



Universidad de Jaén

# **Memoria Anual**

## **Defensor Universitario**

### **Curso académico 2017-2018**



# ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN.....	7
2	ACTIVIDADES INSTITUCIONALES.....	9
2.1	Actividades del Defensor D. Pedro Casanova Arias.....	9
2.2	Actividades del Defensor D. Francisco Baena Villodres.....	9
3	ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.....	10
3.1	Tipología de actuaciones .....	10
3.2	Actuaciones realizadas durante el curso 2017/18.....	11
3.3	Descripción de actuaciones admitidas .....	21
4	RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES.....	26
5	CONCLUSIONES.....	27



## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Actuaciones por tipología. 2017-2018.....	11
Gráfico 2. Actuaciones por sexo. 2017/2018. ....	12
Gráfico 3. Actuaciones por tipología y sexo. 2017/2018. ....	12
Gráfico 4. Modo de presentación solicitudes 2017/2018.....	13
Gráfico 5. Actuaciones del Defensor por sectores 2017/2018. ....	13
Gráfico 6. Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos .....	14
Gráfico 7. Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.....	15
Gráfico 8. Quejas por sectores 2017/2018.....	16
Gráfico 9. Admisión de quejas por sectores 2017/2018 .....	16
Gráfico 10. Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.....	17
Gráfico 11. Actuaciones por Centros. 2017/18 .....	18
Gráfico 12. Días en resolver consultas 2017/2018.....	19
Gráfico 13. Días en resolver quejas 2017/2018. ....	19
Gráfico 14. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría. ....	20
Gráfico 15. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría. ....	21



## 1. PRESENTACIÓN

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

La figura del Defensor Universitario fue creada para velar por los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria. Según se expone en el artículo 138 de los estatutos de nuestra universidad:

*“El Defensor Universitario es el Comisionado por el 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”<sup>1</sup>.*

Esta figura se convierte en obligatoria en todas las universidades españolas con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (LOU). En la Universidad de Jaén se creó en 2005 y se aprobó su reglamento de funcionamiento en 2006, siendo el primer Defensor Universitario de nuestra universidad D. Rafael López Garzón, cargo que mantuvo hasta el año 2008. Desde octubre de 2008 hasta febrero de 2018 ocupó el cargo de Defensor Universitario D. Pedro Casanova Arias. A ambos quiero agradecer su trabajo y dedicación, en particular al Profesor López Garzón por el arranque y puesta en funcionamiento de la institución del Defensor Universitario en nuestra universidad y al Profesor Casanova Arias por la consolidación de esta institución dentro la universidad.

El que les habla, Francisco Baena Villodres, es por tanto el tercer Defensor Universitario de nuestra universidad y presento esta memoria del curso 2017/18 ante este Claustro, por el que fui elegido en sesión celebrada el 22 de febrero de 2018, siendo consciente que la gestión que se presenta en esta memoria corresponde en buena parte a la labor desempeñada por D. Pedro Casanova.

Para garantizar la confidencialidad de las personas involucradas en las actuaciones llevadas a cabo desde la Defensoría Universitaria, se debe de tener en cuenta 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.

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

---

<sup>1</sup> Disposición Adicional Decimocuarta de la L.O.U. y Disposición Adicional Sexta de la L.A.U.

ello vaya en detrimento de su comprensión.

Durante este curso 2017/18 hemos dado audiencia a todos cuantos han solicitado nuestra intervención, ayuda o consejo. Hemos procurado actuar desde la independencia, autonomía y sentido común, intentando resolver los problemas que se nos han planteado, bajo la premisa de guardar y hacer guardar el debido respeto a los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria.

Para ejercer las funciones del Defensor Universitario se establece, en su reglamento, 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. Sin olvidar que las actuaciones de la Institución del Defensor Universitario deben de estar dirigidas hacia la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad de Jaén.

Sobre este aspecto quiero aprovechar para agradecer al Equipo de Gobierno en pleno de nuestra universidad, encabezado por el Sr. Rector, el apoyo, confianza y respeto por el trabajo que he venido realizando durante estos primeros meses de mi mandato. Igualmente también quiero dirigir mi agradecimiento a los Equipos de Gobierno de los Centros y Departamentos, así como a los responsables de los Servicios, Secciones u otras estructuras organizativas con los que he tenido que trabajar y de los que he recibido su plena colaboración.

Ser Defensor Universitario, como otros muchos cargos académicos, es un honor no exento de dificultad. Cumplir con el cometido encomendado exige un nivel de responsabilidad con la Institución y con la Comunidad Universitaria elevado. Soy consciente que el Defensor es un observador privilegiado que trata de corregir y prevenir fallos o disfunciones en el sistema cuando estos afectan a los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria.

Esta labor se debe realizar desde una actitud positiva y conciliadora, pero el Defensor no puede contemporizar ni mantenerse al margen frente a los problemas. Por lo que ruego a los miembros de la comunidad universitaria que disculpen y comprendan las molestias que se les puedan ocasionar por las gestiones realizadas desde la Defensoría Universitaria ya que lo único que se pretende es cumplir con nuestro deber en aras de avanzar hacia la mejora de la convivencia y de la calidad universitaria

Acudo ante el Claustro Universitario para dar cumplimiento al mandato normativo de dar cuenta de la gestión realizada en el curso académico anterior. Pero más allá de esta obligación, tengo el convencimiento de que la transparencia constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de los órganos universitarios, pretendo por ello que esta Memoria sirva como instrumento para facilitar esta transparencia.

En esta memoria se mantiene la estructura básica de las anteriores Memorias del Defensor Universitario aunque significativamente más reducida con la pretensión de facilitar su lectura sin que ello impida tener un conocimiento suficiente de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario.



## 2. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

Como se ha mencionado en la presentación de esta memoria durante este curso académico se ha producido el relevo del Defensor Universitario por lo que las actividades institucionales se van a exponer de acuerdo con el Defensor que las ha ejercido. Así el periodo que va del 1 de septiembre de 2017 al 22 de febrero de 2018 ejerció como Defensor el profesor Dr. D. Pedro Casanova Arias y en el periodo del 23 de febrero al 31 de agosto el profesor Dr. D. Francisco Baena Villodres.

### 2.1 Actividades del Defensor D. Pedro Casanova Arias

#### En el ámbito de la Universidad de Jaén

- Asistencia al acto de apertura del curso académico 2017/18.
- Asistencia a Consejo de Gobierno: 23/10/2017, 23/11/2017, 19/12/2017 y 13/2/2018
- Asistencia a Claustro Universitario: 2/10/2017 (se presentó la memoria anual), 22/2/2018 (se eligió nuevo Defensor Universitario).
- Colaboración en las Jornadas de Formación de Delegados de Curso de la UJA (Nov 2017).

#### En el ámbito autonómico y estatal

- Asistencia al XX encuentro estatal de Defensores Universitarios y a la asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, celebrada en el campus universitario de Cuenca de la Universidad de Castilla-La Mancha, entre el 8 y el 10 de noviembre de 2017.

### 2.2 Actividades del Defensor D. Francisco Baena Villodres

#### En el ámbito de la Universidad de Jaén

- Asistencia a Consejo de Gobierno: 3/4/2018, 20/4/2018 y 9/5/2018.
- Reuniones de trabajo con responsables de Centros, Departamentos y Servicios para tratar diversos asuntos que les afectaban y dar a conocer los cambios en la Defensoría.
- Asistencia nombramiento Doctor Honoris Causa: 12/4/2018 (Excmo. Sr. D. José López Barneo) y 27/6/2018 (Excmo. Sr. D. Antonio Pascual Acosta)

#### En el ámbito autonómico y estatal

- Asistencia reunión de trabajo entre el Defensor del Pueblo Andaluz y los Defensores Universitarios de Andalucía. Celebrada en Sevilla el 26/4/2018.
- Asistencia a la Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2018 sobre "Protección de datos personales: principios, novedades normativas y su repercusión en el ámbito universitario" (Universidad de Salamanca, 11 de mayo de 2018)

### 3. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

En este apartado se van a exponer las diferentes actuaciones que durante el curso 2017/18 se han llevado a cabo desde la Oficina del Defensor Universitario, sin entrar en detalles que puedan poner en riesgo la confidencialidad de las mismas. Se organiza en tres subapartados: el primero (3.1) expone la tipología de las actuaciones que se tratan en esta Defensoría, en el segundo subapartado (3.2) se plantea un análisis de las actuaciones realizadas durante este curso 2017/18 y por último en el tercer subapartado (3.3) se describen algunas de las actuaciones más relevantes, por su frecuencia o repercusión en la universidad, de entre las realizadas durante el curso.

