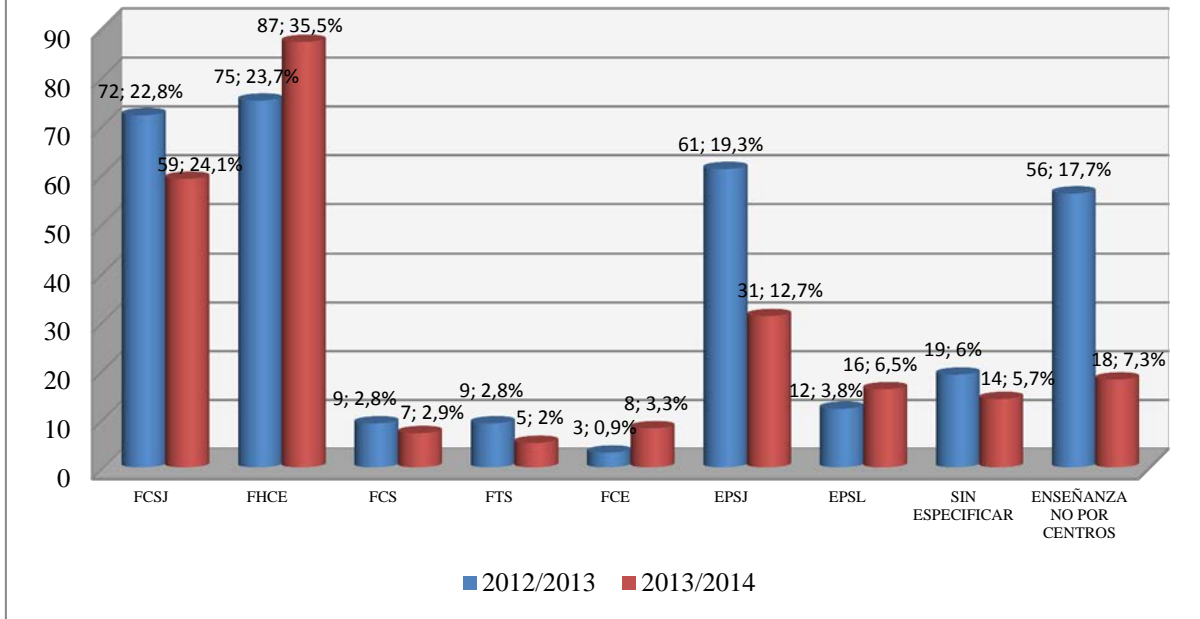


Gráfico 20.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodos 2013/2014.

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 2012/2013 donde se observa que han disminuido el número de solicitudes presentadas en el curso 2013/2014 por los alumnos y el aumento del número en los sectores del PDI, Defensores Universitarios y las que referenciamos como “otros”, manteniéndose en el sector del PAS en niveles muy bajos. (Gráfico 21).

COMPARATIVA CONSULTAS POR SECTORES Y PERIODOS.

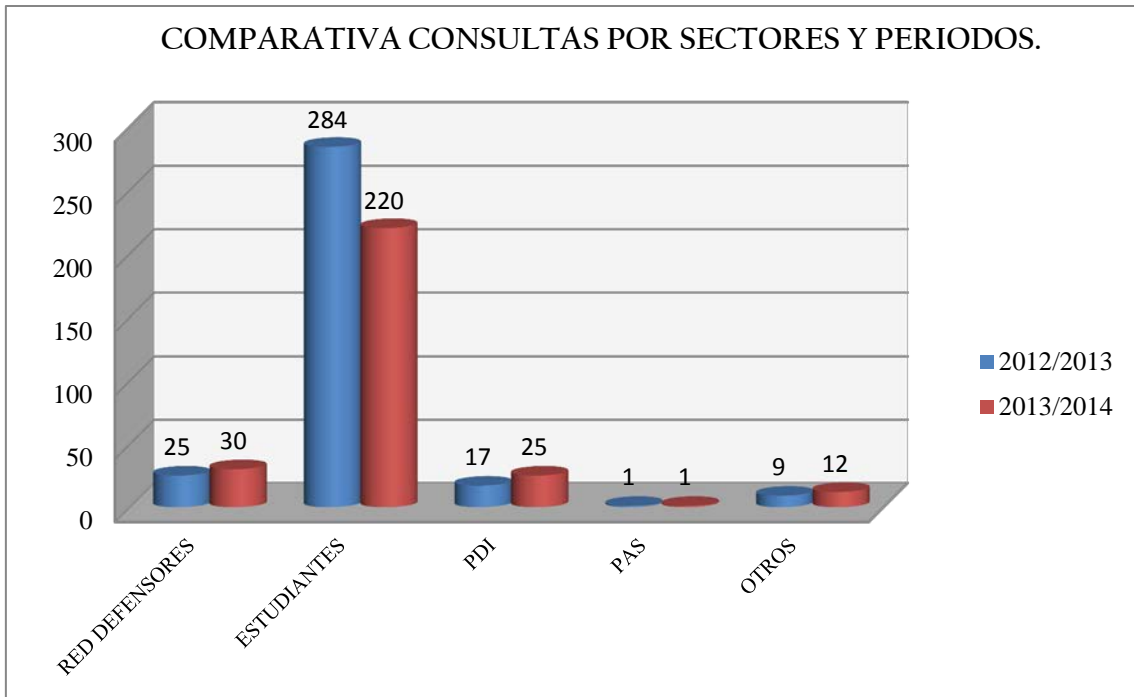


Gráfico 21.- Comparativa consultas por sectores y periodos 2013/2014.

Cuando comparamos los datos, relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2012/2013 con relación a los del 2013/2014, observamos un aumento muy significativo de las consultas sobre los exámenes y la evaluación y las asignaturas optativas. También se observa la aparición de un tema latente como es el de las adaptaciones curriculares y otro muy relacionado con la situación económica actual, como es el de los precios públicos. Además hay que indicar, el aumento poco significativo de los temas relacionados con las relaciones interpersonales y Secretaría Única.

También observamos una disminución significativa de las consultas relacionadas con el reconocimiento, adaptación y homologación de títulos; matrícula y el retraso en la expedición de títulos de máster; bloqueo de expedientes; becas ERASNUS y becas MECD.

Al tiempo que se produce una disminución poco significativa, entre otros, de consultas relacionadas con convocatorias de exámenes; ordenación y programación docente; evaluación compensatoria y acreditación de nivel de idiomas. (Gráfico 22).

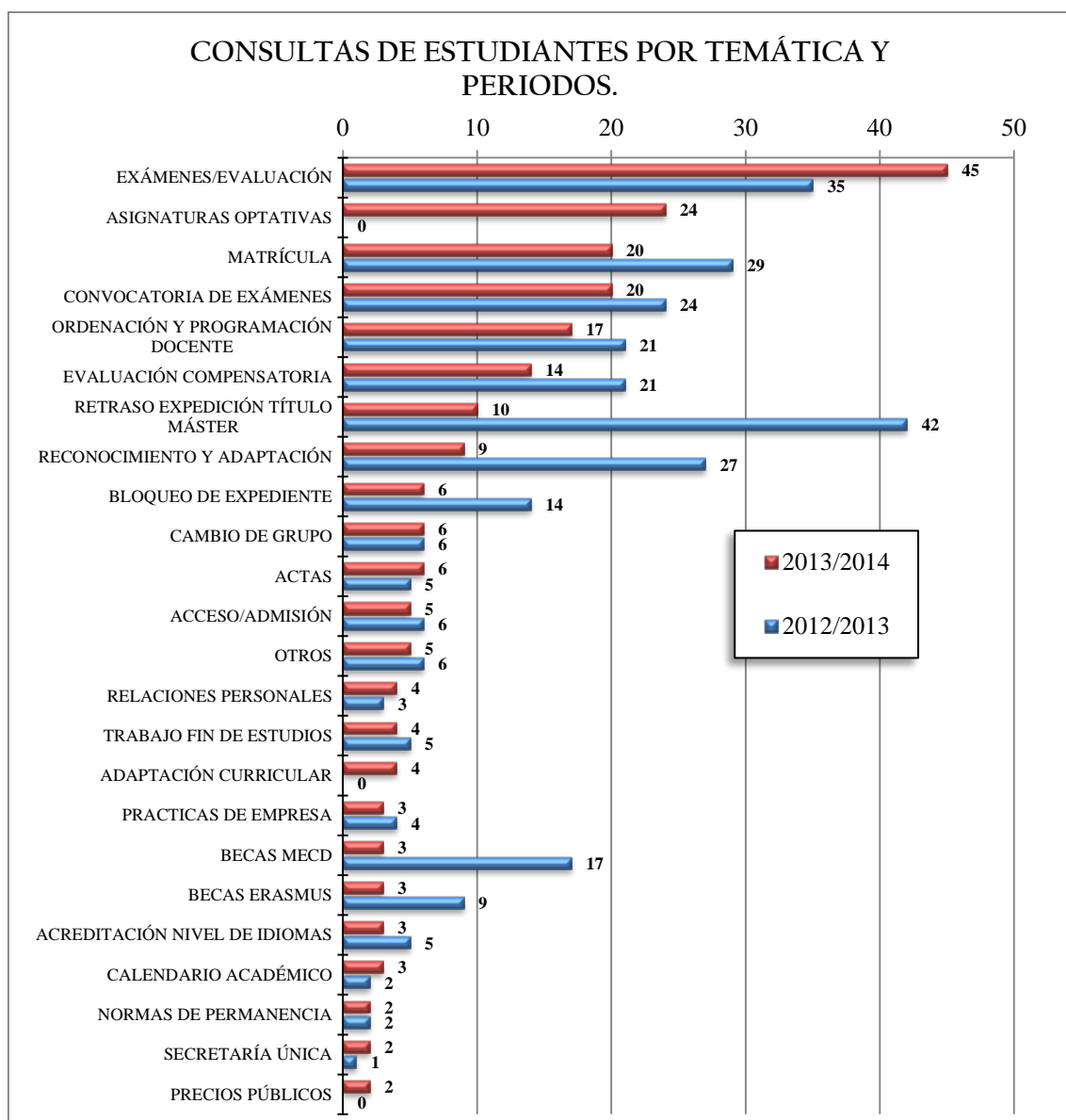


Gráfico 22.- Consultas de estudiantes por temática y periodos 2013/2014.

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2013/2014, la evaluación sigue teniendo una amplia incidencia.

Al mismo tiempo aparecen nuevos temas de consulta sobre: Guías docentes; reconocimiento/adaptación; criterios de matrícula del TFG y condiciones laborales. Además se mantienen temas como convocatorias de exámenes; normativas; disciplina académica y tutorización de trabajos.

No obstante disminuyen considerablemente las relativas a la organización y planificación docente; las normativas y la convocatoria de examen y, no se ha formulado ninguna consulta sobre, proyectos de Innovación Docente, distribución de despachos y becas MECD. (Gráfico 23).

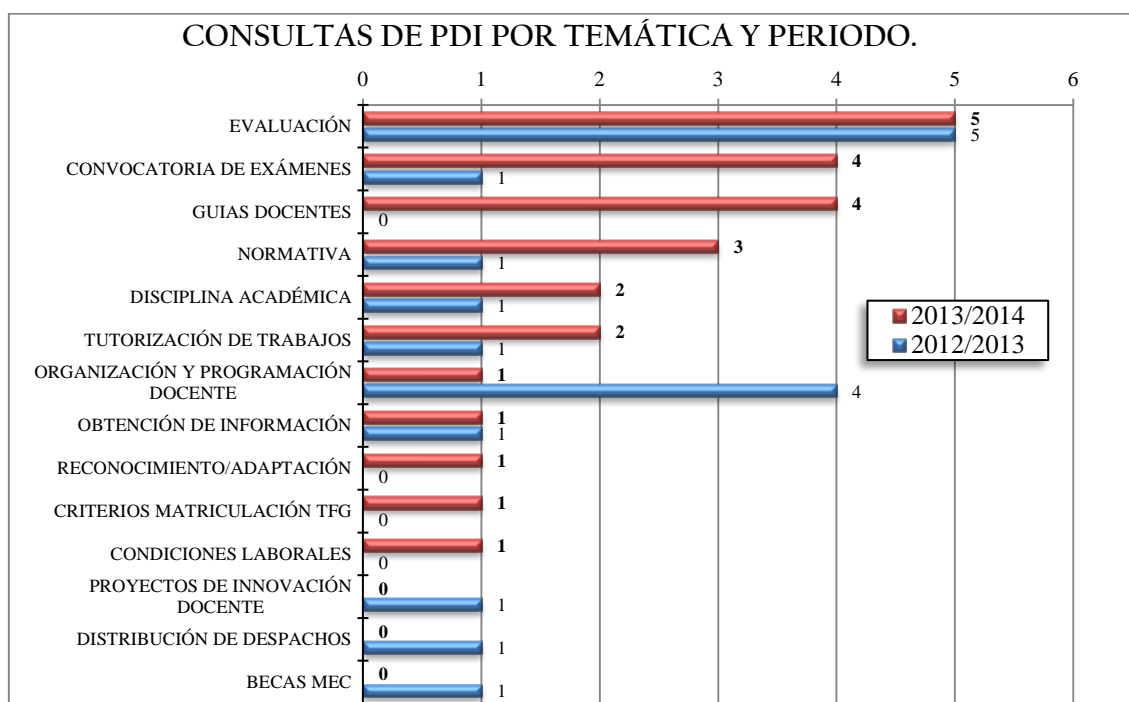


Gráfico 23.- Consultas del PDI por temática y periodos 2013/2014.

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes, en los dos últimos cursos, observamos que en el curso 2013/2014 se han producido el mayor número de quejas sobre: Matrícula/acceso; evaluación; ordenación y programación docente, manteniéndose en un mismo nivel las correspondientes a reconocimiento y adaptación, además se ha presentado una sobre la convocatoria de examen de incidencias y la eliminación de la matrícula de asignaturas optativas.

También observamos que no se han presentado quejas sobre temas que tuvieron una incidencia en el curso anterior relativas a: Requisitos para matricular el TFG; requisitos de mención en títulos de grado; becas ERASMUS; disciplina académica; cambio de grupo; ceremonia de graduación; servicios universitarios y calendario académico, produciéndose una disminución considerable de las quejas relativas a becas MECD.

Por último, reseñar que se mantiene el número de quejas sobre, reconocimiento y adaptación; retraso en entrega de actas y Secretaría Única. (Gráfico 24).

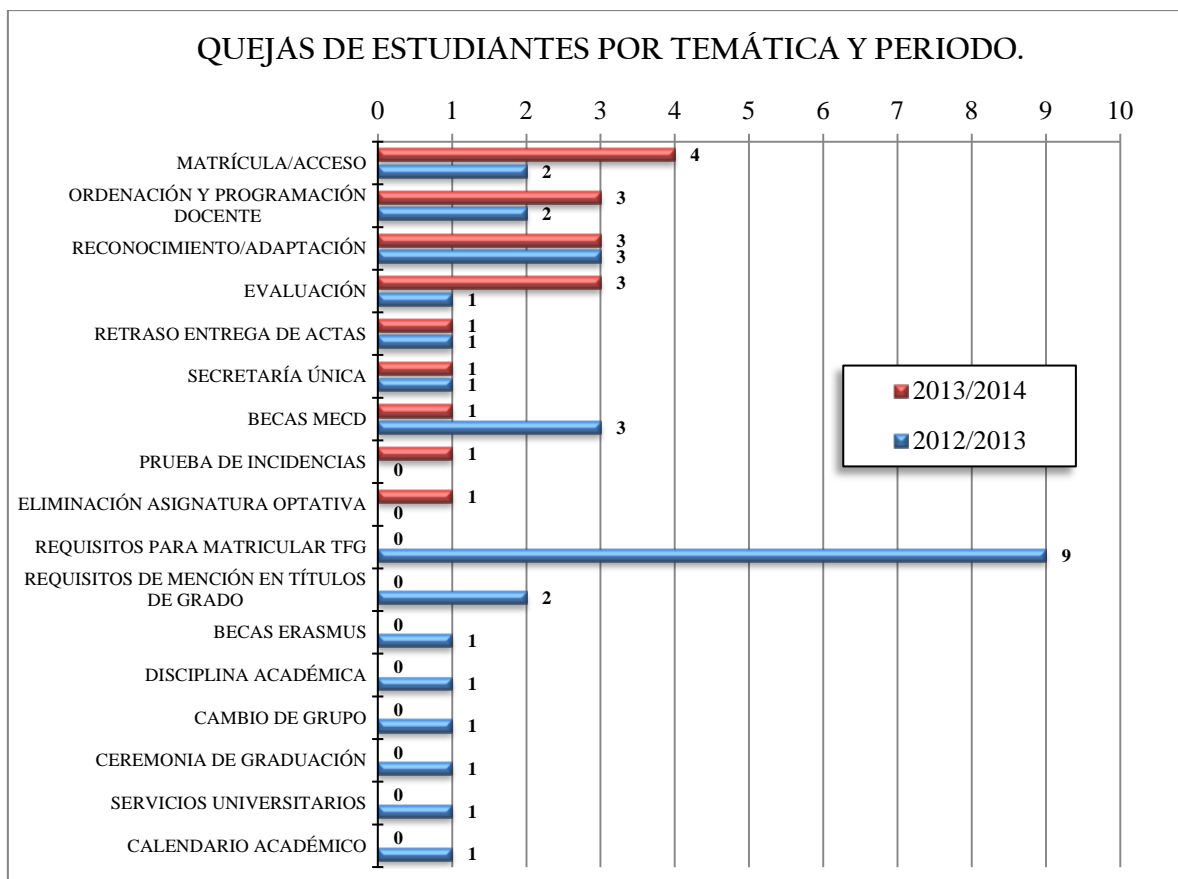


Gráfico 24.- Quejas de estudiantes por temática y periodos 2013/2014.

