



# Memoria del Defensor Universitario

2009/2010



UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Defensor Universitario*

## ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>2. ACTUACIONES</b> .....	5
2.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA .....	6
2.2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES .....	17
<b>3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS</b> .....	19
<b>ANEXOS</b> .....	28
ANEXO I: DECLARACIÓN SOBRE EL ACOSO LABORAL DE LOS DEFENSORES/AS ANDALUCES .....	29
ANEXO II: XII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS.....	30

## 1. PRESENTACIÓN

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

El Defensor Universitario se rige por la Ley 6/2001 de 21 de Diciembre, Orgánica de Universidades (Disposición Adicional decimocuarta), por la ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (Disposición Adicional sexta), por el Título IV de los Estatutos de la Universidad de Jaén y por el Reglamento del Defensor Universitario de la UJA.

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

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

Junto a dichos criterios básicos e ineludibles, la experiencia nos confirma en la exigencia de otros que formaron parte ya de nuestro ideario inicial de trabajo, y que se han mantenido a lo largo de estos años.

Respeto. No sólo hacia las personas que se dirigen al Defensor, sino también respecto a sus peticiones y sugerencias y, no menos importante, para con las competencias de las instancias, autoridades y servicios universitarios.

Este respeto hacia las competencias ajenas, reflejado en el Reglamento del Defensor Universitario, se pone de manifiesto en el elevado número de solicitudes que, aunque hayan contado con nuestra atención y son tenidas en cuenta de cara a nuestras recomendaciones generales, no han podido ser admitidas a trámite formalmente por no haberse agotado el recurso previo a las instancias competentes.

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

Para ejercer sus funciones se establece entre otras, que las autoridades académicas y los servicios de la Universidad deberán prestar al Defensor Universitario el apoyo necesario para el correcto desempeño de sus funciones, siempre que sea requerido por éste, y siempre dentro de los límites establecidos por la legislación vigente.

Al mismo tiempo siempre ofrecemos los documentos elaborados y aprobados por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios que figuran como anexos, sobre temas que entendemos de interés general para la Universidad y que, al ser objeto de una reflexión anual y conjunta, pueden resultar de utilidad común.

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

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

Para contribuir a este proceso de calidad humana universitaria, el Defensor Universitario es una figura cuya designación se basa en la confianza y el respeto que inspira a la comunidad universitaria la persona del Defensor o Defensora.

La función que ejerce la Institución debe analizarse desde una perspectiva distinta a la tradicional de los órganos jurisdiccionales. Su eficacia dependerá de la voluntad democrática de los órganos de la Universidad y de la confianza que esta figura pueda generar entre los miembros de la comunidad universitaria.

Debemos insistir en que la colaboración de todos los órganos universitarios con el Defensor es decisiva para conseguir la mejora de la calidad y el buen funcionamiento de la Universidad. Esta colaboración, como en otras ocasiones hemos indicado, se debe extender desde la celeridad en el suministro de la información que el Defensor Universitario les solicita, hasta la aceptación de las decisiones del mismo, que pueden adoptar las fórmulas de recordatorios, sugerencias, recomendaciones, etc.

La dinámica de funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario durante el curso 2009/10 puede considerarse similar a la del curso anterior. No cabe duda, de que se ha consolidado un procedimiento de trabajo, aunque de ello no debe deducirse en modo alguno que se haya caído en una atención rutinaria de los casos que a ella llegan.

La Oficina del Defensor Universitario ha afrontado este periodo de actividad como un reto renovado, abordando como nueva cada una de las situaciones que se nos plantean, y siendo conscientes de la importancia de su labor para, desde esta convicción, evitar que el conformismo pueda relegar al Defensor Universitario a una mera figura decorativa.

Durante este periodo hemos confirmado agradablemente el cumplimiento gradual de algunos de los objetivos que forman parte de nuestro plan de actuación. Así, y una vez dada a conocer entre todos los universitarios, la Institución se va convirtiendo en un ámbito de solución de ciertas situaciones problemáticas al que recurre cualquier miembro de la comunidad universitaria, confiando en su independencia y objetividad, por encima de intereses personales o colectivos. También, en un referente para la mejora de la calidad de los servicios de nuestra Universidad.

## 2. ACTUACIONES

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

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

En este ámbito debemos reseñar la excelente voluntad y disposición de los universitarios, tanto para brindarnos su colaboración, como para reconocer y corregir aquellos aspectos objeto de quejas o sugerencias. A todos ellos deseamos transmitir nuestro agradecimiento por este apoyo, que no dudamos se mantendrá en el futuro. Así entendemos la búsqueda de la excelencia: un proceso que nunca tiene fin y que sólo será posible con la participación de todos.

Esta Memoria refleja la actividad desarrollada por el Defensor Universitario durante el curso académico 2009/10 para dar cumplimiento al artículo 145 de los Estatutos de la Universidad de Jaén y a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario, que establecen: “el Defensor Universitario presentará al Claustro de la Universidad de Jaén, anualmente, tras el comienzo del Curso Académico, una Memoria sobre la gestión realizada durante el Curso Académico anterior. Dicha Memoria contendrá, al menos, el número y tipo de quejas presentadas, incluyendo las que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de investigación.”

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

Desde esta situación y teniendo en consideración que en la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario no constarán los datos personales que permitan la identificación de los interesados en el proceso investigado, presentamos esta memoria que refleja el camino recorrido desde el 23 de octubre de 2009 al 22 de octubre de 2010, un camino apasionante que no sólo nos ha permitido actuar en la resolución de los temas planteados, sino que nos permite conocer la Universidad desde otras perspectivas y seguir colaborando con nuestra Universidad y al mismo tiempo, nos seguimos formando desde una doble perspectiva profesional y personal.

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

En la parte central, se analizan los datos de la totalidad de las solicitudes y quejas que han sido objeto de nuestra atención a lo largo del curso académico. De su análisis se extraen las recomendaciones y sugerencias que el Defensor Universitario entiende debe trasladar a la comunidad universitaria para mejorar la calidad de nuestra Universidad, y que conforman una parte fundamental de este documento.

El último apartado recoge aspectos complementarios que terminan de perfilar la agenda de la actividad diaria del Defensor Universitario durante el periodo que nos ocupa. En ella deseamos resaltar los enriquecedores contactos con los Defensores Universitarios e Instituciones.

Con la pretensión de realizar la exposición de esta Memoria lo más didácticamente posible, que permita un conocimiento claro de la labor desarrollada por la Oficina del Defensor Universitario, vamos a estructurar las actuaciones en los siguientes apartados:

- Actuaciones del Defensor Universitario en el contexto de la UJA.
- Actuaciones en el ámbito de las relaciones con otras Instituciones.

## 2.1. ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN EL CONTEXTO DE LA UJA

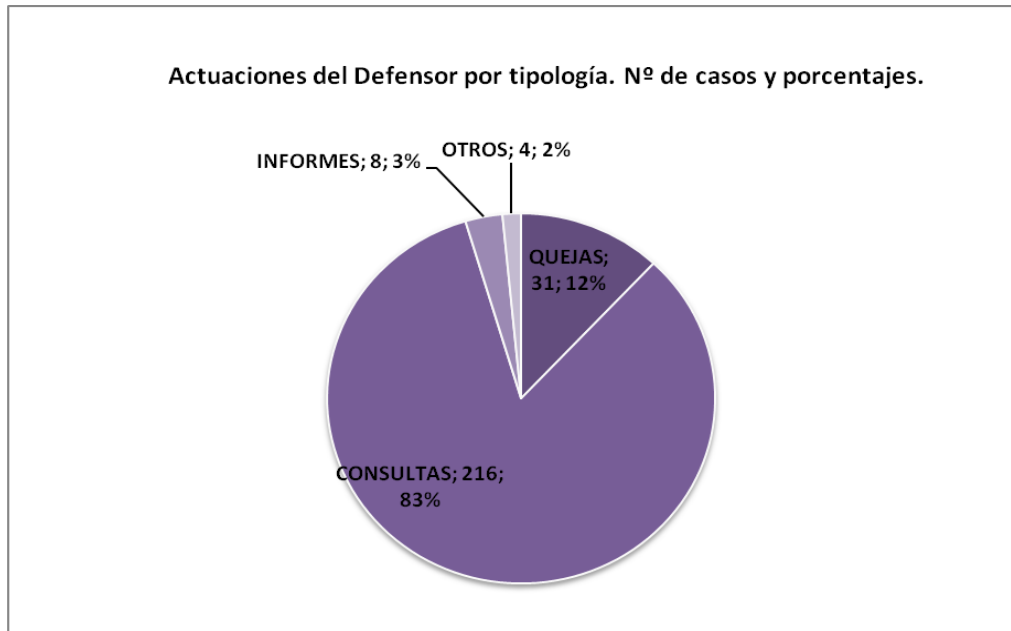
De las actuaciones en el contexto universitario de la UJA tenemos que distinguir distintos tipos:

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

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

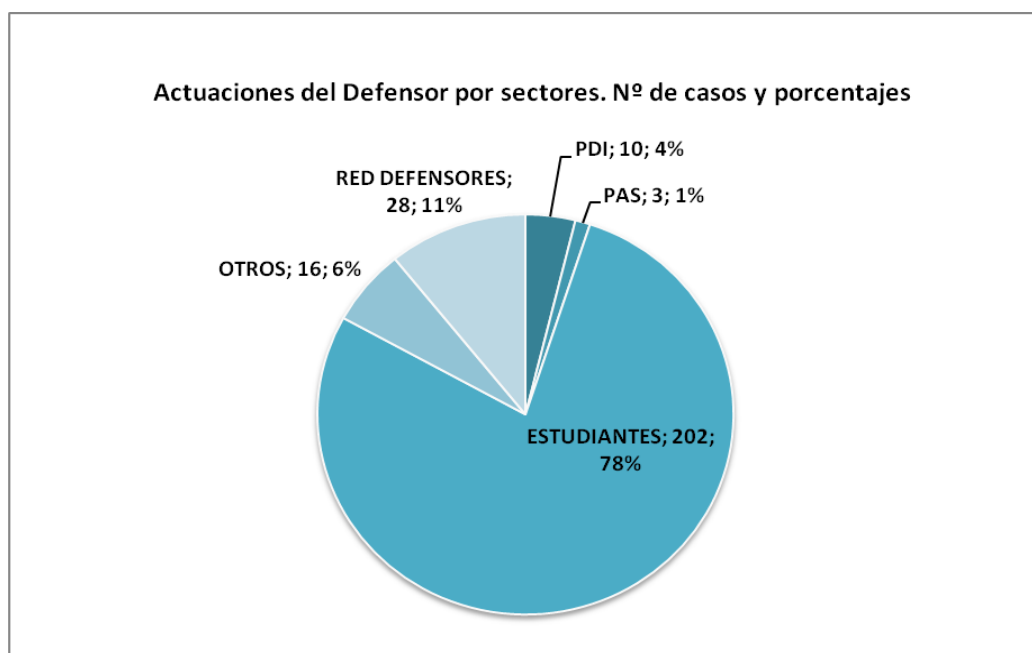
Durante este periodo se han realizado 3.260 visitas a la Web de la Oficina del Defensor Universitario y se han llevado a cabo **259 actuaciones** frente a las 185 del curso anterior, lo que representa un aumento del **28,5 %** con respecto al periodo anterior.

