

MEMORIA

DEFENSOR UNIVERSITARIO

UJa.

Universidad de Jaén



**Cursos académicos:
2018/19 y 2019/20**

Título del documento:

Memoria del Defensor Universitario. Universidad de Jaén. Cursos 2018-19 y 2019/20

Autores:

Francisco Baena Villodres
Rafael Sánchez Aparicio

Fecha de publicación:

Octubre de 2020

Publicado por:

Oficina del Defensor Universitario. Universidad de Jaén ©

Defensoría Universitaria

Miembros

Dr. D. Francisco Baena Villodres	Defensor Universitario
D. Rafael Sánchez Aparicio	Personal Administrativo

Ubicación

Campus Las Lagunillas
Edificio B5. Aulario Coello de Portugal y Quesada
23071 JAÉN

Comunicación e Información

Telf.: 953 211877

Correo electrónico: defensor@ujaen.es

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

Esta memoria anual del Defensor Universitario se presentó, el 21 de octubre de 2020, ante el Claustro de la Universidad de Jaén, 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.

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	9
2. ACTUACIONES	13
2.1 Total de actuaciones y su evolución temporal.....	15
2.2 Actuaciones por Tipología	17
2.3 Actuaciones por género.....	18
2.4 Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud	19
2.5 Actuaciones y Temáticas por sectores.....	20
2.6 Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores	25
2.7 Actuaciones por Centro Universitario	28
2.8 Tiempo de resolución de las actuaciones	29
2.9 Descripción de actuaciones admitidas	31
3. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES	35
4. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN	39
5. OBJETIVOS DE MEJORA	43
6. CONCLUSIONES	45
ANEXO 1. RELACIÓN DE ACTUACIONES	49
ANEXO 2. RELACIÓN DE INFORMES, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	61
ANEXO 3. Reseña Histórica	63

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.	15
Gráfico 2. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría.	16
Gráfico 3.a. Actuaciones por tipología 18/19.	17
Gráfico 3.b. Actuaciones por tipología 19/20.	17
Gráfico 4.a. Actuaciones por sexo 18/19.	18
Gráfico 4.b. Actuaciones por sexo 19/20.	18
Gráfico 5.a. Actuaciones por tipología y sexo 18/19.	19
Gráfico 5.b. Actuaciones por tipología y sexo 19/20.	19
Gráfico 6.a. Modo de presentación solicitudes 18/19.	20
Gráfico 6.b. Modo de presentación solicitudes 19/20.	20
Gráfico 7.a. Actuaciones del Defensor por sectores 18/19.	21
Gráfico 7.b. Actuaciones del Defensor por sectores 19/20.	21
Gráfico 8.a. Actuaciones del Defensor con respecto a los estudiantes 18/19.	22
Gráfico 8.b. Actuaciones del Defensor con respecto a los estudiantes 19/20.	22
Gráfico 9. Temática de las actuaciones del sector estudiantes 18/19 y 19/20.	23
Gráfico 10. Temática de las actuaciones del PDI 18/19 y 19/20.	24
Gráfico 11. Temática de las actuaciones del PAS 18/19 y 19/20.	25
Gráfico 12.a. Quejas por sectores 18/19.	25
Gráfico 12.b. Quejas por sectores 19/20.	25
Gráfico 13. Quejas por temática 18/19 y 19/20.	26
Gráfico 14.a. Quejas admitidas y no admitidas por sectores 18/19.	27
Gráfico 14.b. Quejas admitidas y no admitidas por sectores 19/20.	27
Gráfico 15. Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros 18/19 y 19/20.	28
Gráfico 16. Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual 18/19 y 19/20.	29
Gráfico 17.a. Días en resolver consultas 18/19.	30
Gráfico 17.b. Días en resolver consultas 19/20.	30
Gráfico 18.a. Días en resolver quejas 18/19.	31
Gráfico 18.b. Días en resolver quejas 19/20.	31
Gráfico 19.a. Visitas a la web de la defensoría 18/19.	40
Gráfico 19.b. Visitas a la web de la defensoría 19/20.	40

1. PRESENTACIÓN

En esta memoria del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén se han incluido los datos correspondientes a los cursos académicos 2018/19 y 2019/20. En ella se recogen los datos más significativos de la actividad desarrollada por la Defensoría Universitaria, desde el 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2020. El motivo de presentarse con un curso de retraso en lo que respecta al curso 2018/19 se debe a que durante el curso 2019/20 no se convocó ningún claustro universitario, por lo se presenta en el primer claustro convocado tras finalizar el curso 2018/19.

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.”*

Esta memoria sirve, por tanto, para dar cuenta de la gestión realizada en los dos cursos académicos anteriormente mencionados. Pero más allá de esta obligación, tengo el convencimiento de que la rendición de cuentas constituye uno de los principios fundamentales que deben regir la actuación de la Defensoría Universitaria. Por lo que esta memoria pretende servir como instrumento para facilitar esta rendición de cuentas.

En la redacción de este documento se ha tenido en cuenta que no consten datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado con el objetivo de garantizar la confidencialidad de las personas involucradas en las actuaciones llevadas a cabo desde la Defensoría Universitaria. La total confidencialidad en el tratamiento de los temas es fundamental para garantizar la confianza en la Institución y viene exigida por la propia naturaleza de gran parte de los casos.

Durante estos dos cursos 2018/19 y 2019/20 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 conjunto de la comunidad universitaria y a los órganos de Gobierno, Dirección y Gestión de nuestra Universidad su colaboración en todo momento, así como su apoyo, confianza y respeto por el trabajo realizado desde la Defensoría.

Soy consciente que el Defensor Universitario 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 las molestias que se les haya podido ocasionar por las gestiones realizadas durante este curso.

Este documento sigue tres principios fundamentales: buscar la transparencia de la actividad realizada, ser concisos en la exposición de los principales datos y aportar una información de utilidad para la gestión universitaria. En línea con la memoria del curso anterior se ha tratado de hacerla lo más reducida posible 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. A pesar de ello se ha considerado oportuno incorporar nuevos apartados, como son los anexos 1, 2 y 3, donde se relacionan el conjunto de actuaciones realizadas, las recomendaciones e informes emitidos y una breve reseña histórica de la Defensoría, respectivamente.

Finamente hay que aclarar que todos los datos que se muestran en esta memoria han sido obtenidos directamente de la base de datos de la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad de Jaén.

2. ACTUACIONES

Este apartado constituye el núcleo básico de la memoria del Defensor Universitario y sirve para dar respuesta a lo exigido en la normativa anteriormente mencionada en la presentación. En él se exponen las diferentes actuaciones que durante los cursos 2018/19 y 2019/20 se han llevado a cabo desde la Oficina del Defensor Universitario. El análisis y la exposición de los datos, que se muestra en este documento, se hace sin entrar en detalles que puedan poner en riesgo la confidencialidad de las personas involucradas en las mismas.

De entre las actuaciones que se realizan en el contexto universitario de la Universidad de Jaén (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 que considere afecta a sus derechos y libertades.
- *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.
- *Mediaciones:* 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 posible 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.

En los siguientes subapartados se presentan los datos principales en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo durante los dos cursos objeto de esta memoria y su análisis en función de diversos aspectos de las mismas, tales como:

- Total de actuaciones y su evolución temporal
- Actuaciones por tipología
- Actuaciones por género
- Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud

- Actuaciones y temática por sectores
- Quejas. Admitidas y rechazadas
- Actuaciones por Centro Universitario
- Tiempo de resolución de actuaciones

2.1 Total de actuaciones y su evolución temporal

Durante este curso 2018/19 se han llevado a cabo un total de **108** actuaciones entre consultas, quejas, mediaciones e informes, mientras que en el curso 2019/20 esta cifra se eleva a **122** actuaciones. Esta cifra mantiene la tendencia a la baja, observada en los últimos cursos, como se puede ver en el gráfico 1¹. Si se analiza la evolución anual del número total de actuaciones llevadas a cabo, en la Defensoría Universitaria, se observa que se alcanzó un máximo el curso 2011/12 y desde entonces ha ido disminuyendo hasta alcanzar el mínimo del curso 2018/19. Se puede observar como el curso 2019/20 se produce un ligero repunte hasta las 122 actuaciones.

A partir de un análisis de las memorias de las Defensorías Universitarias de Andalucía, realizado en esta oficina, se observa que esta tendencia de disminución del número de actuación es común en la mayoría de las Universidades Andaluzas. En concreto entre los cursos 2015/16 al 2017/18, de los que hay datos disponibles de todas las universidades andaluzas, hay que resaltar que todas las universidades, menos la de Almería, mantienen esta tendencia a la baja.

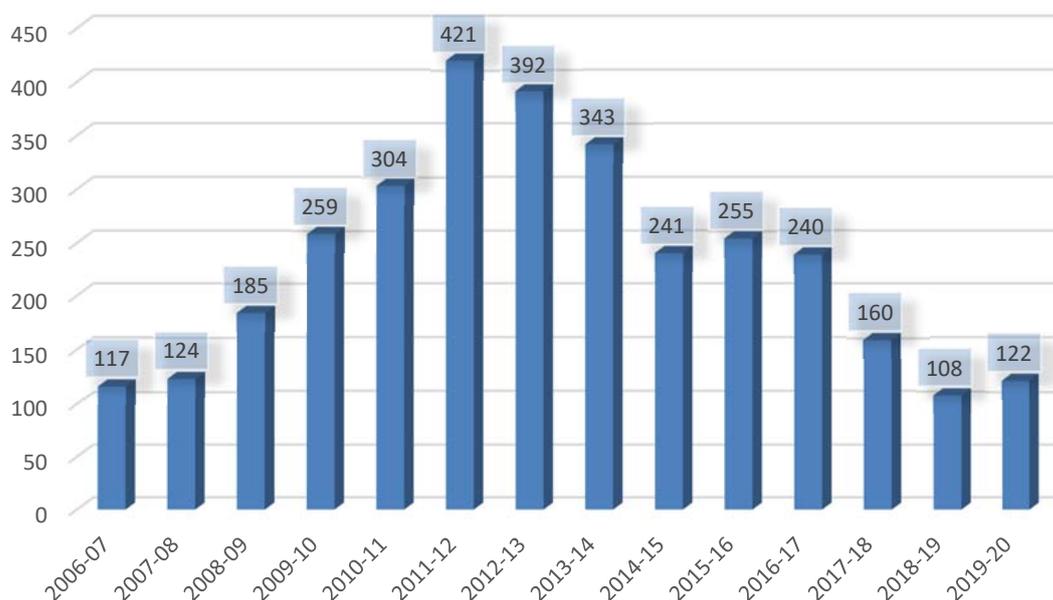


Gráfico 1. Evolución anual de las actuaciones de la Defensoría.

Como ya se mencionó en la memoria del curso 2017/18 se observa una coincidencia entre los

¹ En esta gráfica, los cursos académicos varían en cuanto a su comienzo y finalización, debido a la eliminación de los exámenes de septiembre, en el curso 2012/13. En algunos casos, los cursos se contabilizan del 1 de septiembre al 31 de agosto, pero en otros esto cambia de septiembre a septiembre.

años peores de la reciente crisis económica y los cursos con máximo de actuaciones de la Defensoría Universitaria. Además, hay que señalar que en el aumento de la conflictividad en la universidad, entre los cursos 2008/09 y 2011/12, ha podido influir los numerosos y relevantes cambios introducidos durante la primera década del siglo XXI en la universidad española, tanto de índole académico como de gestión y proyección internacional, de tal manera que una vez estos cambios se han ido asumiendo por la comunidad universitaria y depurando las disfunciones detectadas por los órganos de gobierno y dirección de la UJA, se ve reflejado en la conflictividad generada por los mismos. Igualmente, el incremento de actuaciones en este último curso 2019/20 está claramente relacionado con la situación extraordinaria producida con la pandemia que se declaró durante este curso y que aumentó algunos tipos de quejas y consultas como se verá más adelante.

Por otro lado, la cantidad de actuaciones que se tramitan en la Defensoría, a lo largo del curso, no es constante, sino que el número actuaciones va fluctuando entre unos mínimos y unos máximos de actividad. Como se puede ver en el gráfico 2, la cantidad de actuaciones, alcanza sus máximos al final y comienzo de cada cuatrimestre y los valles o mínimos en los periodos intermedios. Al estudiar el conjunto de los diez últimos cursos se observa que este patrón de comportamiento se mantiene de forma general, salvando que el comienzo y final, de cuatrimestre y curso, ha cambiado con el tiempo.

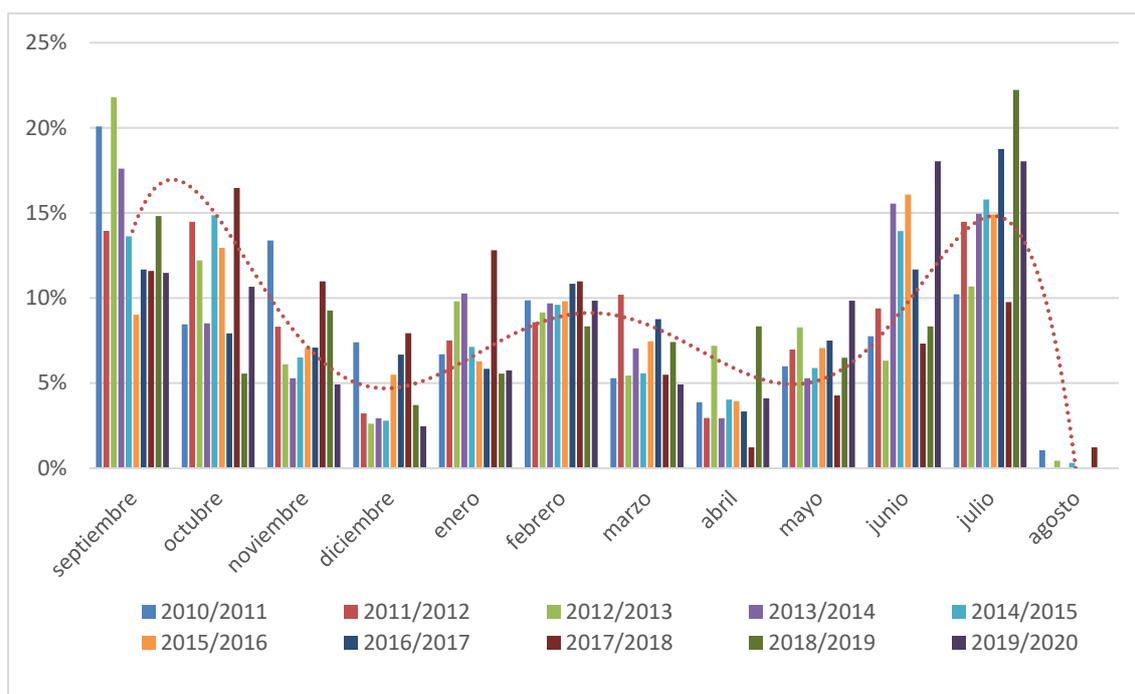


Gráfico 2. Evolución mensual de las actuaciones de la Defensoría.