#### 3.1 Tipología de actuaciones

De entre las actuaciones que se realizan 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:* Son actuaciones donde se 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.
- *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 consultas, quejas y mediaciones planteadas por los miembros de nuestra comunidad universitaria, aunque también se contempla la facultad de realizar informes de oficio o a petición de parte, los cuales representan otro tipo de actuación realizada por el Defensor Universitario.

### 3.2 Actuaciones realizadas durante el curso 2017/18

Durante este periodo se han realizado 1168 visitas a la web de la Oficina del Defensor Universitario, y se han llevado a cabo **160 actuaciones** entre los diferentes tipos reflejados en el subapartado anterior.

A continuación estas actuaciones se van analizar atendiendo a diversos aspectos de las mismas, tales como:

- Tipo de actuación
- Por sexo
- Medio para presentar la solicitud
- Actuaciones por sectores
- Temática por sectores
- Quejas. Admitidas y rechazadas
- Por Centro Universitario
- Tiempo de resolución de actuaciones
- Evolución mensual y anual

#### Tipo de actuación

En relación a la tipología de las **160** actuaciones cabe indicar que, **126** (78,8 %) son consultas; **14** (8,8 %) quejas; **7** (4,4 %) informes, **5** (3,1 %) mediación y **14** (5,8 %) lo denominamos “otros”, que tienen que ver con temas más relacionados con informar al Defensor que con solicitar su actuación (gráfico 1).

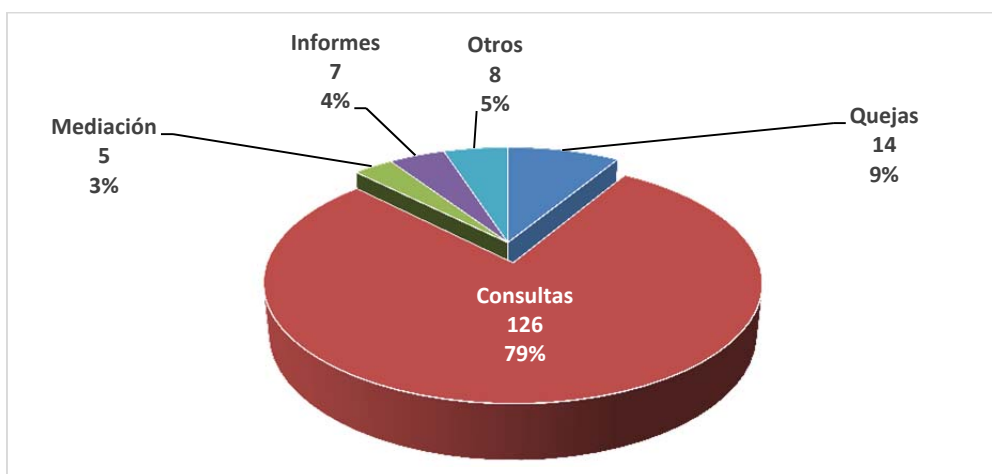


Gráfico 1. Actuaciones por tipología. 2017-2018.

#### Por sexo

En cuanto al análisis de las actuaciones llevadas a cabo este curso, atendiendo al sexo de la persona que ha iniciado una actuación, se observa que el **52,5 %** (84) son

mujeres y el 47,5 % (76) hombres (gráfico 2).

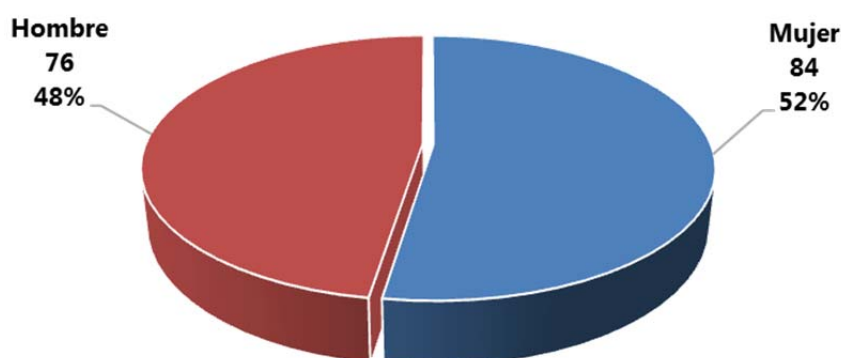


Gráfico 2. Actuaciones por sexo. 2017/2018.

Si se añade el tipo de actuación, junto con la variable sexo, observamos que mientras en el tipo “consulta” predominan las realizadas por hombres, en el resto de actuaciones, sin embargo, hay claramente predominio de mujeres (gráfico 3).

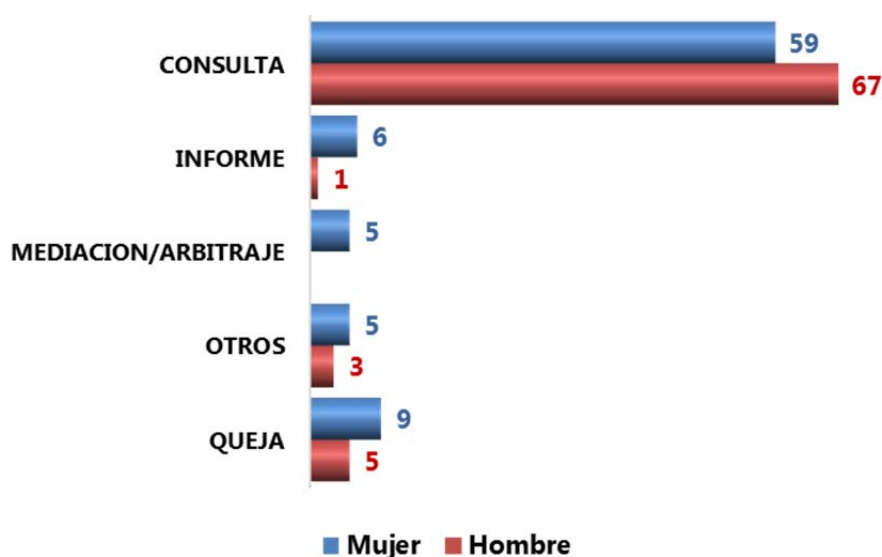


Gráfico 3. Actuaciones por tipología y sexo. 2017/2018.

### Medio para presentar la solicitud

Otro aspecto estudiado ha sido, el sistema de presentación de las solicitudes que han llegado a esta Defensoría. Este aspecto es relevante ya que nos da información sobre la preferencia de uso de los miembros de la comunidad universitaria. Además cada uno de estos medios de presentación de la solicitud tiene sus propias características que afectan a la confidencialidad, la garantía de recepción, la fiabilidad de la información o la rapidez de comunicación entre otros asuntos.

Hay que resaltar que el medio más utilizado para presentar las solicitudes es el correo electrónico con el 44 % (71) de solicitudes por este medio, seguidas de las presentadas presencialmente en la Oficina del Defensor el 40% (64). También indicar que en el bloque formulario, tercero en importancia, 13 % (20) de estas dos fueran presentadas a través del registro y solo el 3% (5) se presentaron por correo postal (gráfico 4).