De las 259 actuaciones, **216 (83%)** son consultas, **31 (12%)** quejas, **8 informes (3 %)** y **4 (2%)** lo denominamos "otros", que tienen que ver con temas más de informar al Defensor que el solicitar una actuación (Registro de hechos). (Figura 1)



**Figura 1**

Cuando examinamos **las actuaciones del Defensor por sectores**, podemos observar que 202 (**78 %**) corresponde al sector alumnos; 10 (**4 %**) al PDI; 3 (**1 %**) al PAS; 28 (**11 %**) a la Red de Defensores y 16 (**6 %**) a otros. (Figura 2)



**Figura 2**

En cuanto al **sexo de la persona que ha iniciado una actuación**, se indica que el **49%** (126) son mujeres y el **51%** (133) hombres. (Figura 3)

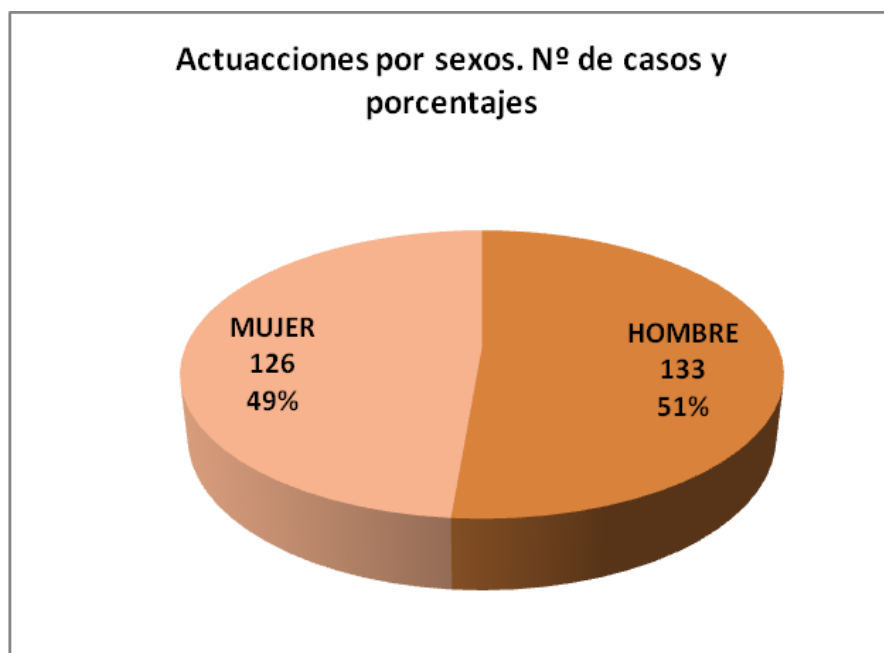


Figura 3

En cuanto a las Consultas, el **49%** (106) han sido realizadas por mujeres y el **51%** (110) por hombres. (Figura 4)

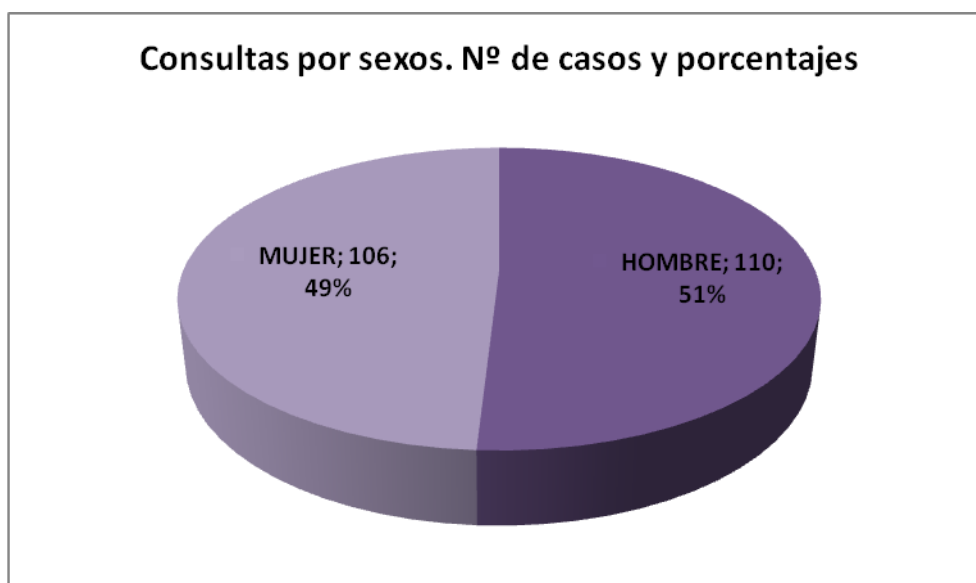


Figura 4



En relación a las quejas, el **48%** (15) han sido realizadas por mujeres y el **52%** (16) por hombres. (Figura 5)

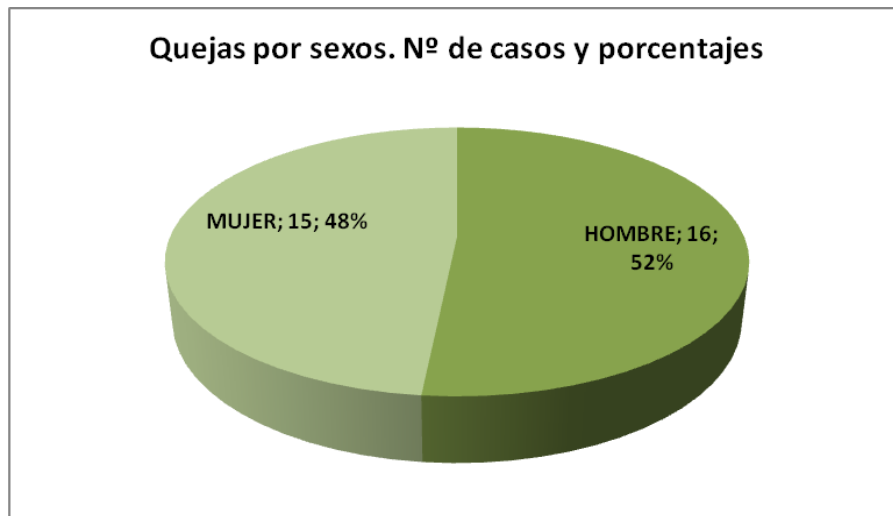


Figura 5

Cuando analizamos el **sistema de presentación de las solicitudes de actuación** hay que indicar que el **48%** (124) se han presentado por correo electrónico, el **45%** (116) en la Oficina del Defensor o por teléfono, el **6%** (15) por registro general y el **1%** (4) por correo postal. (Figura 6).

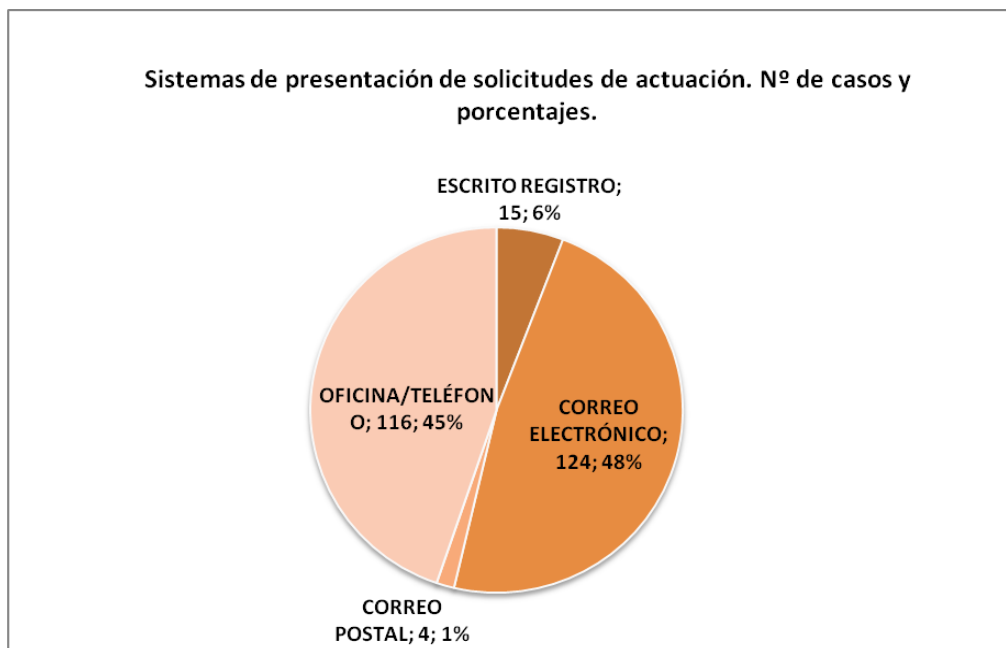
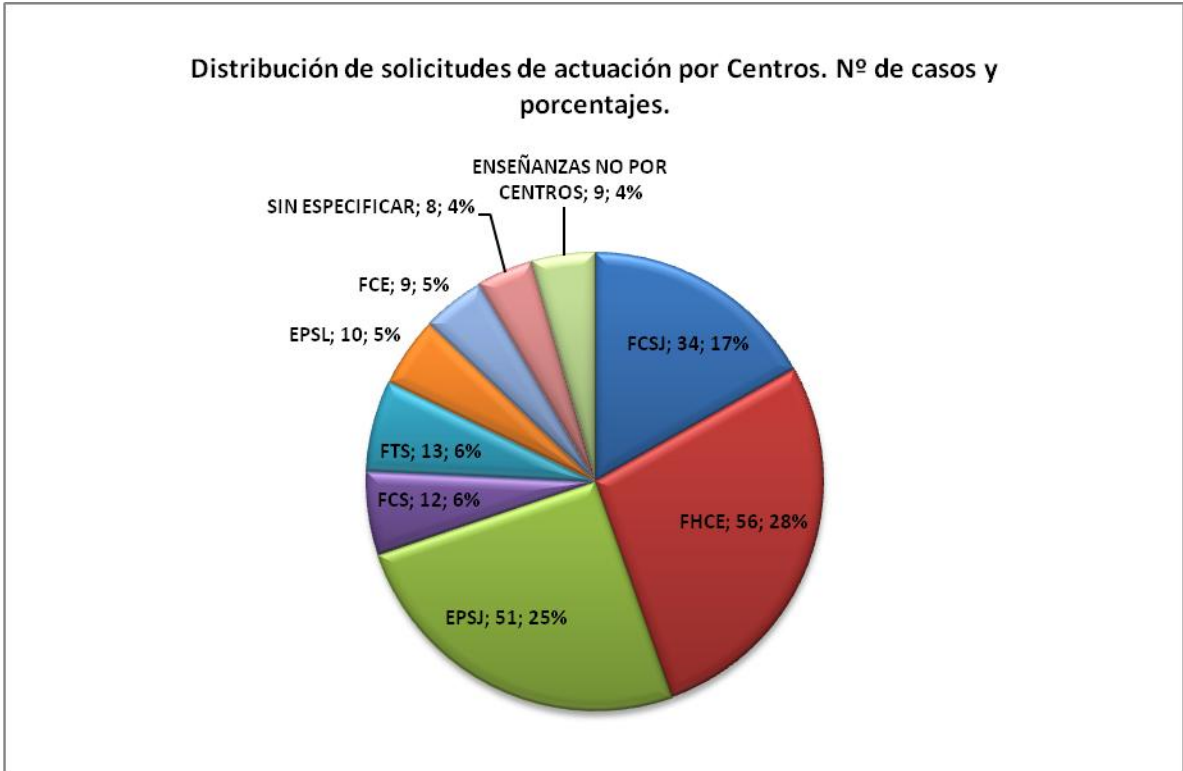


Figura 6

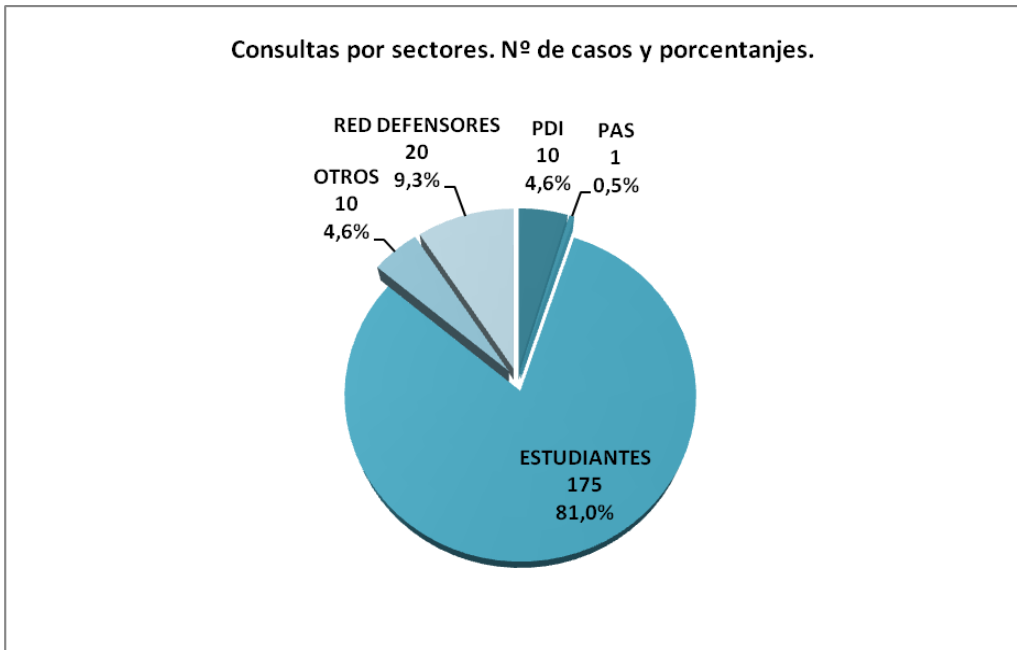
De la distribución de las **202 solicitudes de actuación de los estudiantes por Centros** se puede manifestar que el **28%** (56) corresponde a la Facultad de Humanidades y CC. EE.; el **25%** (51) a la E. Politécnica Superior de Jaén; el **17%** (34) a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; el **6%** (13) corresponde a la Facultad de Trabajo Social y a la Facultad de Ciencias de la Salud, el **6%** (12); el **5%** (10) a la E. Politécnica Superior de Linares; y el **5%** (9), a la Facultad de Ciencias Experimentales, quedando un **4%** (9) no referenciadas a Centros por su naturaleza y un **4%** (8) si especificar su procedencia. (Figura 7)