Este comportamiento de la evolución mensual de las actuaciones es debido a que el mayor contingente de actuaciones lo aportan, con gran diferencia, el sector estudiantes, fundamentalmente porque son el colectivo más numeroso y el receptor del servicio, no porque sea el más conflictivo. Por lo tanto, esta evolución mensual está fuertemente condicionada por el momento temporal en el que se afloran los conflictos para este sector, los cuales están

estrechamente relacionados con procesos que se desarrollan en torno al comienzo y final de cada cuatrimestre, tales como: matrícula, exámenes, calificaciones, reconocimiento de créditos, actas, etc.;

2.2 Actuaciones por Tipología

Como se ha mencionado al comienzo de este apartado las actuaciones del Defensor se enmarcan fundamentalmente en tres tipos: consultas, quejas y mediaciones/informes.

En relación a la tipología de las 108 actuaciones, para el curso 2018/19, cabe indicar que 41 actuaciones (38 %) son consultas; 54 (50 %) quejas y 13 (12 %) mediación/informe, como se puede ver en el gráfico 3.a. Por otro lado, para el curso 2019/20, se han realizado 122 actuaciones donde el número de quejas se eleva al 61 %, las consultas representan el 34 % y las mediaciones/informes el 5 %, como se ve en el gráfico 3.b.

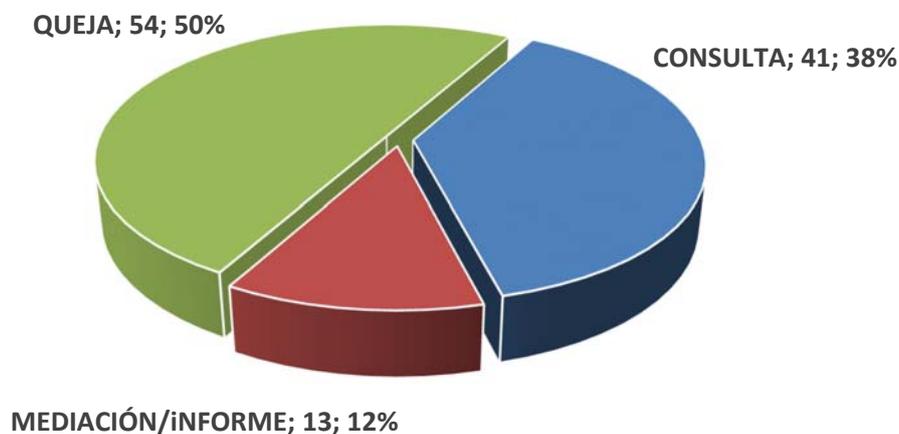


Gráfico 3.a. Actuaciones por tipología 18/19.

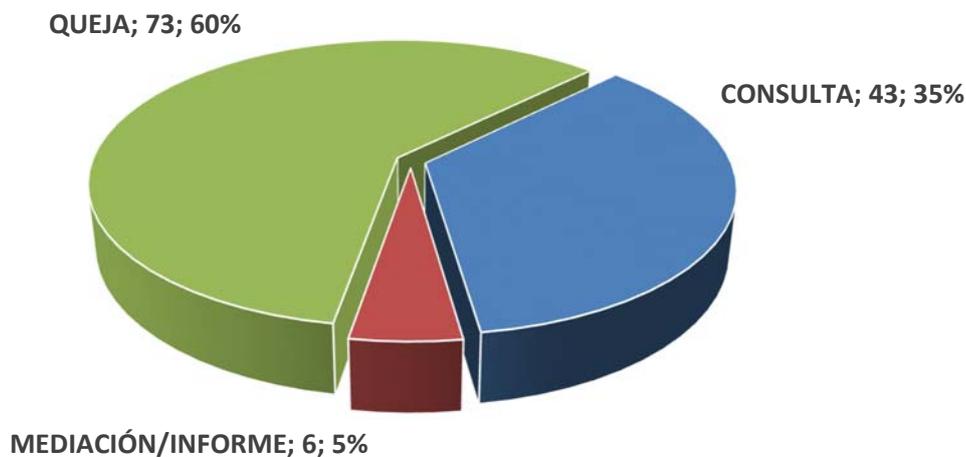


Gráfico 3.b. Actuaciones por tipología 19/20.

Si se comparan ambos cursos se observa un incremento del porcentaje de quejas. Esto, en parte, es debido a que desde el curso 2018/19 se ha modificado los criterios para considerar una actuación como queja, siendo actualmente menos reticentes a considerar una actuación como tal.

2.3 Actuaciones por género

Atendiendo al género de la persona que solicita la actuación del Defensor se obtienen los gráficos 4.a y 4.b. Mediante este análisis se obtiene como resultado que el **53 % (57)** son mujeres y el **46 % (50)** son hombres, como se puede ver en el gráfico 4.a para el curso 2018/19 y cambiando ligeramente en el curso 2019/20 al 48% mujeres y 50 % hombres. El caso “sin especificar” es debido a que la actuación se solicita de forma colectiva y no una persona concreta.

En ambos curso se puede observar que el número de actuaciones está bastante equilibrado entre ambos sexos, manteniéndose similares de un curso a otro.

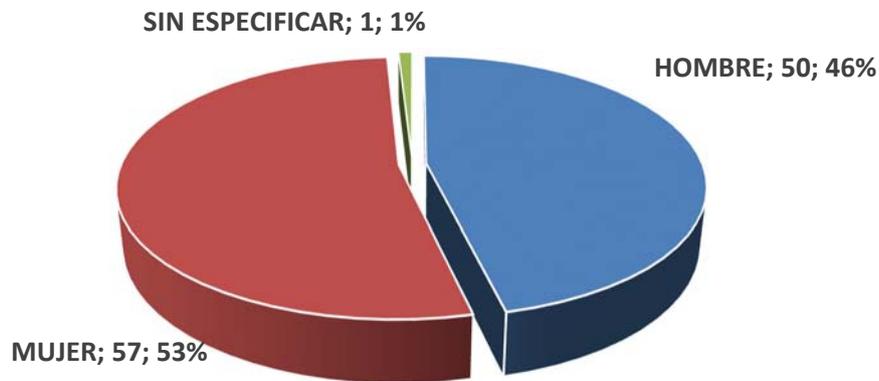


Gráfico 4.a. Actuaciones por sexo 18/19.

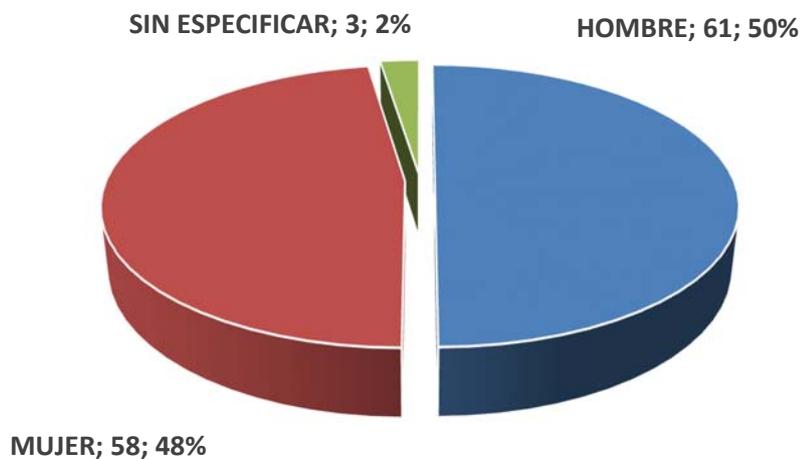


Gráfico 4.b. Actuaciones por sexo 19/20.

Si se añade el tipo de actuación, junto con la variable género, observamos que en quejas y consultas no presentan grandes diferencias entre las realizadas por mujeres y hombres, como se puede ver en el gráfico 5.

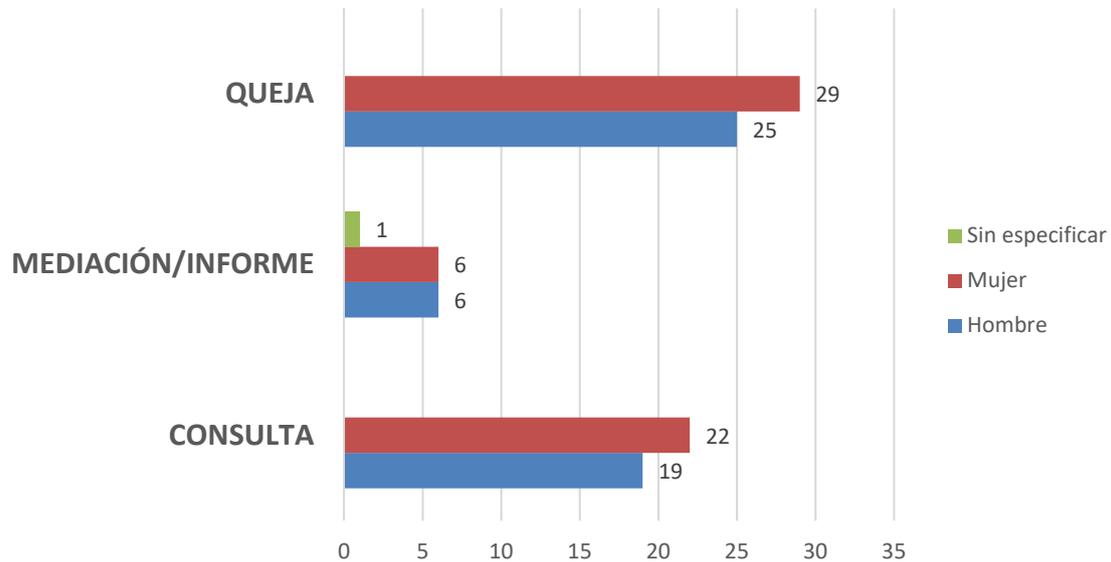


Gráfico 5.a. Actuaciones por tipología y sexo 18/19.

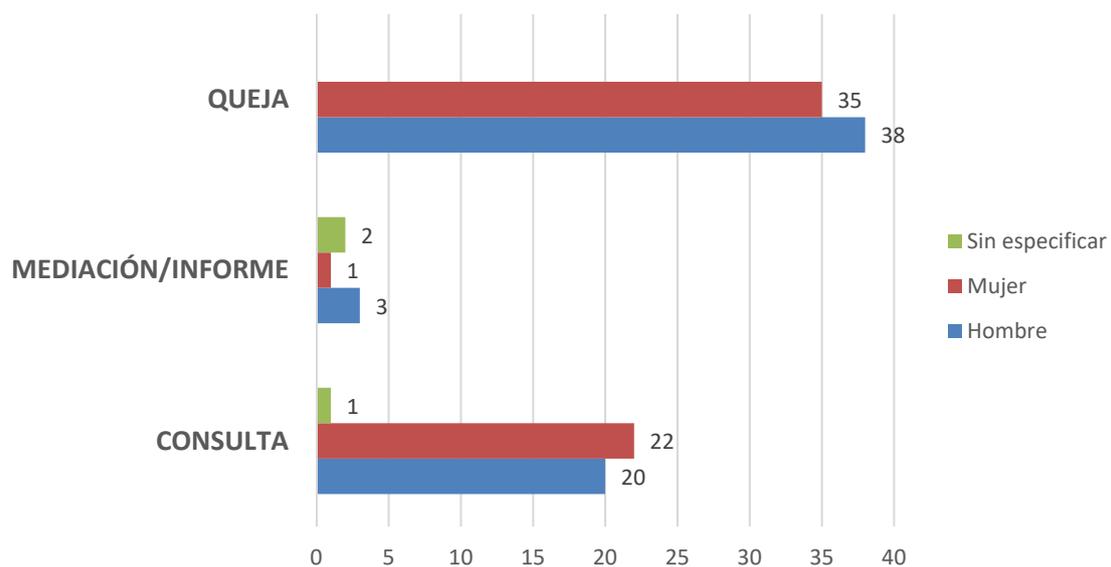


Gráfico 5.b. Actuaciones por tipología y sexo 19/20.

2.4 Actuaciones según el medio de presentación de la solicitud

Otro aspecto estudiado ha sido el medio usado en la 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 garantía de recepción,

la fiabilidad de la información o la rapidez de comunicación entre otros asuntos.

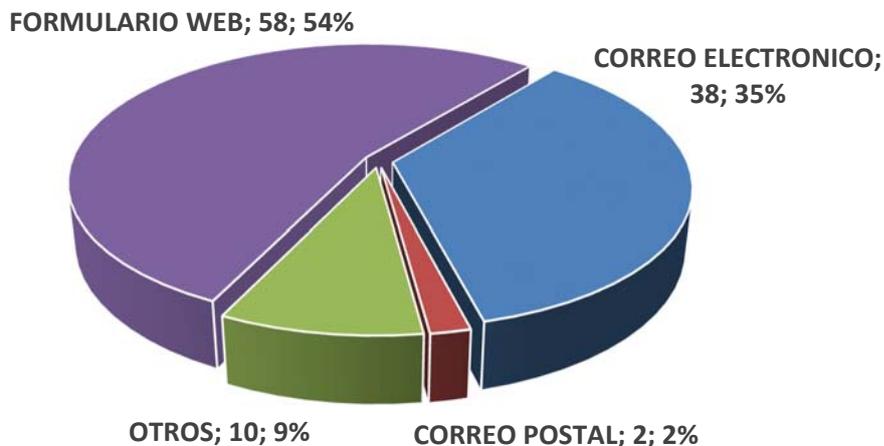


Gráfico 6.a. Modo de presentación solicitudes 18/19.

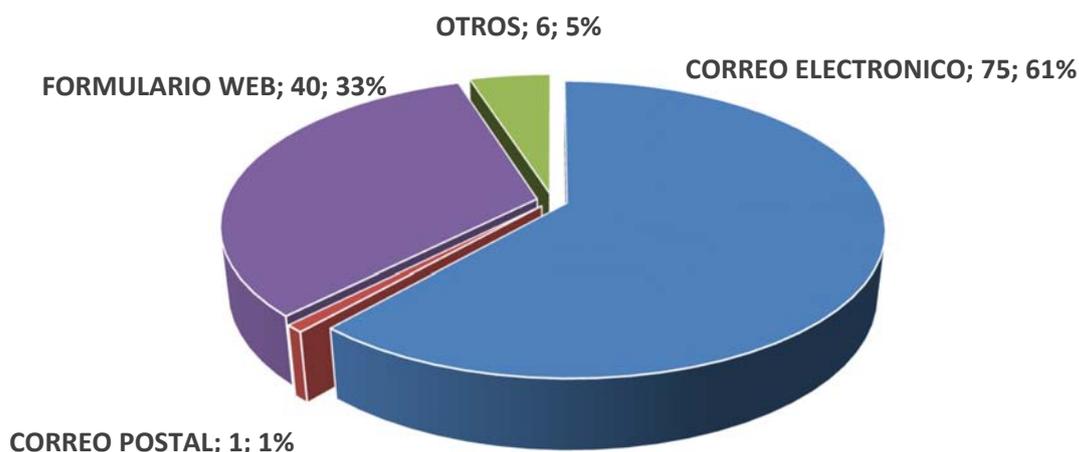


Gráfico 6.b. Modo de presentación solicitudes 19/20.