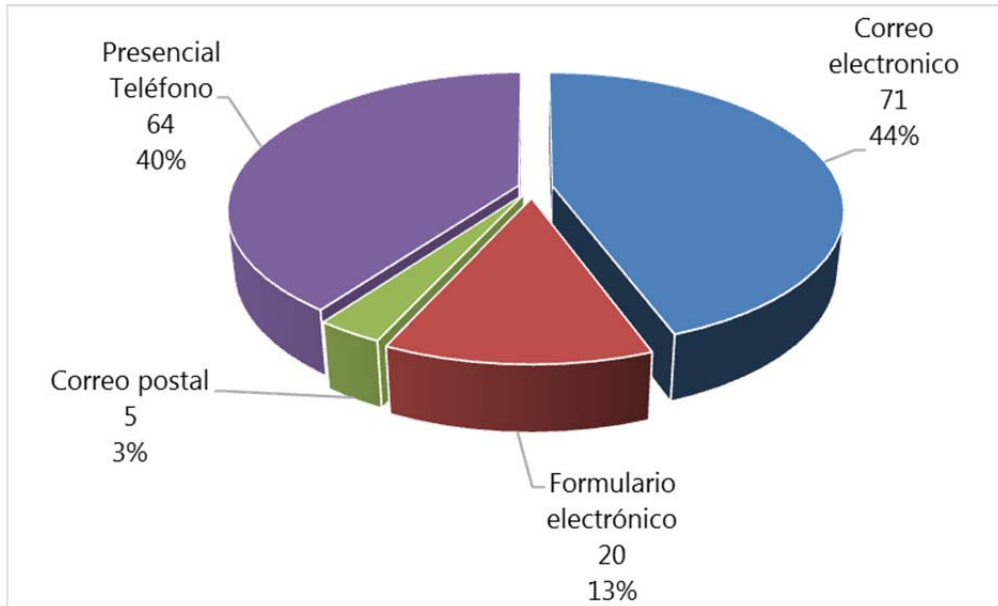


Gráfico 4. Modo de presentación solicitudes 2017/2018.

### Actuaciones por sectores

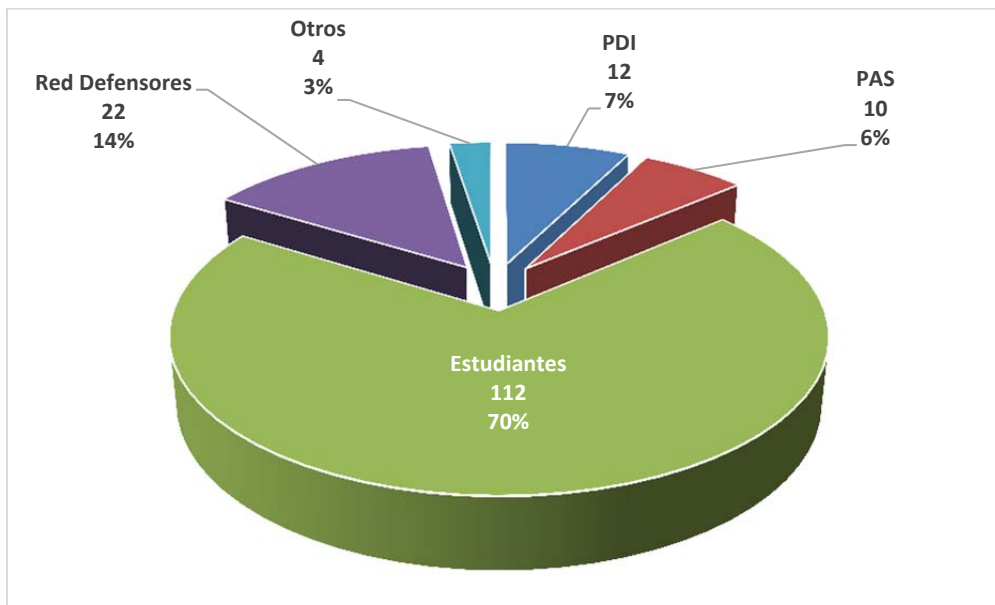


Gráfico 5. Actuaciones del Defensor por sectores 2017/2018.

Cuando examinamos las actuaciones del Defensor por sectores, de acuerdo con el sector al que pertenece la persona que solicita la actuación, podemos observar que 112 (70 %) corresponde al sector Estudiantes; 12 (7 %) al PDI; 10 (6 %) al PAS; 22

(14 %) a la Red de Defensores y 4 (3 %) a otras actuaciones no contempladas con anterioridad y que representa aquellas actuaciones que se han presentado para conocimiento del Defensor y sólo solicitan dejar constancia (gráfico 5).

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.

### Temática sector estudiantes

De las 112 actuaciones realizadas en el sector estudiantes 97 son consultas, 12 son quejas y 3 mediaciones/informes.

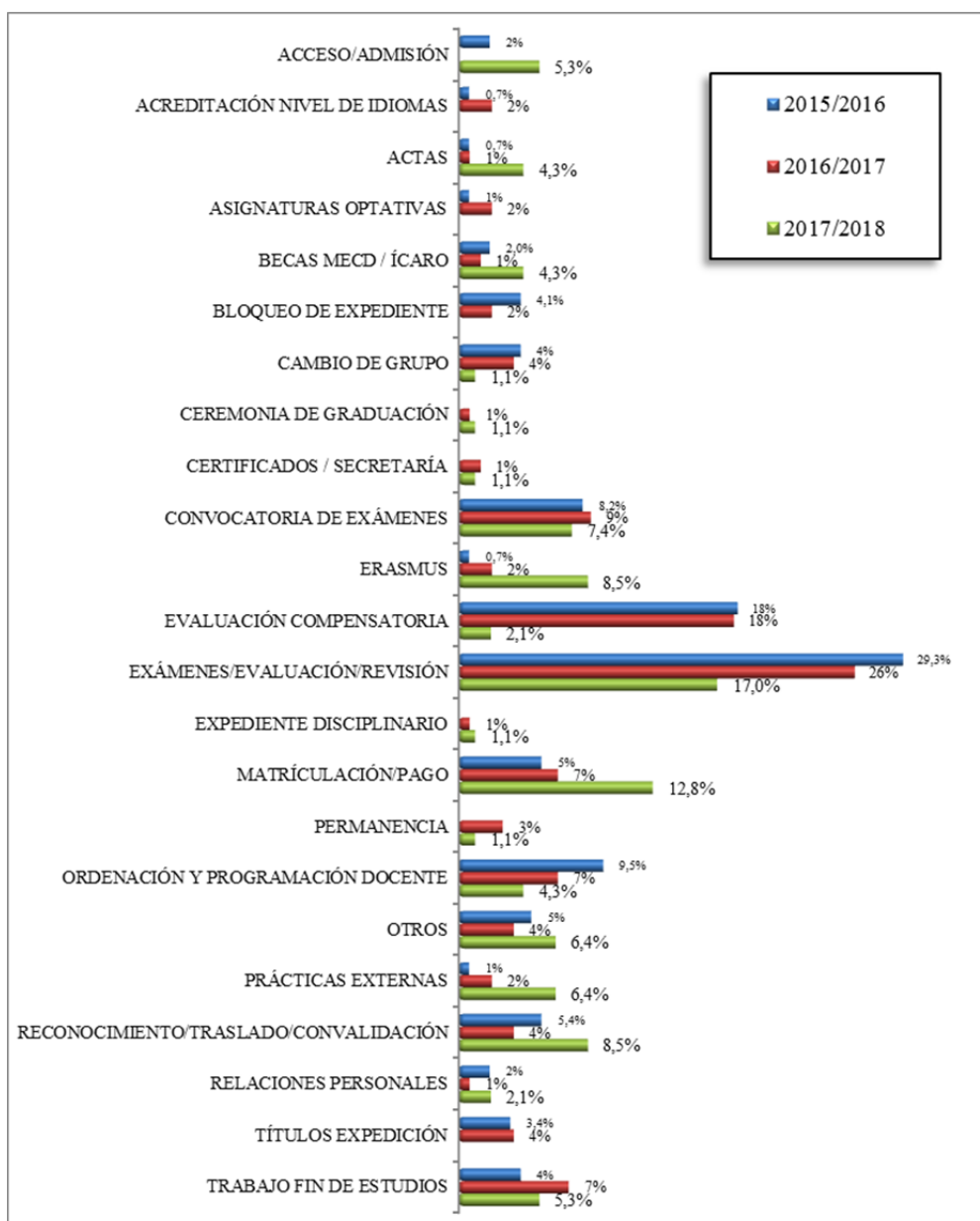


Gráfico 6. Comparativa consultas de estudiantes por temática y periodos

Entre las 97 consultas realizadas por el sector estudiantes, durante el curso 2017/2018, la temática abordada se ha agrupado en 23 temas diferenciados. De estos

temas los más frecuentes en este curso han sido las consultas sobre Exámenes/Evaluación/Revisión, Matriculación/Pago, Erasmus y Reconocimiento/Traslado/Convalidación. Mientras el primero disminuye con respecto al curso anterior, los tres siguientes aumentan significativamente (gráfico 6).