En relación al tiempo transcurrido en la respuesta a las consultas, los datos ponen de manifiesto, cuando los comparamos con los del curso anterior, que los porcentajes se mantienen prácticamente en los mismos niveles, excepto en la disminución del número de consultas en las que hemos necesitado más de cinco días para su resolución. (Gráfico 25).



Gráfico 25.- Comparativa de días en resolver consultas por periodos 2013/2014.

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en porcentajes, unos periodos temporales de resolución de las quejas muy similares a los obtenidos en el curso 2012/2013, no habiendo consumido más de 20 días para emitir una resolución en el curso 2013/2014. (Gráfico 26).

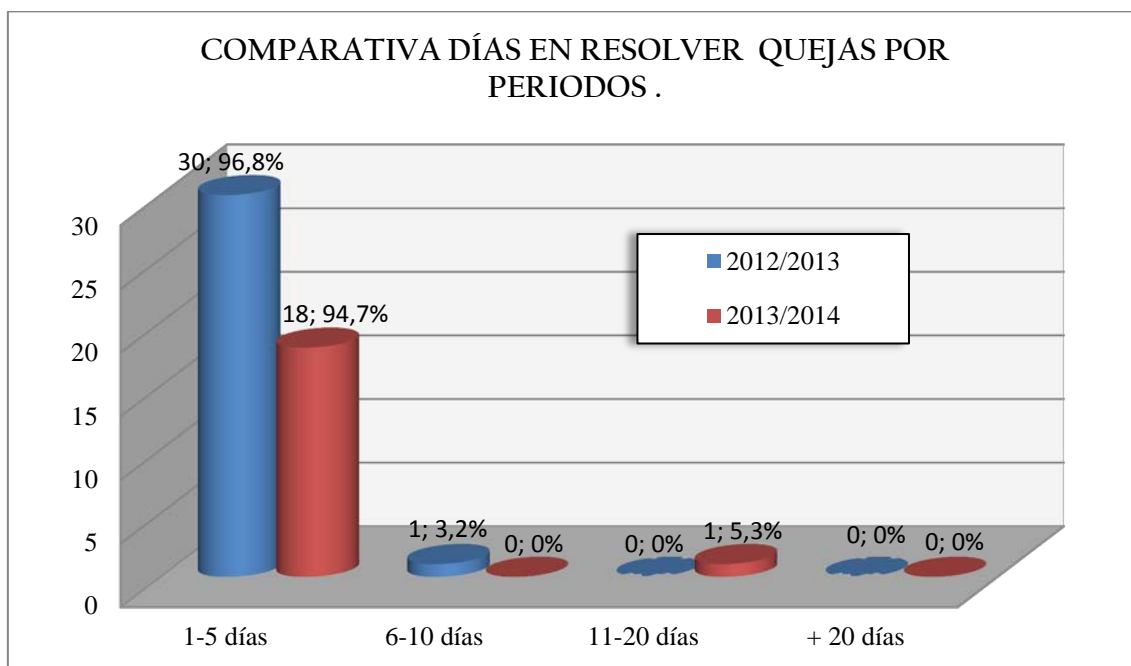


Gráfico 26.- Comparativa de días en resolver quejas por periodos 2013/2014.

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 es parte fundamental de nuestra actividad diaria, ya que el estudio y resolución de las solicitudes recibidas se acompañan, 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.

Y, en este momento, deseo reiterar la importante labor desarrollada por los

Órganos y Servicios de nuestra Universidad para dar respuesta a las solicitudes presentadas por esta Defensoría. Pues consideramos existe una actitud muy positiva y gran diligencia ante las demandas de actuación de esta Institución. Por ello, nuestro agradecimiento público a los Órganos y Servicios y a todos los miembros de la comunidad universitaria por su ayuda en la búsqueda de soluciones ante los temas planteados.

La realidad sigue siendo que la crisis que padecemos lo está contaminando todo. Los estudiantes con la subida de los precios públicos, pugnan por su calificación agotando las posibilidades de recurso y exigen más calidad docente. El profesorado, se siente cada vez más limitado en su faceta investigadora y docente, menos retribuciones, más restricciones y demasiada carga docente sin mermar un ápice su calidad. Y el PAS, comprueba cómo se amplían sus horarios, con cada vez menos prestaciones, también menos retribuciones y en algunos casos, los que están cara al público muchas veces ven transformar su rostro amable en preocupación e incluso estupefacción ante las protestas de quien en determinadas cuestiones en las que no dudo pueda llevar razón, manifiesta su disconformidad de forma severa e incorrecta. Formas incorrectas que nosotros no podemos aceptar e instamos a que se deben de eliminar con urgencia para evitar su generalización. Pues las buenas formas en las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, no están reñidas con la alegación y defensa de nuestros intereses.

Desde la Oficina se ha tratado de fomentar el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria, tratando de buscar el equilibrio entre las partes, pero sin perder de vista el objetivo principal que debe presidir las actuaciones de todos los universitarios, que en mi opinión debe ser la búsqueda de mayores cotas de libertad y calidad para la universidad pública, que en este momento parece cuestionarse.

A este respecto, el objetivo de la Memoria es sistematizar el conjunto de recomendaciones emitidas durante este periodo, resaltando aquellas que, por su número o su carácter, tienen mayor repercusión en la vida universitaria. Todas ellas responden a una meditada reflexión para, desde la equidad, acercar a todas las partes en conflicto, con la convicción de que la mejora en la convivencia universitaria redonda de forma decisiva en la calidad de nuestra Universidad.

Desde esa convicción, si observamos la temática de las consultas y las quejas más solicitadas por los estudiantes están relacionadas con la evaluación, las convocatorias de exámenes, las guías docentes y, la problemática específica, en las titulaciones a extinguir, sobre la dificultad para matricular asignaturas optativas.

Ante esta situación, tenemos que reiterar la necesidad de seguir avanzando en guías docentes más explícitas y revisar las existentes para que permitan conocer con claridad las competencias y los resultados de aprendizaje bien definidos, la selección de contenidos que son necesarios adquirir y una metodología que tenga en consideración las actividades del profesor y del alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje y, entre ellos, los criterios y sistemas de evaluación: tipos de exámenes y momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje en que se deben realizar.

Nos reafirmamos que, sin un sistema y criterios de evaluación claros, es muy difícil determinar cómo se han aplicado, lo que produce cierta indefensión. En los nuevos grados se necesita conocer con claridad los sistemas y los criterios de

evaluación, ya que su implantación conlleva nuevos sistemas (evaluación continua) y criterios (entre ellos el trabajo del alumno a través de las actividades académicamente dirigidas).

Hay que concienciar a los miembros de la comunidad universitaria sobre la importancia de cumplir las guías docentes. Es un hecho que, como les indicaba, se observa con reiteración en las consultas y quejas, determinando disfunciones en su aplicación que producen falta de garantías en la aplicación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos. Ante esta situación, apelo constantemente a su conocimiento y en la implicación de las Directoras y Directores de Departamento en la solución de esas situaciones.

Estamos convencidos que la entrada en vigor, en el Curso 2014/2015, del nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos, nos ayudará a ofrecer mayores garantías y transparencia en el desarrollo e implementación de las guías docentes de las asignaturas de los Grados y Postgrados. Por lo que felicitamos al Equipo y Consejo de Gobierno por su aprobación.

Al mismo tiempo, quisiera reiterar al alumnado que las quejas sobre incumplimientos de la guía docente por parte de los profesores se presentan casi siempre en el momento posterior de la evaluación y no cuando se producen. Por lo que volvemos a realizar una llamada a la responsabilidad para que se denuncien las supuestas irregularidades en su momento y no cuando llega el lamento por la baja calificación obtenida.

Por otro lado, considero que es un tema muy importante, el seguir reflexionando en este momento de cómo afecta la discapacidad de algunos de nuestros alumnos en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los resultados del aprendizaje. Sería conveniente ir avanzando en la normativa sobre adaptaciones curriculares de los alumnos universitarios, y recoger estos planteamientos en las normativas de nuestra Universidad, como puede ser el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos y la Normativa de Permanencia en los Estudios Universitarios de la UJA.

Al tiempo, reiteramos, que deberíamos trabajar en la formación del profesorado para adquirir las competencias necesarias para adaptar los procesos de enseñanza-aprendizaje de las diferentes materias a las diferencias individuales de los estudiantes.

En cuanto a la matrícula de asignaturas optativas en los planes en extinción, ha sido un tema preocupante en el alumnado que cursa estos estudios. No obstante, hay que indicar que el Equipo de Gobierno ha sido muy sensible en este tema, tomando medidas que se han reflejado en diferentes resoluciones del Sr. Rector y, podemos indicar que ningún alumno ha tenido que adaptarse a los nuevos planes, por poder realizar la matrícula de asignaturas optativas que la extinción de los planes posibilitaban.

Por otro lado, la “EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN” sigue produciendo un buen número de consultas en el alumnado. También son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema. Seguimos pensando que es una propuesta para su estudio y debería plantearse la posibilidad de su puesta en práctica al estar recogido en el *art. 23.5 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario*.

En los informes anteriores ya venía demandando esta posibilidad que sin duda resuelve el problema de aquéllos estudiantes que a falta de una asignatura o de pocos créditos no pueden finalizar sus estudios.

Además, podría haber ayudado a solucionar un gran número de situaciones del alumnado que se encuentra con una asignatura o pocos créditos pendientes en los planes LRU y están abocados a tener que adaptarse al Grado o a no concluir unos estudios después de varios años en la universidad.

Pensamos que cuando se dan este tipo de situaciones, es evidente que falla algún eslabón de la cadena que mueve el motor de la calidad universitaria. Es un deber moral dar respuesta a situaciones en las que detrás de la calificación, muchas veces hay auténticas cargas de angustia y temor que paralizan al estudiante al que se le hace casi imposible superar la materia pendiente.

Por eso, en ningún caso debe interpretarse por el profesorado como una herramienta que cuestiona sus criterios de evaluación. En absoluto, el alumnado que recurre a este sistema es porque realmente es consciente de que no puede aprobar y opta por este último recurso que sin duda hubiese querido evitar.

Seguimos manifestando que, si se decidiera su implantación, se debe elaborar una normativa de tal manera que quedaran muy claros los criterios y el protocolo de actuación, propiciando la igualdad de todos los estudiantes y evitando situaciones lamentables que se han producido en otras universidades.

Otro tema que sigue produciendo un número considerable de solicitudes, aunque su demanda ha bajado bastante en relación a la producida en el curso 2012/2013, es el retraso en la gestión y expedición de los certificados de calificaciones y expedición de los Títulos de Másteres en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Español y del Inglés como Lengua Extranjera realizados con la colaboración, mediante convenio, con la Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER).

No obstante, consideramos que aunque haya disminuido considerablemente el número de solicitudes, el alumnado nos manifiesta que se encuentra en una situación de indefensión e inseguridad jurídica, dónde los problemas con FUNIBER y su comunicación y relación con la UJA, en muchas ocasiones y los problemas de gestión de títulos en la UJA, están produciendo un grave deterioro en la percepción de la eficacia y calidad de nuestra universidad. Además del perjuicio que se les está ocasionando a esos alumnos en su proyección profesional al no poder acreditar sus estudios. Por lo que recomendamos que se agilice la toma de decisiones y se le ofrezca una solución rápida y eficaz a este alumnado.

Un tema de reflexión planteado por este Defensor en las Memorias de los cursos anteriores era el relativo a la adaptación a los grados de los alumnos LRU. Pienso que en ese tema, gracias a los acuerdos tomados por los órganos de gobierno de la UJA se ha avanzado mucho durante este curso 2013/2014 a través de diferentes resoluciones. Nuestra felicitación por la sensibilidad demostrada y las resoluciones tomadas por los órganos de nuestra Universidad.

Además nos parece muy positiva la normativa publicada y su difusión, sobre en qué situación se debería solicitar el cambio a los grados y los periodos para realizarlo. Esta normativa ha permitido reducir muy considerablemente el número de solicitudes,

aunque se siguen planteando ciertas solicitudes sobre la adaptación, convalidación y homologación.

Por otro lado, desearía reflexionar sobre los temas relacionados con la matriculación e inicio del Curso 2014/2015 en lo relativo al periodo que abarca esta memoria. Hay que afirmar que la demanda ante la Oficina del Defensor ha sido muy inferior a la de los cursos anteriores, lo que demuestra el buen hacer de los órganos y servicios con competencias en estos temas. Por ello, en primer lugar, nuestra felicitación a los órganos y servicios implicados, pues su buen hacer y el haber tenido la sensibilidad de analizar y estudiar la mejora de ciertos procedimientos utilizados en cursos pasados, ha permitido ofrecer un mejor servicio a la Comunidad Universitaria.

También les informo que todas las solicitudes presentadas han sido estudiadas y contestadas y, de un pequeño número de las solicitudes 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. Ante esa situación, las solicitudes han sido consideradas como consultas, y se les ha informado en la línea solicitada para resolver su situación.

Los problemas detectados en el curso 2014-2015, son en general, que se siguen planteando solicitudes sobre situaciones derivadas 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. De ahí, que seguimos pensando que la utilización del sistema on-line, sigue sin funcionar todo lo bien que desearíamos todos, pues muchas han sido las demandas de los alumnos.

La eliminación del teléfono y el chat, como sistema de consulta sigue llevando a muchas personas a utilizar la consulta en ventanilla, siendo un motivo más de colapso de las mismas, por lo que reiteramos que se debería estudiar la posibilidad de su puesta en funcionamiento para el próximo curso.

No obstante, la cita previa ha funcionado muy bien y, el alumnado ha tenido la oportunidad de consultar sobre su situación.

La utilización del correo electrónico, a este Defensor le parece muy positiva, pues todo queda registrado y la respuesta la recibes por escrito, por lo que tienes un documento de referencia. Pero en los plazos muy cortos de matrícula, el estudiante busca respuesta rápida a sus interrogantes y problemas y se agobian del, para el alumnado, excesivo tiempo utilizado para responder.

Además nos ha parecido muy positiva la ampliación del dossier de "*preguntas frecuentes*" que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas. Al tiempo que lamentamos la poca utilización de este dossier por el alumnado, pues muchas de sus consultas estaban contenidas en el referido dossier.

En relación a los temas que más demanda de actuación se han presentado, relacionados con la gestión de la matrícula y su influencia en la implementación del currículum de su titulación, son:

- Matrícula de asignaturas aprobadas, generalmente en becas de movilidad ERASMUS, pero no reconocidas en el periodo de matrícula.

Esta situación ha llevado a los alumnos a quejarse en esta Oficina del Defensor por considerar que no era operativo matricular y, en su caso abonar, asignaturas ya aprobadas y dejar de matricular las asignaturas nuevas a cursar en el 2014/2015.

Nosotros proponíamos la matrícula extemporánea que venía indicada en las “preguntas frecuentes”, pero, desde el Servicio de Gestión Académica se ofrecía la matrícula de las asignaturas aprobadas y, con posterioridad, regularizar la matrícula.

- Imposibilidad de matricular optativas para obtener una mención en el Título de Grado. Es alumnado, en general, que ya se había matriculado, el curso anterior, en asignaturas optativas de una mención y, en este curso, por haber más alumnos que plazas ofertadas, después de matricularse, se le obligaba a coger otras optativas diferentes a las de la mención.

Esta situación ha creado mucho malestar en el alumnado de las titulaciones de Maestro de Infantil y Primaria.

Con anterioridad, se había diseñado en Gestión Académica un procedimiento informático de selección y parece que ha sido poco operativo.

Al final, se han admitido más alumnos que las plazas ofertadas, ante la imposibilidad, a mitad de octubre, de encontrar una solución más positiva.

- Matrícula de optativas suprimidas en Títulos de Grado para poder examinarse en la convocatoria extraordinaria I.

Este tema, fue resuelto, por la sensibilidad demostrada por el Equipo de Gobierno, para dar respuesta a los alumnos que no habían superado la asignatura optativa en el curso anterior y en este curso se había eliminado. Pienso era de justicia permitir la convocatoria de examen.

- Obligación de matricular optativas cuando se tiene la posibilidad de solicitar el reconocimiento por actividades extraacadémicas.

No se entiende, y así lo comunican los alumnos, que se tengan que matricular optativas para una vez reconocidos los créditos, anular la matrícula y, en su caso, la devolución de los cargos realizados. El alumnado está muy sensible y es lógico, teniendo en consideración la crisis económica, el abonar créditos que luego hay que devolver.

- Posibilidad de matricular asignaturas extinguidas. Es un tema muy preocupante para el alumnado de las titulaciones LRU y al que el Equipo de Gobierno ha sido sensible buscando una solución muy meditada para permitir la matrícula con unas condiciones muy específicas.
- Matrícula fuera de plazo.
- Problemas informáticos que imposibilitaban realizar la automatrícula.
- Cambio de grupo. En este curso se ha producido una situación distinta a los

cursos anteriores. Aplicando los criterios establecidos en la normativa de matrícula, los grupos de tarde son más numerosos que los de la mañana.

Esta situación, buscando un equilibrio entre los grupos de mañana y tarde, ha obligado a reestructurar algunos grupos.

