

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

OFICINA DEL DEFENSOR

Defensor Universitario

D. Francisco Jaque Rechea

Defensora Universitaria Adjunta

Dña. Ana M^a Hernanz Escobar

Defensor Universitario Adjunto

Paula del Rey Bajo

Jefe de Negociado

M^a Ángeles Gil Rodríguez

Edificio del Rectorado – 3^a Entreplanta

C/ Einstein, 3

28049-MADRID

Teléfonos: 91 497 3592 / 7629 / 8778 / 5509

Fax: 91 497 3476

E-mail: defensor.universitario@uam.es

PRESENTACIÓN

Por cuarta vez consecutiva presento al Claustro la memoria del Defensor en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 52 del Estatuto de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y 12 del Reglamento del Defensor del Universitario de la UAM, que disponen que: el Defensor del Universitario expondrá al Claustro una Memoria que será pública, y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor en el curso académico anterior.

El periodo que contempla esta Memoria abarca desde mayo de 2012 a mayo de 2013, y es mi último informe dado que mi jubilación tiene fecha del próximo día 30 de Septiembre. Será por tanto una Memoria que comenzará con los agradecimientos a los que han colaborado conmigo y terminará con la presentación del número de actuaciones desglosadas en Consultas, Mediaciones y Quejas. Los datos se compararan con la evolución que ha experimentado la actividad de la Oficina del Defensor desde su fundación en el año 1999. Finalmente se presentará las actuaciones de la Oficina en las reuniones nacionales e internacionales de Defensores Universitarios así como otras actividades relacionadas con la labor del Defensor.

Durante el periodo que abarca esta memoria han continuado como Adjuntas al Defensor Dña. Ana María Hernanz Escobar y Dña. Paula del Rey y como Jefa de Negociado Dña. Ángeles Gil Rodríguez a las que agradezco su acierto en las gestiones que han realizado, su generosidad en el trabajo y su ayuda a nivel personal. No puedo ni debo olvidar que ocuparon con anterioridad la Jefatura del Negociado, con gran eficiencia Dña. María Eugenia Aguilera González y Dña. Belén Duarte González a las que agradezco su ayuda.

Ha transcurrido algo más tres años desde mi nombramiento y por tanto mi conocimiento sobre la figura y el papel que realiza el Defensor del

Universitario se ha incrementado notablemente. Esta experiencia me reafirma sobre las primeras impresiones que tuve, y que comenté en mi primer informe, sobre la consolidación de la Figura del Defensor que es muy respetada por la Comunidad Universitaria de la UAM. También he comprobado que la figura del Defensor Universitario está hoy implantada en la casi totalidad de las Universidades Públicas Españolas y en todas ellas tiene el respeto y aceptación que yo he encontrado en nuestra Universidad.

Sería una gran injusticia no agradecer a mis antecesoras en el puesto: Profesoras Elena Escudero Hernández, Pilar Gómez Ramos y Blanca Tello Ripa, su dedicación y su trabajo, pues como he comentado yo me encontré con una situación de gran aceptación hacia la figura del Defensor Universitario y una Oficina en marcha. Espero que en los largos tres años que he sido responsable de la Oficina del Defensor, mi actuación no haya desmerecido mucho en relación a la labor de mis antecesoras.

El Defensor del Universitario tiene que tratar con todos los estamentos y Facultades. Nunca durante estos años he encontrado reticencia en atenderme, ni en los Decanatos o Dirección de la Escuela Politécnica ni en los Vicerrectorados. Quiero hacer una mención especial a las secretarías/os de los Vicerrectores y Decanas/os así como a las Vicedecanas/os y Administradores sobre los que recae un enorme trabajo, que se ve poco y que se olvida rápidamente. A todos ellos les he dado mucho la lata, faceta esta a la que el Defensor dedica gran parte de su tiempo. Igualmente siempre encontré comprensión en el estamento de estudiantes y en sus Asociaciones.

Finalmente mi agradecimiento al Rector, antiguo alumno mío en los primeros años de la UAM, por atenderme siempre en tiempo record y porque, aunque en algunas ocasiones, mi deber me obligaba a discrepar de alguna de las propuestas apoyadas por el equipo de

gobierno, esto no afectó en nada a una muy buena relación con el Rector y su equipo.