Hay que resaltar que el medio más utilizado para presentar las solicitudes, durante el curso 2018/19, fue el formulario disponible en la página web de la Defensoría con el 54% (58) de solicitudes por este medio, seguidas de las presentadas por correo electrónico el 35% (38). Sin embargo, durante el curso 2019/20, se ha incrementado la proporción del correo electrónico que se eleva hasta el 61 %. También indicar que en el bloque otros, tercero en importancia en ambos cursos, se incluyen citas presenciales y entradas por registro. Por último, solo el 2% en el curso 2018/19 y el 1 % en el curso 2019/20, se presentaron por correo postal, según se muestra en el gráfico 6.a y 6.b.

2.5 Actuaciones y Temáticas por sectores

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 el sector Estudiantes es

predominante, en ambos cursos, con un peso del 81% y el 76 %, respectivamente. Esta predominancia del sector Estudiantes, como ya se ha comentado en el apartado 2.1, es debida fundamentalmente a la gran diferencia del tamaño de este sector con respecto al resto de sectores, así como ser el colectivo perceptor del servicio universitario. La actuación clasificada como “Defensor” en el curso 2018/19 se realizó a petición de la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz y la actuación denominada “Otros” se realizó a petición de un egresado de la UJA (ver gráfico 7.a).

En el curso 2019/20 las cuatro actuaciones rotuladas “Defensores” recogen actuaciones a petición del Defensor del Pueblo Andaluz y de la red de Defensores Universitarios y en el sector “Otros” se incluyen actuaciones promovidas por egresados de la UJA.

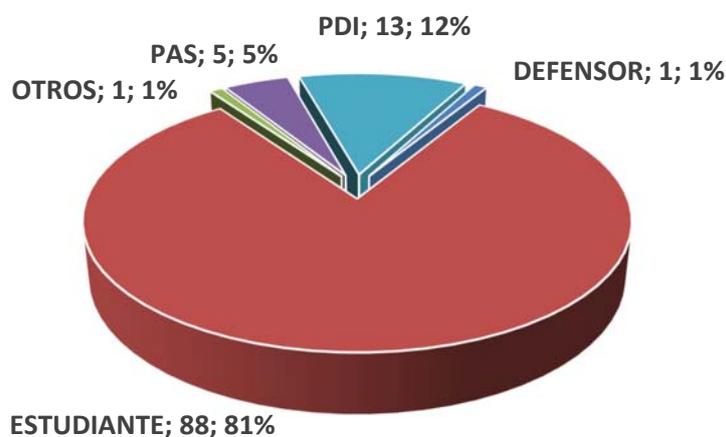


Gráfico 7.a. Actuaciones del Defensor por sectores 18/19.

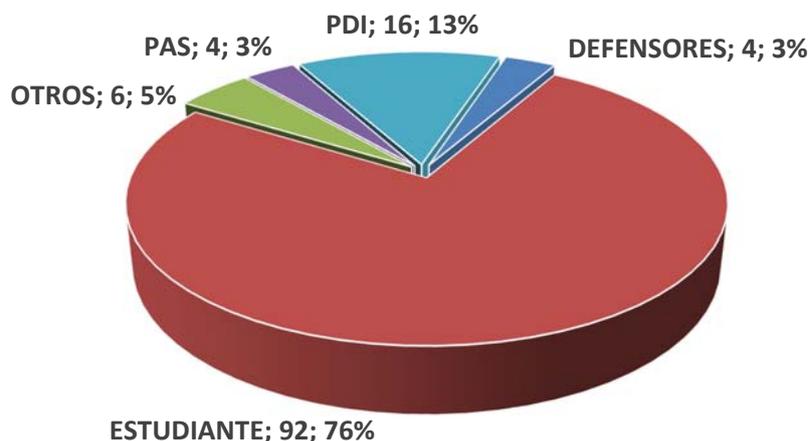


Gráfico 7.b. Actuaciones del Defensor por sectores 19/20.

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

Temática sector estudiantes

En el curso 2018/19, de las 88 actuaciones realizadas a petición del sector estudiantes, 33 son consultas (38%), 47 son quejas (53%) y 8 actuaciones se corresponden con mediaciones (9%), como se ve en el gráfico 8.a.

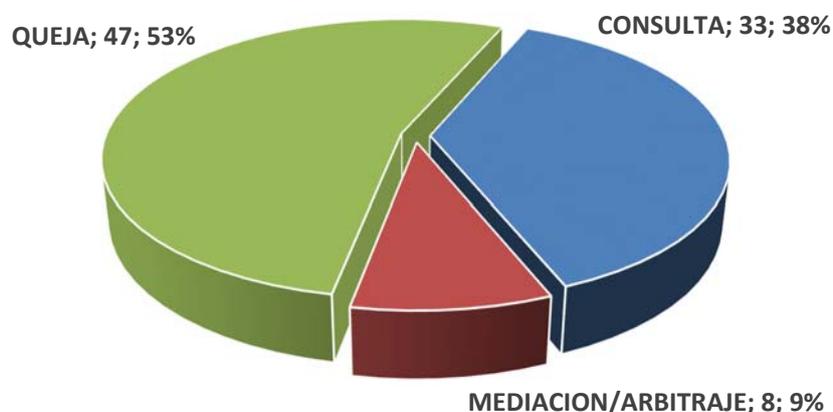


Gráfico 8.a. Actuaciones del Defensor con respecto a los estudiantes 18/19.

Mientras que en el curso 2019/20, de las 104 actuaciones realizadas, a petición del sector estudiantes, 31 son consultas (33%), 58 son quejas (63%) y 3 actuaciones se corresponden con mediaciones (3%), como se ve en el gráfico 8.b.

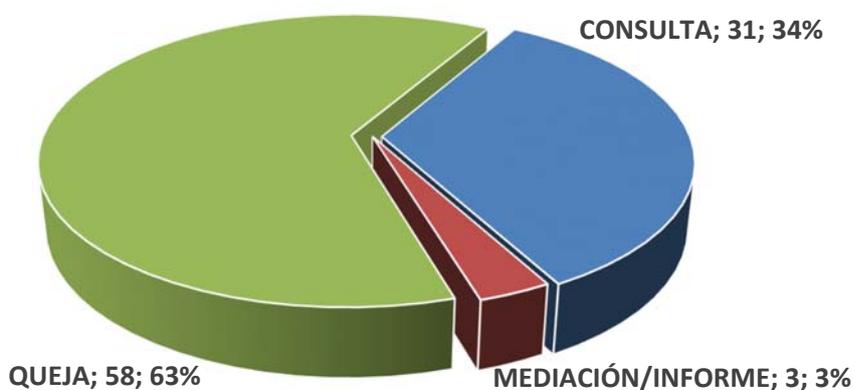


Gráfico 8.b. Actuaciones del Defensor con respecto a los estudiantes 19/20.

Como ya se ha mencionado el aumento de la proporción de quejas con respecto al curso anterior se debe, entre otras cuestiones, al cambio en los criterios de clasificación de los diferentes tipos de actuaciones.

Entre el conjunto de las actuaciones realizadas a petición de este sector, durante el curso 2018/2019, la temática abordada se ha agrupado en 19 temas diferenciados, mientras en el curso 2019/20 el número de temas diferentes ha sido 15. Esta temática se muestra en el gráfico 9 y junto a la barra de cada tema se muestra el número de actuaciones incluidas en el sector estudiantes.

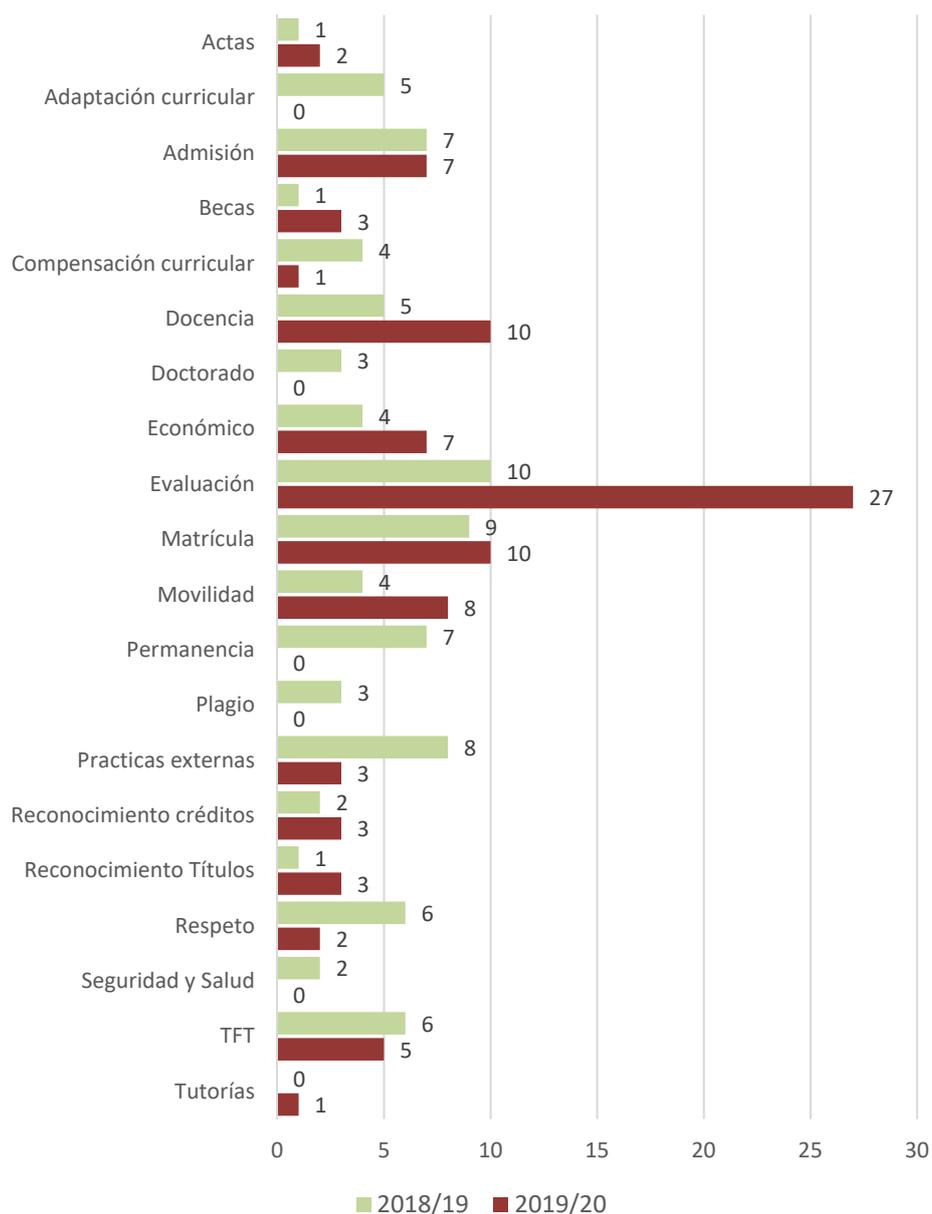


Gráfico 9. Temática de las actuaciones del sector estudiantes 18/19 y 19/20.

Esta agrupación se ha realizado atendiendo a los procesos en los que intervienen los estudiantes a lo largo de su vida universitaria. De estos temas los más frecuentes en el curso 2018/19 han sido las relacionadas con la Evaluación, la Matrícula, las Prácticas Externas, la Admisión y la Permanencia. Hay que destacar también los cuatro siguientes en frecuencia que son: Respeto, TFT, Adaptación curricular y Docencia. Este segundo grupo de temas, aunque son de menor frecuencia que los anteriores, son muy sensibles para las personas afectadas y obligan a prestarles una especial atención.

Sin embargo, en el curso 2019/20 hay que resaltar el importante peso que ha tenido el tema Evaluación, principalmente en el segundo cuatrimestre, muy afectado por la situación extraordinario de la pandemia que forzó a realizar la docencia y la evaluación de forma no presencial a partir del 14 de marzo del 2020.

Temática sector PDI

En el sector PDI hay que resaltar que, de las 13 actuaciones realizadas, en el curso 2018/2019, se ha agrupado en 9 temas diferentes que se muestran en el gráfico 10. De entre estos temas aparece como más frecuente, con 3 actuaciones, los asuntos relacionados con el tema Respeto; estas actuaciones han sido debida a conflictos entre PDI y estudiantes por el trato personal recibido. Además, dos temas han presentado dos actuaciones, los relacionados con Seguridad y Salud y con los Premios de Doctorado.

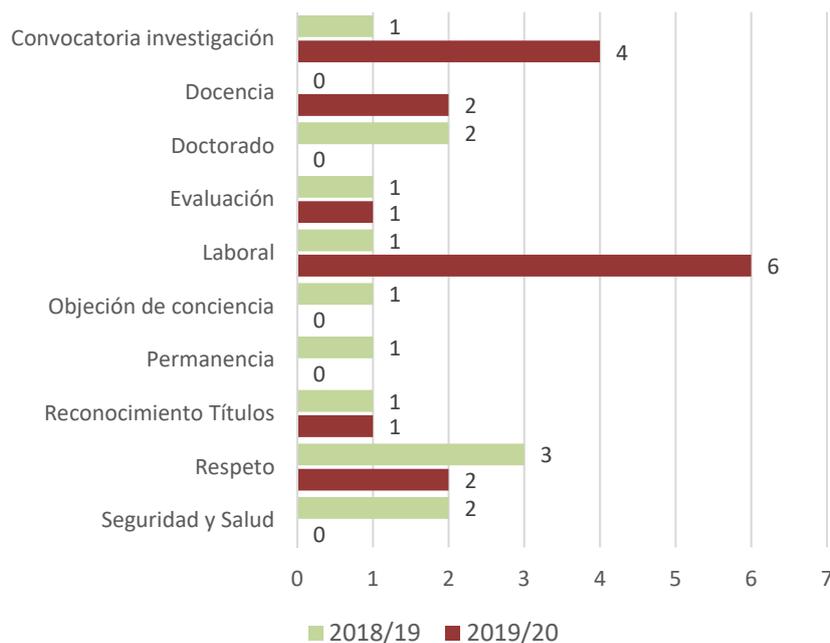


Gráfico 10. Temática de las actuaciones del PDI 18/19 y 19/20.

Las 16 actuaciones realizadas, en el curso 2019/20, se ha agrupado en 6 temas diferentes. De entre estos temas aparece como más frecuente, con 6 actuaciones, los asuntos relacionados con aspectos laborales. Sigue a este tema las actuaciones relacionadas con la Convocatoria de Investigación, la Docencia y el Respeto.