La queja se produce por realizarse cuando el primer cuatrimestre está avanzado. Se debería buscar que los grupos estuvieran perfilados lo antes posible, incluida la resolución de las solicitudes de cambio de grupo, y eliminar este tipo de situaciones que generan incertidumbre en el alumnado.

- Otro tema que nos ha planteado una alumna y el Presidente del Consejo de Estudiantes, es sobre la inquietud que se está produciendo en los alumnos que les queda, para concluir la titulación, una asignatura y el TFG.

Se está dando la situación, de alumnos que no aprueban la asignatura y, en consecuencia, no pueden defender el TFG. Ante este contexto, al alumnado le van corriendo las convocatorias del TFG sin haber defendido el TFG (una convocatoria por curso, según la Normativa de Permanencia), pero al mismo tiempo, al alumnado, el curso siguiente, tiene que matricular el TFG en 2ª , 3ª.. matrícula, sin haber tenido la oportunidad de defenderlo, siendo muy gravoso para los estudiantes.

Pensamos que se debería tomar alguna resolución que permitiera no tener que gravar la matrícula ni las convocatorias del TFG cuando no ha sido posible su defensa.

- Matrícula de alumnos sin haber aprobado la selectividad. En esta Oficina del Defensor se han presentado dos solicitudes.

Nosotros pensamos que nunca se les debía de haber admitido, pero como el Distrito Único los admitió y le dio la posibilidad de matricularse, ahora, una vez anulada la matrícula, si es que se ha producido, se les debía reintegrar los gastos producidos por esta situación.

Otro tema muy reiterado, en el curso 2013/2014, ha sido el tema del bloqueo de los expedientes de los estudiantes y sobre el que ya venimos reflexionando desde la Memoria del Curso 2011/2012. En este curso, deseo seguir reiterando que, en una situación de crisis económica como estamos viviendo, se debe facilitar el pago y atenuar los efectos sancionadores. Pensamos que la nueva normativa de matrícula, que permite aumentar considerablemente el número de plazo, permitirá evitar esta situación.

También reiteramos la necesidad de analizar la idoneidad de establecer una tasa de desbloqueo y, en su caso, 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 establecer en función de la cantidad pendiente de pago y del tiempo transcurrido desde la finalización del plazo de pago voluntario.

No obstante, aunque consideramos que se debe estudiar la idoneidad de esta situación, queremos resaltar que el tema del bloqueo de expedientes por falta de pago, de gran impacto en los cursos anteriores, se ha reducido de forma muy significativa en el comienzo del curso 2014/2015, por lo que nos congratulamos de la sensibilidad del Equipo de Gobierno para hacer frente a una situación de crisis tan profunda que sufre la sociedad.

Por último, reflexionar sobre como la crisis económica que estamos padeciendo está afectando a los miembros de la comunidad universitaria, por lo que solicitamos flexibilidad, que no negligencia, a la hora de gestionar las Becas de Movilidad, MECD y propias de la UJA, facilitando la comunicación de sus procedimientos y la gestión en plazos razonables de su verificación y, en su caso, de las devoluciones, buscando la máxima eficacia y eficiencia.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2013/2014 y me consta que estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, estén solucionados algunos de ellos en el día de la presentación de esta memoria.

Por último, deseo dejar constancia del trabajo eficaz y diligente de mi compañero de la Oficina del Defensor, Santiago Reche Valdivia, que con su colaboración nos permite mantener al día las solicitudes que llegan a la Oficina del Defensor y ofrecer con calidad el servicio que nos demanda la Comunidad Universitaria.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario de la UJA



M
E
M
M
O
R
I
A

2014-2015

4. MEMORIA 2014/2015.

La información y datos que a continuación se exponen corresponden al periodo comprendido entre el 23 de octubre de 2014 y el 31 de agosto de 2015. Informamos que se ha producido un cambio temporal a la hora de elaborar la Memoria anual de actuaciones del Defensor Universitario con el fin de hacerlo coincidir con el periodo temporal del curso académico tras los cambios que se han producido con el nuevo calendario académico.

4.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA.

Durante este periodo se han realizado 798 visitas a la Web de la Oficina del Defensor Universitario (gráfico 27), y se han llevado a cabo **241 actuaciones**.

Aunque no podemos comparar los datos, por encontramos ante periodos temporales diferentes, reiteramos 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, reduciendo las quejas sectoriales. En este sentido, la Defensoría se congratula si disminuyen las quejas, como es lógico.

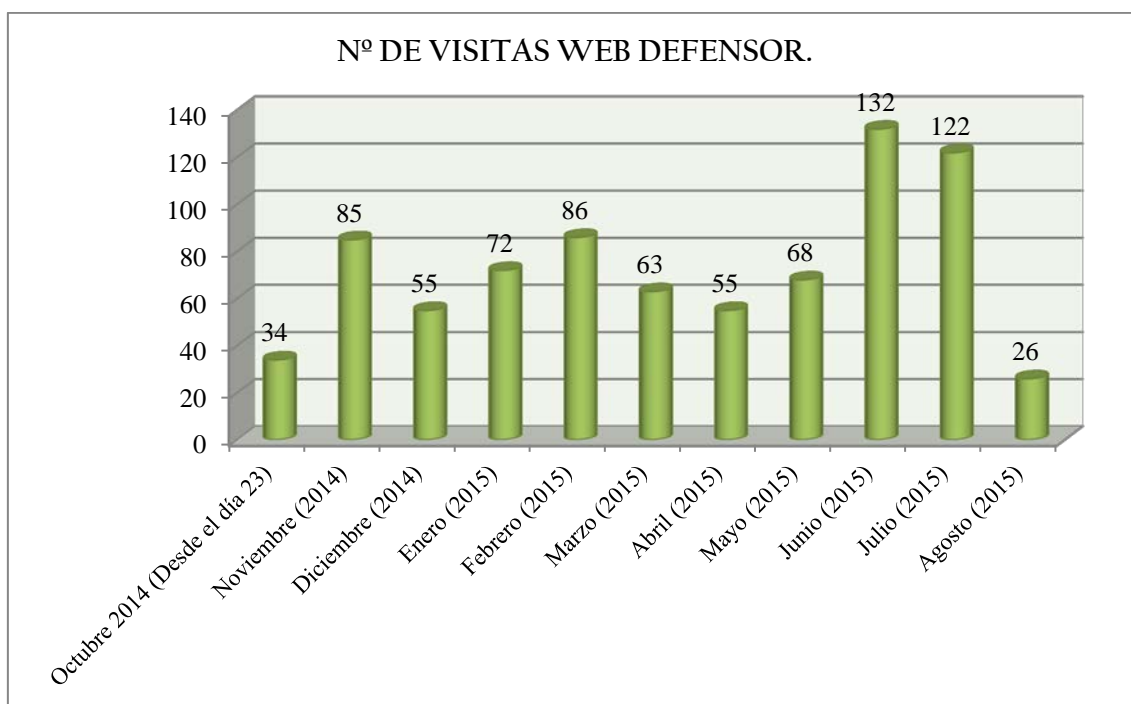


Gráfico 27.- Visitas a la web del Defensor 2014/2015.

En relación a la tipología de las **241** actuaciones indicar que, **204** (84,6%) son consultas; **7** (2,9%) quejas; **16** (6,6%) informes; **1** (0,4%) mediación y **13** (5,4%) lo denominamos otros, que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación. (Gráfico 28).

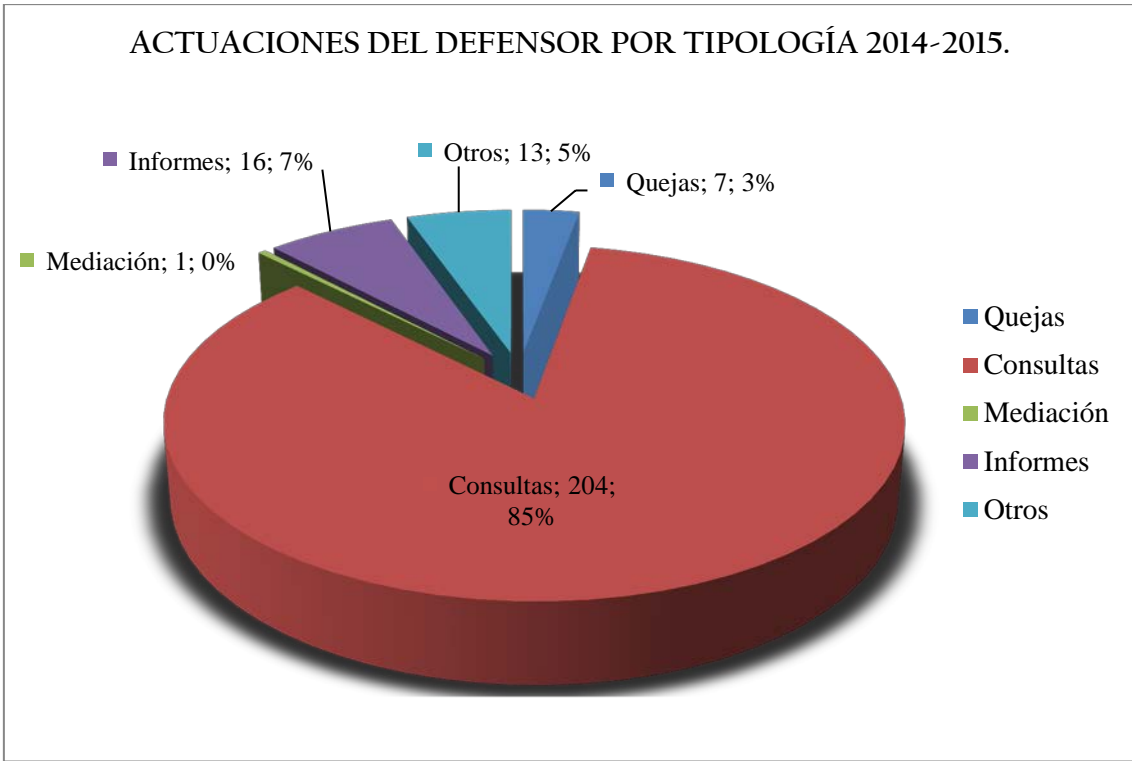


Gráfico 28.- Actuaciones del Defensor por tipología 2014-2015.

Quando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 167 (**69,3%**) corresponde al sector alumnos; 36 (**14,9%**) al PDI; 4 (**1,7%**) al PAS; 31 (**12,9%**) a la Red de Defensores y 3 (**1,2%**) a otros. (Gráfico 29).

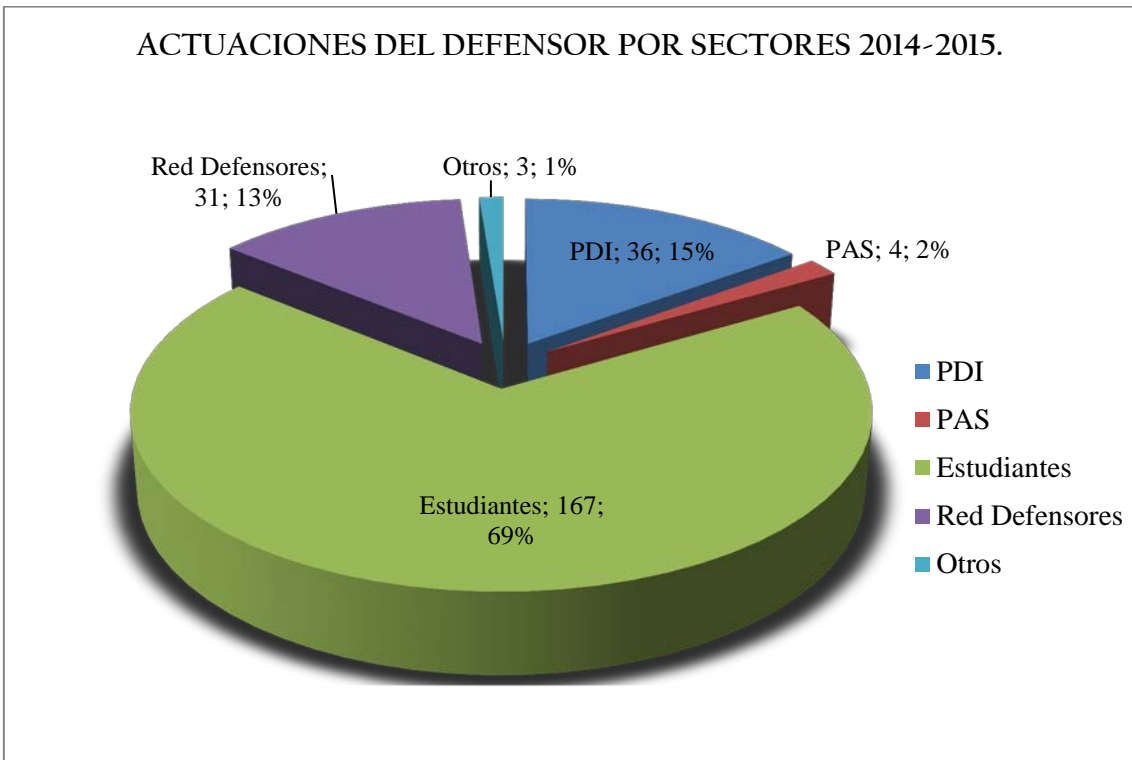


Gráfico 29.- Actuaciones del Defensor por sectores 2014/2015.

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **51%** (123) son mujeres y el **49%** (118) hombres. (Gráfico 30).

ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SEXO 2014-2015.

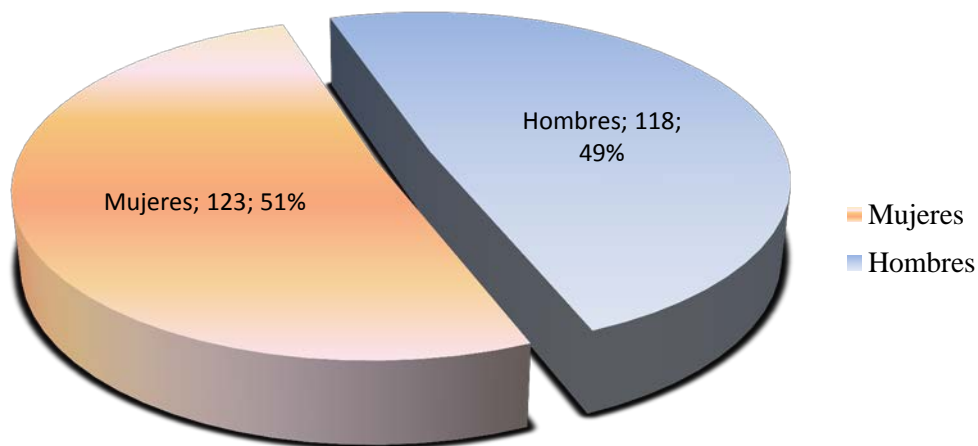


Gráfico 30.- Actuaciones del Defensor por sexo 2014/2015.

Al estudiar **la distribución de las actuaciones por tipologías y sexo**, observamos que en relación a las consultas, el **55,88%** (114) han sido realizadas por mujeres y el **44,12%** (90) por hombres. Cuando analizamos las quejas podemos indicar que el **28,58%** (2) han sido presentadas por las mujeres y el **71,42%** (5) han sido presentadas por hombres. (Gráfico 31).

ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR TIPOLOGÍA Y SEXO 2014-2015.

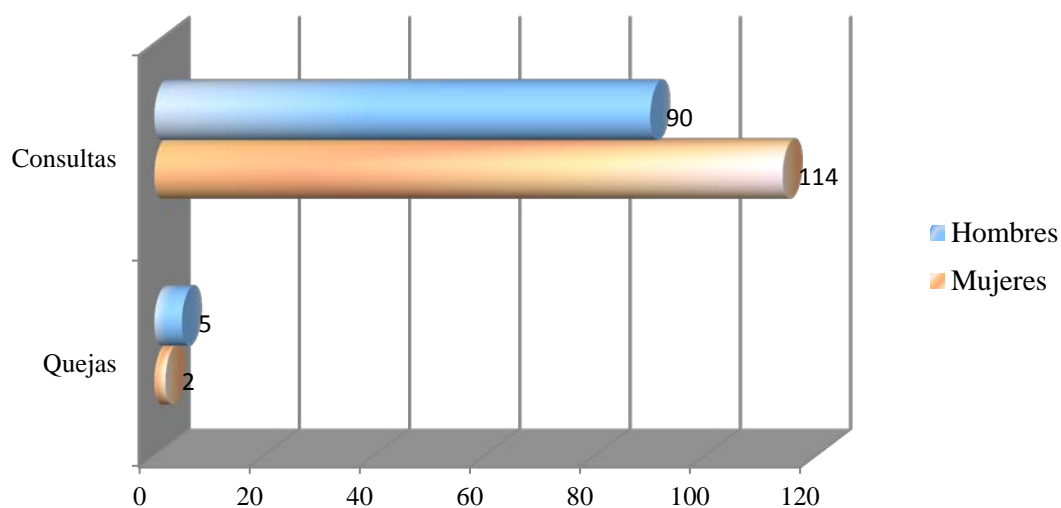


Gráfico 31.- Actuaciones del Defensor por tipología y sexo 2014/2015.

Otro aspecto a estudiar ha sido, **el sistema de presentación de las solicitudes de actuación**. Hay que indicar que el **39%** (94) se han presentado por correo electrónico, el **46%** (111) en la Oficina del Defensor, el **10%** (24) por teléfono, el **5%** (12) por registro general. (Gráfico 6).