En esta comparación, en valor relativo, con la temáticas del 2016/2017, se observa una notable disminución en Evaluación Compensatoria, así como un aumento significativo en los tres anteriormente mencionados junto con los de Prácticas Externas, Acceso/Admisión y Actas.

### Temática sector PDI

En el sector PDI hay que resaltar que de las 6 consultas realizadas, en el curso 2017/2018, aparece como temática más frecuente, 2 casos, la relacionadas con Relaciones Personales. Es de destacar que dos temáticas no se repiten en los tres últimos cursos, Actas y Admisión a Máster.

Por último, reseñar que el total de consultas del PDI en el curso 2017/18 ha bajado sustancialmente frente a los cursos 2016/17 y 2015/2016 pasando de un total de 16 y 19, respectivamente, a 6 en este curso 2017/2018 (gráfico 7).

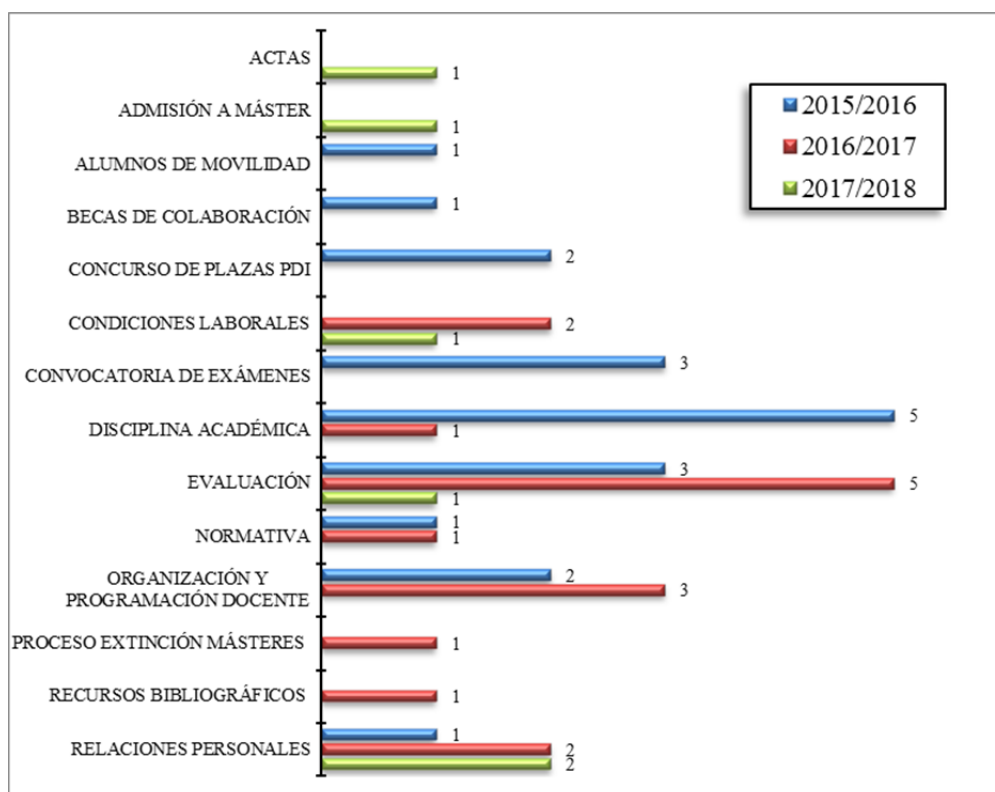


Gráfico 7. Comparativa consultas del PDI por temáticas y periodos.

### Temática sector PAS

En el sector del PAS se han planteado 5 consultas, sobre la gestión de compensación de asignaturas, evaluación de prácticas de empresa, cambio de denominación de denominación organismo interno, concurso provisión puestos de trabajo y modificación de la nueva RPT.

### Quejas. Admisión por sectores

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado 14, de las cuales 12 (86%) pertenecen al sector estudiantes, 1 (7%) al PDI y 1 (7%) al PAS (gráfico 8). De ellas, no han sido admitidas: 5 del sector de los estudiantes y 1 del PAS (gráfico 9).

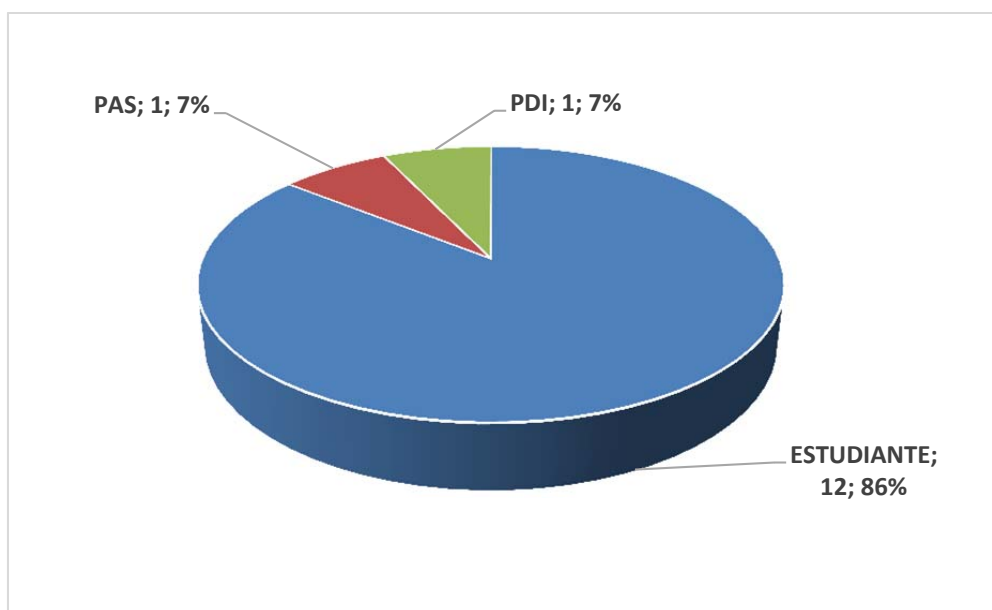


Gráfico 8. Quejas por sectores 2017/2018.

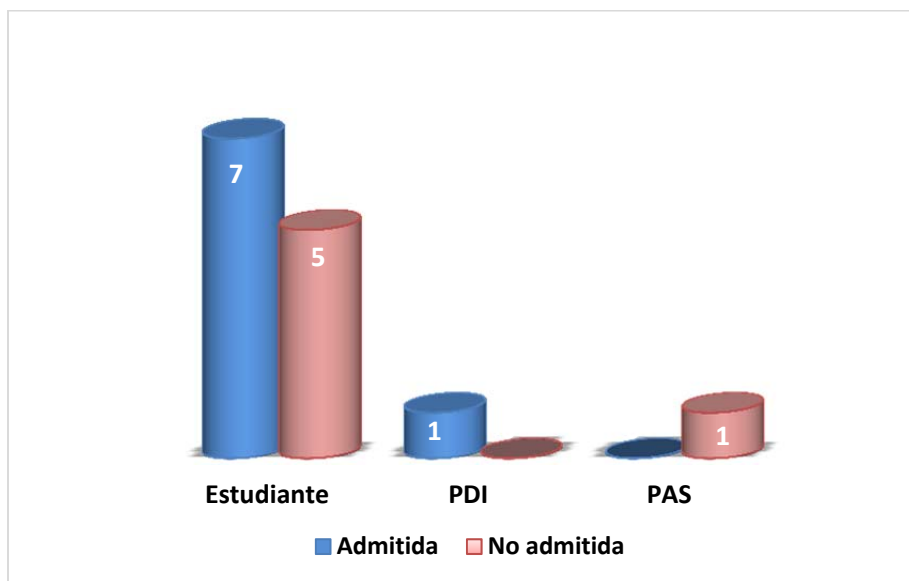


Gráfico 9. Admisión de quejas por sectores 2017/2018



Cuando analizamos la temática de las **12** quejas presentadas, en el sector de los estudiantes en el curso 2017/2018 y las comparamos con las 19 quejas presentadas en el curso 2016/2017, observamos que los temas planteados van cambiando con los cursos (gráfico 10).