Temática sector PAS

En el sector del PAS se han realizado 5 actuaciones, durante el curso 2018/19, que se agrupan en 3 temas como se puede ver en el gráfico 11. De ellos destaca el tema relacionado con cuestiones de índole laboral con 3 actuaciones y donde se han planteado cuestiones sobre el proceso de selección de plazas, sobre la posibilidad de prórroga de contrato o sobre la reducción de jornada laboral. Además, hay una actuación sobre de trato inadecuado entre el PDI y PAS y una sobre la concesión de Beca para estancias en el extranjero. Mientras en el curso 2019/20 todas las actuaciones se agrupan en un solo tema el Laboral

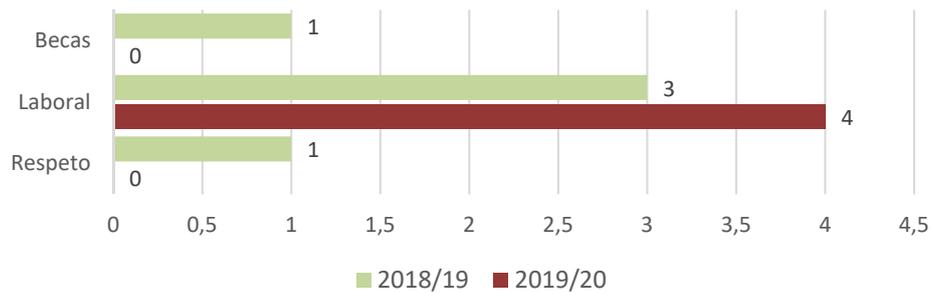


Gráfico 11. Temática de las actuaciones del PAS 18/19 y 19/20.

2.6 Quejas. Admitidas y rechazadas por sectores

En relación a las quejas, para los dos cursos incluidos en esta memoria, hay que resaltar que en cuanto a su distribución por sectores presentan datos muy parecidos, en valor porcentual, como se puede ver en los gráficos 12.a y 12.b, donde claramente predomina el sector Estudiantes con el 87 % y el 79 % para los cursos 2018/19 y 2019/20, respectivamente,

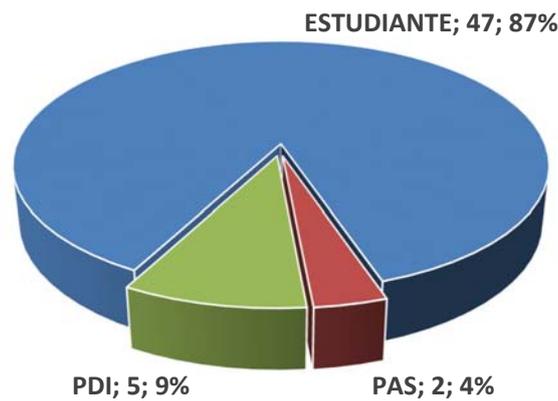


Gráfico 12.a. Quejas por sectores 18/19.

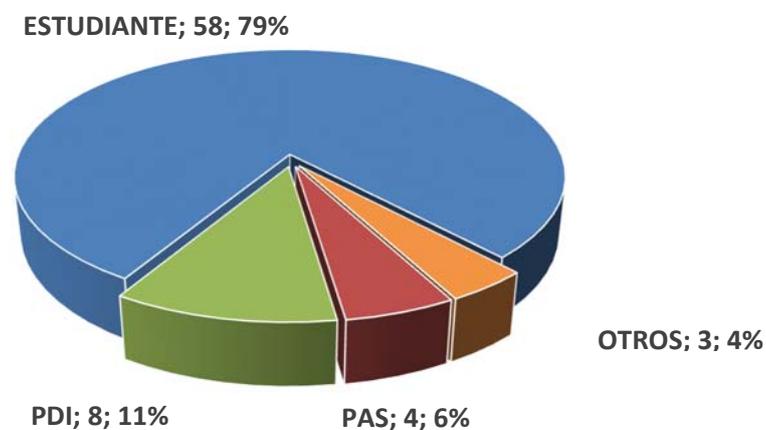


Gráfico 12.b. Quejas por sectores 19/20.

Por otro lado, cuando se analizan la temática de las 54 quejas presentadas en el curso 2018/19, como se muestra en el gráfico 13.a, destacan por su frecuencia los temas relacionados con Respeto, Evaluación, Matrícula y Prácticas externas. Estos temas son comunes a los analizados en el conjunto de las actuaciones y mostradas por sectores, en los gráficos 9, 10 y 11, aunque aquí se muestran solo aquellas que han alcanzado el nivel de queja.

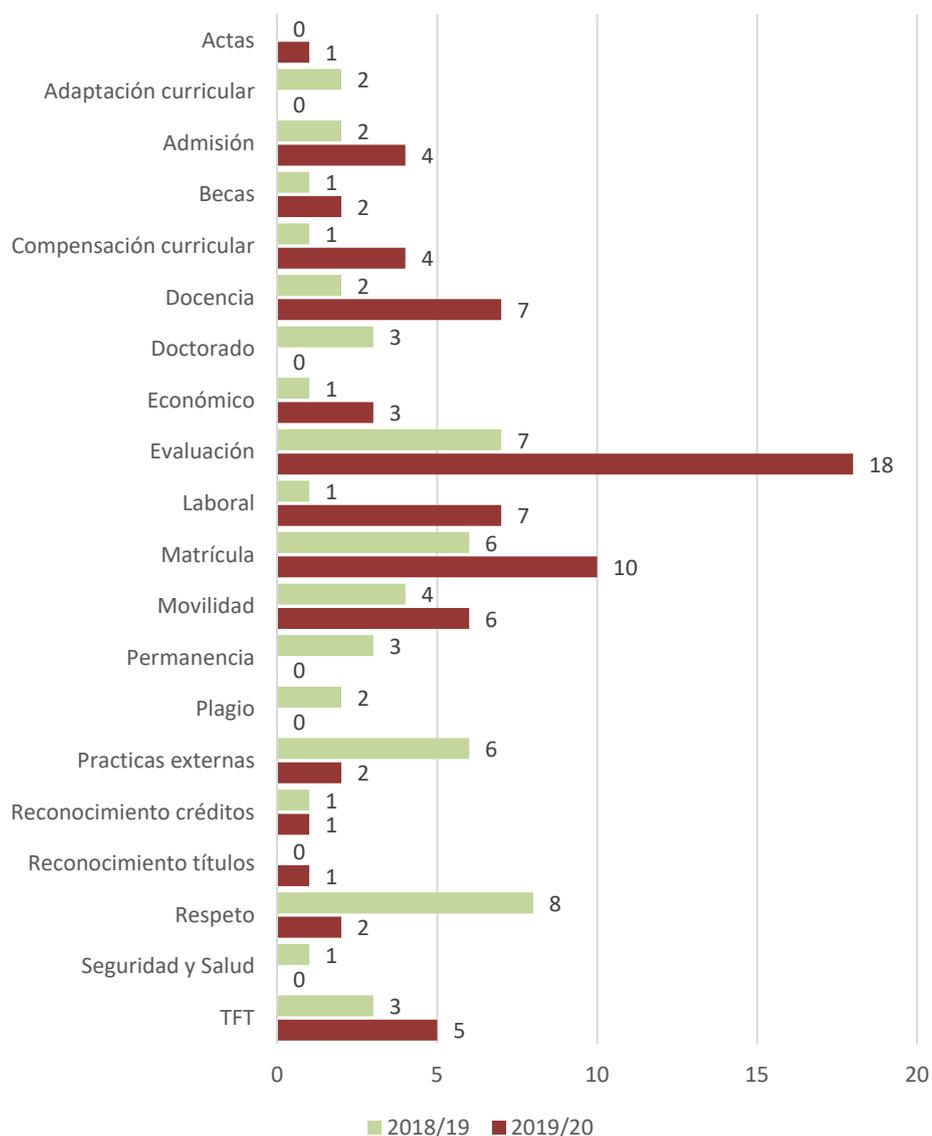


Gráfico 13. Quejas por temática 18/19 y 19/20.

En el curso 2019/2020 la temática que se presenta, en el conjunto de las quejas, es similar a la del curso anterior, aunque hay que resaltar el aumento de los conflictos relacionados con el tema Evaluación, así mismo aumenta en este curso los asuntos relacionados con Docencia y Matrícula. Igualmente, se aprecia una disminución significativa de los conflictos relacionados con Respeto y Prácticas Externas.

Del conjunto de quejas presentadas, no han sido admitidas 10 en el curso 2018/19. De estas quejas no admitidas, 8 pertenecen al sector estudiantes, 1 al sector PDI y 1 al sector PAS. Mientras que en el curso 2019/20 las quejas no admitidas han sido 11. Tanto el conjunto de quejas admitidas como no admitidas, por sectores, se muestran en los gráficos 14.a y 14.b.

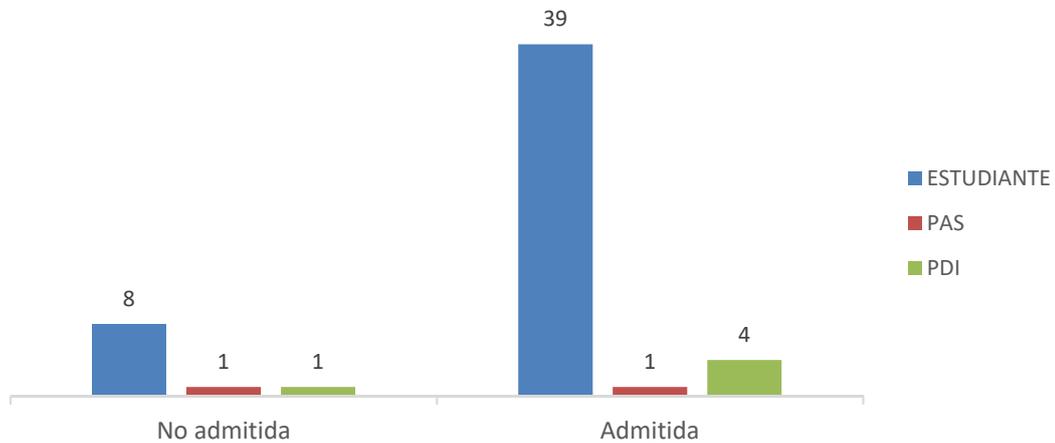


Gráfico 14.a. Quejas admitidas y no admitidas por sectores 18/19

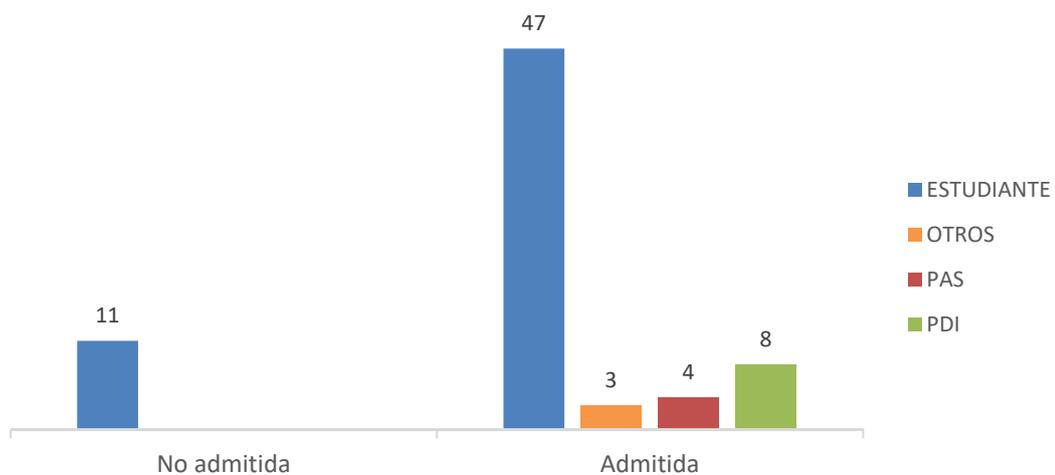


Gráfico 14.b. Quejas admitidas y no admitidas por sectores 19/20

Las causas para haber rechazado estas quejas no admitidas, entre los tres sectores, han sido alguna de las siguientes:

- Por no haber agotado previamente las vías de reclamación establecidas.
- Por encontrarse con un procedimiento abierto y pendiente de resolución por los órganos de la UJA.
- Por no aportar fundamento que justifica la queja, a pesar de habersele solicitado.
- Por renuncia de la persona que interpone la queja.

Hay que indicar que estas quejas no admitidas están relacionadas con múltiples temas: Reconocimiento de créditos, Prácticas externas (prácticum), Respeto, Evaluación, Matrícula, Convocatoria de Investigación, Admisión, Becas, Compensación curricular y TFT.

2.7 Actuaciones por Centro Universitario

Hay que aclarar que en este apartado se analizan solo las solicitudes de actuación presentadas, durante el curso, por el sector estudiantes de nuestra universidad y agrupadas por Centros², como se muestra en el gráfico 15, para ambos cursos. Esto nos ofrece una información de su distribución según el tipo de titulación.

El número de actuaciones guarda una cierta relación con el número de estudiantes matriculados por Centro además de estar relacionado con la conflictividad. Debido a que hay una notable diferencia en el tamaño de los Centros en cuanto a estudiantes matriculados el valor absoluto de las actuaciones por Centro no es un indicador que refleje fielmente la conflictividad sino más bien, en muchos casos, lo que refleja es el tamaño del Centro.

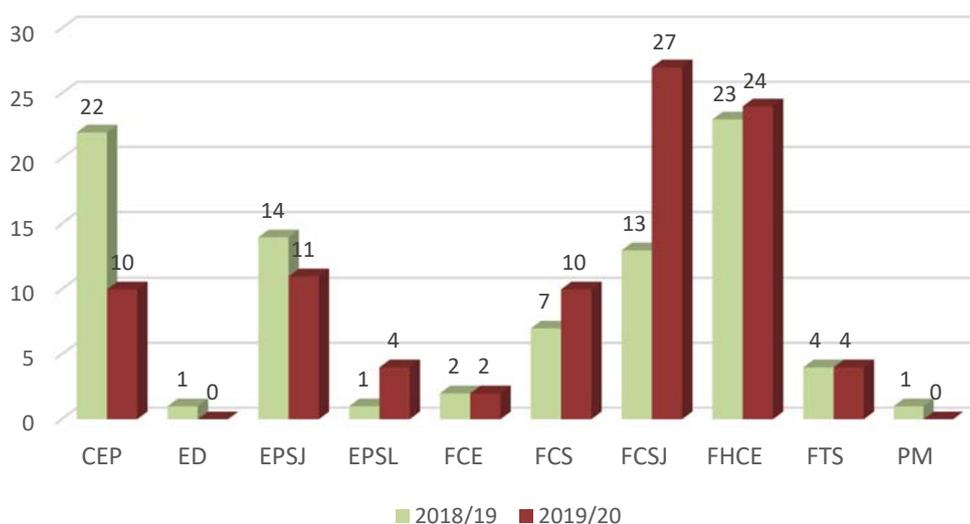


Gráfico 15. Actuaciones del sector estudiantes agrupadas por Centros 18/19 y 19/20.