**Figura 7**

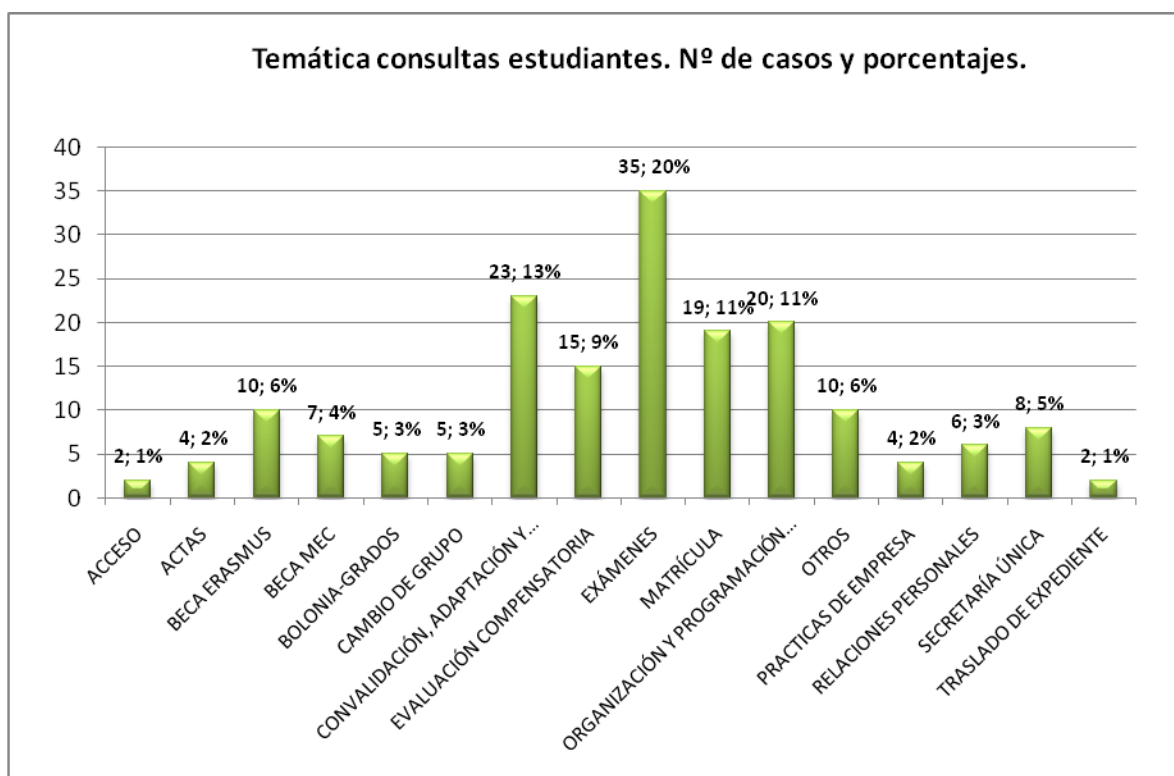
Para profundizar en cada una de las tipologías de actuación, hemos realizado una clasificación por sectores y grandes temáticas, aunque hay que resaltar que dentro de cada tema se presentan diferentes cuestiones:

De las **216 CONSULTAS** presentadas, los alumnos han realizado 175 (**81%**), el PDI 10 (**4,6%**), Defensores 20 (**9,3%**), PAS 1 (**0,5%**) y otros 10 (**4,6%**). (Figura 8)



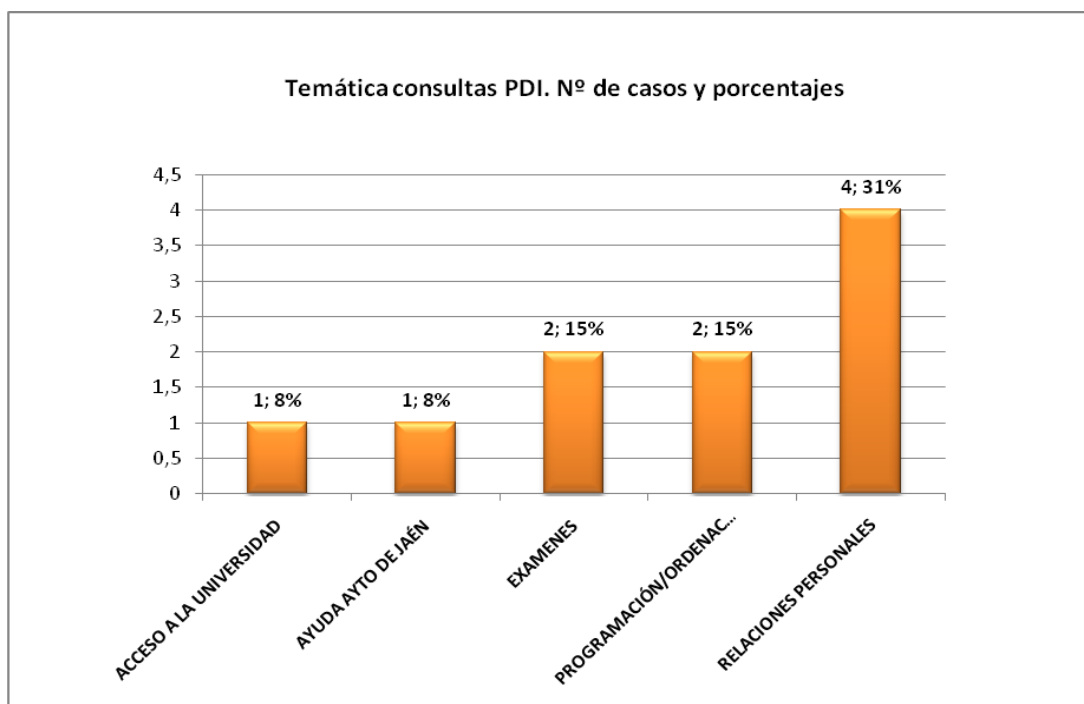
**Figura 8**

En cuanto a la **temática abordada**, hay que reseñar que en el **Sector estudiantil** las consultas más demandadas son las relativas a los exámenes, **35** (20%), seguidas de aspectos relacionados con la convalidación, adaptación y homologación, **23** (13%), la organización y programación de las asignaturas, **20** (11%), la matrícula, **19** (11%), evaluación compensatoria, **15** (9%) y Becas Erasmus, **10** (6%), seguido de Secretaría Única, **8** (5%), Becas MEC, **7** (4%), siendo las restantes con un porcentaje del 3% (5) o inferior, y que tienen la oportunidad de analizar en las tablas que se publican en la Memoria. (Figura 9)



**Figura 9**

En el **sector PDI** hay que resaltar que de las **10 consultas** realizadas, las más demandas son la relativa a temas relacionados con la supuesta lesión de derechos en el ámbito de los departamentos y a la acción tutorial, que contaminan las relaciones interpersonales en el ámbito universitario, **4** (31%), seguidas de las relativas a temas relacionados con los exámenes y tribunales, **2** (15%) y Programación y Ordenación Docente con la misma tasa, **2** (15%), seguidos de los temas relativos a: Ayuda Ayuntamiento de Jaén y acceso a la Universidad, con una solicitud de actuación respectivamente (8%). (Figura 10)



**Figura 10**

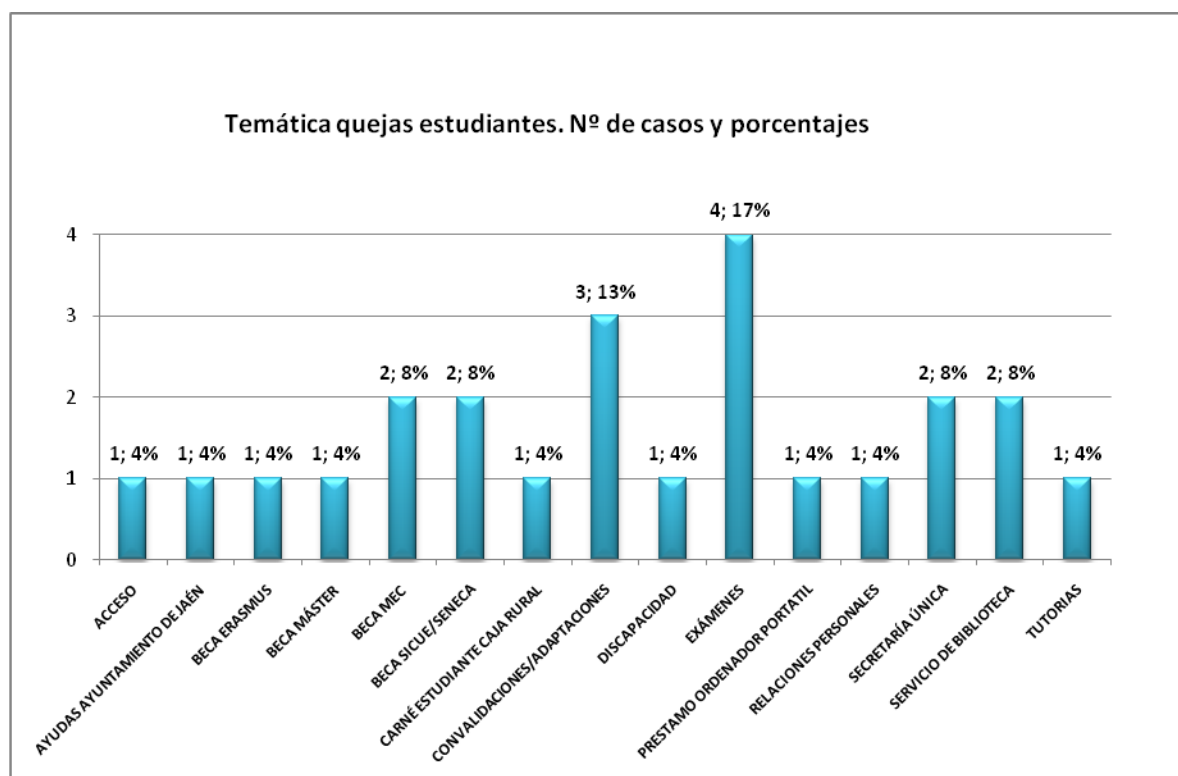
Al mismo tiempo hay que dejar constancia de **una consulta** realizada por un miembro del **PAS** en relación a los requisitos establecidos en el Plan de Acción Social de la UJA al solicitar matrícula gratuita para estudios universitarios de los miembros de la comunidad universitaria.

En relación a las quejas, resaltar que se han presentado **31**, de las cuales el 77% (**24**) pertenecen al sector estudiante y 7% (**2**) al PAS. Un 16% (**5**) por personas no pertenecientes a la comunidad universitaria y que incluimos en el apartado "otros". De ellas, no han sido admitidas: 18 del sector estudiantes, 1 del PAS y las 5 relativas a personas de otros colectivos no pertenecientes a la comunidad universitaria de la UJA. (Figura 11)



**Figura 11**

En cuanto a la temática de las **24** quejas **presentadas en el sector de los Estudiantes**, indicar que **4** (17%) corresponden a problemas relacionados con los exámenes, **3** quejas (13%) relativas a Convalidaciones/Adaptaciones, **2** a Becas MEC, Becas SICUE-SÉNECA, Servicio de Biblioteca, Secretaría Única, respectivamente. Al mismo tiempo se han recibido **una** queja (4 %) sobre los siguientes temas: Acceso, Convenio UJA Ayudas Ayuntamiento de Jaén, Becas ERASMUS, Becas Máster para desempleados, Carné Estudiante - Caja Rural, Atención a la Discapacidad, Préstamo ordenador portátil para alumnos con discapacidad, Relaciones Personales, Tutorías. (Figura 12)



**Figura 12**

De las 24 quejas presentadas hay que señalar que 6 han sido admitidas a trámite y 18 no han sido admitidas.

En relación a las 6 admitidas hay que indicar que están relacionadas con los siguientes temas: **dos** con el Servicio de Biblioteca y **una** con: Becas Erasmus, Becas MEC, Carnet de estudiante - Caja Rural y Exámenes, respectivamente.