En el curso 2017/2018 la temática más reiterada, entre las quejas presentadas por el sector estudiante, ha sido Evaluación/Calificaciones, el 30% (3), Becas MECN/Colaboración, el 30% (3) y Trabajo Fin de Estudios, el 20% (2). Además se ha presentado una queja (10%) sobre cada uno de los siguientes temas: Bloqueo de expediente, Prácticas de empresa, Cambio de grupo y Erasmus. No habiéndose presentado ninguna queja sobre los temas objeto de actuación en el curso 2016/2017, excepto el de Bloqueo de expediente que es común en ambos cursos.

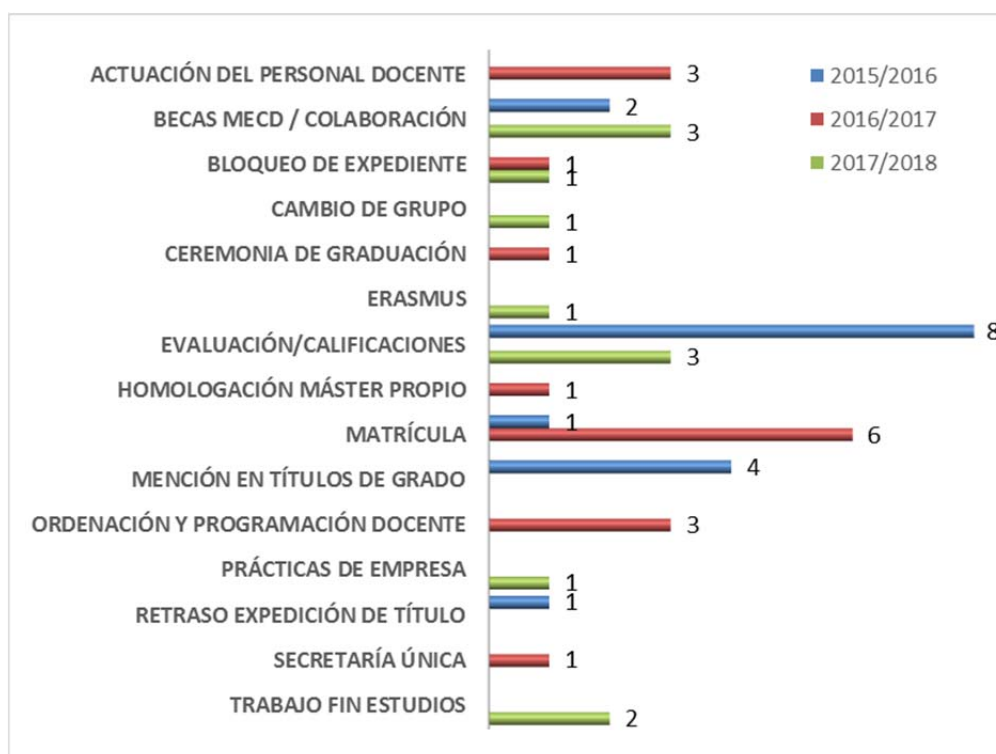


Gráfico 10. Comparativa quejas de estudiantes por temática y periodos.

En relación a las 7 quejas no admitidas, entre el sector estudiantes y el sector del PAS, hay que indicar que están relacionadas con los temas de pago de matrícula, problemas con el Tutor de TFT, horarios de grupos y concurso-oposición a plazas de PAS funcionario. Siendo los motivos de no admisión los siguientes:

- Por no haber agotado previamente los procedimientos necesarios para su resolución (2 casos).
- Por encontrarse con un procedimiento abierto y pendiente de resolución por los órganos de la UJA (1 caso).
- Por no tener fundamento que justifica la queja (4 casos).

### Por Centro Universitario

En cuanto a la distribución de las 112 solicitudes de actuación presentadas durante el curso 2017/18 por los estudiantes de nuestra universidad, y agrupadas por Centros, nos ofrece una información de su distribución según el tipo de titulación.

Hay que resaltar que el número de actuaciones guarda una relación de proporcionalidad con el número de estudiantes por Centro, estando en todos los Centros por debajo del 1,5 % de actuaciones con respecto al número de estudiantes matriculados en el Centro y siendo la media de la Universidad de Jaén del 0,83 %.

También se observa el aumento del número de solicitudes de actuación que no están referenciadas a los Centros (gráfico 11). En este gráfico no aparece la Facultad de Trabajo Social al no tener durante este curso ninguna actuación vinculada.

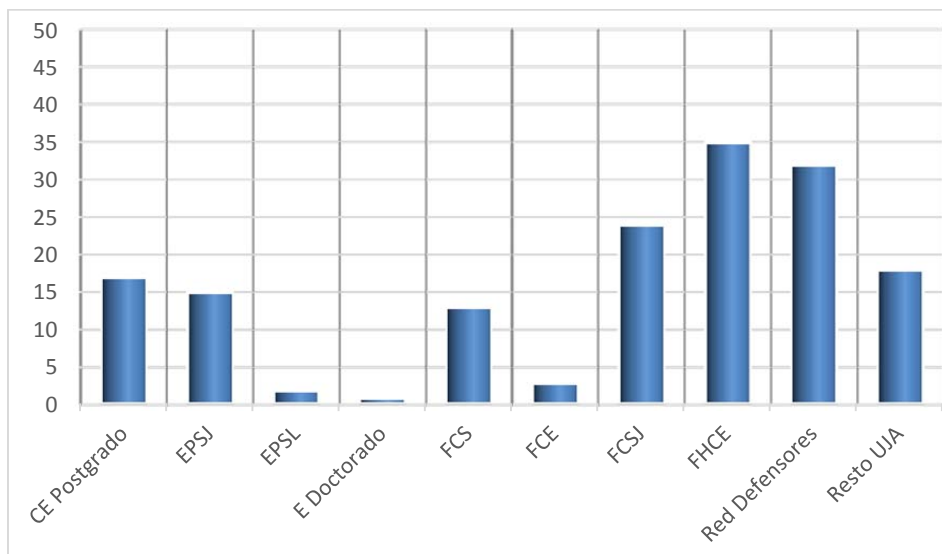


Gráfico II. Actuaciones por Centros. 2017/18

### Tiempo de resolución de actuaciones

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, sino que también tenemos que ser ágiles en las actuaciones y su resolución.

Debido a este compromiso con la Comunidad Universitaria de la UJA, hemos tratado de ser lo más diligentes posible en la tramitación y resolución de los asuntos tratados en la Oficina del Defensor Universitario y creemos que los datos de la Memoria del Curso 2017/2018, avalan la actuación sobre las 116 consultas recibidas, el **91%** (105) las hemos resuelto entre uno y cinco días, en el **3%** (4) hemos tardado de 6 a 10 días, otro **3%** (4) hemos tardado de 11 a 20 días, habiendo necesitado más de veinte días para resolver sólo el **2,6 %** (3) de las consultas (gráfico 12).

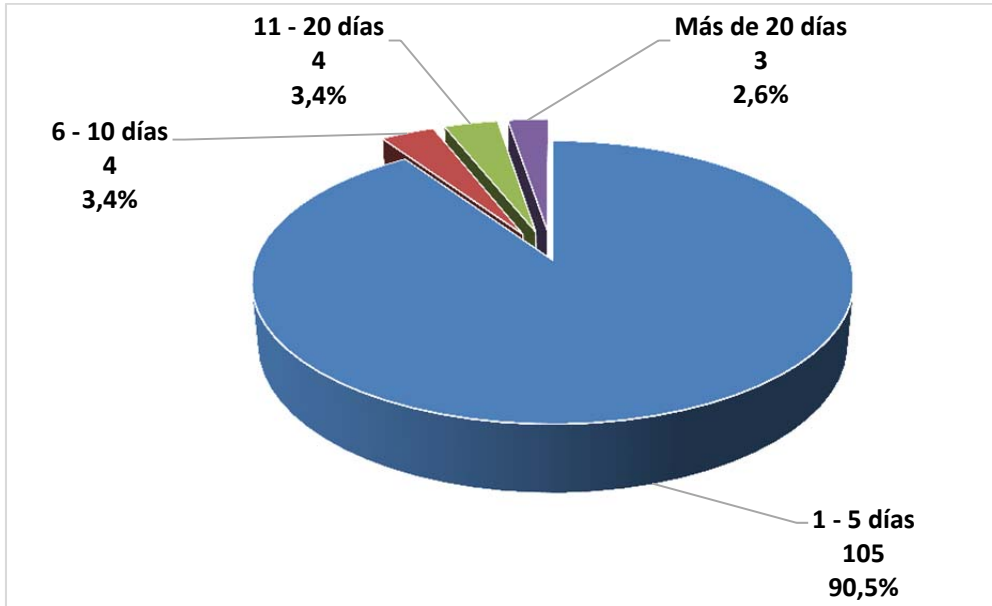


Gráfico 12. Días en resolver consultas 2017/2018.