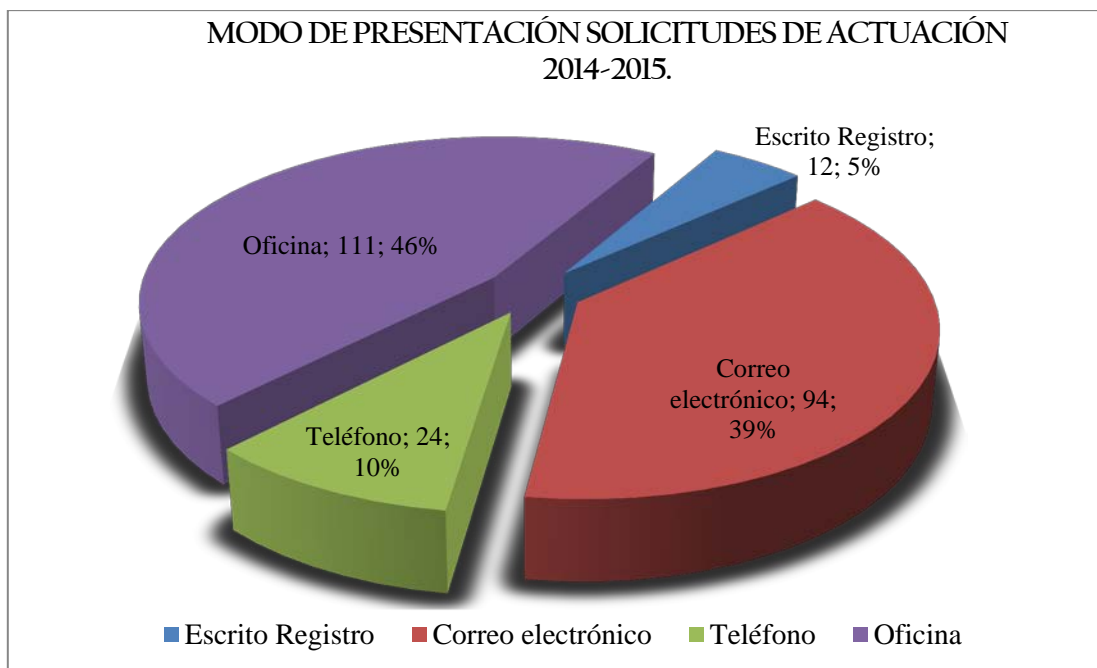


Gráfico 32.- Modo de presentación solicitudes de actuación 2014/2015.

De la distribución de las **167 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **32,9%** (55) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **29,9%** (50) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **14,4%** (24) a la Escuela Politécnica Superior de Jaén; el **4,2%** (7) a la Escuela Politécnica Superior de Linares; el **3%** (5) a la Facultad de Ciencias de la Salud; el **1,8%** (3) están relacionadas con la Facultad de Trabajo Social y, el **0,6%** (1) a la Facultad de Ciencias Experimentales. Existiendo un **6%** (10) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **7,2%** (12) sin especificar su procedencia. (Gráfico 7).

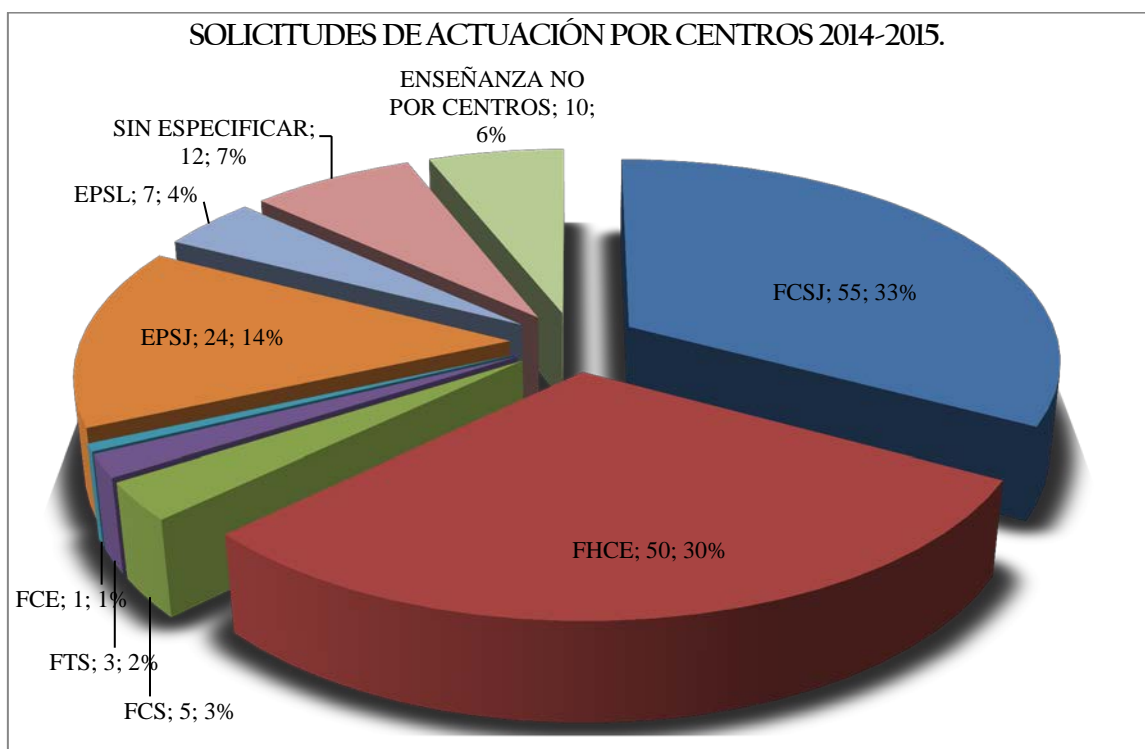


Gráfico 33.- Solicitudes de actuación por centros 2014/2015.

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.

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 **204** consultas presentadas, los alumnos han realizado 159 (**78%**), el PDI ha registrado 17 (**8%**), los Defensores Universitarios 24 (**12%**), 2 (**1%**) el PAS y “otros”, respectivamente (Gráfico 34).



Gráfico 34.- Consultas por sectores 2014/2015.

En cuanto a **la temática abordada**, hay que reseñar que en el **sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas a la evaluación, **36** (22,6%); seguidas de aspectos relacionados con la evaluación compensatoria **31** (19,5%); la organización y programación docente **13** (8,2%); la convocatoria de exámenes **11** (6,9%); trabajo fin de estudios **11** (6,9%); la convalidación, adaptación y homologación **9** (5,7%); becas ERASMUS **6** (3,8%); las asignaturas optativas, cambio de grupo, entrega de actas y precios públicos **4** (2,5%), respectivamente. La matrícula, el retraso en la expedición de certificados y de los títulos de Máster realizados en convenio con FUNIBER, adaptación curricular, becas MECD, normas de permanencia **3** (1,9%) respectivamente. Relaciones personales y secretaría única **2** (1,3%) cada tema y, con **1** (0,6%) consulta se encuentran los temas relativos a bloqueo de expedientes académicos, acceso/admisión, acreditación nivel idiomas y calendario académico, al tiempo que incluimos un apartado de “otros” con **3** (1,9%) que se referencian a temas poco relacionados con la Comunidad Universitaria de la UJA. (Gráfico 35).

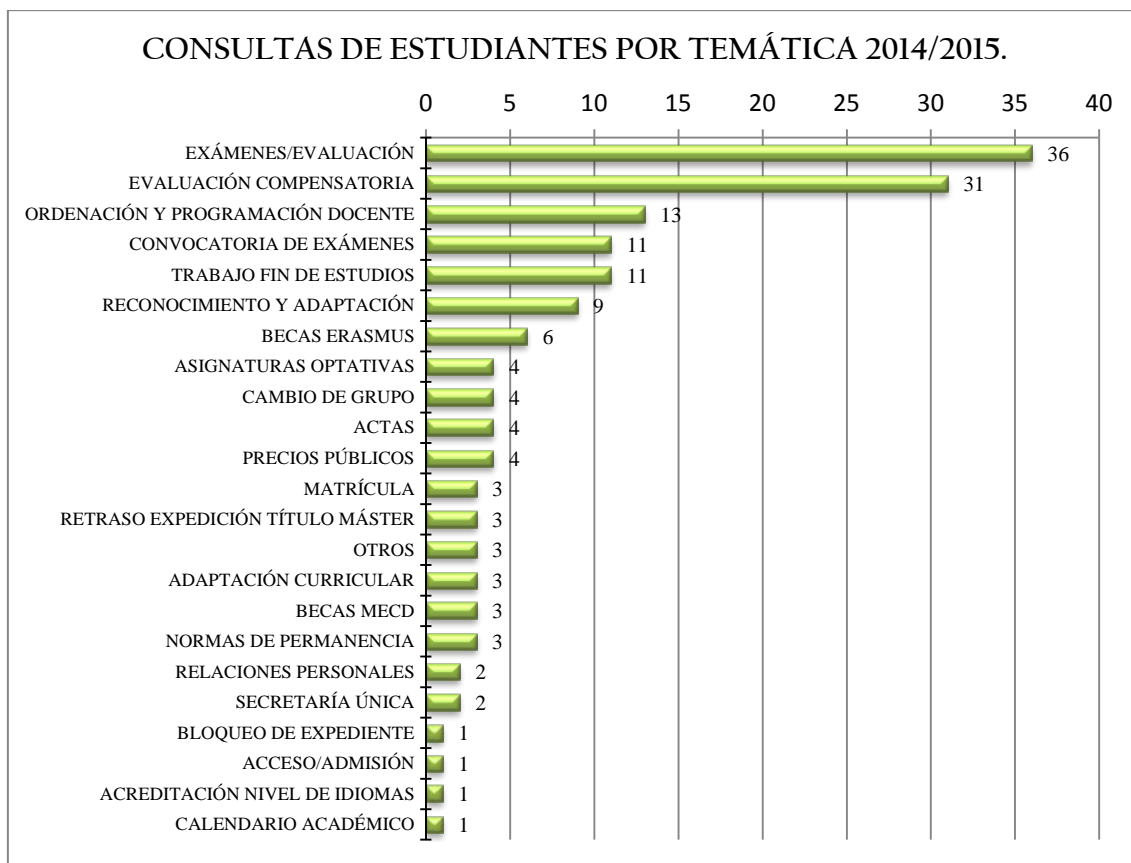


Gráfico 35.- Consulta de estudiantes por temática 2014/2015.

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **17 consultas** realizadas, las más demandadas son las relativas a temas relacionados con la evaluación **4** (23,5%) y normativas **3** (17,6%). En relación a los temas sobre condiciones laborales, convocatorias de exámenes y relaciones personales se han recibido **2** (11,8%) consultas sobre cada uno de esos temas. También hemos recibido **1** (5,9%) consulta sobre los siguientes temas: tutorización de trabajos; adaptación curricular; y premios extraordinarios de Grado, respectivamente. (Gráfico 36).

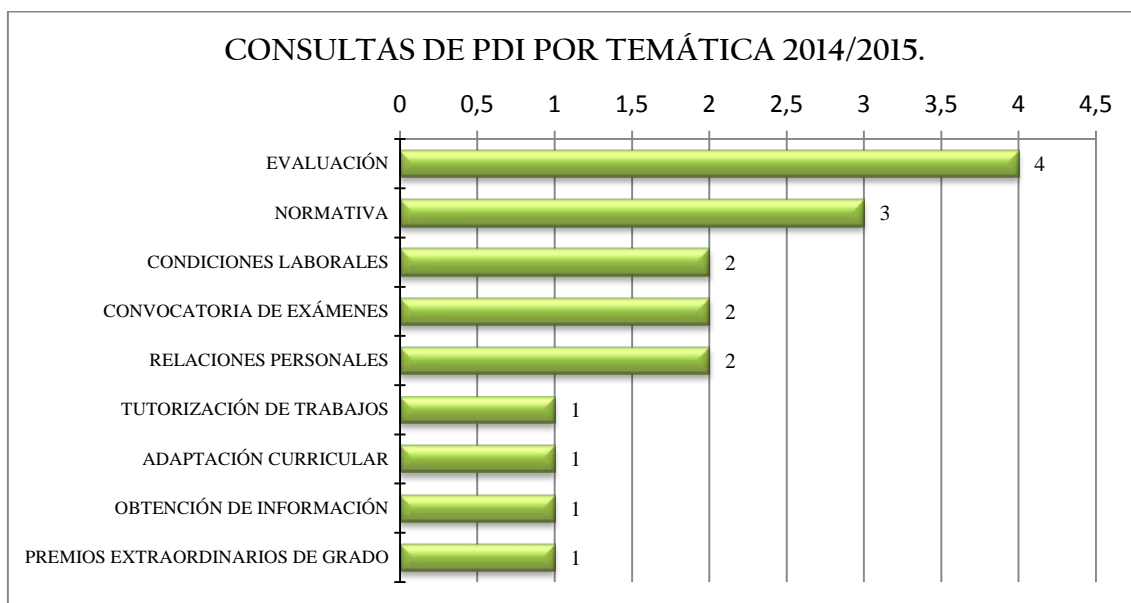


Gráfico 36.- Consultas del PDI por temática 2014/2015.

Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **2 consulta** realizadas por miembros del **PAS**. Una sobre relaciones personales y otra relativa a las condiciones labores y carrera profesional del PAS.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **7**, de las cuales **6** (85,71%) pertenecen al sector estudiantil y **1** (14,29%) al PAS. De ellas, **no han sido admitidas: 4** del sector estudiantes y **una** relativa al PAS. (Gráfico 37).

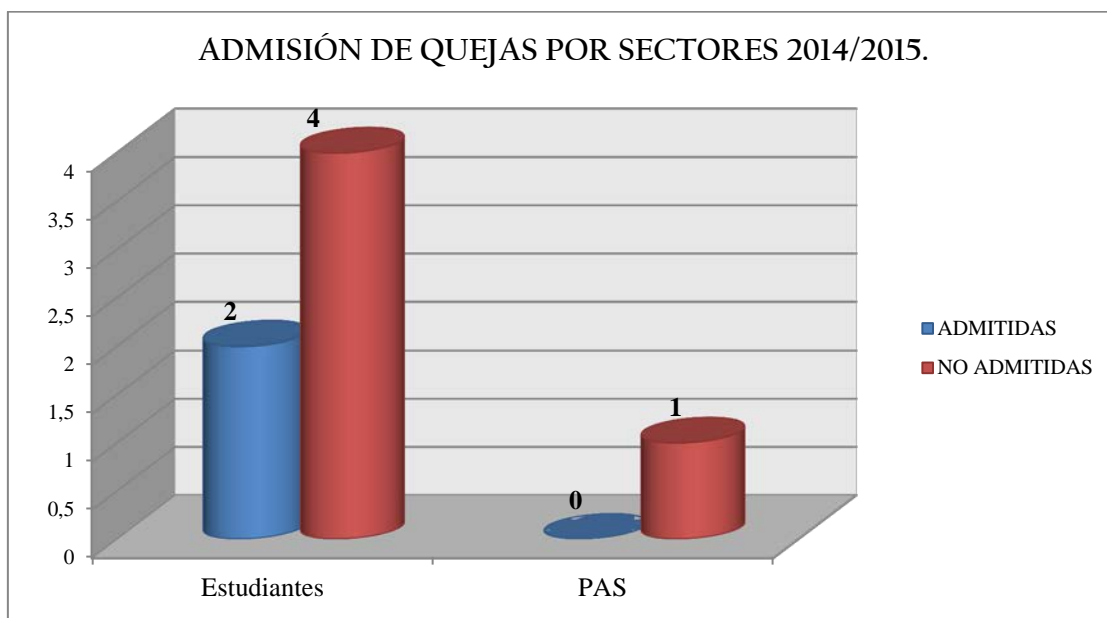


Gráfico 37.- Admisión de quejas por sectores 2014/2015.

En cuanto a la temática de las **6 quejas presentadas por el sector de los estudiantes**, indicar que se ha presentado **1** (16,7%) sobre los siguientes temas: la organización y programación docente; reconocimiento/adaptación; Secretaría Única; eliminación de asignaturas optativas; instalaciones universitarias y calendario de exámenes, respectivamente (Gráfico 38).

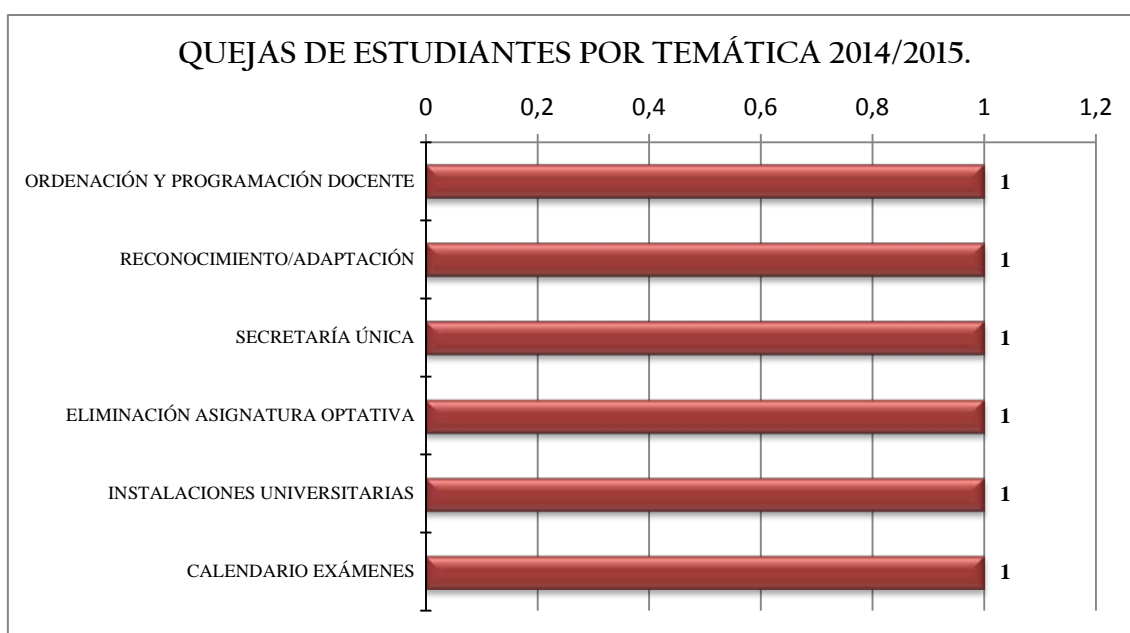


Gráfico 38.- Quejas de estudiantes por temática 2014/2015.