En relación a las 18 quejas no admitidas en el Sector de los estudiantes señalar que 11 de ellas no han sido admitidas por no existir fundamento que las justifique ya que han sido presentadas sin aportar la documentación oportuna que fundamente la queja, a pesar de haber sido solicitada por la Oficina del Defensor, o bien no existen fundamento normativo que ampare la presentación de las mismas. Estas quejas están relacionadas con los siguientes temas: Acceso a la Universidad (1), Atención a la Discapacidad (1), Beca Máster (1), Exámenes (3), Funcionamiento Secretaría Única (2), Becas MEC (1), Convalidación - Adaptación (2).

Tampoco han sido aceptadas 5 solicitudes de quejas por encontrarse, en el momento de su presentación, pendientes de resolución de su situación ante Órganos y Servicios de la Universidad. Estas quejas estaban relacionadas con los siguientes temas: Ayudas préstamo ordenador portátil (1), Relaciones profesor- alumno (1), Beca SICUE- SÉNECA (1), Convalidación – Adaptación (1), Convenio UJA sobre ayuda Ayuntamiento de Jaén (1).

También hay que reseñar que no han sido admitidas dos quejas por no haberse realizado con anterioridad los procedimientos necesarios para su posible solución. Estas quejas están relacionadas con las Becas SICUE-SÉNECA (1) y con las Tutorías (1).

En cuanto a las quejas presentadas por el PAS hay que indicar que ha sido admitida a trámite una relacionada con el sistema de calefacción del Edificio B-5 que fue solucionada con efectividad y premura por el Vicerrectorado de Infraestructuras y Desarrollo de Campus.

Hay que informar que no fue admitida a trámite, una queja del PAS sobre la imposición de una sanción por el SAFYD, al estar recurrida la decisión en el momento de su presentación. No obstante, de oficio, se realizó un informe al Vicerrectorado de Extensión Universitaria, y se solicitó la propuesta de elaboración de una normativa sobre “Disciplina Deportiva” que desarrolle el Título V *del Procedimiento Sancionador* de la Normativa de Uso de las Instalaciones Deportivas de la Universidad de Jaén (aprobada por el Consejo de Gobierno el 29 de julio de 2008) por considerar que el Régimen Sancionador afecta a los derechos de uso de las instalaciones por parte de los miembros de la comunidad universitaria, y cuando a algún miembro de la comunidad universitaria se le sanciona a no utilizar las instalaciones deportivas por un considerable periodo temporal, al menos, debe tener derecho a conocer los criterios y el procedimiento que se ha utilizado para sancionarle y establecer su derecho a recurrir, si lo considera oportuno.

Tenemos el compromiso de la Sr<sup>a</sup>. Vicerrectora de Extensión Universitaria de dar cumplimiento a esta recomendación y espero que la Comisión que me comunicó se ha creado, presente en breves fechas la propuesta de normativa para su estudio y, en su caso, aprobación por el Consejo de Gobierno.

En relación a las quejas no admitidas y denominadas en el apartado de “otros”, hacemos referencia a cinco quejas que no fueron admitidas por no pertenecer a la comunidad universitaria las personas que las formalizaban, tres de ellas de alumnos de Selectividad, y las otras dos son relativas a antiguos alumnos de la UJA que cuando plantearon su queja no eran miembros de la comunidad universitaria.

Aunque estas 24 quejas presentadas no fueron admitidas a trámite, todas las personas han recibido, por escrito, la no admisión y las causas que la determina y, en su caso, se les ha orientado e informado sobre su solicitud, como si fuera una consulta.

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

De “oficio” hemos realizado un informe en febrero de 2010 sobre la propuesta de mejora de la normativa sobre sustituciones del PDI en el periodo habilitado para ello, por el Vicerrectorado de Ordenación Académica, Innovación docente y Profesorado.

Otro informe de “oficio” al Vicerrectorado de Extensión Universitaria ha sido realizado sobre la necesidad de elaborar una normativa de “disciplina deportiva”.

Por otro lado, hay que reseñar la importancia de la declaración sobre el Acoso Laboral que las Defensoras y Defensores Andaluces elaboramos en la reunión celebrada en la Universidad de Córdoba el 17 de febrero de 2010 (ANEXO I).

En el mes de abril, se elaboró un informe de “oficio” y fue presentado a la Sr<sup>a</sup>. Vicerrectora de Estudiantes e Inserción laboral, en el que poníamos de manifiesto aquellos problemas que habíamos detectado desde la Oficina del Defensor relativo a la aplicación de la normativa de matrícula para el Curso 2009/2010, para que, si se creía oportuno, se consideraran en la elaboración de la normativa de matrícula para el curso 2010/2011.

También, hemos presentado un informe de “oficio”, al Sr. Vicerrector de Ordenación Académica, Innovación Docente y Profesorado sobre la necesidad de estudiar la adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos en lo que afecta al Título II, Capítulo I y II, sobre la Evaluación y Programación de Exámenes, y sobre las Guías Docentes, en lo referente a los sistemas y criterios de evaluación, de las asignaturas de los planes LRU que se extingue la docencia pero se mantiene la convocatoria de exámenes durante dos cursos académicos. Al mismo tiempo, se reitera la conveniencia de abordar la elaboración/adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos a la nueva implantación de las titulaciones de Grado.

Además, hemos presentado al Sr. Rector el informe elaborado sobre los temas tratados en la reunión de 26 de mayo con el Defensor del Pueblo Andaluz, que estaban muy relacionados con temas de gran actualidad para las Universidades Andaluzas: Máster de Secundaria, Selectividad, Seguros de accidentes de los miembros de la Comunidad Universitaria, utilización de las instalaciones universitarias andaluzas por los miembros del Distrito Único Andaluz, entre otros.

También, hemos colaborado en la realización de informes con los Defensores Españoles, entre ellos:

Se ha elaborado un informe, a propuesta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), sobre el borrador del estatuto de los Estudiantes y que fue incluido en la propuesta presentada por la Comisión Ejecutiva de la CEDU ante el ministerio de Educación.

Finalmente hemos colaborado, presentando un informe sobre la UJA, en el estudio elaborado por la *Sindicatura de Greuges de la UPC*, con la colaboración del profesor Pere Brunet de la UPC, sobre Planes de incentivación de la jubilación voluntaria del Profesorado Funcionario.

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

Seguimos en contacto con el Servicio de Información para implantar el sistema ¿Qué hay de lo mío?, que permita a los miembros de la comunidad universitaria conocer los trámites realizados ante la Oficina del Defensor Universitario y el estado de su solicitud, en cualquier momento.

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

Fruto de ese compromiso con la comunidad universitaria de la UJA los datos de la Memoria del Curso 2009/2010, avalan la actuación: El 84% (**182**) de las consultas las hemos resuelto en un día, en el 6% (**13**) hemos tardado 2 días, habiendo necesitado más de cinco días para resolver sólo el 4% (9). (Figura 13)

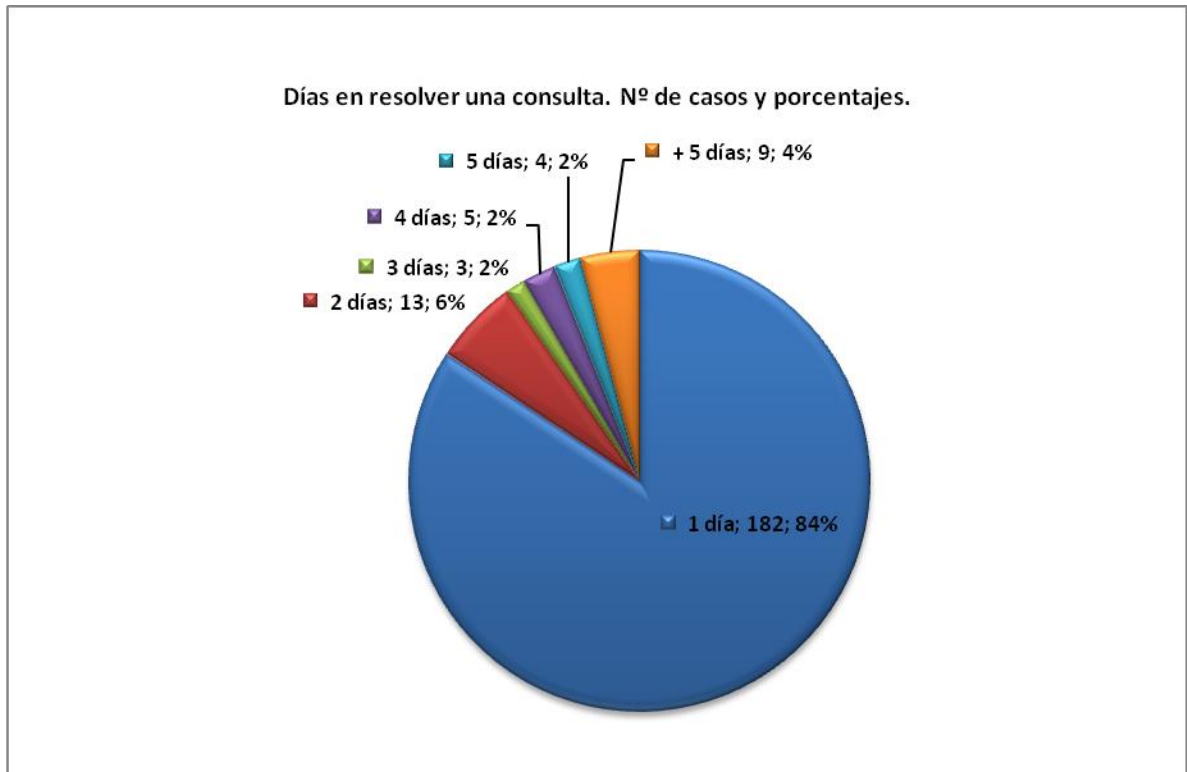


Figura 13

Cuando realizamos el análisis del tiempo transcurrido en la resolución de una queja, nos encontramos que, desde que se ha recibido una queja, el 84% (**26**) se han resuelto entre 1 y 5 días. De 6 a 10 días el 10% (**3**). El 6% (**2**) entre 11 y 20 días. (Figura 14)

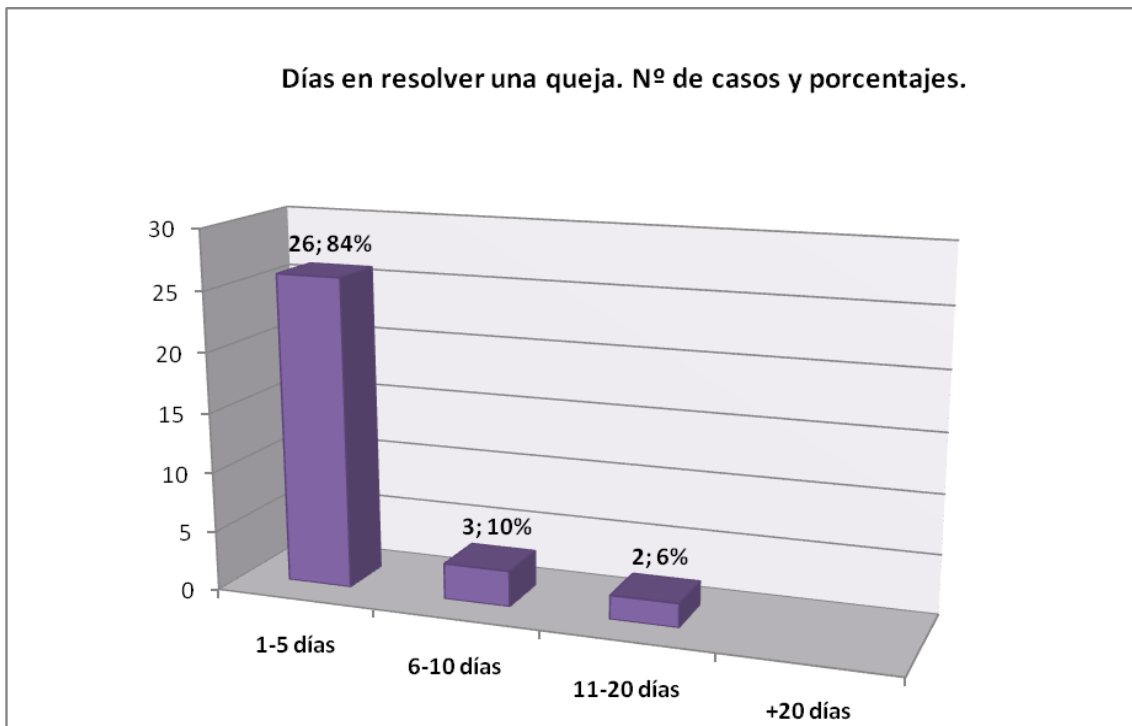


Figura 14



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

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

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

La presentación, a los estudiantes de nuevo ingreso, de la Institución del Defensor Universitario, durante las Jornadas de Recepción de Estudiantes, celebradas en septiembre de 2010 en los Campus de Jaén y Linares.