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el 62% (5) se han resuelto entre 1 y 5 días; el 13% (1) entre 6 y 20 días y, para el 25% (2) quejas restantes se ha necesitado un periodo superior a los 20 días (gráfico 13).

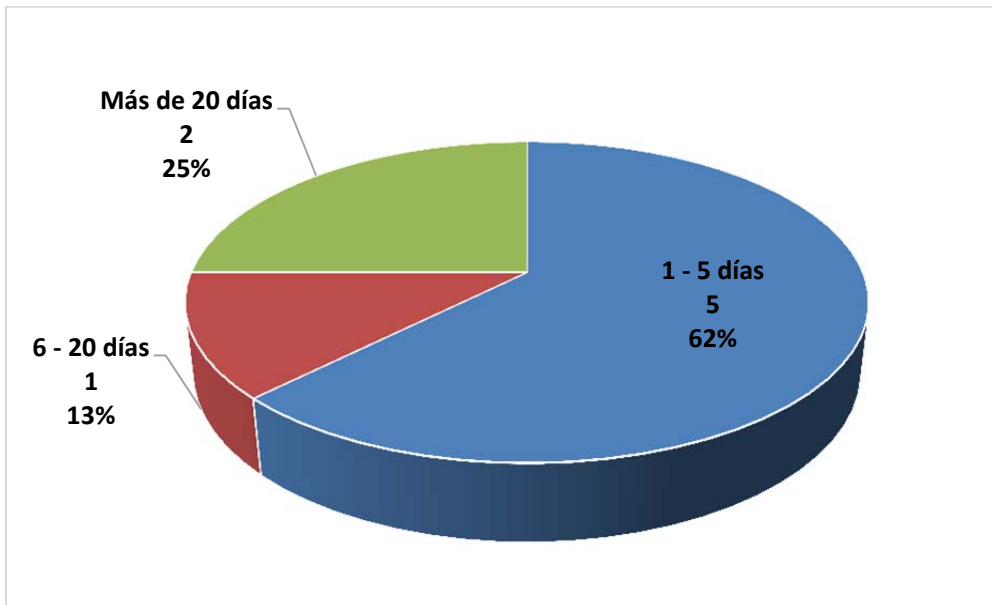


Gráfico 13. Días en resolver quejas 2017/2018.

Estos datos ponen de manifiesto que mantenemos la buena 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 a todos los miembros de la comunidad que han participado en estos procesos.

### Evolución mensual y anual

Como se puede ver en el gráfico 14, la cantidad de actuaciones que llegan a la Defensoría van cambiando a lo largo del curso, alcanzó sus máximos al final y comienzo de cada cuatrimestre. Se puede apreciar claramente, a pesar de las variaciones propias de cada curso, como al comparar entre los tres últimos cursos se mantiene un claro patrón de comportamiento.

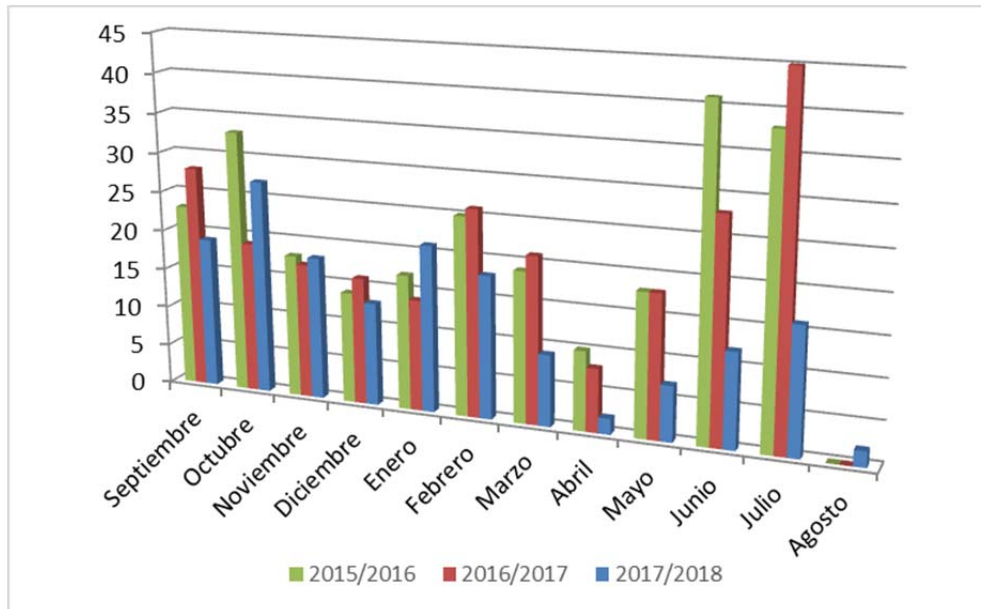


Gráfico 14. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría.

Esto es así porque el mayor contingente de actuaciones, con diferencia, lo aportan los estudiantes. Y la temática de los conflictos de este sector está estrechamente relacionada con procesos que se desarrollan en torno al comienzo y final de cada cuatrimestre, tales como: matrícula, evaluación, reconocimiento de créditos, actas, etc.

Por otro lado si se analiza la evolución anual de las actuaciones llevadas a cabo en el Defensoría, como se puede ver en el gráfico 15, se observa que el número total de actuaciones en los últimos años fue creciendo a medida que la crisis económica del país se agudizaba y ha ido disminuyendo paralelamente a la mejora en la situación económica general, alcanzando un máximo en el curso 2011/12. Es de esperar que en los próximos cursos se tienda a una estabilización en el número de solicitudes que llegan a la Defensoría una vez que el factor debido a la crisis económica vaya desapareciendo.

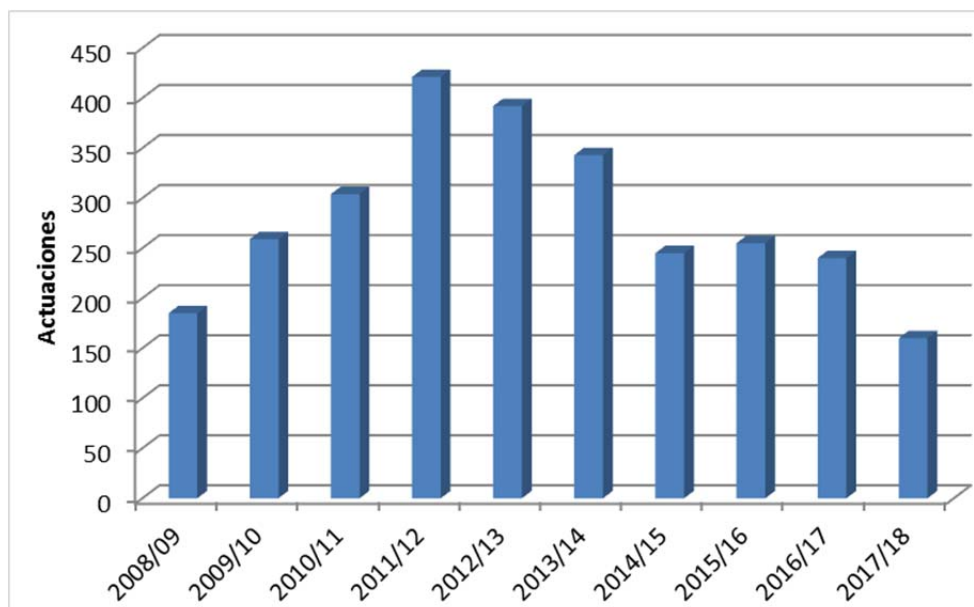


Gráfico 15. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.