En relación a las 2 admitidas, indicar que están relacionadas con los siguientes temas: Instalaciones universitarias y la presentada sobre la eliminación de asignaturas optativas.

En cuanto a las quejas no admitidas en el sector de los estudiantes señalar que las relativas al reconocimiento/adaptación y a la organización y programación docente, no han sido admitidas a trámite al encontrarse, en el momento de su presentación, pendientes de resolución su solicitud ante los Órganos y Servicios competentes de la Universidad.

También hay que reseñar que la queja relacionada con la Secretaría Única no ha sido admitida por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución.

Tampoco ha sido aceptada la queja relacionada con el Calendario Académico por no existir fundamento que la justifique pues ha sido presentada sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja.

Tampoco fue admitida a trámite **una** queja del PAS sobre la disconformidad con las dietas recibidas en comisión de servicio por no existir fundamento normativo que justifique su admisión a trámite.

Aunque estas 5 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 remitido al Sr. Rector y a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral y al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado, en noviembre de 2014, sobre los temas analizados y debatidos en el XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en Badajoz en octubre de 2014. Entre los temas estudiados, se informa sobre: las asignaturas con resultados anómalo; copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual; procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

En noviembre de 2014, realizamos un informe de “oficio” a la Sr^a Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral, sobre la obligación de matricular el TFG en segundas y sucesivas matrículas sin haber tenido la oportunidad de poder defenderlo por no haber superado el 100% de los créditos de la Titulación, que obligaba la normativa vigente.

De “oficio” hemos realizado un informe, en noviembre de 2014, al Sr. Rector sobre el comienzo del Curso académico 2014/2015, para su estudio y, en su caso, consideración ante la planificación de la normativa para el Curso 2015/2016. 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 temas, se informaba sobre los problemas detectados en el proceso de matrícula, entre ellos: la matrícula de asignaturas aprobadas, generalmente en becas de movilidad ERASMUS, pero no reconocidas en el periodo de matrícula; la imposibilidad de matricular optativas para obtener una mención en el Título de Grado; la matrícula de asignaturas optativas en los planes en extinción y la matrícula de optativas suprimidas en Títulos de Grado para

poder examinarse en la convocatoria extraordinaria I. También informábamos sobre la obligación de matricular asignaturas optativas cuando se tiene la posibilidad de solicitar el reconocimiento por actividades extraacadémicas; la posibilidad de matricular asignaturas extinguidas; poder realizar la matrícula fuera de plazo y los problemas informáticos que imposibilitaban realizar la automatrícula.

Al mismo tiempo, poníamos de manifiesto los temas relativos al reconocimiento de créditos, imposibilidad de matricular los TFG y prácticum y los relativos al cambio de grupo, que han producido un número importante de solicitudes en la Oficina del Defensor.

En noviembre de 2014, realizamos un informe al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado sobre la problemática detectada en relación a la imposibilidad de matricular asignaturas optativas en planes LRU.

Por otro lado, en diciembre de 2014, enviamos informe al Sr. Vicerrector de Docencia y Profesorado y a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción Laboral sobre la documentación recibida en el II Congreso internacional “Universidad-Discapacidad”.

De “oficio”, en febrero de 2015, enviamos un informe solicitando la actualización de la página WEB relativa a la normativa sobre el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos.

En marzo de 2015, realizamos un informe de “oficio” al Defensor del Pueblo Andaluz sobre la propuesta de incluir, en la reunión de Defensores Andaluces con el Defensor del Pueblo Andaluz, la consulta sobre el adelanto de la convocatoria de septiembre a julio de las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU) en Andalucía.

También enviamos, en marzo de 2015, un informe sobre política lingüística elaborado por la Universidad de Cádiz, a la Sr^a. Decana de la Facultad de Humanidades y CC. De la Educación.

En abril de 2015, enviamos al Sr. Rector un informe sobre las conclusiones de la Jornada de estudio organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) sobre los cambios normativos propuestos por el MECD, que incluía los siguientes temas:

- Nueva estructura de las titulaciones: el esquema 3+2.
- Reforma Decreto sobre acreditación nacional.
- Proyecto de Real Decreto de creación, reconocimiento y acreditación de universidades y centros universitarios.

Además, en mayo del 2015, enviamos a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes, copia del informe realizado al Sr. Rector sobre el comienzo del curso académico 2014/2015, por si podía ser de interés su conocimiento para la planificación del curso 2015-2016.

También hemos enviado un informe, en junio de 2015, a la Sr^a. Vicerrectora de Estudiantes y al Sr. Vicerrector de Grado, Postgrado y Formación Permanente, sobre la documentación relativa a la “Evaluación por Compensación”.

A petición del Sr. Rector, se ha elaborado un informe, en junio de 2015, sobre las consecuencias del impago de los precios públicos en las Universidades Públicas Andaluzas.

Un tema importante ha sido la aprobación de la normativa sobre “Compensación curricular”. En junio de 2015, realizamos un informe de “oficio” sobre el borrador de la normativa de “Compensación curricular”, aportando sugerencias a la propuesta realizada.

También reseñamos, el informe que nos remitió la Sr^a Presidenta de la CEDU sobre “Los derechos del alumnado en caso de paro académico”.

Tampoco podemos dejar de referenciar el informe que el Defensor del Pueblo Andaluz, nos envió, en marzo de 2015, sobre las conclusiones del Encuentro del Defensor del Pueblo Andaluz y las Defensoras y Defensores universitarios de Andalucía. Dicho informe fue enviado, para su conocimiento, al Sr. Rector y a la Sr^a. Vicerrectora de estudiantes e Inserción Laboral.

También hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores españoles (Gráfico 39), sobre los temas expuestos en las **24** consultas planteadas en relación a los siguientes temas: **6** (25,0%) sobre condiciones laborales del personal docente y de administración y servicios (readmisión de PDI despedido de forma irregular, indemnización al personal por el desplazamiento entre distintos campus de una misma Universidad, dedicación docente del PDI, denegación de sexenio a PDI y consecuencias de carga docente durante el proceso de reclamación, carga docente de los profesores asociados y condiciones para la percepción del Complemento de Productividad por el PAS), **5** (20,8%) sobre normativa universitaria (requisitos para obtener el título “Doctor Europeo”, voto anticipado en las elecciones a Rector, Diploma de Estudios Avanzados (DEA), requisitos exigidos para optar a plazas de profesor contratado y ayudante doctor y regulación de actos protocolarios).

Por otro lado, los Defensores Universitarios han presentado **2** (8,3%) consultas sobre temas relacionados con: la organización y programación docente, becas, acceso y admisión así como con información relativa sobre protocolos de acoso y petición Change.org, respectivamente.

También se han presentado **1** (4,2%) solicitud sobre los siguientes temas: disciplina académica, matrícula, expedición de títulos, acceso de los Defensores universitarios a expedientes académicos y conflictos personales.

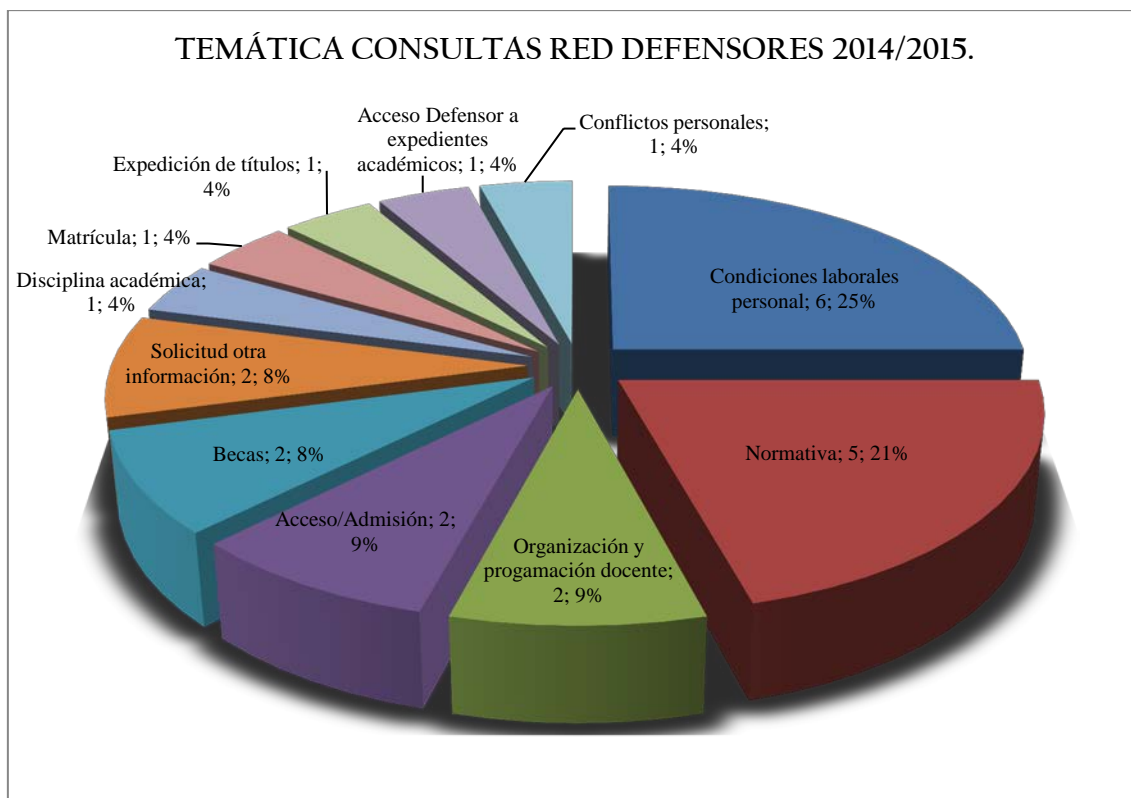


Gráfico 39.- Temática consultas de la red de Defensores 2014/2015.

También hemos recibido los informes elaborados por la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz acerca de dos actuaciones de oficio relativas a: traslados de expedientes entre universidades andaluzas y sobre el acceso por el cupo reservado a discapacitados de personas con necesidades educativas especiales permanentes.

Por otro lado, hemos recibido del Defensor de la Universidad de Murcia, un informe sobre el borrador del Real Decreto de Ordenación de las Enseñanzas y las aportaciones de la CRUE.

También nos ha remitido, en junio de 2015, la Defensora de la Universidad de Sevilla, el escrito de las Defensorías Andaluzas remitido al Sr. Director General de Universidades con algunas sugerencias ante la inminente aprobación del Decreto de precios públicos en las Universidades Andaluzas, en relación a la consideración de aceptar la anulación de la matrícula por causas graves sobrevenidas y dotar a las Universidades de un respaldo normativo.

La Defensoría de la UCA, nos envió, en junio de 2015, un informe realizado por las Defensoras y Defensores Andaluces sobre el incremento de carga docente del personal docente sustituto interino en algunas universidades de Andalucía.

Por otro lado, reseñar que hemos abierto un proceso de mediación sobre la solicitud de un miembro del PDI sobre problemas de relaciones personales con miembros de su Departamento.

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

También deseamos reseñar la participación de esta Defensoría en el Proyecto EFQM.2014 puesto en marcha por la Universidad de Jaén, colaborando en el criterio

5: Procesos, Productos y Servicios. Subgrupo: Servicios y relaciones con clientes.

Al tiempo que felicitamos a los Órganos y Servicios y a la Comunidad Universitaria de la UJA, por el excelente éxito conseguido, al obtener el Sello de Excelencia Europea 400+ puntos EFQM.

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 en nuestras actuaciones.

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA los datos de la Memoria del Curso 2014/2015, avalan la actuación: El **90,2%** (184) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el **4,4%** (9) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el **2,5%** (5). (Gráfico 40).



Gráfico 40.- Días en resolver consultas 2014/2015.

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el **85,7%** (6) se han resuelto entre 1 y 5 días y el **14,3%** (1) restante se ha resuelto en un periodo superior a los 20 días. (Gráfico 41).



Gráfico 41.- Días en resolver quejas 2014/2015.

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.
- También, reseñar la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

4.2. 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 24 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 XVII Encuentro Estatal de la CEDU, celebrado en Badajoz del 22 al 24 de octubre, organizado por las Oficina del Defensor de la Universidad de Extremadura.

En este Encuentro se trataron los diferentes temas de actualidad de las universidades españolas y se profundizó en cuatro temas de gran actualidad en

las mesas de trabajo sobre:

- Asignaturas con resultados anómalos.
- Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual.
- Procesos de anulación de matrículas y devolución de importes.
- Las defensorías universitarias en el ámbito Iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración.
- Asistencia a la Asamblea General de la CEDU, celebrada en Badajoz el 23 de octubre del 2014.
- Asistencia al II Congreso Internacional “Universidad y Discapacidad”, organizado entre otros, por la CRUE, Fundación ONCE, MECD y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, donde se ha puesto de manifiesto los logros conseguidos y el camino por recorrer en este ámbito.
- Asistencia, en la Universidad de Granada, el día 2 de marzo del 2015, para participar en la reunión de las/os Defensoras y Defensores de las universidades andaluzas, para abordar, entre otros, temas relacionados con: la lengua de signos, movilidad alumnado, TFG, estado actual del proceso de extinción de las titulaciones LRU y matrícula.
- Hemos asistido, el 17 de abril de 2015, a la Jornada de estudio sobre los cambios normativos previstos por el Ministerio de Educación Ciencia y Deportes, convocada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en la Universidad Politécnica de Madrid, en el que se analizaron los proyectos normativos sobre:
 - Nueva Estructura de Titulaciones: El esquema “3+2”.
 - Reforma del Decreto de Acreditación Nacional para el acceso a los Cuerpos Docentes Universitarios.
 - Proyecto del Real Decreto de Creación, Reconocimiento y Acreditación de Universidades y Centros Universitarios.
- También hemos asistido a la reunión de las Defensoras y Defensores de las universidades andaluzas a la reunión convocada, el 28 de mayo de 2015, por la Defensora de la Universidad de Sevilla, para estudiar y realizar propuestas sobre dos temas de actualidad:
 - La solicitud a la Junta de Andalucía de incluir en el Decreto de precios públicos la consideración de anulación de matrícula por causas graves sobrevenidas y tener así las Universidades un respaldo normativo.
 - La adjudicación de docencia que se estaba aumentando a los PSI en algunas Universidades de Andalucía (no en la UJA) y, como Defensores y Defensoras, nos preocupa.
- 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.

4.3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS.

Los datos obtenidos en la Memoria del Curso 2014/2015, no son comparables a nivel de valores absolutos, al partir de periodos de gestión diferentes. Pues como hemos indicado con anterioridad, con el buen criterio de realizar las Memorias del Defensor Universitario por cursos académicos, los datos del curso 2014/2015 abarcan el periodo comprendido entre el 23 de octubre de 2014 al 30 de agosto del 2015, que es la fecha de finalización del curso académico 2014/2015. No obstante si podemos obtener tendencias sobre la evolución de los datos publicados con relación al curso 2013/2014, utilizando datos a nivel de porcentajes.

Cuando analizamos comparativamente, en porcentajes, los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario durante este curso en relación al curso 2013/2014, podemos concluir que:

En relación a la tipología de las actuaciones, los datos revelan que las diferencias porcentuales más relevantes se producen en relación a las quejas, que han disminuido en el curso 2014/15 y a los informes, que han aumentado en este último curso. Las demás tipologías de actuación se mantienen sin diferencias significativas en los cursos 2013/14 y 2014/15. (Gráfico 42).