Por ello, para evitar esta distorsión que aporta el valor absoluto del número de actuaciones por Centro se introduce, en esta memoria por primera vez, la tasa de conflictividad que se ha definido como el cociente entre el número de actuaciones por Centro dividido por el número de estudiantes matriculados en dicho Centro y multiplicado por 100 para darlo en valor porcentual. Los valores obtenidos para esta tasa se muestran en el gráfico 16 para los dos cursos.

² CEP: Centro de Estudios de Postgrado, ED: Escuela de doctorado, EPSJ: Escuela Politécnica Superior de Jaén, EPSL: Escuela Politécnica Superior de Linares, FCE: Facultad de Ciencias Experimentales, FCS: Facultad de Ciencias de la Salud, FCSJ: Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, FHCE: Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, FTS: Facultad de Trabajo Social, PM: Programa de Mayores.

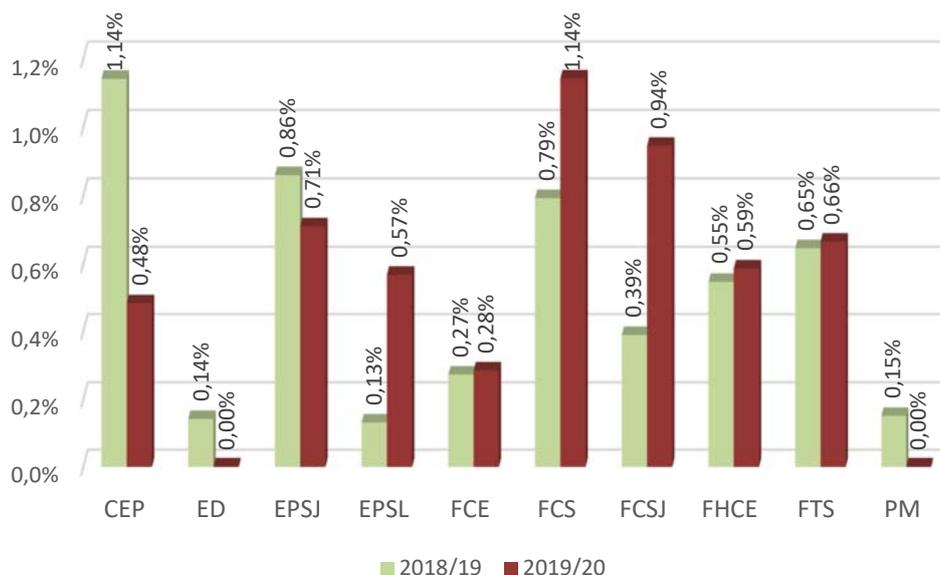


Gráfico 16. Tasa de conflictividad por Centro en valor porcentual 18/19 y 19/20.

En todos los Centros la tasa de conflictividad está por debajo del 1,2 % en ambos cursos, siendo la media de la Universidad de Jaén del 0,57 % y del 0,65 % para los cursos 2018/19 y 2019/20, respectivamente. Hay que resaltar que esta tasa de conflictividad media de la universidad ha bajado del 0,83 % en el curso 2017/18. Igualmente, la tasa de conflictividad máxima por Centro también baja del 1,44 %, máximo del curso 2017/18, al 1,14 % que es el máximo por Centro de estos últimos dos cursos.

Las causas de esta importante bajada, con exactitud, no se conocen, pero pueden estar relacionadas con múltiples factores como una mejor situación económica general (ya se comentó en el apartado 2.1), exceptuando el segundo cuatrimestre del curso 2019/20, con una disminución del número de estudiantes matriculados y/o con la depuración de determinados procesos que se han ido introduciendo en los últimos años, como han sido: los cambios en los planes de estudios, la transformación digital en la universidad o la internacionalización.

2.8 Tiempo de resolución de las actuaciones

En las memorias de cursos anteriores se mencionaba 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. Por otro lado, esta rapidez en la resolución de los casos planteados casi siempre entra en colisión con la eficacia en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados, y esto debe hacerse siendo conscientes, en todo momento, de nuestras posibilidades. De tal manera que hay que procurar compatibilizar rapidez y eficacia en la resolución de los conflictos que se nos plantean. De nada sirve ser rápidos si no se encuentra la solución, ni encontrar soluciones cuando ya no se pueden aplicar por una demora excesiva.

En 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 que se nos han planteado en la Oficina del Defensor Universitario y creemos que los datos de que se presenta en esta memoria

avalan este compromiso. Así, para el curso 2018/19, de las 41 consultas recibidas, el 44% las hemos resuelto entre uno y cinco días, en el 22 % hemos tardado de 6 a 10 días, mientras que en el curso 2019/20 también se han recibido 41 consultas, pero el 80,5 % las hemos resuelto entre uno y cinco días, en el 2,44% hemos tardado de 6 a 10 días, lo que representa que se ha pasado del 66 % al 83%, de todas las consultas, resueltas en menos de 10 días. Estos datos se pueden ver en los gráficos 17.a y 17.b.

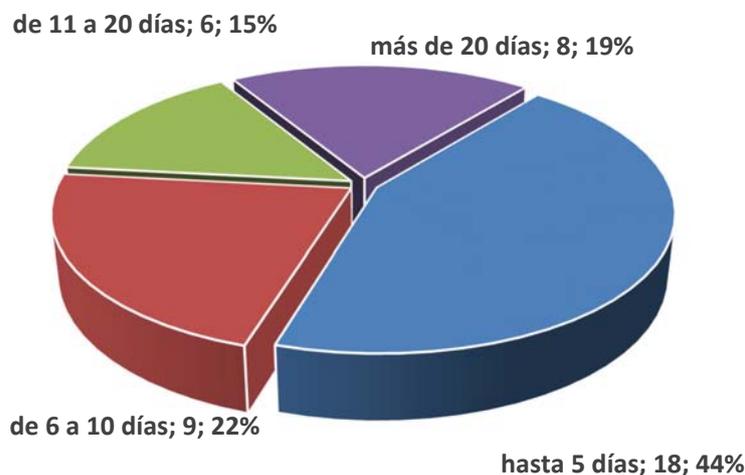


Gráfico 17.a. Días en resolver consultas 18/19.



Gráfico 17.b. Días en resolver consultas 19/20.

Por otro lado, cuando se analiza el tiempo transcurrido en la resolución de las quejas presentadas, nos encontramos que el 39% y el 36% se han resuelto en menos de 10 días, para los cursos 2018/19 y 2019/20, respectivamente. Esto se muestra en los gráficos 18.a y 18.b, en estos gráficos se aprecia un mayor porcentaje en el bloque de “Más de 20 días”, con respecto a las consultas, esto se justifica porque en general los conflictos asociados a las quejas son más complejos, aunque se puede observar una clara disminución en el curso 2019/20. Por otro lado, en el gráfico 18.b el bloque “sin concluir” se debe a actuaciones planteadas al final de curso pasado y que por diversos

motivos no se han podido terminar dentro del curso.

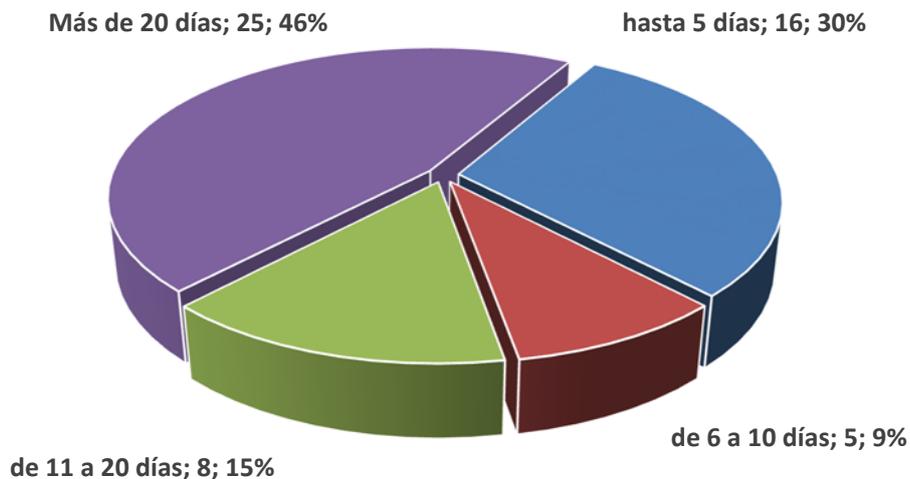


Gráfico 18.a. Días en resolver quejas 18/19.

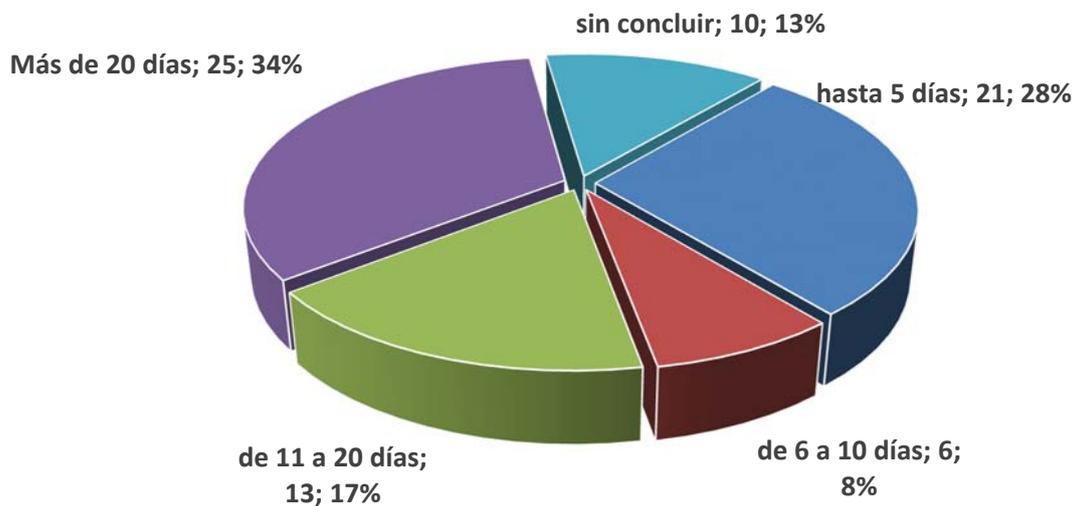


Gráfico 18.b Días en resolver quejas 19/20.

Estos datos ponen de manifiesto que mantenemos una buena colaboración con toda la comunidad universitaria que atiende, generalmente, con prontitud las solicitudes que plantea el Defensor Universitario ya que sin esta colaboración es imposible mantener una ágil respuesta.

2.9 Descripción de actuaciones admitidas

En este apartado se va entrar en algo más de detalle en algunas de los temas, anteriormente mencionados, en el que se agrupan las actuaciones admitidas y recogidas en esta memoria. De entre las actuaciones admitidas hay algunos temas que presentan una mayor frecuencia como ya se ha mencionado en apartados anteriores. Estos temas más frecuentes, entre las actuaciones del Defensor Universitario, que han sido causa de mayor cantidad de conflictos en la universidad, son

merecedoras de especial atención y deben ser objeto de análisis para tratar de minimizarlas en futuros cursos, bien mediante recomendaciones a los órganos responsables del área afectada o mediante la emisión de informes a los órganos de gobierno que les permita, a estos, visualizar el problema en cuestión.

Hay que resaltar que, aunque se han presentado 108 actuaciones, durante el curso 2018/19, que han sido agrupadas en 22 temas diferentes, no todos los temas presentan la misma frecuencia o han tenido igual repercusión, en concreto, el 56% de todas las actuaciones se concentra en 9 temas. Mientras que en el curso 2019/20, con 122 actuaciones agrupadas en 19 temas diferentes, el 64% de las actuaciones se concentran en 7 temas.

A continuación, se van a exponer los temas destacados por su frecuencia en ambos cursos. Los temas que se marcan con asterisco indica que son destacados en ambos cursos, los que no solo destacan en un curso se indica el curso junto al tema.

Evaluación*. Aunque hay múltiples conflictos que se han agrupado en este tema, muchos de ellos están relacionados con discrepancias entre la evaluación recogida en las Guías Docentes y la aplicada realmente, por lo que es de gran interés prestar especial atención a la actualización y el cumplimiento de las Guías Docentes. Además, durante el curso 2019/20, este tema ha adquirido especial importancia debido al problema de la evaluación no presencial, forzada por la pandemia de Covid-19, hasta tal punto que durante este curso se ha convertido en el tema con más actuaciones con gran diferencia.

Matrícula*-Movilidad*-Reconocimiento de créditos*. Se han agrupado estos tres temas porque, aunque incluye asuntos muy variados, hay un conflicto que afecta transversalmente a los tres, y que se repite en el tiempo, relacionado con alumnos que han hecho movilidad internacional y que tienen problemas de reconocimiento de créditos, por lo que le afecta a su matrícula en el curso siguiente. Sin embargo, hay que resaltar que en estos dos cursos se detectado una disminución de este tipo de conflictos con respecto al curso 2017/18. A pesar de ello, teniendo en cuenta que la movilidad internacional es un valor en alza de nuestra universidad, desde esta Defensoría, se quiere insistir en la necesidad de poner mecanismos de verificación de la matrícula y del contrato programa para los estudiantes en programas de movilidad de tal manera que evite en la medida de lo posible esta conflictividad.

Laboral*. Este tema destaca entre las actuaciones presentadas tanto por el PAS como por el sector PDI en ambos cursos y con mayor énfasis en el curso 2019/20. Aunque este tema incluye diferentes conflictos los más comunes son los relacionados con los procesos selectivos y de promoción.

Prácticas Externas (2018/19). La mayor parte de las actuaciones han estado relacionadas con el Prácticum de los grados de Educación Infantil y Primaria. En el primer caso dio pie a una recomendación desde esta Defensoría dirigida a la Facultad y al Vicerrectorado de Estudiantes, para que se estudiara la secuencia temporal entre los Prácticum I y II.

Permanencia (2018/19). Esta temática ha tenido menos conflictividad, que las anteriormente mencionadas, pero es destacada porque ha dado pie a una recomendación emitida desde la Defensoría al Vicerrectorado de Estudiantes para que se considerara la posibilidad de modificar la normativa de permanencia de la universidad con el ánimo de evitar algunas ambigüedades en la misma, en concreto en el artículo 5, punto 5.

Respeto (2018/19). Este tema aparece en todos los colectivos y ha sido el tema con más incidencias en el sector de profesorado (3 en total), así como también ha tenido un peso importante en el sector estudiantes (6 en total) y 1 actuación en el PAS. Este asunto se considera, desde esta Defensoría, de vital importancia para la convivencia en la universidad, por ello es importante prestarle especial atención y un trato cuidadoso por afectar directamente a la dignidad de las personas.