Hemos dado cumplimiento a la disposición adicional tercera del Reglamento del Defensor Universitario presentando al Claustro Universitario, el 24 de febrero de 2010, la Memoria de actuaciones del Defensor Universitario, correspondiente al curso 2008/2009.

Se ha realizado la publicación de la Memoria de actividades de la Oficina del Defensor Universitario del Curso 2008/2009 y difusión de la misma entre la comunidad universitaria, mediante envío de ejemplares a Órganos de Gobierno, Centros, Departamentos, Servicios y Órganos de representación de la Universidad, así como a las Defensorías de las universidades españolas. La Memoria está disponible en la página Web del Defensor Universitario: <http://www.ujaen.es/serv/defensor/>.

Así como la asistencia a reuniones de los diferentes Órganos Colegiados de la Universidad de Jaén.

## 2. 2. ACTUACIONES EN EL ÁMBITO DE LAS RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

El Defensor Universitario mantiene unas relaciones fluidas y de comunicación de experiencias con todas las Defensorías del mapa universitario de España. Cabe reseñar que a lo largo de este periodo hemos informado sobre las 28 consultas realizadas por otros Defensores relativas a actuaciones a realizar en sus Universidades.

En este ámbito se han realizado las siguientes actividades:

- Asistencia a la II Asamblea General de Socios de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada en Zaragoza el 27 de octubre de 2009, dentro de la celebración del XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios celebrado en la Universidad de Zaragoza, durante los días 28, 29 y 30 de Octubre de 2009, organizado por la CEDU. En dicho encuentro se han organizado tres mesas de trabajo sobre (ANEXO II):
  - Conciliación de la vida académica, laboral y familiar.
  - Discapacidad y adaptación curricular.
  - TICs, plataformas e-learning y derechos universitarios.

- También hemos participado, el 18 de febrero de 2010, en la Jornada de formación de los Defensores Universitarios Andaluces sobre “Acoso Laboral en el ámbito Universitario”, organizada por la Defensora Universitaria de la UCO. Dicha Jornada finalizó con una Declaración Pública sobre el “Acoso Laboral”.
- Otro ámbito de actuación muy importante y que nos ha permitido colaborar, es con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz. Nuestras relaciones están basadas en el convenio suscrito por nuestra Universidad con la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz de fecha 10 de noviembre del 2006.
- Se ha dado cumplimiento a uno de los compromisos que establece el Convenio de Colaboración vigente entre la Universidad de Jaén y la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, enviando, de forma regular, información a esta Institución por parte de la Oficina del Defensor Universitario de la UJA, de acuerdo con lo previsto en el citado Convenio.
- Hemos asistido, el 26 de mayo de 2010, en la Sede del Defensor del Pueblo Andaluz, a la reunión convocada por el Defensor del Pueblo Andaluz con los Defensores Universitarios de Andalucía con objeto de debatir sobre aquellos asuntos de la actualidad universitaria que concitan el interés común de todas las Instituciones y presentan aspectos que los hacen merecedores de un tratamiento conjunto, entre otros, los problemas relacionados con la impartición del Máster de Profesorado en Educación Secundaria, los derivados de los parámetros de ponderación de notas para el acceso a la Universidad de estudiantes procedentes de Formación Profesional, la conveniencia de adelantar las fechas de las pruebas de selectividad y del proceso de matriculación en la Universidad y proponer avances en la creación del Campus Único de Andalucía, servicios bibliotecarios comunes y sobre los sistemas de protección ante los accidentes de los alumnos con becas de movilidad.
- Se ha colaborado con la Institución del Defensor del Pueblo Andaluz, en la realización de un informe sobre *la cobertura aseguradora por accidentes en el contexto universitario* que tienen contratadas las Universidades Andaluzas.

### 3. CONCLUSIONES y SUGERENCIAS

Cuando analizamos los datos relativos a las actuaciones de la Oficina del Defensor Universitario podemos concluir que:

Hemos aumentado en 74 el número de solicitudes presentadas, lo que significa un 28,5% más de acciones desarrolladas con respecto al curso 2008-09. Si analizamos los datos sobre los tipos de intervenciones con respecto al periodo anterior, observamos que, a nivel de número de actuaciones solicitadas, han aumentado considerablemente las consultas realizadas (+67) y los informes (+6) y, en menor medida, las quejas (+3). (Figura 15)

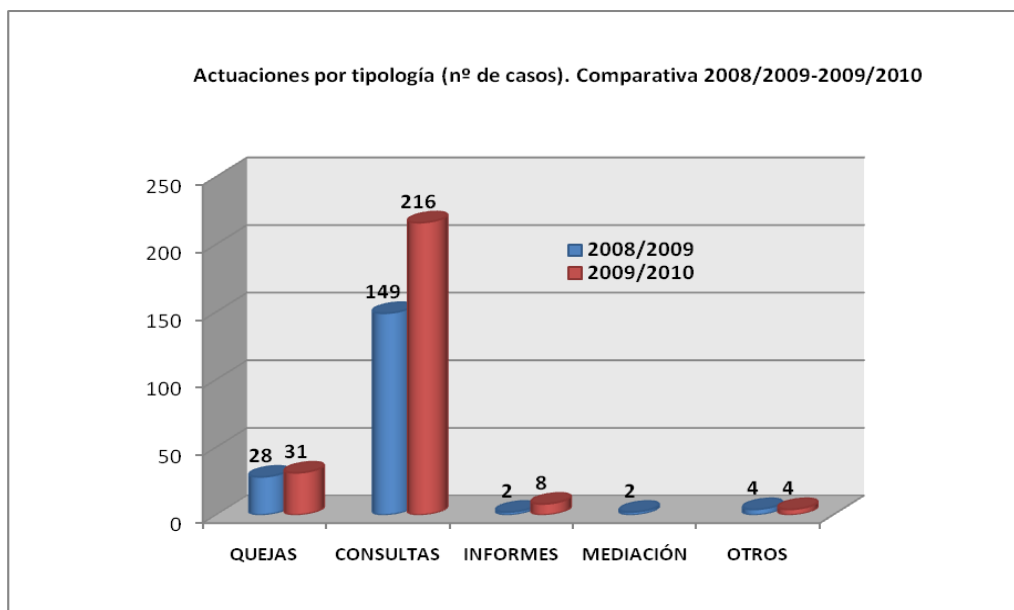


Figura 15

Al analizar los datos por sectores nos encontramos que son los estudiantes (+73) y los Defensores Universitarios (+7) los que han demandado más la actuación del Defensor Universitario. Sin embargo, han disminuido en los sectores del PDI (-13) y se mantienen en el PAS. (Figura 16)

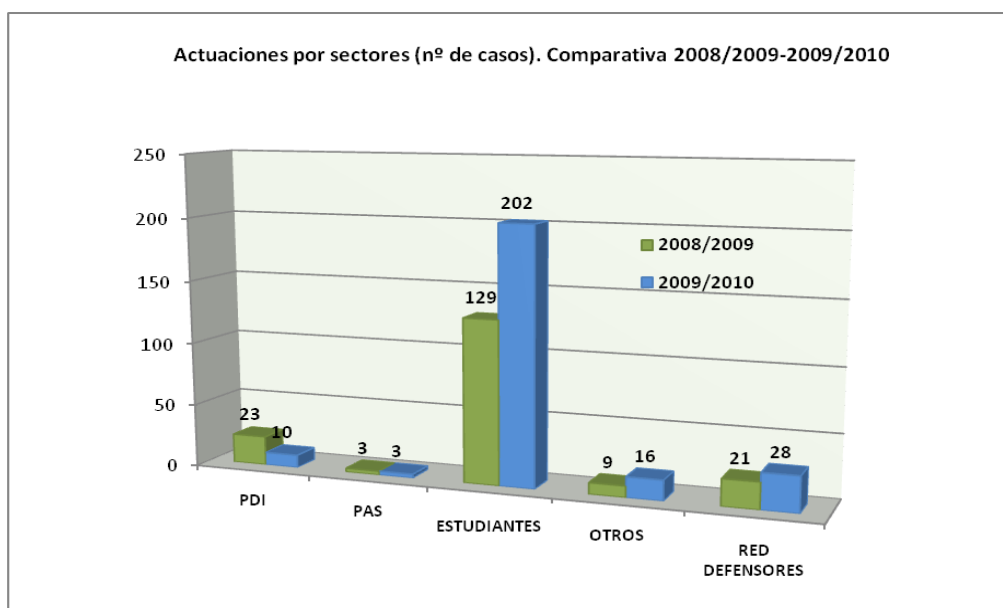


Figura 16

En cuanto al análisis comparativo con respecto al Curso 2009-2010 en relación a las consultas realizadas por los distintos sectores de la comunidad universitaria, hay que indicar que el aumento más significativo se ha producido en el sector alumnos (+66) y un aumento poco significativo del sector Defensores Universitarios (+1), manteniéndose en el sector PAS y disminuyendo en el sector PDI (-3). (Figura 17)

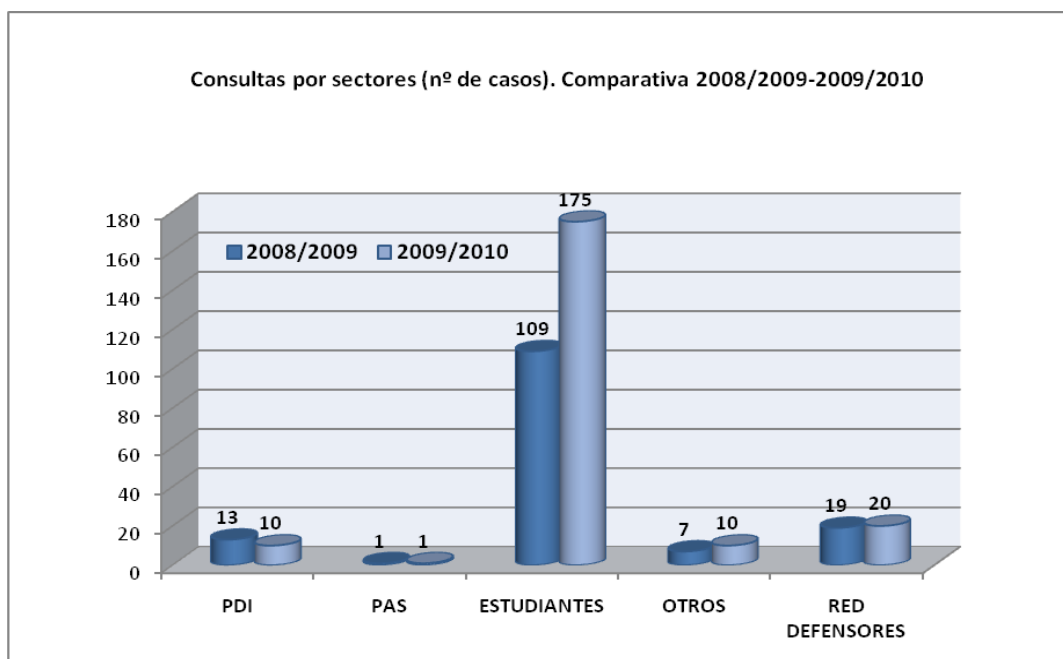


Figura 17

En relación a las quejas presentadas, se ha producido un aumento en el sector alumnos (+7) manteniéndose en el sector PAS y disminuyendo en el sector PDI (-9), donde no se ha presentado ninguna en el Curso 2009/2010. También han aumentado las quejas presentadas por personas ajenas a la comunidad universitaria (+5). (Figura 18)