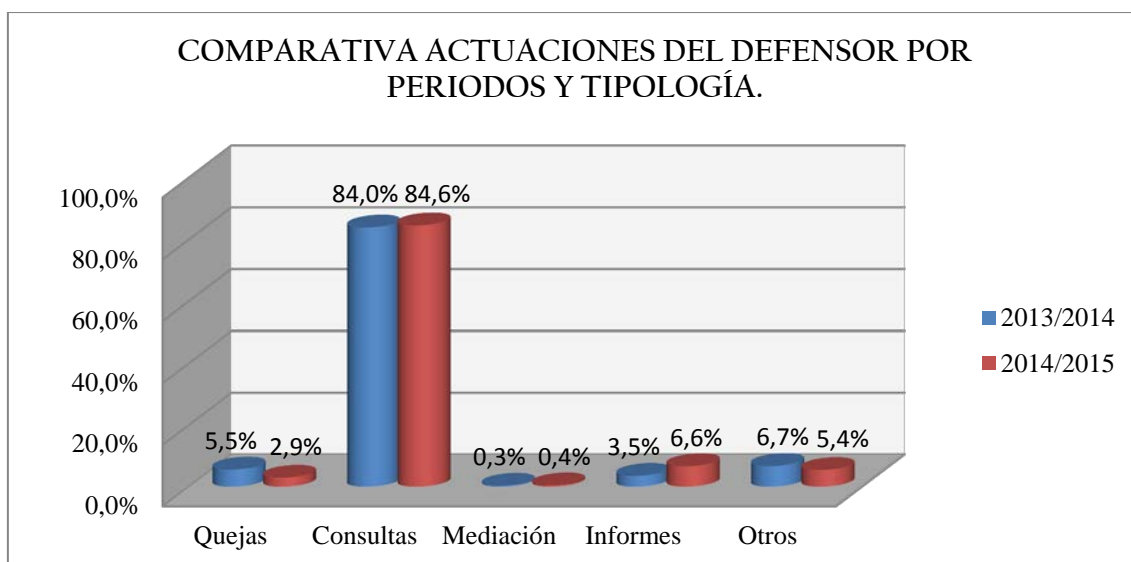


Gráfico 42.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y tipología 2014/2015.

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, aunque baja el porcentaje de solicitudes en relación al curso anterior. En segundo lugar, es el sector del PDI quien más solicita la actuación del Defensor, aumentando su porcentaje durante el curso 2014//15. Sin embargo, el sector del PAS es quien menos demanda la actuación de la Defensoría y se mantiene prácticamente durante estos dos cursos. 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 43).

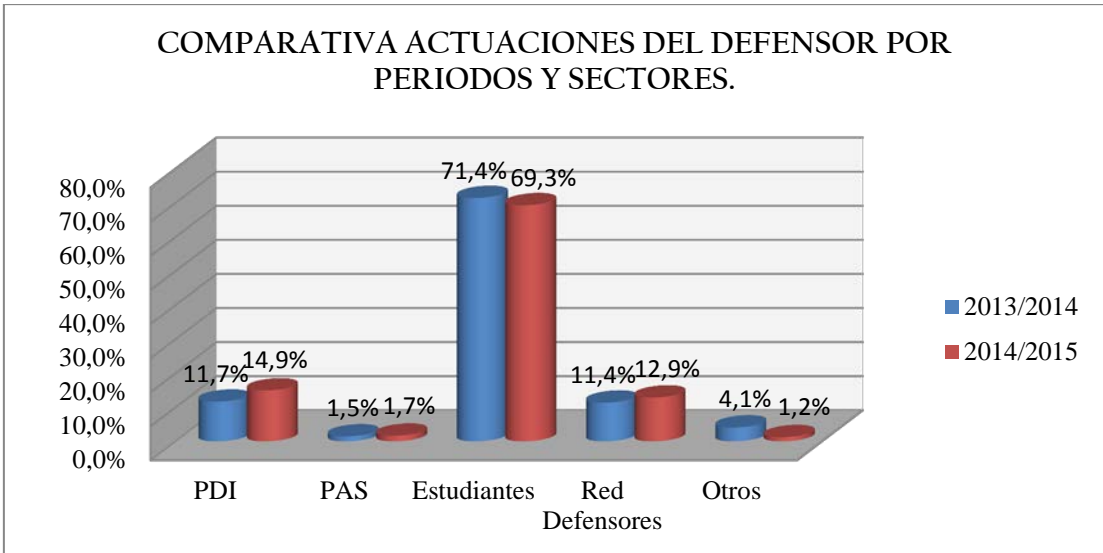


Gráfico 43.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos y sectores 2014/2015.

En cuanto al sexo de la persona que inicia una actuación, observamos que se mantiene la tendencia, en el curso 2014/15 con respecto al curso 2013/14, siendo las mujeres las que demandan una mayor actuación del Defensor Universitario.

En relación a las consultas realizadas, son las mujeres las que demandan mayor número de actuaciones. Sin embargo, en relación a las quejas, son los hombres los que presentan un mayor porcentaje de actuaciones, en los cursos 2013/14 y 2014/15. (Gráfico 44).

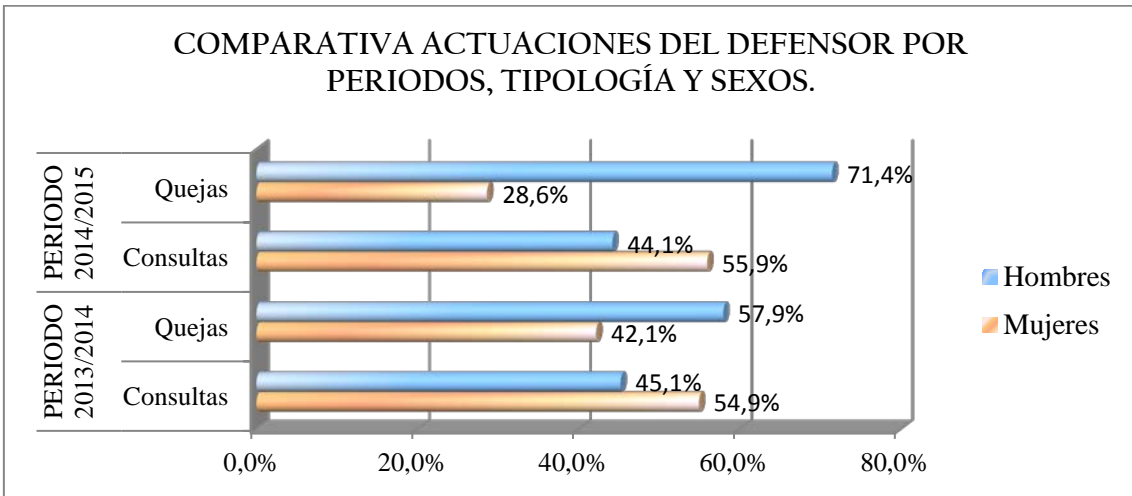


Gráfico 44.- Comparativa actuaciones del Defensor por periodos, tipología y sexos 2014/2015.

Cuando comparamos los datos obtenidos en este curso con respecto al curso 2013/14, en relación a la forma de solicitar la actuación del Defensor Universitario, observamos que sigue aumentando el porcentaje de las solicitudes presentadas personalmente en la Oficina del Defensor Universitario (más de 5 puntos porcentuales) y las recibidas a través del registro.

Al tiempo que desciende los porcentajes de las solicitudes presentadas por e-mail durante el curso 2014/15 y se mantiene la tasa de utilización de teléfono como modo de comunicarse con la Oficina del Defensor. (Gráfico 45).

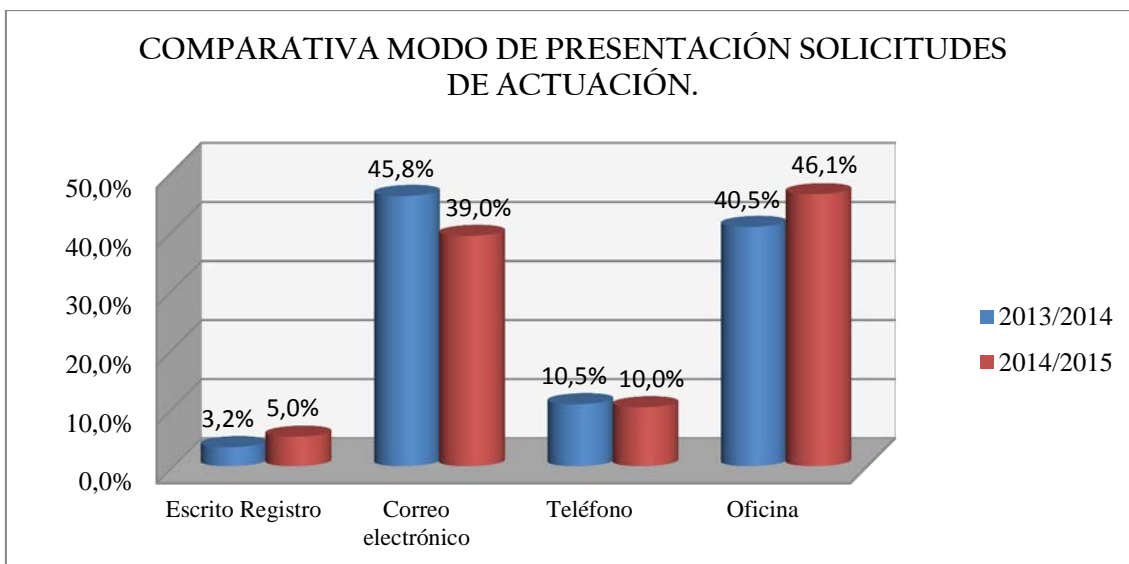


Gráfico 45.- Comparativa modo de presentación solicitudes de actuación 2014/2015.

El análisis de los datos obtenidos durante el curso 2014/15, por Centros, comparándolos con los del curso 2013/2014, nos permite manifestar que las demandas de los estudiantes, en porcentajes, de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas es la que ha experimentado un aumento significativo. En la Escuela Politécnica Superior de Jaén, también ha aumentado su porcentaje pero de forma menos significativa.

Datos a destacar, son la bajada muy significativa del porcentaje de actuaciones en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación (5,6 puntos), la bajada en la Escuela Politécnica Superior de Linares (2,3 puntos) y en la Facultad de Ciencias Experimentales (2,7 puntos), que obtiene el porcentaje más bajo de solicitudes (0,6%).

Al mismo tiempo, es destacable el mantenimiento de los porcentajes de solicitudes bajos en las Facultades de Trabajo Social y Ciencias de la Salud.

También se observa la disminución 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 46).

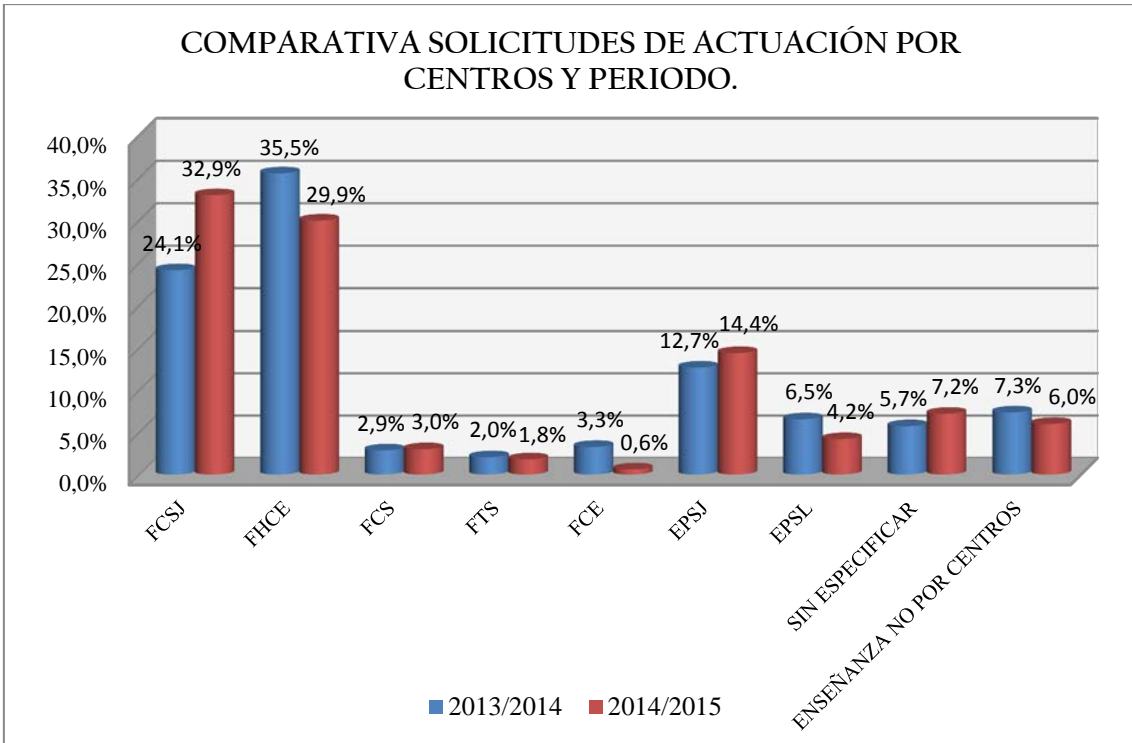


Gráfico 46.- Comparativa solicitudes de actuación por centros y periodo 2014/2015.

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 2013/2014 donde se observa que ha aumentado el porcentaje de solicitudes presentadas en el curso 2014/2015 por los alumnos y en el sector de los Defensores Universitarios, disminuyendo en las que referenciamos como “otros”, y prácticamente se mantienen en el sector del PDI y, con niveles muy bajos, en el PAS. (Gráfico 47).

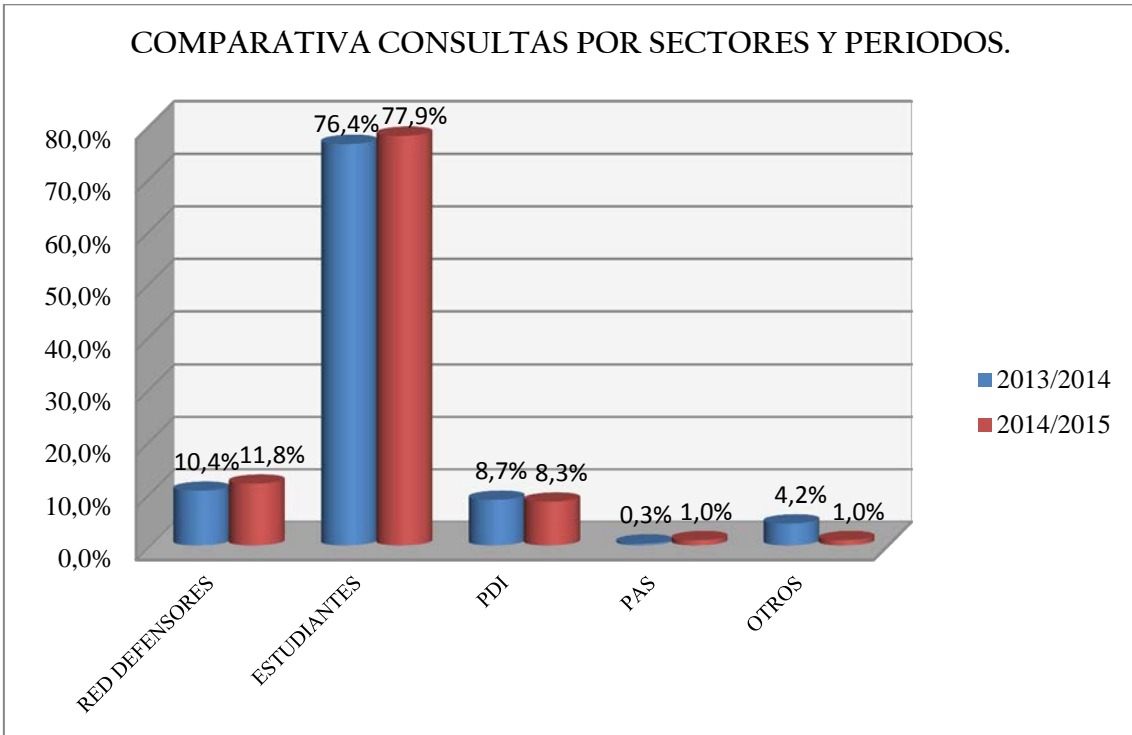


Gráfico 47.- Comparativa consultas por sectores y periodos 2014/2015.

Cuando comparamos los datos relativos a la temática de las consultas en el sector de los estudiantes, obtenidos durante el curso 2013/2014, con relación a los del 2014/2015, observamos que sigue aumentando en cada curso el porcentaje de las consultas sobre los exámenes y la evaluación. Al mismo tiempo, se destaca el aumento muy significativo del porcentaje de consultas, en el curso 2014/15, sobre la evaluación compensatoria (13 puntos porcentuales), sobre los trabajos fin de estudios (5 puntos) y, en menor porcentaje, las becas ERASMUS, y otro tema muy relacionado con la situación económica actual, como son los precios públicos, con respecto al curso 2013/14. También se observa el mantenimiento durante los dos últimos cursos, de un porcentaje significativo de consultas relativas a la ordenación y programación docente, y sobre el reconocimiento de créditos y la adaptación a los nuevos planes de estudios. Además hay que indicar el mantenimiento, en porcentajes más bajos, de las consultas sobre: las becas del MECD, la adaptación curricular, la normativa de permanencia, los cambios de grupo y las actas de las asignaturas.

También observamos, en el curso 2014/2015, una disminución muy significativa de las consultas relacionadas con las asignaturas optativas, convocatoria de exámenes, la matrícula, el retraso en la expedición de títulos de Máster, bloqueo de expedientes académicos, acceso y admisión, acreditación de nivel de idioma, calendario académico y las prácticas de empresa, con respecto al curso 2013/14. (Gráfico 48).