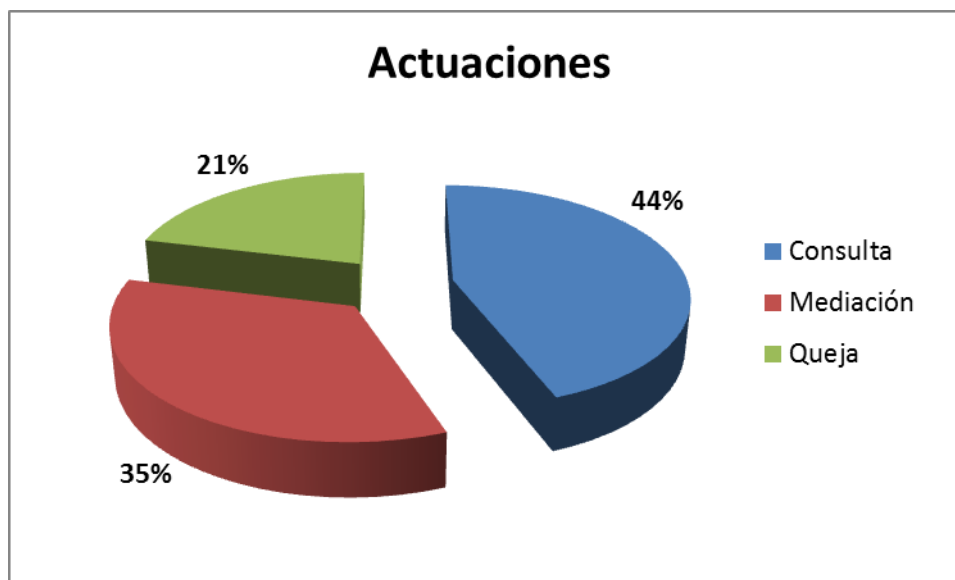
La memoria que se presenta, de acuerdo con los Estatutos, contiene una descripción resumida de las actividades realizadas por la oficina del Defensor en el periodo mencionado. Su motivación es dar a los miembros de la Comunidad Universitaria una imagen, lo más clara posible, del trabajo realizado y de la problemática en la que se involucra esta oficina por mandato del Claustro.

1.- ACTUACIONES.

1.1 Actuaciones totales.

La Oficina enfoca sus actuaciones en cuatro grandes apartados; Mediaciones, Quejas, Consultas e Iniciativas propias. Como he comentado en memorias anteriores en las Mediaciones, con cierta frecuencia, se tratan asuntos que podrían estar incluidos en el apartado de Quejas, pero la vocación mediadora del defensor lleva a intentar, siempre que se vea una posibilidad aunque remota, utilizar la vía mediadora. Por otro lado, es una realidad que personas y/o colectivos que acuden a la Oficina con la idea de exponer una queja, deriven hacia una actuación mediadora o incluso a un abandono de la actuación, por temor a represalias. Sin embargo, este último año hemos visto un cambio de tendencia en este aspecto.

Gráfica 1. Actuaciones.



Tipo de Petición	Nº Casos
Consulta	117
Mediación	91
Queja	56

Como muestra la Gráfica 1, el total de actuaciones en Mediaciones, Quejas y Consultas ha sido de 264, desglosadas en 91 Mediaciones, 56 Quejas y 117 Consultas lo que supone, en relación a la Memoria anterior, un descenso en el total de las actuaciones de aproximadamente un 13%. Cabe destacar además los siguientes aspectos:

- I. el apartado de Quejas supone un 20%, 8 puntos más que al año anterior y el de Mediaciones un 35 %, 2 puntos superior al periodo anterior. Como se ha comentado anteriormente, este sensible traslado en el número Mediaciones hacia el de Quejas, puede indicar, y esto se confirmará en los próximos años, que el temor a

represalias que hemos comentado en diversas ocasiones tiende a disminuir.

- II. El descenso en el número de Consultas a la Oficina del Defensor creemos se sustenta en que los estudiantes reciben cada vez mejor información en sus respectivas Facultades y adquieren un mayor conocimiento sobre Normativas vigentes que son básicas para el buen funcionamiento de la Universidad sobre todo a nivel docente. Normativas como las de Evaluación Docente, Compensación de última asignatura y Permanencia. También este descenso, en el apartado Consultas puede ser debido a la confianza y exigencia con que los estamentos involucrados Profesores y Estudiantes contempla el cumplimiento de las Guías Docentes.
- III. El número total de actuaciones puede considerarse dentro del nivel estable alcanzado a partir del curso 2006-2007, según puede observarse en la Figura 1 del Anexo 1.