Doctorado (2018/19). En este tema, aunque se incluyen varios asuntos, es de destacar que se han presentado varias quejas relacionadas con los premios extraordinarios de doctorado. Estas quejas, aunque han dado pie a resoluciones desfavorables, al no detectarse ningún incumplimiento de norma, sí que hay que resaltar que, debido a importantes modificaciones producidas en las últimas convocatorias en las bases del mencionado premio, han generado una sensación de arbitrariedad y de agravio comparativo que no beneficia al prestigio del premio y de la institución.

Además de los temas destacados anteriormente hay que resaltar una actuación de oficio realizada en la Defensoría. Esta actuación de oficio de puso en marcha, a pesar de que nadie quiso presentar queja al respecto, al tenerse constancia de una situación de posible incumplimiento de la normativa en vigor y por consiguiente de posible vulneración de derechos.

Actuación de oficio. Hay que resaltar que esta actuación de oficio adquiere relevancia por el número de afectados y la importancia de la afectación. Aunque se empezó a investigar y tramitar en el curso 2018/19 se finalizó en octubre de 2019. La causa de la actuación fue un incumplimiento de la normativa que rige los Trabajos Fin de Grado (TFG) y que afectaba a un importante número de titulados del Centro adscrito CU SAFA (Centro Universitario “Sagrada Familia”). Este incumplimiento de normativa podría derivar en una pérdida de derechos de estos titulados, por lo que se consideró pertinente la puesta en marcha de esta actuación.

Esta actuación de oficio dio pie a la emisión del informe pertinente, donde se hizo un recordatorio de normativa de obligado cumplimiento, por la que no se permite convalidar el TFG de los grados universitarios, así como una recomendación sobre la necesidad de mejorar el software de control de títulos. Este caso afectó finalmente a 123 titulados de varios títulos y cursos. Hay que resaltar que a fecha de esta memoria la gran mayoría de los titulados ha regularizado su situación, mediante la presentación y defensa de su TFG, en concreto 92 titulados ya han defendido su TFG, y el resto se esperan lo hagan durante este curso.

Por último, hay que señalar que se ha incluido en el Anexo 1 una relación de todas las actuaciones realizadas durante los cursos objeto de esta memoria. El objetivo de este anexo es el de aclarar

las temáticas planteadas en los apartados anteriores y de dar la máxima transparencia posible a la actividad realizada en esta Defensoría. En este anexo se puede ver que en cada tema están incluidos un conjunto de diferentes conflictos que han sido la causa para solicitar la intervención del Defensor Universitario.

3. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas de consulta e intercambio de experiencias con todas las Defensorías Universitarias del mapa universitario español. Así mismo, es destacable que estas relaciones de colaboración son más intensas con las Defensorías Universitarias de Andalucía.

Con las Defensorías de las Universidades Andaluzas 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 2018/19 esta reunión se celebró el 24 de abril de 2019 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).
- Conciliación de la vida laboral y los estudios universitarios.
- Exigencia del B1 para la titulación de Grado.
- Protección de datos y Transparencia.



Igualmente se ha participado en diversas jornadas y reuniones de Defensores Universitarios a nivel nacional, en concreto:

- Se ha participado en el “XXI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios” y en la “Asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios”,

celebrados ambos eventos en la Universidad de León del 17 al 19 de octubre de 2018. En este encuentro se trataron entre otros temas:

- El miedo ante la presentación de una queja: posibles consecuencias por la ausencia de confidencialidad.
 - La relación institucional de las Defensorías con los Servicios de Inspección Universitarios, el Defensor del Pueblo y sus homólogos autonómicos.
 - La imagen pública de la Universidad y los efectos de la postverdad.
- Se ha participado en la jornada organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre “La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente e investigador en las universidades andaluzas. Del derecho a los hechos” celebradas en Sevilla, Sede Fundación Cajazol, el 3 de diciembre de 2018.

En esta jornada se trató la aplicación del cupo de reserva para personas con discapacidad previsto en el artículo 59 del Estatuto Básico del Empleado Público y su aplicación a la oferta de plazas de PDI en las Universidades. Así mismo se expusieron las dificultades y barreras que, con frecuencia, una persona con discapacidad se encuentra cuando aspira a una plaza de PDI.

- Se ha participado en la Jornada Técnica de Trabajo CEDU 2019 sobre " Fundamentos y actitudes básicas en la Escucha Activa” celebradas en la Universidad Politécnica de Madrid, el 9 de mayo de 2019.

En esta jornada se abordó como usar y entrenar la habilidad de la escucha activa como herramienta de trabajo en el día a día de las Defensorías Universitarias, de tal manera que la consideración de la persona en conflicto debe de estar por encima del propio conflicto.

- Se ha participado en el “XXII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios” y en la “Asamblea general ordinaria de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios”, celebrados ambos eventos en la Universidad de Valladolid del 2 al 4 de octubre de 2019. En este encuentro se trataron entre otros temas:
 - Prudencia debida vs actuaciones intermedias de los Defensores
 - Género y carrera profesional en la Universidad
 - Situación actual de la aplicación del Reglamento disciplinario: desigualdad de trato entre estudiantes
- Se ha asistido a las II Jornada de Reflexión sobre el Acoso en la Universidad 2019. Buenas prácticas frente al acoso: Dela teoría a la práctica. Universidad de Sevilla. 10 de octubre de 2019.

Así mismo, se mantuvo una reunión de trabajo entre los Defensores/as Universitario/as de Andalucía, organizada y coordinada desde la Universidad de Jaén, el 10 de septiembre de 2019. En esta reunión se trató, entre otros asuntos, sobre:

- a) Estado de la conflictividad en las Universidades Andaluzas.
- b) Prudencia de los Defensores en la gestión de las actuaciones.
- b) Género y carrera profesional en la Universidad. Discriminación laboral.
- c) Situación actual de la aplicación del reglamento disciplinario.



Para finalizar es importante resaltar que a nivel andaluz se ha mantenido múltiples reuniones telemáticas, desde abril hasta julio, con el conjunto de Defensores Universitarios para coordinar e intercambiar experiencias de cara a afrontar, de la mejor forma posible, nuestra respuesta a la extraordinaria situación producida por la pandemia del Covid-19.

4. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN

La figura del Defensor Universitario y la actividad que se desarrolla en la Defensoría además de la elaboración y presentación de esta memoria se ha dado a conocer por diversos medios como:

Página WEB

En la página WEB del Defensor Universitario se han recibido un total de 1098 visitas durante el curso 2018/19, en línea con las recibidas en curso anterior. En este curso hay que resaltar que se ha cambiado el método automático de análisis de esta información utilizándose el Google Analytics. Por otro lado, durante el curso 2019/20, se han incrementado notablemente el número de visitas hasta alcanzar las 1439. Su evolución mensual se muestra en los gráficos 19.a y 19.b.

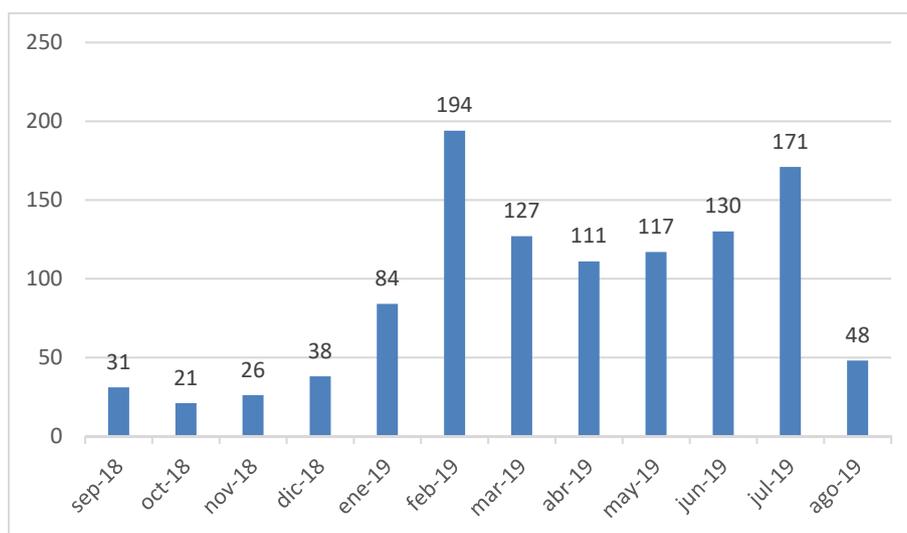


Gráfico 19.a. Visitas a la web de la defensoría 18/19.

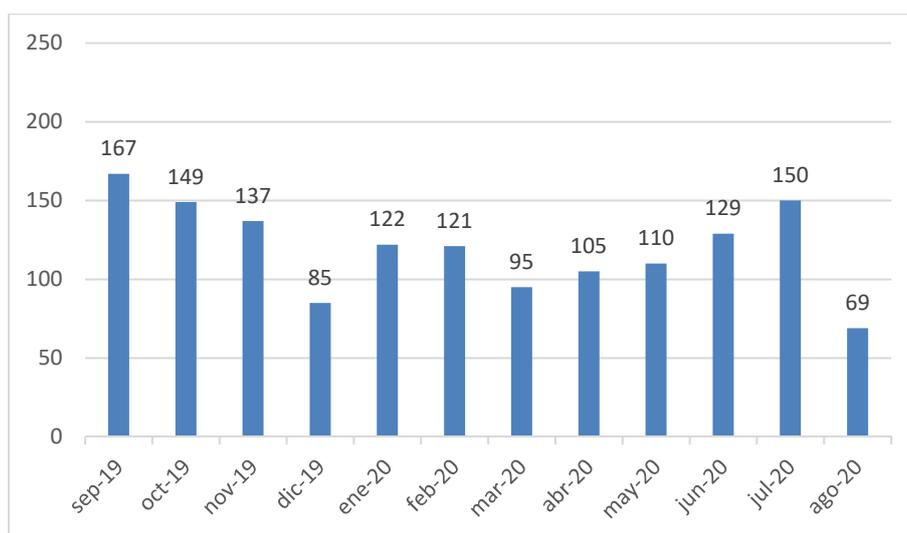


Gráfico 19.b Visitas a la web de la defensoría 19/20.

Jornadas de formación de Delegados de curso

Se ha colaborado con la documentación e información suministrada en las jornadas de formación

de Delegados de curso, a través del Vicerrectorado de Estudiantes y del Consejo de Estudiantes de nuestra universidad.

Reuniones con miembros de la UJA

Durante estos dos cursos se han mantenido múltiples reuniones con responsables de Centros, Departamentos y Servicios de la universidad no solo para tratar asuntos concretos que les afectaban sino también para dar a conocer las funciones del Defensor Universitario y recoger su punto de vista sobre el funcionamiento de la Defensoría.

5. OBJETIVOS DE MEJORA

Para el curso 2020/21 se plantean desde esta Defensoría Universitaria varios retos que permitan alcanzar los objetivos de mejora que se proponen a continuación, siempre dentro del ámbito de las competencias del Defensor Universitario.

Objetivo 1. Aumentar la difusión de la figura del Defensor Universitario dentro de la UJA.

Se persigue que la comunidad universitaria tenga un mayor y mejor conocimiento de la figura del Defensor Universitario, de sus posibilidades, limitaciones y disponibilidad para los miembros de la comunidad universitaria. Para ello se prevé una campaña de reuniones con Decanos y Directores junto con los representantes de los estudiantes. Por otro lado, se mantendrán reuniones con los representantes laborales tanto del PDI como del PAS, para exponerles las posibilidades de actuaciones que se pueden realizar desde la Oficina del Defensor Universitario.

Objetivo 2. Verificar el grado de aplicación de las recomendaciones y sugerencias planteadas a los órganos de Dirección y Gobierno en los últimos cursos.

Para ello se plantea, durante este curso, hacer un seguimiento de las recomendaciones formuladas en los cursos pasados, emitiendo nuevas recomendaciones o recordatorios si fuera preciso.

Objetivo 3. Disminuir la conflictividad y mejorar el funcionamiento de la UJA, en la medida de lo posible, teniendo siempre presente nuestras limitaciones y bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Para ello, se plantea hacer un análisis de las temáticas más reincidentes y con mayor conflictividad asociada. A la luz de este análisis se propondrían actuaciones de mejora a los órganos de Dirección y Gobierno correspondientes.

6. CONCLUSIONES

Es conveniente resaltar que los datos de la Universidad de Jaén, en cuanto al conjunto de actuaciones realizadas en la Defensoría, están en sintonía con los presentados por la mayoría de las Defensorías Universitarias andaluzas como se ha comprobado en un estudio realizado por esta oficina a nivel andaluz, salvando las diferencias de tamaño. Esto es aplicable también a los temas tratados que, en general, son comunes a la mayoría de las universidades andaluzas.

Por otro lado, el hecho de que un tema, un Centro u otra agregación determinada, tenga un gran número de actuaciones asociadas, en muchas ocasiones, no indica nada más que el tamaño de la comunidad implicada es muy grande. Sin embargo, hay que tener en cuenta que también influyen otros factores sobre la conflictividad, como la novedad y complejidad de los procesos relacionados, las personas implicadas y las condiciones de contorno.

Durante el curso 2018/19 ha continuado la tendencia a la baja de actuaciones en la Defensoría Universitaria como viene ocurriendo en los últimos años. Algo similar ocurre en la mayoría de las universidades andaluzas. Sin embargo, hay reseñar un repunte, durante el curso 2019/20, del número de actuaciones realizadas.

Para determinar si esta variación de la conflictividad es debida, simplemente, a una disminución del tamaño de la comunidad, se ha definido la tasa de conflictividad, como el cociente entre las actuaciones y el número de estudiante matriculados. Esta tasa ha pasado del 0,83 % en el curso 2017/18 al 0,57% en el 2018/19, para el conjunto de la universidad y al 0,65 % para el curso 2019/20. Por lo que esto indica una disminución de la conflictividad, al menos en cuanto a las solicitudes recibidas en la Defensoría. Se detecta un ligero aumento durante el curso 2019/20 que parece estar relacionado con la situación extraordinaria provocada por la pandemia del Covid-19.

Igualmente, durante estos dos cursos se aprecia un aumento del peso relativo de las quejas, con respecto a cursos anteriores. Esto es, fundamentalmente, debido al cambio de criterio a la hora de admitir una solicitud como queja.

Hay que resaltar que no todos los temas presentan la misma frecuencia o han tenido igual repercusión. Durante el curso 2018/19 se han realizado 108 actuaciones que han sido agrupadas en 22 temas diferentes. Algunos de estos temas que destacan por su frecuencia entre las actuaciones llevadas a cabo, durante este curso, representan el 56% de todas las actuaciones que se concentra en 9 temas, comentados en el apartado 2.9, que son:

- **Evaluación.**
- **Matrícula-Movilidad-Reconocimiento de créditos.**
- **Prácticas Externas.**
- **Permanencia.**
- **Respeto.**
- **Doctorado.**
- **Laboral.**

Mientras que durante el curso 2019/20 se han realizado 122 actuaciones que se han agrupado en 19 temas diferentes, de los cuales 7 temas concentran más del 64 % de las actuaciones. Entre

estos, destaca claramente el tema de Evaluación en el sector Estudiantes y el tema Laboral en los sectores PDI y PAS. Además, también destacan los temas relacionados con Docencia, Economía, Matrícula, Movilidad y Admisión.