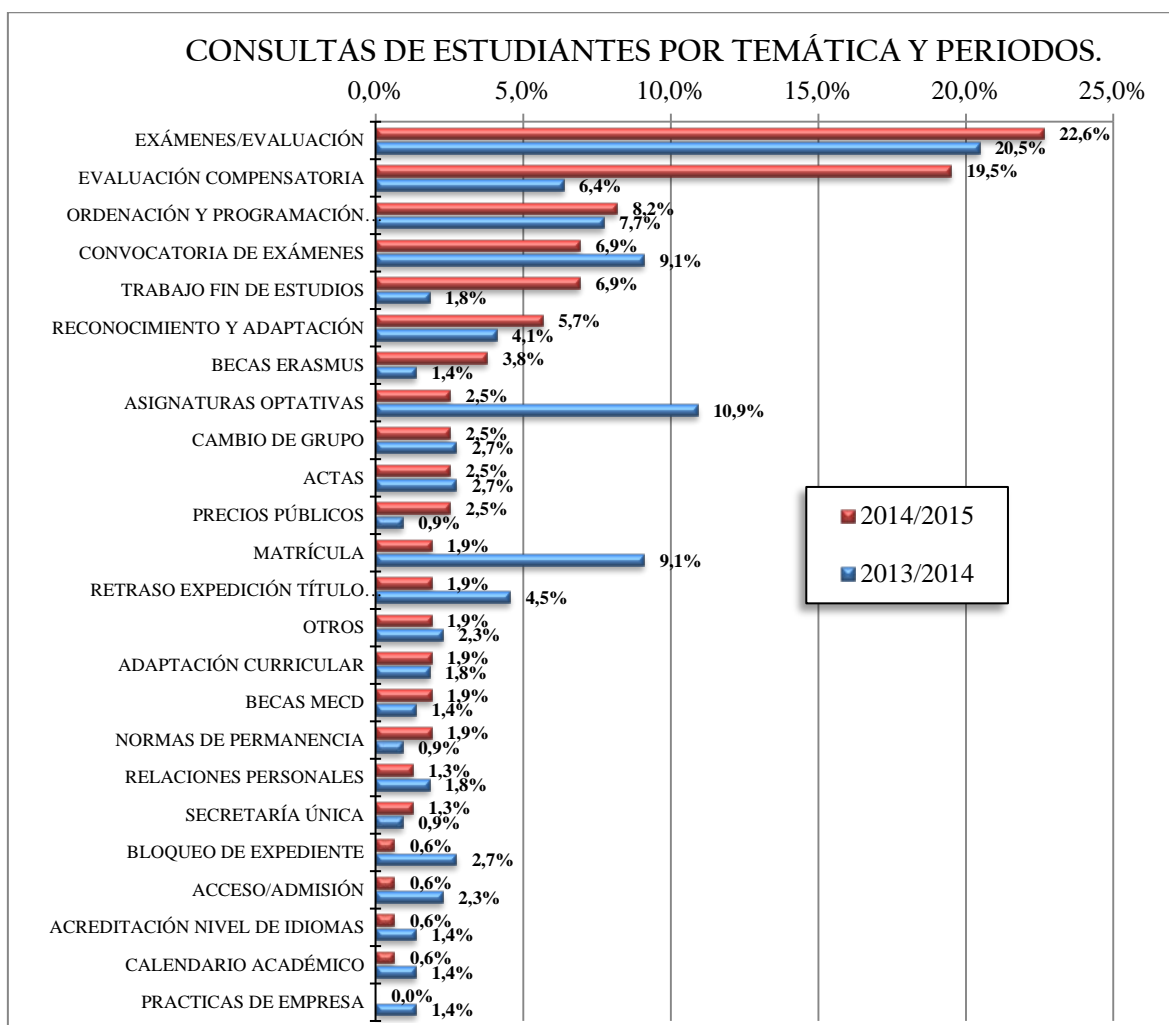


Gráfico 48.- Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos 2014/2015

Cuando comparamos los datos obtenidos sobre las consultas presentadas por el PDI en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2014/2015, la evaluación, la preocupación por las normativas y las condiciones laborales son temas de una amplia incidencia durante el curso 2014/15. Además, aparece la preocupación por los temas relacionados con la adaptación curricular, las relaciones personales y la obtención de los premios extraordinarios de grado.

No obstante disminuyen los porcentajes sobre las consultas relativas a la convocatoria de exámenes y tutorización de trabajos. Por otro lado, destacar que no se ha formulado ninguna consulta, durante el curso 2014/2015, sobre guías docentes, disciplina académica ni sobre organización y planificación docente. (Gráfico 49).

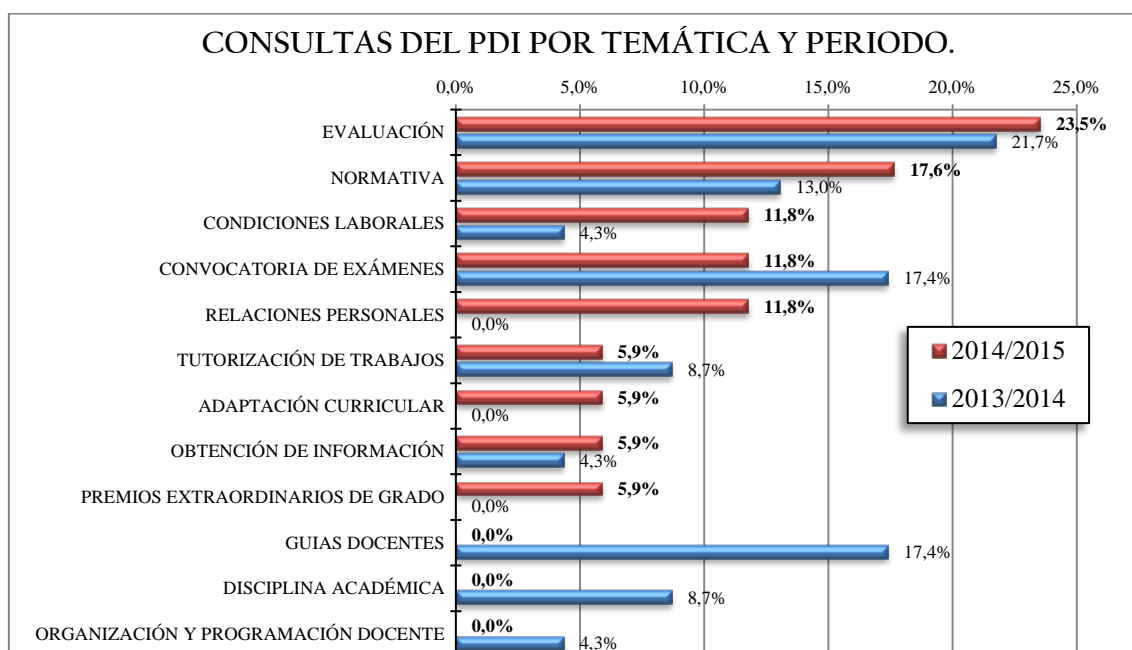


Gráfico 49.- Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos 2014/2015.

Cuando analizamos comparativamente la temática de las quejas, en el sector de los estudiantes en los dos últimos cursos, observamos que, en el curso 2014/2015 se han producido el mismo porcentaje sobre las quejas relativas a ordenación y programación docente y al reconocimiento/adaptación.

También hay que indicar que han aumentado su porcentaje, en el curso 2014/15, las quejas relativas a Secretaría Única y a la eliminación de asignaturas optativas.

Al mismo tiempo, referenciar que se han presentado, en el curso 2014/15 quejas sobre nuevas temáticas como: las instalaciones universitarias y el calendario académico.

También observamos que no se han presentado quejas sobre temas que tuvieron incidencia en el curso 2013/14 relativas a, matrícula/acceso, evaluación, retraso en la entrega de actas, becas del MECD y pruebas de incidencias. (Gráfico 50)

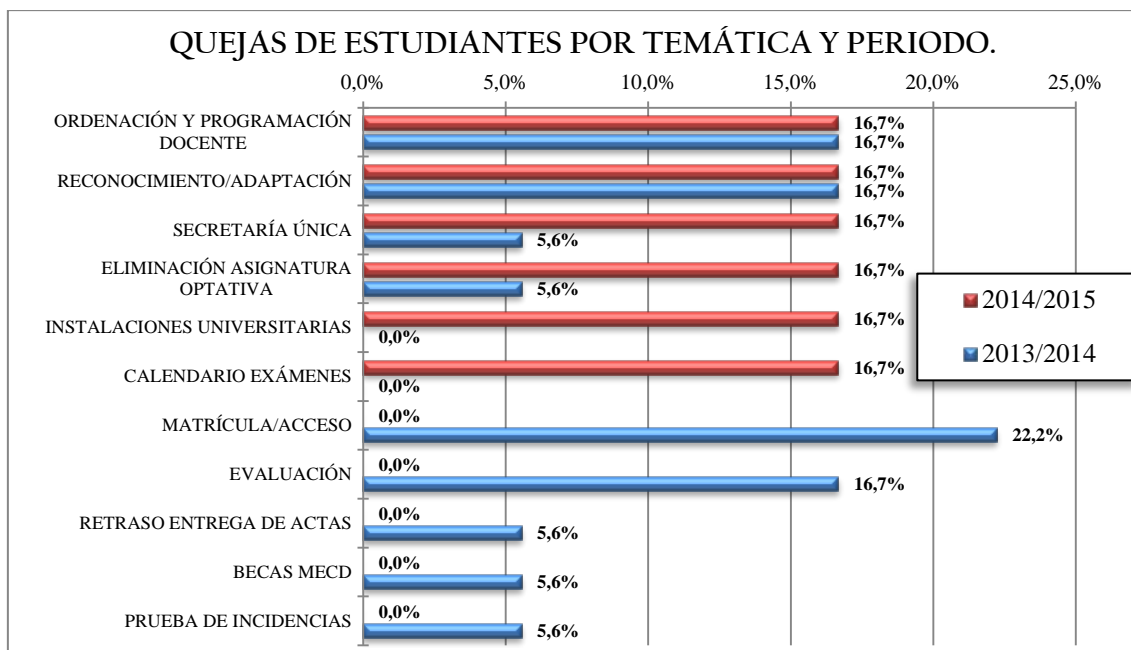


Gráfico 50.- Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos 2014/2015.

En relación al tiempo transcurrido en la respuesta a las consultas, los datos ponen de manifiesto, cuando los comparamos con los del curso anterior, que los porcentajes se mantienen prácticamente en los mismos niveles, excepto en la disminución del número de consultas en las que hemos necesitado cuatro días y el aumento de más de cinco días para su resolución en el curso 2014/15. (Gráfico 51).

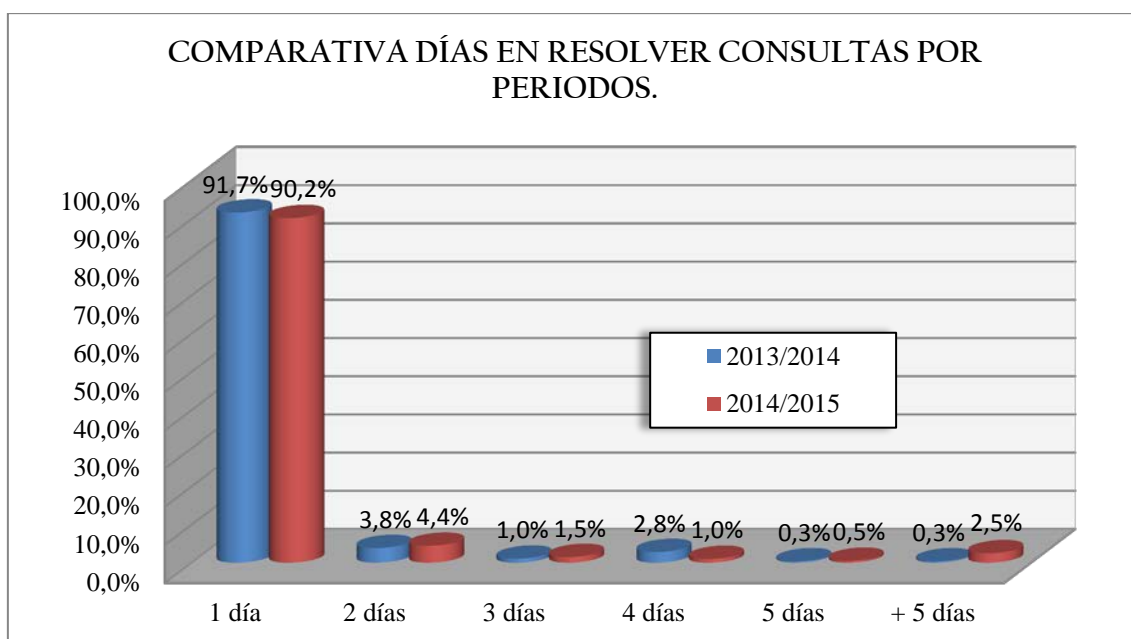


Gráfico 51.- Comparativa días en resolver consultas por periodos 2014/2015.

En relación al tiempo transcurrido en la resolución de las quejas, los datos nos indican, en el curso 2014/2015 en comparación con el curso 2013/14, una disminución del porcentaje de quejas que se ha resuelto en menos de cinco días y un aumento del porcentaje de las quejas que hemos necesitado un periodo temporal de más de 20 días para emitir una resolución. (Gráfico 52).

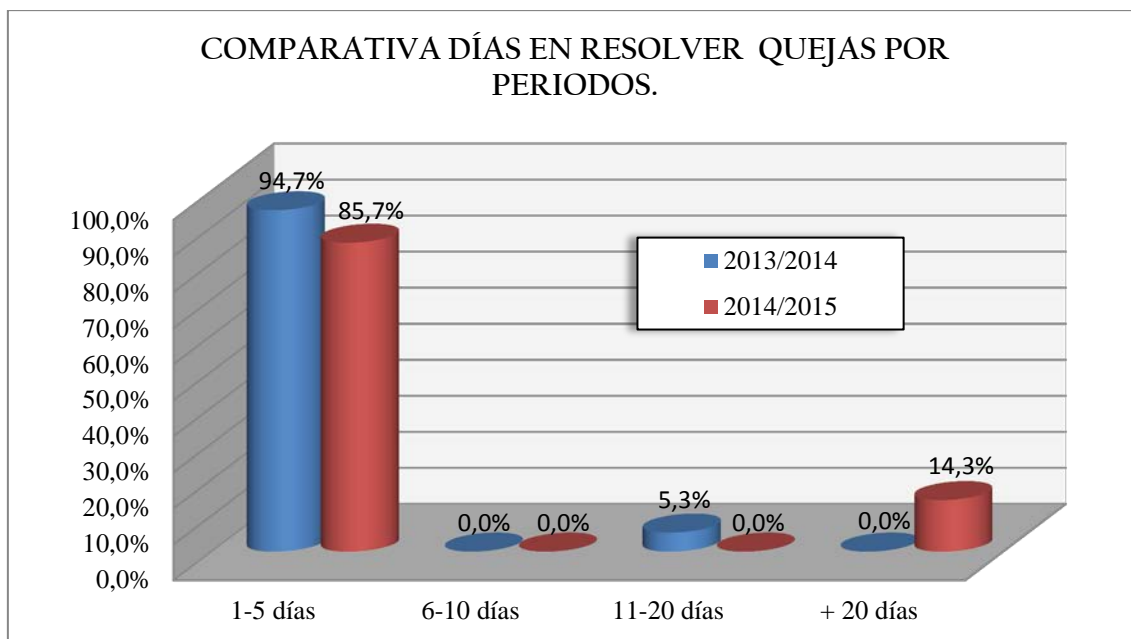


Gráfico 52.- Comparativa días en resolver quejas por periodos 2014/2015.

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 es parte fundamental de nuestra actividad diaria, ya que el estudio y resolución de las solicitudes recibidas se acompañan, 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.

Y, en este momento, deseo reiterar la importante labor desarrollada por los Órganos y Servicios de nuestra Universidad para dar respuesta a las solicitudes presentadas por esta Defensoría. Pues consideramos existe una actitud muy positiva y gran diligencia ante las demandas de actuación de esta Institución. Por ello, nuestro agradecimiento público a los Órganos y Servicios y a todos los miembros de la comunidad universitaria por su ayuda en la búsqueda de soluciones ante los temas

planteados.

La realidad sigue siendo que la crisis que padecemos lo está contaminando todo, y en algunas ocasiones, se manifiesta la disconformidad de forma severa e incorrecta. Formas incorrectas que nosotros no podemos aceptar e instamos a que se deben de eliminar con urgencia para evitar su generalización. Pues las buenas formas en las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, no están reñidas con la alegación y defensa de nuestros intereses.

Desde la Oficina se ha tratado de fomentar el respeto entre los miembros de la comunidad universitaria, tratando de buscar el equilibrio entre las partes, pero sin perder de vista el objetivo principal que debe presidir las actuaciones de todos los universitarios, que en mi opinión debe ser la búsqueda de mayores cotas de libertad y calidad para la universidad pública, que en este momento parece cuestionarse.

A este respecto, el objetivo de la Memoria es sistematizar el conjunto de recomendaciones emitidas durante este periodo, resaltando aquellas que, por su número o su carácter, tienen mayor repercusión en la vida universitaria. Todas ellas responden a una meditada reflexión para, desde la equidad, acercar a todas las partes en conflicto, con la convicción de que la mejora en la convivencia universitaria redundará de forma decisiva en la calidad de nuestra Universidad.

Desde esa convicción, si observamos la temática de las consultas y las quejas más solicitadas por los estudiantes, están relacionadas con la evaluación, las convocatorias de exámenes y la ordenación y programación docente. Ante esta situación, tenemos que reiterar la necesidad de seguir avanzando en guías docentes más explícitas que permitan conocer con claridad los contenidos y los resultados de aprendizaje bien definidos, las competencias que son necesarias adquirir, y una metodología que tenga en consideración las actividades del profesor y del alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje y, entre ellos, los criterios y sistemas de evaluación: tipos de exámenes y momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje en que se deben realizar.