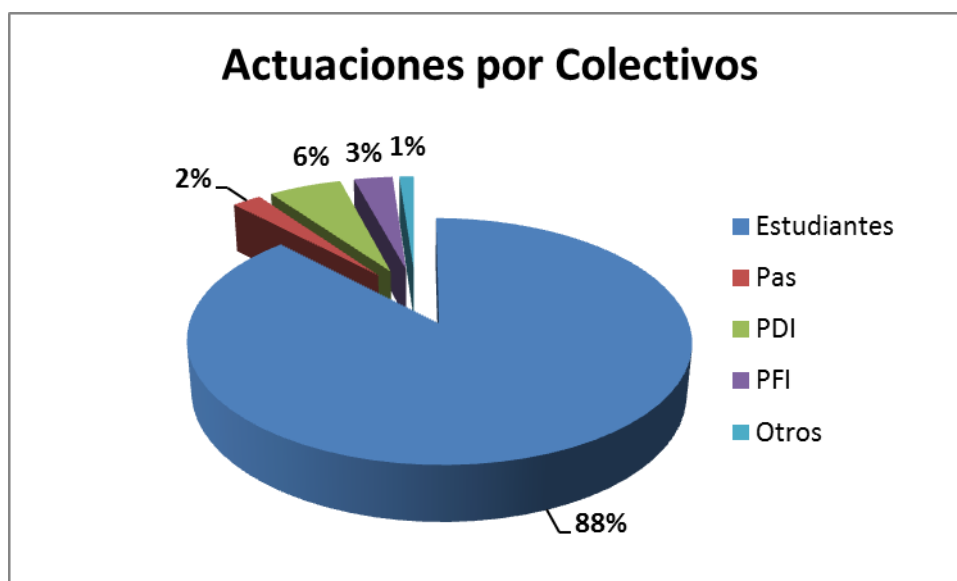
Visto el buen resultado de disponer Normativas claras y adecuadas, durante el último año la Oficina del Defensor hizo el intento de llegar a configurar una comisión para que elaborase una Normativa para la concesión de las distintas becas cuya designación depende de la Universidad y tengo que afirmar que fracasamos en el intento claramente.

1.2. Actuaciones por colectivo

La Gráfica 2, muestra el número de actuaciones por sectores, en donde puede verse que el 89% corresponde al estamento de estudiantes. Datos del año académico 2011-2012 indica que el estamento de estudiantes supone un 87% de la población Universitaria,

siendo por tanto lógico que ellos en principio ocupen en mucho mayor grado la atención de la Oficina del Defensor. Las incidencias para el PAS suponen un 2%, un 15% el PDI y un 8% para el estamento PFI. Es necesario en este punto comentar que aunque las incidencias del estamento de estudiantes sea del casi 90%, el 10% restante corresponde a actuaciones de un nivel de dificultad mucho más elevado y que suponen un trabajo mayor o del mismo orden al realizado con los estudiantes, en que una parte significativa de las actuaciones son consultas. A diferencia de las Consultas, las Mediaciones y Quejas relacionadas con problemas laborales, concursos, oposiciones etc., puede llevar múltiples acciones, necesitándose un tiempo muy superior al empleado en resolver una consulta.