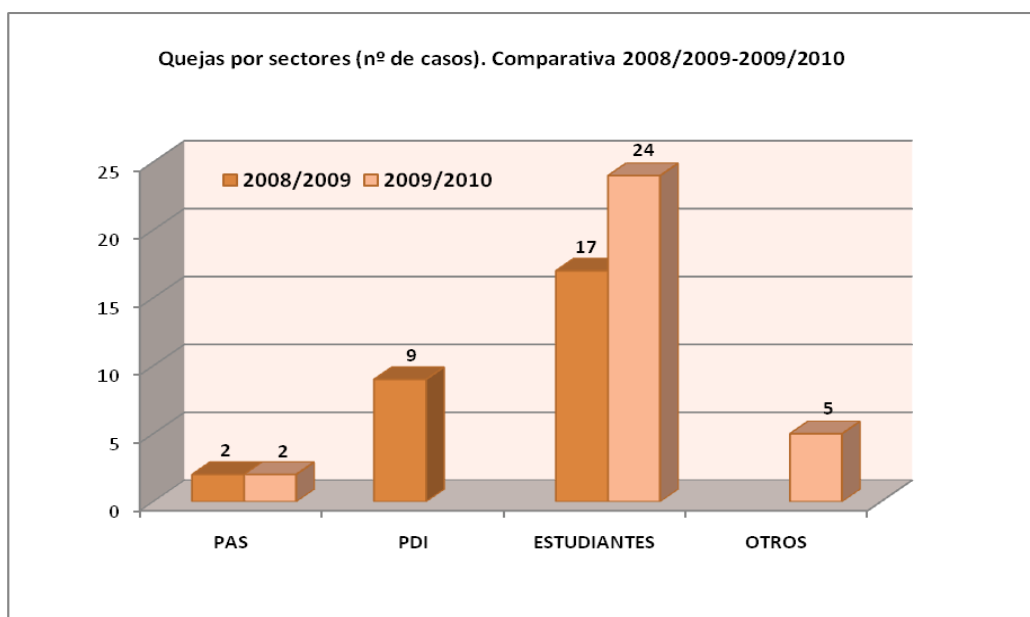
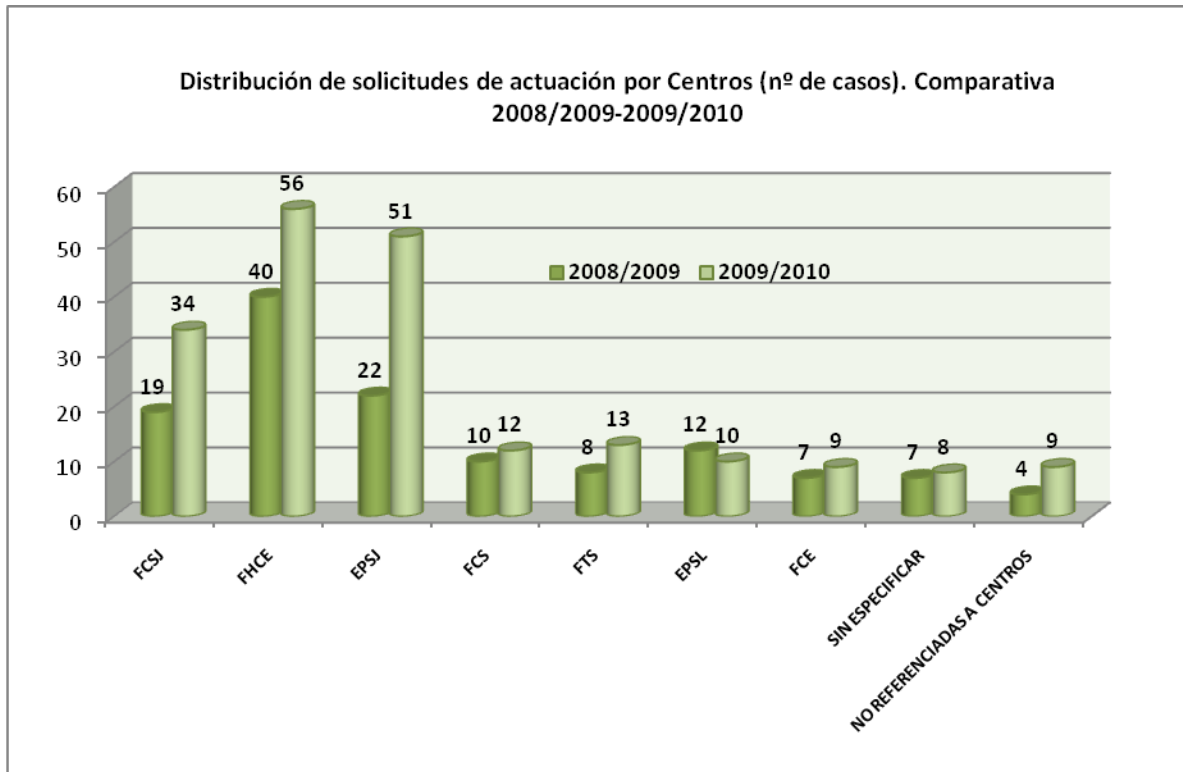


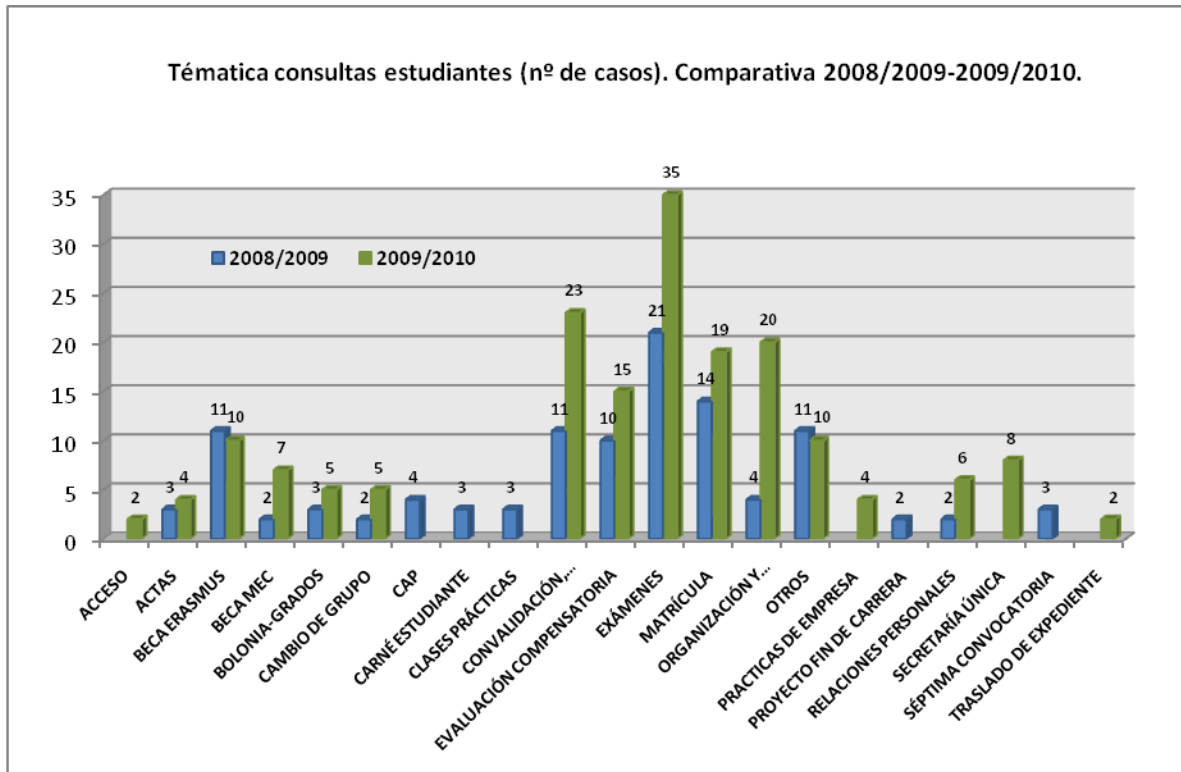
Figura 18

Por Centros, lo más significativo en el sector de los estudiantes, es el aumento, en el Curso 2009-10 de las solicitudes en la Escuela Politécnica Superior de Jaén (+ 29), en la Facultad de Humanidades y CC.EE. (+16), en la Facultad de CC. Sociales y Jurídicas (+15), Facultad de Trabajo Social (+ 5), Facultad de Ciencias de la Salud (+ 2) y en la Facultad de Ciencias Experimentales (+2), habiendo disminuido en la Escuela Politécnica de Linares (- 2). (Figura 19)



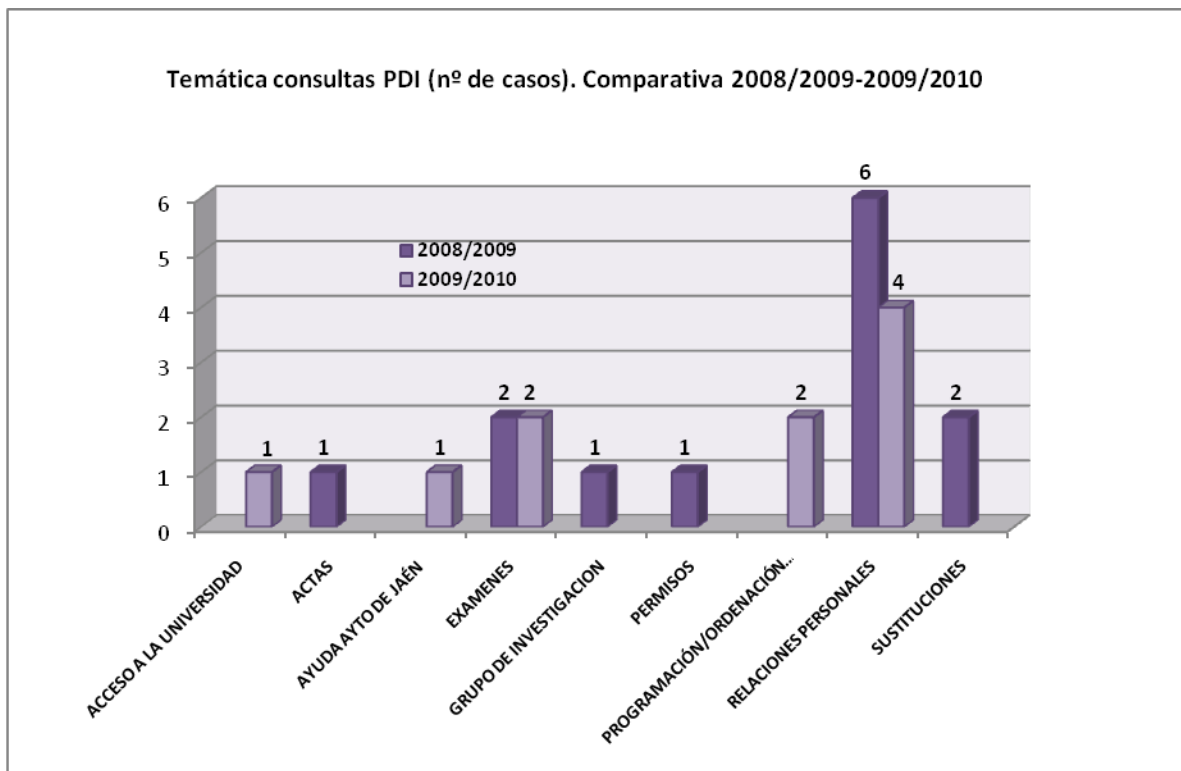
**Figura 19**

Si comparamos los datos relativos a la temática de las consultas realizadas por los alumnos en los dos últimos cursos académicos, podemos destacar el aumento considerable relacionadas con la Organización y Programación Docente (16), Exámenes (14), Convalidación /Adaptación/ Homologación (14), Matrícula (5), Evaluación Compensatoria (5), Becas MEC (5), entre otras. También aparece, en el Curso 2009/2010, significativamente, las consultas relativas a la Secretaría Única (8), Prácticas de Empresa (4), entre otros. (Figura 20)



**Figura 20**

Cuando comparamos la temática de las consultas del PDI realizadas en los cursos 2008/2009 y 2009/2010, se puede destacar la disminución de las consultas relativa a las relaciones personales (-2) y la presentación, en el curso 2009/2010 de consultas relativas a la Programación y Organización Docente (+2). (Figura 21)



**Figura 21**

En cuanto a la comparación de la temática de las quejas de los alumnos durante los últimos años, destacar que ha aumentado las relativas a los exámenes (2) y se han presentado otras nuevas temáticas como las Becas SICUE/SÉSECA (2) y la Secretaría Única (2), entre otros. También es de destacar la disminución de las quejas relativas a las Becas Erasmus (-2). (Figura 22)