### 3.3 Descripción de actuaciones admitidas

De entre las actuaciones admitidas hay algunas temáticas que presentan una mayor frecuencia, en concreto en el sector de estudiantes destacan: Exámenes/Evaluación, Matriculación/Pago, Erasmus y Reconocimiento/Traslado/Convalidación. Durante este curso y considerando los dos últimos cursos se destaca por su persistencia Trabajo Fin de Estudios si se tiene en cuenta consultas y quejas. De cada una de ellas pasamos a describir brevemente en que han consistido los asuntos que se han tratado y si han sido objeto de alguna recomendación hacia algún órgano de la Universidad.

Hay que resaltar que en cada temática existen múltiples asuntos y problemas diferentes que han provocado la presentación de la solicitud de intervención del Defensor Universitario.

#### **Exámenes/Evaluación/Revisión**

Entre las solicitudes incluidas en esta temática destacan las relacionadas con discrepancias en las calificaciones, peticiones de revisión de exámenes, consideraciones de incumplimiento de la guía docente, problemas con las actas de las asignaturas, relacionados con retrasos en la entrega de las actas o con la ausencia del estudiante en las mismas.

Igualmente hay un caso relacionado con el derecho a examinarse cuando ha sido admitido a un Máster con la docencia en las asignaturas ya finalizando y las prácticas terminadas.

#### **Matriculación/Pago**

En esta temática el asunto por el que más solicitudes se han presentado en esta

Defensoría ha sido el relacionado con Pagos, bien sea debido al retraso en la liquidación, con la materialización del pago fraccionado o con solicitar aplazamiento de pago.

También hay que resaltar alguna incidencia relacionada con la matrícula, en concreto con la elección de grupo y con la gestión de la automatrícula.

## Erasmus

Las solicitudes presentadas relacionadas con la temática Erasmus se refieren en todos los casos a estudiantes de la Universidad de Jaén que salen con una beca Erasmus para completar sus estudios en otra universidad. Estas solicitudes han sido motivadas por problemas con el alojamiento en la universidad de destino, por discrepancias en las calificaciones, por problemas de relación con el Coordinador/a, por discrepancias con el sistema de elección del destino, con la adjudicación de la beca y especialmente este curso ha sido muy frecuente problemas de reconocimiento de los créditos cursados en la universidad de destino, fundamentalmente debido a la no correspondencia entre el contrato de movilidad y la matrícula realizada en la UJA, provocado esto al existir en un documento asignaturas optativas de movilidad, no específicas, y en el otro asignaturas optativas específicas.

A continuación se expone un extracto del expediente 3164 como ejemplo de una de las actuaciones realizadas, que dio pie a una recomendación general:

*“Estudiante Erasmus que ha realizado estancia en (...) durante el segundo semestre del curso 2016-17 en la titulación de (...). Se matricula de 30 créditos y hace un contrato de movilidad de 30 créditos. Presenta una incoherencia entre matrícula y contrato:*

- *Contrato de movilidad con créditos optativos de movilidad no específicos.*
- *Matrícula con asignaturas optativas específicas, sin créditos de movilidad no específicos.*

*Nadie le advierte de esta incoherencia, aunque en el comienzo del curso estuvo preguntando sobre esto a su (...) de Erasmus. La UJA no le puede reconocer 6 créditos, aunque están aprobados, por este motivo de incoherencia.*

.....

*En este caso y tras un año que lleva reclamando (...) una solución, han intervenido más de 18 personas, lo que ha implicado múltiples gestiones y una importante dedicación en horas, con el correspondiente coste económico para la universidad, pero también para (...) que, además de los gastos ocasionados y el tiempo dedicado en reclamaciones, ha tenido que pagar dos veces por el mismos créditos que pedían le reconocieran, con el agravante del recargo por segunda matrícula.*

*Además de estos costes económicos, en este caso, hay que añadir el coste para la institución de mala imagen tanto por lo ineficaz e ineficiente de la administración de la UJA para resolver el caso como por la sensación que percibe (...) de desconocimiento, inoperancia y trato injusto, independientemente de que esta percepción particular no sea reflejo de la realidad global de la UJA.*

.....

#### RECOMENDACIÓN

*Tras el estudio de este caso, se considera conveniente recomendar al Vicerrectorado de Estudiantes autorice la compensación del pago de los créditos de movilidad pendiente de pago por la asignatura pagada, sin necesidad de tener que formalizar nueva matrícula. Así mismo que incluyan automáticamente en su expediente los créditos reconocidos pendientes de pago, una vez resuelta la formalidad de la matrícula.*

*Por otro lado, atendiendo a este caso y a otros cuatro casos con la misma problemática que han llegado a esta Defensoría, (...) se considera necesario por parte de este Defensor Universitario hacer una recomendación general tendente a evitar situaciones futuras como las que aquí se han presentado.*

*Por ello se recomienda al Vicerrectorado de Internacionalización y al Vicerrectorado de Estudiantes:*

*Se preste especial atención a los créditos optativos no específicos cuando estos aparecen en el contrato movilidad o en la matrícula. De tal manera que se verifique por la administración de la UJA que ambos documentos (contrato de movilidad y matrícula) sean coincidentes, de tal manera que no generen problemas con posterioridad, tanto para el reconocimiento de los créditos en el correspondiente expediente del alumno como para los pagos o formalización de trámites administrativos en la UJA.”*

#### **Reconocimiento/Traslado/Convalidación**

Sobre esta temática han llegado a esta Defensoría 8 casos, durante el curso 2017/2018, que han tratado sobre diversos asuntos como: Homologación de estudios extranjeros, Convalidaciones de asignaturas, Adaptación de planes de estudio antiguos a nuevos grados, Traslado de expediente y Reconocimiento de experiencia profesional.

Los cuatro últimos son temas recurrentes todos los años en mayor o menor grado, de ellos 3 actuaciones están relacionadas con problemas sobre Convalidaciones de asignaturas y en los otros tres temas hay una actuación en cada uno.

Sobre la homologación de estudios extranjeros hay dos casos uno referido al acceso a un Máster y otro al acceso a un programa de Doctorado.

#### **Trabajo Fin de Estudios**

Esta temática ha sido durante este curso 2017/18 una de las recurrentes tanto entre las consultas como entre las quejas. Dentro de esta temática se han planteado cuestiones como el criterio de selección de TFG y Tutor, problemas de relaciones con los tutores/as, con el tiempo de permanencia o con la aplicación del sistema antiplagio.

Este último asunto está incluido dentro de las actuaciones catalogadas como quejas. A continuación se expone un extracto del expediente 3183 que sirva como ejemplo de los aquí incluidos:



*“Exposición de hechos:*

*Buenos días, soy (...) perteneciente al estudio de postgrado Máster Universitario (...), a matrícula completa.*

*Bien, solicité la defensa y lectura del Trabajo Fin de Máster (TFM) en la convocatoria de (...), con previa tutelación y autorización por parte de mi (...) en los plazos indicados, siguiendo las indicaciones, correcciones y modificaciones que se me han propuesto en todo momento. En los días siguientes recibo comunicado de la comisión académica diciendo que estoy fuera de la lectura y defensa por "evidencias de plagio-software Turnitin".*

*Algo inesperado por mi parte, sin opción a modificación y obligado a renunciar a dicha convocatoria y limitarme a la próxima que es en (...).”*

.....

### *“RESOLUCIÓN*

*En respuesta a su queja recibida en esta Defensoría Universitaria sobre el rechazo a su petición de presentación y defensa del TFM planteado por la Comisión Académica del Máster (...), le informo que:*

*1.- Como ya le comunicó (...) del Master, mediante correo electrónico emitido el (...) pasado, el motivo por el que se le pidió que retirara la propuesta de presentación de su TFM fue al detectarse un alto porcentaje de coincidencia entre su TFM y documentos ya publicados, por lo puede ser considerado plagio.*

*2.- De acuerdo con el artículo 27 de la Normativa sobre las Másteres Oficiales de la Universidad de Jaén, en su punto 6, expone:*

*“La identificación por parte del tribunal de plagio en el TFM, ya sea en la fase de depósito o de defensa, será motivo de una calificación de Suspenso (0), independientemente de las medidas que se prevean en el régimen disciplinario de la Universidad de Jaén. En el caso de que el plagio sea detectado antes de la defensa pública, el alumno(a) perderá su derecho a la misma.”*

*3.- El que haya recibido la tutela hasta el último momento por su (...) del Máster, como menciona en su escrito, no le exime del cumplimiento de la normativa ni de tener que asumir los efectos que este cumplimiento conlleva.*

.....