Como actuación relevante, por el número de afectados y la importancia de la afectación, es de destacar una actuación de oficio llevada a cabo entre el final del curso 2018/19 y el comienzo del curso 2019/20 al detectar un incumplimiento de norma en el TFG de un importante número de titulados del Centro adscrito CU SAFA, lo que podría derivar en una pérdida de derechos de estos titulados. Esta actuación de oficio dio pie a la emisión del informe pertinente haciendo un recordatorio de norma y su obligación de cumplimiento, así como una recomendación sobre la necesidad mejorar el software de control de títulos. Actualmente está en trámite de regularización ya avanzado.

Finalmente, hay que recordar que se han emitido varias recomendaciones particulares y generales, recordatorios de deberes, sugerencias e informes con el objetivo minimizar la conflictividad, siempre buscando la mejora en la calidad de la universidad.

ANEXO 1. RELACIÓN DE ACTUACIONES

Curso 2018/19

Nº Exp	Fecha Iniciación	Sector	Tipología	Descripción breve	Temática
3199	03/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Rechazo de matrícula en Grado al no cumplir los requisitos legales.	Matrícula
3202	07/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Denegación de segundo traslado de expediente.	Admisión
3203	06/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema relativo a la mención que ha cursado en un grado.	Reconocimiento créditos
3204	10/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Trato inadecuado de un PDI con estudiante, el cual solicita que le adjudiquen otro tutor de TFM.	Respeto
3205	10/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre el requisito de un PDI de poner fotografía junto al nombre y apellidos en las prácticas de un grado.	Docencia
3206	11/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Problemas de matriculación, por conflicto con otra matriculación previa.	Matrícula
3207	12/09/2018	OTROS	CONSULTA	Egresado al que se le cargan cobros de la UJA sin detallar a que se deben.	Económico
3208	13/09/2018	PDI	MEDIACION	Problema sobre los premios extraordinarios de doctorado.	Doctorado
3209	12/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre un error en el proceso de adjudicación de plazas de un Máster.	Admisión
3210	11/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre un error en el proceso de adjudicación de plazas de un Máster.	Admisión
3211	18/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Cambio de grupo.	Docencia
3212	18/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Cambio de grupo.	Docencia
3213	12/09/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja sobre un error en el proceso de adjudicación de plazas de un Máster.	Admisión
3214	17/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Agota todas las convocatorias de la última asignatura.	Permanencia
3215	19/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre la séptima convocatoria de una asignatura.	Permanencia
3216	28/09/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Falta de tutor en TFG, por baja laboral del mismo.	TFT
3217	14/10/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Problemas con la fechas de defensa del TFM.	TFT
3218	16/10/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Eliminación de las tutorías colectivas.	Docencia
3219	22/10/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Falta de calificación del TFG, para poder reclamar una segunda corrección.	Plagio
3220	22/10/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Anulación de matrícula por falta de pago de un plazo.	Económico
3221	18/10/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Solicitud de realizar las prácticas de forma individual por problemas de socialización.	Adaptación curricular
3222	18/10/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Falta de tutor en TFG, necesidad de nuevo nombramiento.	TFT
3223	06/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Problemas con la Beca del ministerio, por falta de solicitud de la misma.	Becas
3224	14/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre cambio de tutor del TFG o presentación sin su aprobación.	TFT

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 – UJA

3225	09/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Conductas y actitudes inadecuadas de un PDI en el grado.	Respeto
3226	15/11/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Criterios de elección de Prácticum.	Practicas externas
3227	15/11/2018	ESTUDIANTE	MEDIACION	Criterios de elección de Prácticum.	Practicas externas
3228	15/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre fechas de las adjudicaciones de Master.	Admisión
3229	17/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre reconocimiento de créditos optativos.	Reconocimiento créditos
3230	21/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Rechazo de la cancelación de una asignatura, solicitada fuera de plazo.	Matrícula
3231	22/11/2018	ESTUDIANTE	CONSULTA	Solicitud de plaza en un Máster.	Admisión
3232	29/11/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema de acreditación de asignaturas realizadas en ERASMUS.	Movilidad
3233	04/12/2018	PDI	QUEJA	Solicitud de amparo ante acusaciones de un estudiante.	Respeto
3234	12/12/2018	PAS	MEDIACION	Solicitud de prórroga de contrato de PAS interino.	Laboral
3235	19/12/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Imposibilidad de realizar las prácticas y TFM de las tres especialidades del master PRL.	Practicas externas
3236	20/12/2018	ESTUDIANTE	QUEJA	Extravío de expediente de prescripción al Programa de Doctorado.	Doctorado
3237	11/01/2019	PAS	MEDIACION	Mediación para la reducción de la jornada laboral del PAS mayor de 60 años.	Laboral
3238	15/01/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Inconformidad con la resolución de la reclamación ante la calificación de TFM.	Plagio
3239	23/01/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Acusación de trato racista por parte de PDI.	Respeto
3240	25/01/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que no aparece matriculado en una asignatura en la que asegura haberse matriculado.	Matrícula
3241	24/01/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema para comenzar el Prácticum II, y las fechas de ampliación de matrícula.	Practicas externas
3242	31/01/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Trato ofensivo de PDI hacia estudiante.	Respeto
3243	01/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que está en desacuerdo con la nota y el proceso de revisión de una asignatura.	Evaluación
3244	06/02/2019	PDI	QUEJA	PDI que denuncia acusaciones y trato ofensivo por parte de familiares de un estudiante.	Respeto
3245	07/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problemas con matriculación de asignaturas relacionadas con ERASMUS.	Movilidad
3246	14/02/2019	PDI	MEDIACION	PDI que está en desacuerdo que un acto académico que le afecta esté relacionado con una celebración religiosa.	Objeción de conciencia
3247	18/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problemas con el procedimiento de pago de matrícula.	Matrícula
3248	20/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que afirma que se ha extraviado parte de un examen, por lo que no recibe la calificación adecuada.	Evaluación
3249	20/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que solicita una convocatoria más de una asignatura en la que ha agotado todas las convocatorias.	Permanencia
3250	25/02/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante víctima de maltrato familiar, solicita ayuda para poder continuar los estudios.	Económico

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 - UJA

3251	27/02/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Se solicita matriculación fuera de plazo, a consecuencia de retraso en la acreditación/aceptación de créditos cursados en movilidad internacional (América)	Movilidad
3252	14/03/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante al que retiran una matrícula de honor, por exceso de matrículas concedidas. Y no pudo reclamar en tiempo.	Evaluación
3253	18/03/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Trato inadecuado en clase de PDI con estudiante de Máster.	Respeto
3254	21/03/2019	PDI	MEDIACION	Queja PDI por la modificación de la bases de una convocatoria de investigación en medio del proceso.	Convocatoria investigación
3255	21/03/2019	PDI	CONSULTA	Consulta relativa a la convalidación de título extranjero.	Reconocimiento Títulos
3256	22/03/2019	PDI	QUEJA	Queja sobre las bolsas de interinos.	Laboral
3257	26/03/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja por la falta de instalación de un desfibrilador en la antigua escuela de magisterio.	Seguridad y Salud
3258	26/03/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante en séptimo año en la titulación, con problemas para terminar los estudios en la UJA.	Permanencia
3259	27/03/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Problema con la beca del ministerio	Económico
3260	01/04/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Desacuerdo con el pago de la matrícula del TFG.	Matrícula
3261	01/04/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Falta de pago de la ayuda complementaria a ERASMUS.	Económico
3262	01/04/2019	PDI	CONSULTA	PDI que consulta cómo actuar ante un caso de estudiante que sufre problemas de salud durante las clases.	Seguridad y salud
3263	02/04/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas en su programa de doctorado.	Doctorado
3264	08/04/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que solicita mismo tipo de examen que debe de realizar fuera de la fecha oficial por coincidencia con otro.	Evaluación
3265	10/04/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante con discapacidad que pide información sobre la normativa de adaptación asociada a su discapacidad.	Adaptación curricular
3266	10/04/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Proceso selectivo poco transparente en una convocatoria de auxiliar de conversación en Reino Unido.	Admisión
3267	25/04/2019	PAS	CONSULTA	PAS interino que se queja de que su plaza sea cubierta por un proceso interno y no a través de un proceso selectivo abierto.	Laboral
3268	25/04/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problemas con el cambio de matrícula.	Matrícula
3269	03/05/2019	PDI	CONSULTA	Consulta sobre los 7 años de permanencia, y la matriculación en asignaturas optativas.	Permanencia
3270	06/05/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Reclamación del coste de un TFG que tuvo que soportar un estudiante y dicho trabajo se quedó en el Centro.	TFT
3271	06/05/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta estudiante sobre interrogantes particulares, varios asuntos.	Docencia
3272	21/05/2019	PAS	QUEJA	Criterios adjudicación ERASMUS PAS.	Becas
3273	28/05/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Negativa en la concesión de la compensación curricular.	Compensación curricular
3274	30/05/2019	PDI	CONSULTA	Consulta sobre enfermedades contagiosas.	Seguridad y salud
3275	10/06/2019	PDI	QUEJA	Problemas con la realización de examen conjunto con otro PDI.	Evaluación

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 – UJA

3276	10/06/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Negativa en la concesión de la compensación curricular.	Compensación curricular
3277	14/06/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Quejas general sobre el funcionamiento de un Máster.	Doctorado
3278	14/06/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre un incidente con el personal de seguridad de la UJA.	Seguridad y salud
3279	14/06/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema de falta respeto de un estudiante con un profesor	Respeto
3280	02/06/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Último año de permanencia y asignaturas por matricularse.	Permanencia
3281	16/06/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Exceso en el plazo para entregar las notas	Actas
3282	19/06/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Matriculado en grupo erróneo.	Matrícula
3283	27/05/2019	DEFENSOR	CONSULTA	Adaptaciones en las Pruebas de Acceso y Admisión a la Universidad de un estudiante.	Adaptación curricular
3284	21/06/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Solicitud de adaptación del tipo de examen de una asignatura.	Adaptación curricular
3285	01/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema para realizar los Prácticum I y II.	Practicas externas
3286	01/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema para realizar los Prácticum I y II.	Practicas externas
3287	01/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problema para realizar los Prácticum I y II.	Practicas externas
3288	01/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre derechos de estudiante embarazada.	Adaptación curricular
3289	04/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Negación a la adaptación del procedimiento de evaluación una asignatura, a una estudiante embarazada.	Adaptación curricular
3290	04/07/2019	PDI	CONSULTA	Adjudicación del premio extraordinario de doctorado.	Doctorado
3291	05/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Homologación de Diplomatura a Grado.	Reconocimiento título
3292	10/07/2019	PDI	QUEJA	Actitud de falta de respeto de un estudiante hacia un PDI.	Respeto
3293	10/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Discrepancia con la nota de una asignatura.	Evaluación
3294	10/07/2019	PAS	QUEJA	Trato desconsiderado de PDI con un PAS.	Respeto
3295	12/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Necesidad de acceder a la compensación curricular en un plazo que permita la matrícula en septiembre.	Compensación curricular
3296	12/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	No aplicación del sistema de evaluación de la guía docente.	Evaluación
3297	12/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Evaluación de una asignatura en la que aprueban pocos estudiantes.	Evaluación
3298	17/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Problemas para acabar los estudios en los plazos estipulados.	Permanencia
3299	17/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Plazos para la defensa del TFM.	TFT
3300	17/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Discrepancia con la nota de una asignatura y consulta sobre la segunda corrección.	Evaluación
3301	19/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Acusación de Plagio en TFG.	Plagio
3302	23/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Error en el procedimiento para solicitar la evaluación en un único examen.	Evaluación

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 - UJA

3303	24/07/2019	ESTUDIANTE	MEDIACION	Por motivos personales se le pasa el plazo de matrícula a un Grado.	Matrícula
3304	24/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre la compensación curricular.	Compensación curricular
3305	25/07/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante con discapacidad que solicita información sobre ampliación de los años de permanencia.	Permanencia
3306	26/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Error en la transcripción de la nota de una asignatura cursada en movilidad internacional.	Movilidad
3307	26/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Reclamación sobre la calificación de una asignatura.	Evaluación
3308	31/07/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Reclamación con respecto a la calificación de la asignatura prácticas externas.	Practicas Externas

Curso 2019/20

Nº Exp	Fecha Iniciación	Sector	Tipología	Descripción breve	Temática
3309	03/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja por el incumplimiento de la guía docente de una asignatura.	Evaluación
3310	06/09/2019	OTROS	QUEJA	Queja por la subida del precio del abono del gimnasio universitario para egresados.	Económico
3311	06/09/2019	OTROS	QUEJA	Queja por la subida del precio del abono del gimnasio universitario para egresados.	Económico
3312	06/09/2019	OTROS	QUEJA	Queja por la subida del precio del abono del gimnasio universitario para egresados.	Económico
3313	10/09/2019	DEFENSORES	INFORME	Informe sobre la convalidación de TFG en el Centro Universitario Sagrada Familia.	TFT
3314	12/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que solicita la realización de las prácticas clínicas en la provincia de Córdoba.	Practicas externas
3315	12/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Fallo en el proceso de matrícula de TFG y problemas para presentar en trabajo en la convocatoria de octubre.	TFT
3316	13/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas de adjudicación de plaza en el máster de profesorado.	Admisión
3317	17/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja por un error en la adjudicación de plazas.	Admisión
3318	20/09/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante embarazada que consulta sobre la realización de prácticas y evaluación seguras para su salud.	Evaluación
3319	20/09/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que solicita información para solicitar ayuda económica para continuar los estudios.	Económico
3320	26/09/2019	DEFENSORES	INFORME	Informe sobre el PRÁCTICUM en educación infantil y sus problemas de realización en un mismo curso.	Practicas externas
3321	27/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que ha tenido problemas para la adjudicación de ERASMUS en Suecia.	Movilidad
3322	27/09/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas en la realización y contrato académico del SICUE en la Universidad de Sevilla.	Reconocimiento créditos
3323	07/10/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja del corto plazo entre la realización de un examen y el plazo de solicitud de máster.	Admisión