Nos reafirmamos que, sin un sistema y criterios de evaluación claros, es muy difícil determinar cómo se han aplicado, lo que produce cierta indefensión. En los nuevos grados se necesita conocer con claridad los sistemas y los criterios de evaluación, ya que su implantación conlleva nuevos sistemas (evaluación continua) y criterios, entre ellos, el trabajo del alumno a través de las actividades académicamente dirigidas.

Tenemos que concienciar a los miembros de la comunidad universitaria sobre la importancia de cumplir las guías docentes. Es un hecho que, como les indicaba, se observa con reiteración en las consultas y quejas, determinando disfunciones en su aplicación que producen falta de garantías en la aplicación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos. Ante esta situación, apelo constantemente a su conocimiento y en la implicación de las Directoras y Directores de Departamento en la solución de esas situaciones.

La entrada en vigor, en el Curso 2014/2015, del nuevo Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos, nos permite ofrecer mayores garantías y transparencia en el desarrollo e implementación de las guías docentes de las asignaturas de los Grados y Postgrados. Por lo que felicitamos al Equipo y Consejo de

Gobierno por su aprobación.

Al mismo tiempo, quisiera reiterar al alumnado que las quejas sobre supuestos incumplimientos de la guía docente por parte de los profesores se presentan casi siempre en el momento posterior de la evaluación y no cuando se producen. Por lo que volvemos a realizar una llamada a la responsabilidad para que se denuncien las supuestas irregularidades en su momento y no cuando llega el lamento por la baja calificación obtenida.

Por otro lado, considero importante reiterar, con mayor incidencia tras la asistencia al II Congreso Internacional “Universidad y Discapacidad”, la necesidad de seguir reflexionando en este momento de cómo afecta la discapacidad del alumnado diagnosticado en la organización de las materias y en los sistemas alternativos de evaluación de los resultados del aprendizaje. Sería conveniente ir avanzando en la normativa sobre adaptaciones curriculares de los alumnos universitarios, y recoger estos planteamientos en las normativas de nuestra Universidad, como puede ser el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos y la Normativa de Permanencia en los Estudios Universitarios de la UJA.

Al tiempo, reiteramos, que deberíamos trabajar en la formación del profesorado para adquirir las competencias necesarias para adaptar los procesos de enseñanza-aprendizaje de las diferentes materias a las diferencias individuales de los estudiantes.

La “EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN” ha sido un tema con un gran número de consultas recibidas durante el curso 2014/15. También son más las universidades que han establecido una normativa sobre este tema.

En los informes anteriores, ya veníamos demandando la posibilidad de su implantación y se diera respuesta al *art. 23.5 del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario* y que sin duda puede resolver el problema de aquéllos estudiantes que a falta de una asignatura no pueden finalizar sus estudios.

Pensamos que cuando se dan este tipo de situaciones, es evidente que falla algún eslabón de la cadena que mueve el motor de la calidad universitaria. Es un deber moral dar respuesta a situaciones en las que detrás de la calificación muchas veces hay auténticas cargas de angustia y temor que paralizan al estudiante al que se le hace casi imposible superar la materia pendiente.

Por eso, en ningún caso debe interpretarse por el profesorado como una herramienta que cuestiona sus criterios de evaluación. En absoluto, el alumnado que recurre a este sistema es porque realmente es consciente de que no puede aprobar y opta por este último recurso que sin duda hubiese querido evitar.

Desde la Oficina del Defensor Universitario, queremos felicitar al Sr. Rector, al Equipo de Gobierno y al Consejo de Gobierno de la UJA, por la aprobación, el 28 julio de 2015, de la normativa sobre “Compensación Curricular” y por la diligencia para aplicarla, lo que ha permitido dar respuesta a la situación de “bloqueo”, en un sentido amplio, del alumnado que ha cumplido los criterios establecidos.

Al mismo tiempo, consideramos que la aplicación de esta normativa, permite dar solución, al problema planteado por un número considerable del alumnado sobre la adaptación al Grado.

Es cierto que la adaptación al Grado y el reconocimiento de créditos sigue siendo un tema que preocupa, pero pienso que en este tema, gracias a los acuerdos tomados por los órganos de gobierno de la UJA se ha avanzado mucho durante los cursos 2013/2014 y 2014/2015 a través de diferentes resoluciones. Nuestra felicitación por la sensibilidad demostrada y las resoluciones tomadas por los órganos de nuestra Universidad.

Un tema que ha tenido una mayor incidencia en el curso 2014/15, y puede seguir avanzando, es el relacionado con los TFG. Los TFG han aparecido con los Grados, aunque tengan su correlato con ciertas titulaciones LRU. La realidad es que la normativa de la UJA está ofreciendo una amplia interpretación, reflejada en la normativa de las Escuelas y Facultades, dando lugar a actuaciones muy diversas en el ámbito de los Departamentos.

No podemos olvidar que los TFG llevan consigo un trabajo adicional y muy intenso que debería ser más considerado en el P.O.D.

También, consideramos muy positivo que se haya analizado y abierto la posibilidad de defender el TFG con un porcentaje mínimo de créditos pendientes de aprobar. Se ha dado solución al problema de los alumnos que no aprueban una asignatura final para concluir la titulación, y tenían matriculado, por normativa, el TFG, pero no lo podían defender por aplicación del criterio, establecido en la Memoria de Grado, que para defender el TFG había que tener aprobado el 100% de créditos de la Titulación.

En este contexto, al alumnado le iban corriendo las convocatorias del TFG sin haber defendido el TFG (una convocatoria por curso, según la Normativa de Permanencia), pero al mismo tiempo, al alumnado, en el curso siguiente, tenía que matricular el TFG en 2ª , 3ª.. matrícula, sin haber tenido la oportunidad de defenderlo, siendo muy gravoso para los estudiantes.

No obstante, consideramos que el porcentaje de créditos aprobados en la titulación que permita la defensa del TFG se debería homogenizar, en lo posible, bien en la normativa de TFG de la UJA, o al menos en las normativas de cada Escuela y Facultad para los títulos de su competencia.

Al tiempo, que las comisiones de calidad de los títulos deberían reflexionar sobre los TFG y aportar sugerencias y medidas de mejora. Somos conscientes que no es un tema que afecta sólo a la UJA, sino que es un tema que afecta a las Universidades. Prueba de ello, es que en la próxima reunión de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, una de las sesiones, la vamos a dedicar a la “Problemática de los TFG y TFM”.

Un tema de una alta incidencia en el curso 2013/14, era el relativo a la matrícula de asignaturas optativas en los planes en extinción. En el curso 2014/15, las solicitudes sobre este tema han disminuido de manera muy significativa, gracias a la sensibilidad de los Órganos y Servicios de la UJA y a la toma de decisiones, publicadas en diferentes resoluciones del Sr. Rector. Podemos indicar que ningún alumno ha tenido que adaptarse a los nuevos planes, por no poder matricular asignaturas optativas que la extinción de los planes posibilitaban.

Por otro lado, desearía reflexionar sobre los temas relacionados con la

matriculación en lo relativo al periodo que abarca esta memoria. Además, nos encontramos con una nueva realidad, el implantar nuevo periodo de matrícula para el curso 2015/16, adelantado a la última semana de julio, y la finalización de esta memoria coincidiendo con el final del curso (31 de agosto de 2015).

Y en este contexto, felicitar a los Órganos y Servicios por la implantación del nuevo calendario de matrícula, pues estamos convencidos de la mejora en el funcionamiento y la calidad del servicio que ofrece la Universidad de Jaén.

Hay que afirmar que la demanda ante la Oficina del Defensor ha sido muy inferior a la de los cursos anteriores, lo que demuestra el buen hacer de los Órganos y Servicios con competencias en estos temas.

Por ello, en primer lugar, nuestra felicitación a los Órganos y Servicios implicados, pues su buen hacer y el haber tenido la sensibilidad de analizar y estudiar la mejora de ciertos procedimientos utilizados en cursos pasados, ha permitido ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria.

También les informo que todas las consultas presentadas han sido estudiadas y contestadas y, están más relacionadas con el olvido de algunos alumnos y alumnas en la solicitud de la matrícula en los plazos establecidos que con temas imputables a los servicios de la UJA.

Además nos ha parecido muy positivo el dossier de “*preguntas frecuentes*” que ha dado respuesta a muchas de las consultas presentadas, al tiempo que lamentamos la poca utilización de este dossier por el alumnado, pues muchas de sus consultas estaban contenidas en el referido dossier.

También nos parece muy positivo, que la normativa de matrícula del curso 2015/16, permita aumentar el número de plazos para abonar la matrícula y que se pueda ampliar la matrícula en el segundo cuatrimestre siempre que se respete el número máximo de créditos que la normativa establece.

Pensamos que, en una situación de crisis como la actual, medidas como el aumento del número de plazos y la posibilidad de ampliar la matrícula según los resultados que se obtengan en el primer cuatrimestre, ayuda a planificar la economía familiar en función de los rendimientos académicos, evitando gastos innecesarios y difíciles de asumir. Sin olvidar, el poder adaptarse mejor a la normativa de permanencia de la UJA.

Y en referencia a la normativa de matrícula, consideramos que se debe estudiar y, en su caso modificar, el punto 5 del art. 7 de la normativa de matrícula aprobada por el Consejo de Gobierno el 25 de junio de 2015 que determina la obligatoriedad de matricular las asignaturas pendientes de años anteriores, salvo las asignaturas optativas.

Este artículo, entre otros considerandos, puede impedir a un número significativo del alumnado, poder solicitar la “Compensación curricular”, pues el artículo 2.b. de la normativa sobre “Compensación Curricular” establece, que uno de los requisitos para poder pedirla es que al alumnado tenga “*pendiente una única asignatura para finalizar las enseñanzas de la titulación a excepción del Trabajo de Fin de Grado o el Proyecto Fin de Carrera en aquellos casos en los que su defensa esté condicionada a haber superado previamente todos los créditos restantes de la titulación*”.

Por tanto, podemos encontrarnos con alumnos que hayan agotado las siete convocatorias de una asignatura de los primeros cursos, y la normativa de permanencia le impida continuar matriculado en esa titulación y no puedan solicitar la “Compensación curricular” al no quedarle una única asignatura para concluir la titulación.

Al tiempo, que esta obligatoriedad de matricular asignaturas pendientes, impide al alumnado planificar sus estudios y poner en marcha estrategias para programar su formación, incidiendo en la aplicación de la normativa de permanencia que le puede obligar, en algunos casos, a abandonar la titulación.

Además, consideramos que la obligatoriedad en la matrícula de las asignaturas pendientes de curso anteriores, sólo se debería mantener cuando la Memoria de la titulación lo indique expresamente, por ser necesarias la adquisición de competencias previas planificadas en una asignatura como prerrequisito para desarrollar las nuevas competencias programadas en una asignatura de cursos superiores.

De ahí, nuestra sugerencia de revisar la normativa de matrícula y, en su caso, tomar las medidas oportunas para evitar esta situación que puede crear ciertos problemas al alumnado que se encuentre afectado por esta situación.

También deseo indicar que el tema del “bloqueo de expediente” por falta de pago, aunque ha sido un tema recurrente en la Memorias anteriores, se ha reducido aún más en el curso 2014/15, por lo que nos congratulamos de la sensibilidad del Equipo de Gobierno para hacer frente a una situación de crisis que sufre la sociedad.

Por último, reflexionar sobre como la crisis económica que estamos padeciendo está afectando a los miembros de la comunidad universitaria, por lo que solicitamos flexibilidad, que no negligencia, a la hora de gestionar las becas de movilidad, MECD y propias de la UJA, facilitando la comunicación de sus procedimientos y la gestión en plazos razonables de su verificación y, en su caso, de las devoluciones, buscando la máxima eficacia y eficiencia.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2014/2015, 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 nuestro objetivo, que es seguir trabajando en la dirección expuesta en esta Memoria y colaborar en la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad de Jaén, y para ello, en esta nueva etapa, os solicito vuestra colaboración a todos los miembros de la comunidad universitaria ya que el éxito será de todos y la gran beneficiada debe ser la Universidad de Jaén.

Pedro F. Casanova Arias
Defensor Universitario de la UJA

Índice de gráficos.

GRÁFICO 1.- VISITAS A LA WEB DEL DEFENSOR 2013/2014.	14
GRÁFICO 2.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR TIPOLOGÍA 2013/2014.	15
GRÁFICO 3.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SECTORES 2013/2014.	15
GRÁFICO 4.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SEXO 2013/2014.	16
GRÁFICO 5.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR TIPOLOGÍA Y SEXO 2013/2014.	16
GRÁFICO 6.- MODO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES 2013/2014.	17
GRÁFICO 7.- SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS 2013/2014.	17
GRÁFICO 8.- CONSULTAS AL DEFENSOR POR SECTORES 2013/2014.	18
GRÁFICO 9.- CONSULTAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA 2013/2014.	19
GRÁFICO 10.- CONSULTAS DEL PDI POR TEMÁTICA 2013/2014.	19
GRÁFICO 11.- ADMISIÓN DE QUEJAS POR SECTORES 2013/2014.	20
GRÁFICO 12.- QUEJAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA 2013/2014.	20
GRÁFICO 13.- TEMÁTICA DE CONSULTAS DE LA RED DEFENSORES 2013/2014.	23
GRÁFICO 14.- DÍAS EN RESOLVER CONSULTAS 2013/2014.	25
GRÁFICO 15.- DÍAS EN RESOLVER QUEJAS 2013/2014.	25
GRÁFICO 16.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y TIPOLOGÍA 2013/2014.	27
GRÁFICO 17.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y SECTORES 2013/2014.	28
GRÁFICO 18.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS, TIPOLOGÍA Y SEXOS 2013/2014.	28
GRÁFICO 19.- COMPARATIVA MODO DE PRESENTACIÓN SOLICITUDES DE ACTUACIÓN 2013/2014.	29
GRÁFICO 20.- COMPARATIVA SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS Y PERIODOS 2013/2014.	30
GRÁFICO 21.- COMPARATIVA CONSULTAS POR SECTORES Y PERIODOS 2013/2014.	30
GRÁFICO 22.- CONSULTAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA Y PERIODOS 2013/2014.	31
GRÁFICO 23.- CONSULTAS DEL PDI POR TEMÁTICA Y PERIODOS 2013/2014.	32
GRÁFICO 24.- QUEJAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA Y PERIODOS 2013/2014.	33
GRÁFICO 25.- COMPARATIVA DE DÍAS EN RESOLVER CONSULTAS POR PERIODOS 2013/2014.	33
GRÁFICO 26.- COMPARATIVA DE DÍAS EN RESOLVER QUEJAS POR PERIODOS 2013/2014.	34
GRÁFICO 27.- VISITAS A LA WEB DEL DEFENSOR 2014/2015.	43
GRÁFICO 28.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR TIPOLOGÍA 2014-2015.	44
GRÁFICO 29.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SECTORES 2014/2015.	44
GRÁFICO 30.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR SEXO 2014/2015.	45
GRÁFICO 31.- ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR TIPOLOGÍA Y SEXO 2014/2015.	45
GRÁFICO 32.- MODO DE PRESENTACIÓN SOLICITUDES DE ACTUACIÓN 2014/2015.	46
GRÁFICO 33.- SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS 2014/2015.	46
GRÁFICO 34.- CONSULTAS POR SECTORES 2014/2015.	47
GRÁFICO 35.- CONSULTA DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA 2014/2015.	48
GRÁFICO 36.- CONSULTAS DEL PDI POR TEMÁTICA 2014/2015.	48
GRÁFICO 37.- ADMISIÓN DE QUEJAS POR SECTORES 2014/2015.	49
GRÁFICO 38.- QUEJAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA 2014/2015.	49
GRÁFICO 39.- TEMÁTICA CONSULTAS DE LA RED DE DEFENSORES 2014/2015.	53
GRÁFICO 40.- DÍAS EN RESOLVER CONSULTAS 2014/2015.	54
GRÁFICO 41.- DÍAS EN RESOLVER QUEJAS 2014/2015.	55
GRÁFICO 42.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y TIPOLOGÍA 2014/2015.	57
GRÁFICO 43.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS Y SECTORES 2014/2015.	58
GRÁFICO 44.- COMPARATIVA ACTUACIONES DEL DEFENSOR POR PERIODOS, TIPOLOGÍA Y SEXOS 2014/2015.	58
GRÁFICO 45.- COMPARATIVA MODO DE PRESENTACIÓN SOLICITUDES DE ACTUACIÓN 2014/2015.	59
GRÁFICO 46.- COMPARATIVA SOLICITUDES DE ACTUACIÓN POR CENTROS Y PERIODO 2014/2015.	60
GRÁFICO 47.- COMPARATIVA CONSULTAS POR SECTORES Y PERIODOS 2014/2015.	60
GRÁFICO 48.- COMPARATIVA CONSULTAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA Y PERIODOS 2014/2015	61
GRÁFICO 49.- COMPARATIVA CONSULTAS DEL PDI POR TEMÁTICAS Y PERIODOS 2014/2015.	62
GRÁFICO 50.- COMPARATIVA QUEJAS DE ESTUDIANTES POR TEMÁTICA Y PERIODOS 2014/2015.	63
GRÁFICO 51.- COMPARATIVA DÍAS EN RESOLVER CONSULTAS POR PERIODOS 2014/2015.	63
GRÁFICO 52.- COMPARATIVA DÍAS EN RESOLVER QUEJAS POR PERIODOS 2014/2015.	64



UNIVERSIDAD DE JAÉN

DEFENSOR UNIVERSITARIO

<http://www10.ujaen.es/conocenos/servicios-unidades/defensor>