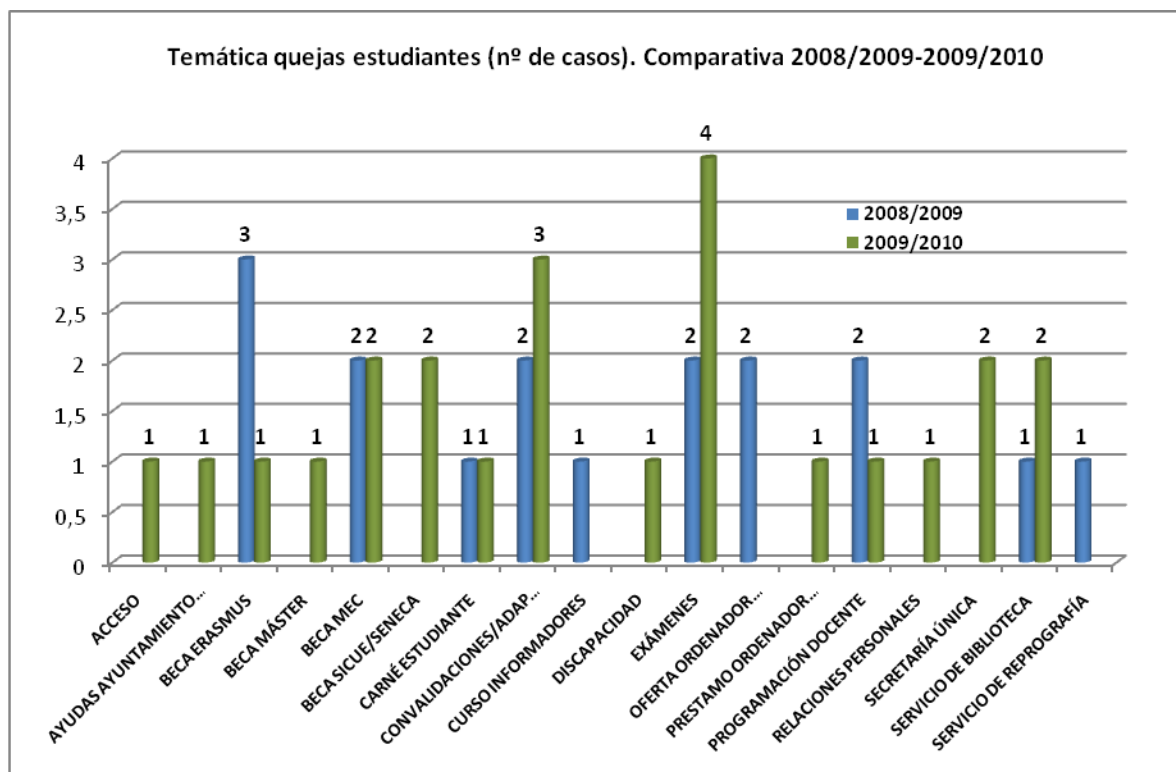


Figura 22

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

La percepción social, y también la realidad, es que la Universidad se encuentra inmersa en un periodo de cambios cruciales derivados de la Declaración de Bolonia: nueva organización de las enseñanzas, nuevas titulaciones y metodología docente, entre otros aspectos. Nuestro deseo es que el resultado de este proceso tenga efectos positivos para todos y contribuya a potenciar la calidad como objetivo final. Por ello, debemos aprovechar la ocasión para reflexionar de forma positiva sobre nuestro papel en el nuevo horizonte que va a dibujarse.

Más allá de este cambio coyuntural, la Universidad debe encontrarse en un estado de cambio permanente, en el inconformismo hacia los resultados al que todos debemos contribuir desde nuestro trabajo diario.

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

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

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

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

Sin embargo deseo reincidir en la *necesidad de adaptar el Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de alumnos*. Estamos comenzando una nueva etapa en la Universidad con la implantación de los Grados, pero, al mismo tiempo, se están extinguiendo los planes de estudios LRU, por ello, reiteramos la necesidad de adaptar este Reglamento, al menos por urgencia, a estas dos situaciones nuevas: Grados y criterios y sistemas de evaluación para la convocatorias de exámenes de asignaturas sin docencia presencial en los títulos LRU.

Si se observan las Guías Docentes de esas asignaturas sin docencia, en lo relativo a criterios y sistemas de evaluación, podemos comprobar que ciertos criterios (como por ejemplo, asistencia, realización de trabajos dirigidos, entre otros) así como, los sistemas de evaluación de los créditos teóricos y prácticos, debería llevarnos a una elaboración de los mismos para esta nueva situación y sería necesaria su publicación para conocimiento de los alumnos, como garantía de una evaluación transparente y eficaz que permita a los alumnos utilizar las mejores estrategias de aprendizaje para obtener los mejores rendimientos académicos y, en su caso, poder utilizar su derecho a revisión de sus evaluaciones.

Al mismo tiempo, sería conveniente *la elaboración/adaptación del Reglamento de Régimen Académico y de Evaluación de Alumnos* a la nueva implantación de las titulaciones de Grado desde el concepto de asistencia obligatoria, y la evaluación continua y la alternativa a mantener el derecho del alumno a la evaluación final y al poder ser evaluado en dos convocatorias por curso y asignatura.

*Necesidad de ir avanzando en Guías docentes más explícitas y revisar las existentes* para que permitan conocer con claridad las competencias y los resultados de aprendizaje bien definidos, la selección de contenidos que son necesarios adquirir y una metodología que tenga en consideración las actividades del profesor y del alumno en el proceso enseñanza-aprendizaje y, entre ellos, los criterios y sistemas de evaluación: tipos de exámenes y momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje en que se debe realizar.

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



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

También proponemos, que ante la implantación de los grados, *se debe adecuar la normativa de adaptación, convalidación* de 22 de septiembre de 2006 y se deben elaborar criterios para adaptarse de los planes de estudio LRU a las Titulaciones de Grado que permitan al estudiante conocer con antelación, a un cambio de expediente o matriculación, su situación y evitemos ciertas disfunciones a la hora de establecer criterios en los Departamentos, produciendo discriminación entre los alumnos en una misma situación.

Muchos se han quejado de falta de información sobre el procedimiento y plazos para la adaptación de los planes LRU a los Grados. No conocían que se había abierto un plazo durante junio y julio para solicitar su adaptación. Tampoco conocían la posibilidad de cambiarse a los Grados a través de la preinscripción. Quizás habría que realizar campañas de información a los alumnos para que puedan tomar sus decisiones con toda la información.

También indicamos que se han producido ciertas situaciones de inseguridad, al no publicarse las resoluciones de los Decanatos, en cuanto a las solicitudes de adaptación a los Grados, en el tiempo indicado, pues los alumnos no sabían si se tenían que matricular y de qué lo tendrían que hacer. Esta situación somos conscientes de que se ha solucionado con un plazo extraordinario de matrícula, pero hasta el momento en que se tomó la decisión, los alumnos no sabían qué hacer. Quizás dentro de este contexto habrá que plantearse y buscar soluciones que sean conocidas por los alumnos con mayor antelación, teniendo en consideración la situación del número de alumnos por grupo y titulación y los alumnos que desean adaptarse, entre otros.

Por otro lado, cada vez son más las consultas de los alumnos sobre la *EVALUACIÓN POR COMPENSACIÓN*. Pensamos que es una propuesta para su estudio y plantearse la posibilidad de su puesta en práctica, actualizándolo a la normativa de los grados, pero sin olvidar a los alumnos de los planes LRU que son los más demandantes en la actualidad.

Existe un gran número de universidades españolas que lo tienen implantado y es importante que, si se decidiera su implantación, se elabore una normativa de tal manera que quedaran muy claros los criterios y el protocolo de actuación, propiciando la igualdad de todos los estudiantes y evitando situaciones lamentables que se han producido en otras universidades.

También desearía reflexionar sobre la necesidad de estudiar los problemas detectados en el periodo de matrícula y que ha producido un gran número de solicitudes ante la Oficina del Defensor.

Hay que indicar, que muchas de las quejas presentadas sobre el proceso de matrícula no han sido aceptadas por esta Defensoría, por considerar que son producto de un supuesto mal funcionamiento de un Servicio, pero no determinadas por una *resolución* considerada “no procedente” por los miembros de la comunidad universitaria.

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

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

*Los cauces de comunicación* han sido supuestamente poco ágiles y las personas se quejaban de recibir información incompleta y diferente, sobre un mismo tema, según las fuentes de información. Esta situación con la información se ha producido tanto en grados y títulos LRU, como en postgrados.

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

Sobre *la utilización el sistema on-line*, nos indicaban que no todo el mundo tenía ordenador disponible y también que, al no recibir una respuesta rápida, les llevaba a tener que poner varios e-mail hasta recibir respuesta. A este Defensor el sistema on-line, le parece muy útil, pues también la persona que contacta recibe una información por escrito que evita se interprete erróneamente una respuesta y, al mismo tiempo te está ofreciendo un supuesto resguardo sobre tu solicitud. Pero las personas se “estresan” al no recibir una respuesta, para ellas, rápida.

Hay temas que ha llevado a algunos alumnos a tener que utilizar la secretaría presencial para solucionar problemas concretos. Algunas veces, las personas venían a la Secretaría a recoger un impreso para realizar una solicitud concreta. Hemos recibido varios estudiantes con esta situación. Quizás un sistema de ayuda on-line podría solucionar estos casos y permitir la automatrícula y el navegar por la Web de la UJA.

*Relacionados con la Docencia y la Gestión Académica*, hay que indicar, que los plazos de preinscripción para segundos ciclos terminaban antes que el periodo de entrega de actas. Esta situación ha determinado la queja de algunos alumnos que no podían realizar la preinscripción por faltarle las calificaciones de diferentes asignaturas.

También se ha observado que algunos alumnos que conocían sus calificaciones y se supone que los profesores habían entregado las actas, manifestaban que sus calificaciones no habían sido incluidas en sus expedientes, lo que dificultaba poder realizar, en su caso, la presentación del trabajo fin de carrera, matricularse del Prácticum de su titulación o poder realizar la preinscripción en segundos ciclos y postgrados.

Esta situación se ha producido también con alumnos con Becas de movilidad que supuestamente habían enviado las calificaciones las universidades de Destino, pero no estaban en sus expedientes o, bien desde julio, aún no se habían recibido, lo que dificultaba poder realizar la matrícula o poder defender el Proyecto Fin de Carrera.

Por otro lado, se han presentado situaciones que, acabando su titulación, habían solicitado, en fechas más recientes, *el reconocimiento de créditos de libre configuración por equivalencia* y no se había resuelto la solicitud, no permitiendo solicitar máster y preinscripción a segundos ciclos al no tener el título. Esta situación se puede solucionar informando a los alumnos de la necesidad de hacerlo durante la titulación y estableciendo un plazo de solicitud y resolución por los Decanatos.

Por último deseo referenciar el tema sobre *la composición de los grupos de alumnos en función del número establecido y los cambios de grupo producidos en ciertas titulaciones con posterioridad al comienzo del curso*.

Partiendo de que la normativa de matrícula establecía que los grupos se formaban teniendo en cuenta la letra de NIF, se realizó la adscripción de los alumnos a Grupo. Es cierto, que estamos en un cambio muy profundo de la Universidad española y que todo cambio lleva consigo realizar ajustes, pero esta situación se tenía que haber resuelto con anterioridad al comienzo de las clases, pues algunos alumnos, al cambiarlos de grupo con posterioridad, no han tenido, entre otras situaciones, la oportunidad de solicitar el cambio de Grupo, ya que estaban en el grupo que deseaban, produciéndose cierta disfunciones académicas y jurídica.

No obstante, hay que resaltar la fluidez en la comunicación y diligencia del Servicio de Gestión Académica para estudiar y, en su caso, tomar las medidas correspondientes junto con los Equipos de Gobierno de los Centros.

Reitero, que estamos exponiendo la Memoria del Curso 2009/2010 y me consta que estos temas son objeto de estudio por los Órganos de Gobierno correspondientes en estos momentos e incluso, estén solucionados algunos de ellos en el día de la presentación de esta memoria.

Finalmente, deseo dejar constancia del trabajo eficaz y diligente de mi compañera de la Oficina del Defensor, Marusa Sánchez Valdivia, miembro del PAS y, reiterar nuestro objetivo, que es seguir trabajando en la dirección expuesta en esta Memoria y colaborar en la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la Universidad de Jaén, apelando a la ayuda de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Pedro F. Casanova Arias  
Defensor Universitario UJA

## ANEXOS

## ANEXO I

### DECLARACIÓN SOBRE EL ACOSO LABORAL DE LOS DEFENSORES Y DEFENSORAS ANDALUCES

En la Universidad de Córdoba, el día 17 de febrero de 2010, los Defensores y Defensoras Andaluces firman la siguiente declaración:

La LOU y los Estatutos de las Universidades Andaluzas definen la Institución del Defensor Universitario como un órgano designado para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el marco de la legislación universitaria, a cuyo efecto podrá supervisar la actividad de la Administración universitaria, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad y buen funcionamiento de la misma. El ámbito de actuación competencial se extiende a la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria contribuyendo a su tutela frente a actuaciones contrarias al ordenamiento jurídico.

En este contexto garantístico, cobra especial relevancia las condiciones laborales en que los trabajadores universitarios desarrollan sus competencias profesionales. La Universidad, como una organización de trabajo, descansa en las relaciones entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Y, como en toda organización, es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastantes más amplias que los simples problemas de relaciones personales.