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 – UJA

3324	07/10/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas en la matriculación	Matrícula
3325	07/10/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre la posibilidad de tutorías online.	Tutorías
3326	08/10/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre la opción de no agotar convocatoria en el caso de salirse en los 10 primeros minutos de un examen.	Evaluación
3327	14/10/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante al que le niegan la beca del ministerio y consulta si puede recibir otra ayuda económica.	Becas
3328	14/10/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiantes de ERASMUS que tienen problemas con la asistencia a las clases en su universidad de destino	Movilidad
3329	14/10/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante de 65 años que no puede obtener el título del grado por la falta del B1.	Reconocimiento títulos
3330	14/10/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que desea cambiar de grado fuera de plazo.	Admisión
3331	14/10/2019	PDI	CONSULTA	Consulta de un PDI sobre el método de evaluación.	Evaluación
3332	16/10/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante de extranjero que consulta sobre alojamientos y trabajo para su estancia en Jaén.	Económico
3333	24/10/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre la posibilidad de asistir a un examen fuera de fechas oficiales ofrecidos por el profesorado de una asignatura.	Evaluación
3334	24/10/2019	PDI	QUEJA	Queja relacionada con el Premio Extraordinario de Doctorado, y el acceso a los méritos de todos los participantes.	Convocatoria investigación
3335	31/10/2019	PDI	CONSULTA	Consulta de un PDI sobre convalidación de títulos.	Reconocimiento títulos
3336	07/11/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado en asignaturas en inglés, cuando su grado no ofrece esta posibilidad.	Matrícula
3337	07/11/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante de máster que le niegan la bonificación de la matrícula al haber solicitado la beca del ministerio.	Becas
3338	11/11/2019	PDI	QUEJA	Reclamación sobre el proceso selectivo para plazas de ayudante doctor y la imposibilidad de tener información sobre la baremación de todos los participantes.	Laboral
3339	12/11/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta como puede adelantar la presentación de su TFM para poder tener más puntos en oposiciones.	Reconocimiento créditos
3340	12/11/2019	PDI	QUEJA	PDI que ha sido excluido de la impartición de la asignatura de un máster que había realizado en el curso anterior.	Laboral
3341	28/11/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante al que le deniegan la beca por falta de créditos matriculados en su último curso realizado en la UNED.	Becas
3342	03/12/2019	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre la realización de dos exámenes el mismo día.	Evaluación
3343	04/12/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que solicita el reconocimiento de créditos en movilidad por error cometido por el en la automatrícula.	Movilidad
3344	04/12/2019	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que solicita el reconocimiento de créditos en movilidad por error cometido por el en la automatrícula.	Movilidad
3345	16/01/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre la posibilidad de realizar un examen al que no se presentó por estar enfermo.	Evaluación
3346	20/01/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta si puede asistir a clase antes de estar matriculada en la ampliación de matrícula.	Docencia
3347	29/01/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja de la falta de asistencia docente de un PDI.	Docencia

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 - UJA

3348	30/01/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiantes que se oponen a un cambio de horarios de una asignatura que no es conforme a la guía docente.	Docencia
3349	30/01/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiantes que se oponen a un cambio de horarios de una asignatura que no es conforme a la guía docente.	Docencia
3350	30/01/2020	PDI	QUEJA	PDI que nos informa de un recurso de alzada interpuesto sobre el concurso de una plaza de profesor ayudante doctor.	Laboral
3351	31/01/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiantes que se oponen a un cambio de horarios de una asignatura que no es conforme a la guía docente.	Docencia
3352	04/02/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta si existe alguna posibilidad de matricularse en la práctica externa y TFG, antes de tener todas las asignaturas necesarias aprobadas.	Practicas externas
3353	07/02/2020	ESTUDIANTE	MEDIACIÓN	Estudiante que solicita mediación para el reconocimiento de créditos.	Reconocimiento créditos
3354	10/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se considera discriminado en la evaluación por parte un PDI por su discapacidad.	Evaluación
3355	12/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja por la no adjudicación de plaza en prácticas externas, en las que está matriculado.	Practicas externas
3356	13/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja de la falta de revisión en un examen, y la publicación directamente en actas.	Evaluación
3357	17/02/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre la posibilidad de hacer un examen al que no asistió en fecha por el nacimiento de un hijo.	Evaluación
3358	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3359	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3360	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3361	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3362	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3363	24/02/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante matriculado de una asignatura en el grupo bilingüe, cuando dicha opción no está ofertada.	Matrícula
3364	09/03/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre la posibilidad de participar en la Beca Santander.	Movilidad
3365	11/03/2020	PAS	QUEJA	Queja de PAS por la utilización de pasillos para dar desayunos y cocteles, y el trastorno a su trabajo.	Laboral
3366	11/03/2020	PAS	QUEJA	Queja de PAS por la utilización de pasillos para dar desayunos y cocteles, y el trastorno a su trabajo.	Laboral
3367	13/03/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se denuncia haber sido engañada y acusada de realizar un bulo que ha tenido trascendencia en la universidad.	Respeto
3368	18/03/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante de master que consulta sobre la posibilidad que existe de ampliar el plazo de docencia de los máster.	Docencia
3369	27/03/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que avisa de no estar conforme a una queja acerca de un PDI interpuesta por la delegada del grupo.	Docencia
3370	01/04/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta relacionada con el confinamiento y el coste de alquiler del piso de estudiantes.	Económico
3371	16/04/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta de estudiante sobre la evaluaciones online y la posibilidad de posponerlas hasta que se puedan realizar presenciales.	Docencia

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 – UJA

3372	27/04/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Antigua alumna que consulta la posibilidad de terminar su licenciatura.	Reconocimiento títulos
3373	28/04/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante en movilidad que se queja por no poder hacer cambios de matrícula fuera de plazo por un caso extraordinario.	Movilidad
3374	28/04/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre el confinamiento y la imposibilidad de estudiantes de fuera de Jaén de acceder a sus domicilios en Jaén donde tiene el material educativo para seguir la docencia.	Económico
3375	05/05/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Egresado que consulta sobre la publicación de un trabajo de master al que se ha negado que lo publiquen.	Docencia
3376	07/05/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta de estudiante en movilidad con problemas económicos relacionados con la pandemia.	Económico
3377	07/05/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja de estudiante sobre la docencia impartida por un PDI.	Docencia
3378	07/05/2020	PDI	CONSULTA	PDI que consulta sobre la negativa de un estudiante a autorizar la publicación de un trabajo en el que participo.	Docencia
3379	11/05/2020	PDI	QUEJA	PDI que se queja de la falta de herramientas para impartir la docencia online durante el confinamiento.	Docencia
3380	12/05/2020	PDI	CONSULTA	Consulta relacionada con la apertura de los concurso para profesores sustitutos interinos.	Laboral
3381	19/05/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja de estudiante por la acusación de un PDI de utilización de métodos fraudulentos en un examen.	Evaluación
3382	19/05/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja de estudiante por la acusación de un PDI de utilización de métodos fraudulentos en un examen.	Evaluación
3383	19/05/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que solicita validez su licenciatura para trabajar en el extranjero.	Reconocimiento títulos
3384	19/05/2020	DEFENSORES	INFORME	Participación en la elaboración de una queja de oficio por parte del Defensor del Pueblo Andaluz.	Evaluación
3385	22/05/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante de movilidad con problemas que consulta sobre la posibilidad de modificar matrícula.	Movilidad
3386	26/05/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante de fuera de la provincia que consulta sobre la posibilidad de desplazarse a Jaén durante el confinamiento.	Económico
3387	01/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja sobre la calificación de una asignatura.	Evaluación
3388	02/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con discapacidad que solicita la adaptación de la evaluación a sus necesidades.	Evaluación
3389	02/06/2020	DEFENSORES	CONSULTA	Consulta de la Defensora Universitaria Adjunta de Cádiz sobre la carga docente.	Reconocimiento créditos
3390	03/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja de no aparecer en las actas de una asignatura en la que considera que se matriculo.	Matrícula
3391	05/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja de las acusaciones de un PDI de copiar en un examen.	Evaluación
3392	05/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que no aparece en las actas de una asignatura, pero indica que esta matriculada.	Actas
3393	09/06/2020	PDI	QUEJA	Queja relativa al procedimiento de selección del personal investigador doctor.	Convocatoria investigación
3394	09/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja por reconocimiento de créditos en movilidad.	Movilidad
3395	09/06/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre cambio de criterios en la evaluación de una asignatura.	Evaluación
3396	10/06/2020	PAS	QUEJA	Queja por lo criterios de corrección en una convocatoria de promoción interna de PAS.	Laboral

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 - UJA

3397	12/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja de estudiante por el comportamiento docente de un PDI.	Evaluación
3398	12/06/2020	PDI	CONSULTA	Consulta de un PDI sobre la forma de actuar ante una falta de respeto de un estudiante.	Respeto
3399	16/06/2020	PDI	QUEJA	Problemas informáticos en la convocatoria de ayuda a proyectos de I+D+i universidades.	Convocatoria investigación
3400	17/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que tiene problemas con una asignatura optativa.	Evaluación
3401	18/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas económicos, al que le bloquean el expediente por falta de pago.	Matrícula
3402	19/06/2020	PDI	QUEJA	Problemas informáticos en la convocatoria de ayuda a proyectos de I+D+i universidades.	Convocatoria investigación
3403	22/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que exige una rectificación en la calificación de una asignatura en la que le dan por no presentado.	Evaluación
3404	22/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que no se inscribe a tiempo a la realización de un examen.	Evaluación
3405	24/06/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que consulta si se puede adelantar la acreditación del título obtenido para optar a un puesto de trabajo.	Actas
3406	25/06/2020	ESTUDIANTE	MEDIACIÓN	Estudiante extranjero que pide ayuda para poder matricularse en la UJA.	Admisión
3407	29/06/2020	PDI	CONSULTA	Consulta de PDI sobre la posibilidad de expedientar a un estudiante que ha tenido un comportamiento desafortunado.	Respeto
3408	30/06/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante extranjero que se queja del trato discriminatorio de un PDI.	Respeto
3409	01/07/2020	ESTUDIANTE	MEDIACIÓN	Estudiante que solicita traslado a nuestra universidad.	Admisión
3410	02/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Quejas por el perjuicio ocasionado a raíz del cambio de adenda de una asignatura.	Evaluación
3411	03/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja relacionada con la realización de un examen y los problemas técnicos ocasionados por la evaluación online.	Evaluación
3412	03/07/2020	OTROS	CONSULTA	Padre de estudiante que consulta sobre una incidencia en examen.	Evaluación
3413	03/07/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Consulta sobre compensación curricular.	Compensación curricular
3414	06/07/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante con problemas económicos y tecnológicos para seguir la docencia online.	Económico
3415	07/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas para presentar el TFG, por firma fuera de plazo del tutor.	TFT
3416	13/07/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que no puedo obtener el B1 en mayo a causa del confinamiento y no puede matricularse en un máster.	Admisión
3417	13/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que solicita que se le aplique la guía docente correctamente.	Evaluación
3418	13/07/2020	PDI	CONSULTA	PDI con cargo de directivo en funciones solicita credenciales para realizar sus funciones.	Laboral
3419	14/07/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que no está conforme con la calificación de una asignatura.	Evaluación
3420	15/07/2020	ESTUDIANTE	CONSULTA	Estudiante que se queja por la acusación de copiar en un examen.	Evaluación
3421	21/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas para presentar el TFG por problemas con la firma del tutor.	TFT

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO 2018/19 Y 2019/20 – UJA

3422	21/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja por incumpliendo de la adenda de una asignatura.	Evaluación
3423	23/07/2020	OTROS	CONSULTA	Estudiante que consulta sobre la posibilidad de hacer la preinscripción para entra en la universidad fuera de plazo	Admisión
3424	23/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante que se queja del incumpliendo de la guía docente de una asignatura.	Evaluación
3425	24/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Estudiante con problemas en el TFG a causa del tutor.	TFT
3426	24/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja sobre el comportamiento del tutor del TFG.	TFT
3427	24/07/2020	PDI	CONSULTA	PDI que consulta sobre la posibilidad de adaptación en su trabajo por ser personas especialmente sensibles a Sars-CoV2.	Laboral
3428	27/07/2020	OTROS	CONSULTA	Consulta de una madre sobre la adjudicación de turnos en las clases.	Admisión
3429	28/07/2020	PAS	QUEJA	Queja sobre los criterios de valoración en un proceso de promoción interna de PAS.	Laboral
3430	31/07/2020	ESTUDIANTE	QUEJA	Queja por la docencia y la evaluación de una asignatura.	Evaluación

**ANEXO 2. RELACIÓN DE INFORMES, SUGERENCIAS Y
RECOMENDACIONES**

Tanto los Estatutos de la Universidad de Jaén, como el reglamento del Defensor Universitario prevén que los pronunciamientos emitidos por el Defensor podrán contener recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias para la adopción de medidas correctoras, si fueran necesarios, por parte de los órganos de Gobierno y Dirección de la Universidad, 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 la luz de algunas de las actuaciones realizadas. En la tabla siguiente se presenta un resumen de las mismas.

Recomendación/informe	Destinatario	Fecha
Recomendación sobre: Máster en Prevención de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente • Coordinador del Máster 	Enero 2019
Informe sobre: La inclusión de las personas con discapacidad como personal docente investigador en las universidades andaluzas	<ul style="list-style-type: none"> • Rector 	Enero 2019
Nota aclaratoria. Recomendación sobre Máster en Prevención de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Enseñanzas de Grado, Postgrado y Formación Permanente • Coordinador del Máster 	Abril 2019
Recomendación sobre: Modificación normativa de permanencia	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectora de Estudiantes 	Mayo 2019
Recomendación sobre: No Admisión de nueva matrícula	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectora de Estudiantes 	Mayo 2019
Recomendación sobre: Prácticum grado de Educación Infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Decana de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación • Vicerrectora de Estudiantes 	Julio 2019
Informe sobre: Incumplimiento de normativa del TFG en el Centro adscrito CU SAFA	<ul style="list-style-type: none"> • Rector 	Octubre 2019
Informe sobre: Máster Universitario en Análisis Crítico de las Desigualdades de Género e Intervención Integral en Violencia de Género.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora del Máster 	Febrero 2020

ANEXO 3. Reseña Histórica

En este anexo se ha recogido una breve reseña histórica de la Defensoría Universitaria en la Universidad de Jaén. La figura del Defensor Universitario fue creada para velar por los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, según se expone en el artículo 138 de los estatutos de nuestra universidad. Esta figura 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 marzo de 2005 y se aprobó su reglamento de funcionamiento en 2006, habiendo sido Defensores Universitarios de nuestra universidad:

Dr. D. Rafael López Garzón

Desde marzo de 2005 hasta el 21 de octubre de 2008.

Dr. D. Pedro Casanova Arias

Desde el 21 de octubre de 2008 hasta 22 de febrero de 2018

Dr. D. Francisco Baena Villodres

Desde el 22 de febrero de 2018 hasta la actualidad

En estos 14 años de funcionamiento de la oficina del Defensor Universitario, en la UJA, han trabajado como personal administrativo en la misma:

D. Antonio Reyes Navas

D. Antonio Jesús Delgado Cornejo

D^a. M^a Satoria Sánchez Valdivia

D. Santiago Reche Valdivia

D^a. María Victoria Villar Cazalla

D. Rafael Sánchez Aparicio

Al finalizar el curso 2018/9 se han tramitado 3308 expedientes desde la creación de la Defensoría Universitaria en la UJA.

UJa.es

Defensor Universitario

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

Telf.: 953 21 18 77

E-mail: defensor@ujaen.es

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