*4.- De las dos opciones previstas en la normativa sobre casos de plagio, se considera que la propuesta por (...) del Máster es la menos perjudicial para usted. De tal manera que puede concurrir a la segunda convocatoria en (...) sin tener que formalizar nueva matrícula y sin que aparezca ninguna calificación negativa en su expediente.*

*5.- Sobre la filtración de datos personales de la resolución emitida por la Comisión Académica del Máster sobre su TFM, es a todas luces inadmisibles y a*



*este respecto se le trasladará la correspondiente petición de información a .....*

*6.- En cuanto a los agravios comparativos que plantea por un trato diferente entre alumnos sobre el proceso de presentación y defensa del TFM en este Máster en concreto y sobre el sistema antiplagio en particular, le informo que .....*”

Este caso y otros posteriores sustentaron la necesidad de emitir una recomendación en aras de evitar los problemas detectados, al Sr. Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Posgrado y Formación Permanente y a la Sra. Vicerrectora de Estudiantes:

*“A la luz de un caso que se ha tramitado en esta Defensoría Universitaria (expediente 3183) sobre la aplicación del sistema antiplagio en nuestra universidad a un TFM y siendo conocedor de que la UJA está estudiando un borrador de normativa al respecto, considero procedente plantearos algunas recomendaciones por si pueden ser tenidas en cuenta en este borrador o en el sistema antiplagio en vigor en la universidad. Por ello, considero que:*

- *Se debe prestar especial atención a la difusión, dentro de la comunidad universitaria, del sistema antiplagio que se está aplicando, así como determinar quiénes son los responsables de su aplicación y el procedimiento que se usará. Tratando de evitar que personas afectados por el citado sistema antiplagio puedan sentir vulnerados sus derechos por desconocimiento del mismo.*
- *Se debe incidirse en el hecho de que la aplicación del sistema antiplagio se realice en condiciones de igualdad para todos los estudiantes. Tratando de evitar agravios comparativos, dependiendo de la persona que lo aplica o la titulación en la que se aplica.*
- *Se debe pedir especial precaución en la difusión de los datos de las resoluciones de las Comisiones Académicas que resuelvan los casos antiplagio. Debido a ser un tema especialmente sensible para las personas afectadas y porque los datos personales están amparados por la Ley de Protección de Datos.”*

#### 4. 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 12 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus universidades. Todas estas consultas, como se puede comprobar son sobre temas de gran actualidad que, para su conocimiento, explicitamos en la tabla 1.

TEMÁTICA CONSULTAS RED DEFENSORES	
Nº Exp.	Temática
3035	<b>Reserva</b> de plazas para personas con discapacidad en los procesos selectivos para el acceso a los Cuerpos de PDI
3040	<b>Convocatoria</b> de huelga del PDI interino y número de profesores afectados
3062	<b>Límite</b> de edad de los hijos para acceder a las escuelas de verano de la universidad
3064	<b>Libertad</b> de cátedra: reconocimiento y límites
3083	<b>Pago</b> de tasas por solicitar compatibilidad laboral del PDI
3091	<b>Protocolo</b> para que los estudiantes que están en proceso de cambio de sexo puedan utilizar el nombre que han elegido, en lugar del oficial
3098	<b>Medida</b> en las ofertas de empleo público para la incorporación de personas con discapacidad a plazas de PDI
3102	<b>Ámbito</b> de aplicación de las medidas de acción social
3105	<b>Regulación</b> del alumno no presentado a evaluación en el Real Decreto 1125/2003
3106	<b>Seguro</b> del alumno universitario (actuación de oficio del Defensor del Pueblo de Andalucía)
3117	<b>Rehabilitación</b> de matrícula para estudiantes que realizan el pago fuera de plazo
3122	Reconocimiento de créditos de títulos propios

Tabla 1.- Temática consultas Red de Defensores Universitarios

Así mismo es resaltable que estas relaciones de colaboración son más intensas con las Defensorías de la Universidades Andaluzas. Con estas y con el Defensor del Pueblo Andaluz se mantiene al menos una reunión anual donde se abordan diferentes asuntos que son de preocupación para la mayoría de las Defensorías. Durante este curso 2017/18 esta reunión se celebró el 26 de abril en Sevilla y se abordaron los siguientes temas:

- Cupo de reserva de plazas para personas con discapacidad en las convocatorias de PDI laboral y funcionario

- Protocolos de acoso.
- Seguro escolar.
- Normas de permanencia.
- Precios públicos de títulos propios.
- Medidas frente al plagio en el ámbito universitario.
- Fechas límites de petición de títulos que figuran en el RD 1393/2007 (antiguas titulaciones).
- Pagos pendientes becas Erasmus 2012.
- Conciliación de la vida laboral y los estudios universitarios.
- Exigencia del B1 para la titulación de Grado.
- Protección de datos y Transparencia.
- Otros temas.

## 5. CONCLUSIONES

Es conveniente resaltar que los datos de la Universidad de Jaén están en sintonía con los presentados por la mayoría de las Defensorías Universitarias en el estado Español salvando las diferencias de tamaño. Hay que recordar que los conflictos son inherentes a la convivencia en sociedad y por lo tanto directamente proporcionales al tamaño de la comunidad.

Esto es aplicable también a las temáticas tratadas y a otros análisis expuestos, donde en muchas ocasiones el hecho de que una temática, un Centro u otra agregación determinada, tenga muchas actuaciones asociadas no indica nada más que el tamaño de la comunidad a la que atiende es muy grande.

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.

En este sentido se han ido emitiendo tales recomendaciones, recordatorios de deberes o sugerencias cuando se ha entendido necesario para el buen funcionamiento de nuestra universidad. A título de ejemplo se han incluido dos casos donde se han emitido tales recomendaciones.

Se ha podido observar en la evolución anual de actuaciones de la Defensoría como el número de actuaciones ha aumentado durante los años peores de la crisis (alcanzando máximos entre 2011-2103) y ha empezado a disminuir en los últimos años, es de esperar que se terminen estabilizando en cifras similares a las de los años previos a la crisis. Aunque en una comunidad universitaria donde interactúan en torno

a 17000 personas, con un gran número de procesos complejos, es previsible que siempre haya un mínimo de conflictos.

Frente a pensamientos pesimistas que perciben las quejas solo como algo negativo, que refleja una comunidad con un ambiente enrarecido e incluso una comunidad donde hay falta de autoridad, quiero manifestar que en una sociedad avanzada, bien informada y con libertad de expresión, un porcentaje de quejas, moderado y justificado, representa un estímulo para la mejora continua y por lo tanto es un indicador de buena salud institucional.

En diversos debates de la red de Defensores, tanto nivel Andaluz como Español, se ha puesto énfasis en la importancia de la transparencia en el sistema universitario en general y en cada una de nuestras universidades en particular. En este sentido quiero incidir en la conveniencia de fomentar la transparencia en el conjunto de la Universidad de Jaén para seguir avanzando en eficacia, eficiencia y efectividad, siempre en la búsqueda constante de mayores cotas de calidad. La transparencia es una eficaz vacuna contra las noticias falsas y los prejuicios sin fundamento, a la vez que fortalece la confianza en la institución y potencia las buenas prácticas internas.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a los diferentes Órganos y Servicios de la UJA por su colaboración, para dar respuesta a las solicitudes que le demandamos desde la Oficina del Defensor Universitario, con agilidad y eficacia.

También deseo agradecer a toda la Comunidad Universitaria de la UJA su confianza en la Defensoría y, especialmente a quienes se dirigen a la Oficina del Defensor Universitario confiando en nuestro trabajo para buscar respuesta a sus problemas, inquietudes y motivaciones.

Jaén, 21 de noviembre de 2018

Francisco Baena Villodres  
Defensor Universitario





## Defensor Universitario

Campus Las Lagunillas  
Edificio: Coello de Portugal y Quesada (B-5)  
23071 JAÉN

Tel.: 953 21 18 77

E-mail: [defensor@ujaen.es](mailto:defensor@ujaen.es)

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

---