Contribuir a la mejora de ciertas disfunciones que repercuten, tanto sobre los profesores, personal de administración y servicios como sobre el funcionamiento de la Universidad, lleva a los Defensores a implicarse en el deseo de que se desarrollen y adopten las medidas necesarias que prevengan, eviten y resuelvan problemas sobre el clima laboral. Esta preocupación por la objetivación de las fuentes del conflicto se debe ir construyendo a través de una nueva cultura organizativa, que abra una clara política preventiva en materia de salud y seguridad en el trabajo en las Universidades.

Es necesario establecer estrategias comunitarias de salud y seguridad que permitan a las Universidades Andaluzas seguir avanzando en las mejoras de las condiciones de trabajo del personal de administración y servicios y de los profesores, fortaleciendo y disponiendo de herramientas evaluadoras de los comportamientos preventivos para los riesgos psicosociales.

Situados en un plano eminentemente práctico, conviene evidenciar que lo relevante no es el concepto de los elementos objetivos y subjetivos sobre cuestiones psicosociales relacionadas con el trabajo, sino la intervención de las unidades especializadas de las Universidades Andaluzas para prevenir y reparar las raíces de los riesgos de los trabajadores afectados.

Se trata de lanzar un mensaje de cooperación con las unidades técnicas especializadas para la identificación de los problemas, anticipándonos con estudios psicosociales que tutelen la integridad personal de los profesores y miembros del personal de administración y servicios de las Universidades Andaluzas. No debe haber ya excusa alguna, mucho menos amparada en deficiencias o ambigüedades legislativas, para que, en relación a la persona del trabajador, se puedan dar situaciones que mermen su integridad personal.

Los Defensores Universitarios de las Universidades Andaluzas

## ANEXO II

### CONCLUSIONES XII ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS

#### Mesa de Trabajo nº 1 - Conciliación de la vida académica, laboral y familiar

##### COORDINADORES:

Rosa María Galán Sánchez (Universidad Complutense) Carlos María Alcover de la Hera (Universidad Rey Juan Carlos)

##### CONCLUSIONES:

###### 1. Contexto:

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.
- Plan Concilia (plan integral de conciliación de la vida laboral y familiar en la Administración General del Estado), de 2005.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Comisión Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles y su Normalización con los demás países de la UE: Libro Blanco.

###### 2. Las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar persiguen:

- Un incremento equilibrado de la eficacia y la productividad en el trabajo.
- Junto con la mejora sustancial de la calidad de vida –en todos los ámbitos: personal, familiar, relacional y social– de las personas trabajadoras.
- Estas políticas y prácticas se dirigen a las distintas Administraciones, empresarios y agentes e interlocutores sociales con el objetivo de diseñar estructuras y estrategias organizacionales capaces de generar condiciones de trabajo específicas que favorezcan la consecución del doble objetivo señalado.
- Aunque suelen orientarse hacia los colectivos más vulnerables o desfavorecidos: mujeres, inmigrantes, jóvenes, etc., en realidad pueden incluir a todos los tipos de trabajadores.
- Hay que tener en cuenta que las medidas de flexibilidad y conciliación pueden ser requeridas por cualquier trabajador/a en un momento dado de su vida.

###### 3. Sus medidas se encuentran relacionadas fundamentalmente con:

- Horarios de trabajo (reducción, flexibilidad, etc.).
- Licencias, permisos, excedencias y otras suspensiones.
- Condiciones retributivas e igualdad salarial.
- Sistemas de movilidad protegida.
- Incremento de sistemas de teletrabajo y uso de TICs.
- Programas de igualdad en promoción y desarrollo de carrera profesional.
- Medidas asistenciales, de acción social y de facilitación en tareas de cuidado
- Otras medidas de prevención de riesgos.

4. En contextos universitarios se pueden identificar cuatro colectivos diferenciados, aunque comparten algunos aspectos comunes:

- 1) Estudiantes.
- 2) Personal de Administración y Servicios.
- 3) Personal investigador en formación.
- 4) Personal Docente e Investigador.

1) *Estudiantes. Posibles medidas:*

- ✓ Medidas homogéneas, que eviten la falta de equidad e igualdad de trato.
- ✓ Flexibilización de horarios y turnos.
- ✓ Flexibilización en la presencialidad y el trabajo a distancia: métodos mixtos.
- ✓ Consideración en igualdad de estudiantes que trabajan y con situaciones personales y familiares que lo justifiquen.

2) *Personal de Administración y Servicios. Posibles medidas:*

- ✓ Incremento del teletrabajo cuando sea factible.
- ✓ Incremento de la flexibilidad horaria.
- ✓ Aumento de dotaciones económicas destinadas a medidas de acción social.

3) *Personal investigador en formación. Posibles medidas:*

- ✓ Adopción de medidas efectivas para prevenir situaciones de abuso/explotación.
- ✓ Dedicar una especial consideración a colectivos desfavorecidos (becarios FPI, FPU, proyectos, artículos 83): jóvenes, mujeres, precarios...

4) *Personal Docente e Investigador. Posibles medidas:*

- ✓ Flexibilidad en la asignación de la docencia y horarios, cuando esté justificado.
- ✓ Mayor definición de la carrera profesional.
- ✓ Mayor agilidad en los procesos de sustitución por bajas maternas/ paternas.
- ✓ Mejor definición de los criterios de concesión de estancias en el extranjero por las universidades y de su evaluación por la ANECA.

*Sugerencias generales:*

- Utilización responsable y razonable de las medidas de conciliación.
- Especial atención hacia colectivos más desfavorecidos o vulnerables.
- Creación de unidades o servicios específicos que valoren en cada universidad las solicitudes de medidas de conciliación.
- Fomentar una cultura de la conciliación que conciencie a la comunidad universitaria de sus potenciales beneficios.

Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.

## Mesa de Trabajo nº 2 - Discapacidad y adaptación curricular

### COORDINADORES:

Ignacio Ugalde González (Universidad de Sevilla) Juan Manuel López Alcalá (Universidad de Cádiz)

### CONCLUSIONES:

Los Defensores Universitarios, queremos hacer públicas las siguientes conclusiones:

1.- Los Defensores Universitarios quieren destacar que los alumnos con diversidad funcional son, en primer lugar, personas con los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, y entienden que debe haber un cambio en la nomenclatura sustituyendo el término discapacidad por diversidad funcional.

2.- En consonancia con el informe “Universidad y Discapacidad” del Defensor del Pueblo Andaluz entendemos que:

- El derecho del alumno con discapacidad a la adaptación de estudios debe entenderse referida tanto a las adaptaciones metodológicas en la impartición y evaluación de las enseñanzas, así como a la posibilidad de flexibilizar el currículo y la elaboración de itinerarios específicos.
- Las universidades deben aceptar que existan adaptaciones curriculares e itinerarios específicos para aquellos alumnos y alumnas que así lo precisen y lo demanden, entendiéndolo como un derecho de los mismos.
- Las universidades deben regularizar las condiciones de ejercicio de este derecho, creando o potenciando servicios de orientación a los alumnos con diversidad funcional, y protocolizando los procedimientos.

3.- La adaptación curricular *implica la sensibilización* y la formación del personal de la universidad, por tanto, los Defensores Universitarios creemos necesario que por los Servicios de Orientación a los alumnos con diversidad funcional se lleven a cabo acciones para alcanzar estos objetivos.

4.- Entendemos que sería ideal una *orientación previa al inicio de los estudios universitarios por parte de los servicios específicos*, que fuera continuación de las orientaciones recibidas por parte del estudiante a lo largo de las anteriores fases de su educación. En este sentido, y siempre con la autorización del alumno, creemos necesario *el intercambio de información entre los orientadores de las distintas fases*.

5.- Asimismo, entendemos necesaria, que la orientación, entendida siempre como personal y demandada por el estudiante con diversidad funcional, debería extenderse a lo largo del tiempo de permanencia en la Universidad.

Por último, queremos volver a hacer nuestra una de las conclusiones del IV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios sobre este tema: *“Un objetivo de la Universidad debería ser el desarrollo normativo de las adaptaciones curriculares entendidas como modificaciones de objetivos, contenidos, criterios y procedimientos de evaluación para atender a las diferencias individuales de los alumnos”*.

Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.



### Mesa de Trabajo nº 3 - TICs, plataformas e-learning y derechos universitarios

#### COORDINADORES:

José Manuel Bayod (Universidad de Cantabria)  
Joan Miró Amller (Universidad de Girona)

#### INTRODUCCIÓN:

La mesa trabajó fructíferamente el tema de la defensa de los derechos y las libertades universitarios en las condiciones que pueden darse con la aplicación en la docencia universitaria de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El método empleado en las sesiones de trabajo fue semejante al de un taller. Tras una breve introducción destinada a impulsar la participación de los asistentes, se abrió el debate con numerosas intervenciones, comentarios, nuevas aportaciones y propuestas. La mesa valoró como positiva la adopción en el ámbito docente universitario de las tecnologías de la información y la comunicación y el esfuerzo que significa por renovar las metodologías de la enseñanza y del aprendizaje en los estudios universitarios, paralelamente a la adaptación el espacio europeo de educación superior. Los defensores consideran en general que estas tecnologías son compatibles con la defensa de derechos y libertades que tenemos encomendada, favorecen la renovación educativa y la labor de los tres sectores de la comunidad universitaria en el camino común de hacer progresar el saber y los conocimientos; contribuyen a facilitar la labor docente, facilitan la colaboración de profesores y estudiantes e impulsan una mayor participación en el aprendizaje y en la construcción del conocimiento. La mesa considera que la metodología aplicada en el curso del debate ha permitido cubrir los objetivos propuestos, tanto por la cantidad y la calidad de las intervenciones como por la actitud colaboradora de los defensores que participaron en la discusión.

#### CONCLUSIONES:

*La función fundamental de la docencia sigue siendo la misma.*

Las nuevas tecnologías contribuyen a facilitar y mejorar la información y la comunicación. Incluso pueden revolucionar la metodología docente. La enseñanza puede cambiar y, sin embargo, el sustrato fundamental en el proceso de creación del conocimiento se mantendrá vigente. Esta idea puede servir de punto de partida para afrontar los conflictos que, en el futuro, se planteen debido a la implantación de las TIC y encontrar las soluciones más adecuadas.

*Ante los nuevos problemas, debemos aplicar la razón.*

Ser razonables puede ser la mejor orientación de carácter general en nuestra labor como defensores. Se pueden establecer paralelismos entre los nuevos conflictos y los ya conocidos, pues las nuevas situaciones quizá serán distintas y presentarán aspectos novedosos, en efecto, pero podemos esperar que los defensores evolucionen con ellas. Lo que hemos aprendido, todo lo que ha contribuido a configurar lo que el defensor considera razonable, incluida la intuición, en ciertos casos, de soluciones ingeniosas, permitirá trabajar con mente abierta las novedades en la defensa de derechos y libertades en la comunidad universitaria, siempre orientados a la mejora de la calidad en la universidad.

*Adaptarse a los cambios continuos.*

La universidad es ámbito de estudio, investigación e innovación. Quienes trabajan en ella eligieron, entre otras cosas, estar siempre a la vanguardia de los avances humanísticos, técnicos y científicos. Optamos pues por la renovación, en aras de la calidad, y esperamos que los nuevos problemas que lleguen hasta los defensores, los casos relacionados con los cambios en la manera de trabajar que conlleven las tecnologías de la información y la comunicación, sean fuente de nuevas experiencias en nuestro trabajo.

Han quedado sin responder, por falta de tiempo, las cuestiones relacionadas con el plagio, los derechos de imagen y la obligatoriedad de la asistencia.

Sin embargo, consideramos que la orientación general que proponemos en la primera conclusión permitirá afrontar los problemas de este tipo que se presenten.

*Recomendaciones a las universidades.*

Creemos que para alcanzar en buenas condiciones los beneficios de la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación debemos recomendar a las universidades que procuren *dotar al personal de la comunidad universitaria y a las instalaciones con los medios suficientes para alcanzar este fin.*

Entendemos que dichos medios comprenden tanto la formación del personal académico y del personal de administración y servicios como a los equipamientos de aulas y laboratorios que precise la aplicación eficiente de la tecnología.

Asimismo, se debe *procurar que la información sobre los nuevos métodos de trabajo sea sencilla y clara y de fácil acceso.*

Toda la comunidad universitaria tiene que implicarse en el proceso y ha de hacerlo transmitiendo unos valores formativos. Destacaremos dos que se consideran esenciales: *la deslegitimación del fraude y la apuesta por la equidad*, puesto que la universidad también contribuye a educar ciudadanos.

Como conclusión final, parafraseando a los clásicos podemos decir que *lo virtual también es humano.*

Universidad de Zaragoza, 30 de octubre de 2009.