GRÁFICO 2. Actuaciones por colectivo



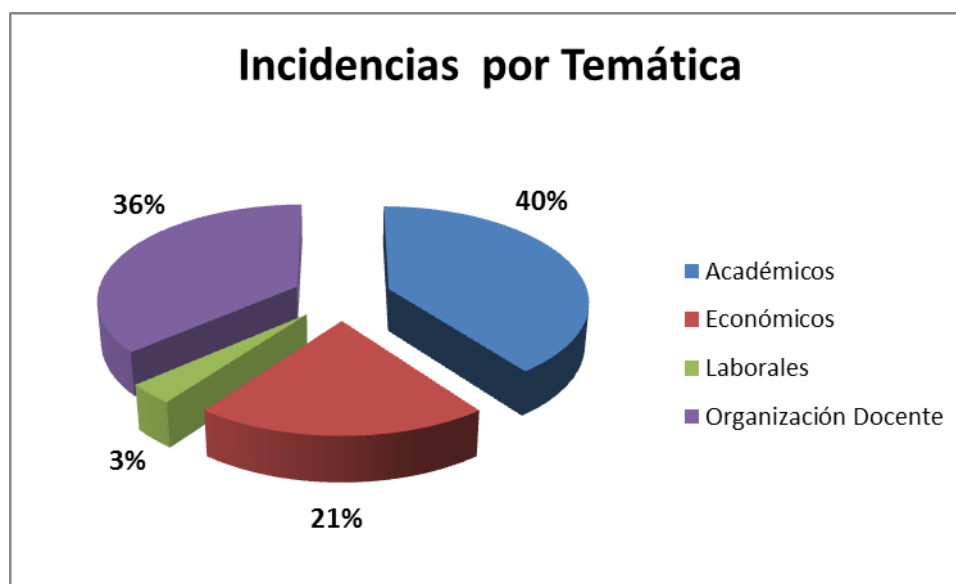
Colectivo	Nº Casos
Estudiantes	232
Pas	6
PDI	15
PFI	8
Otros	3

1.3.- Incidencias por temática. Tiempo de resolución

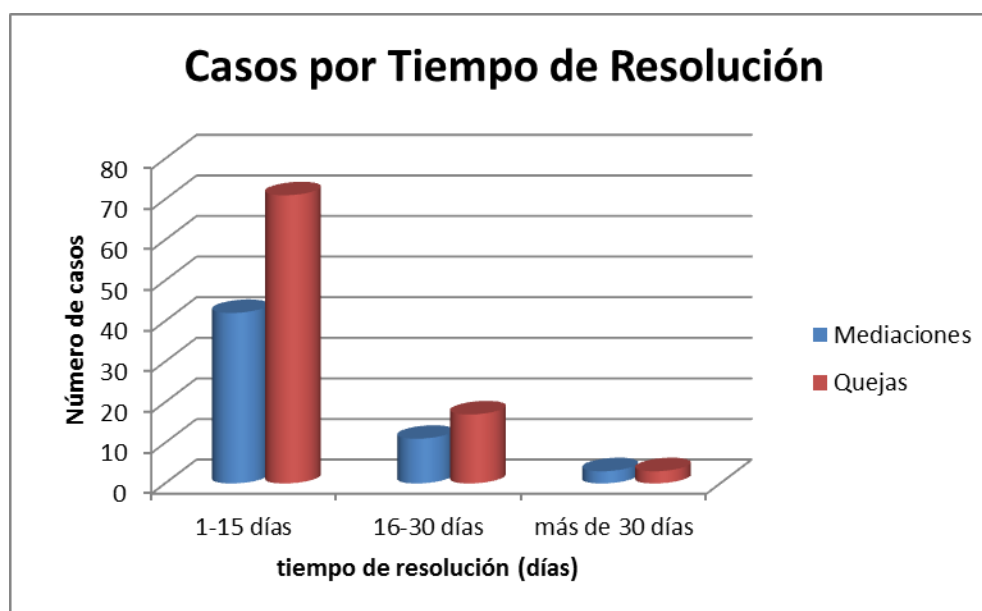
La Gráfica 3, nos muestra la temática que motivó las actuaciones a nivel global. Como puede verse los temas académicos y de ordenación docente suponen juntos un 63%, un valor análogo (69%) al del curso pasado, siendo en los otros conceptos también valores porcentuales similares a los obtenidos en cursos anteriores.

El tiempo dedicado a cada actuación hasta su fin sea este positivo o no ha sido una preocupación constante pues hemos huido siempre del llamado "silencio administrativo". Es más los Estatutos del Defensor prohíben esta salida e impone una respuesta en un tiempo no superior a cuatro meses a partir de la presentación (Artículo 8). La Gráfica 4 presenta el tiempo de resolución de las actuaciones para las Quejas y Mediaciones. Como puede observarse un 72 % de los casos se resolvieron en un periodo inferior a 15 días valor algo inferior al curso pasado como puede verse en el Anexo I, mientras que aproximadamente un 13% de ellos se resolvió en un tiempo entre 15 y 30 días. Solamente en un 4% de los casos el tiempo de resolución fue superior a 30 días sin superar el límite de 4 meses que impone el estatuto del Defensor. Como puede verse en la Gráfica 4, el número de Quejas superó al de Mediaciones, aspecto este que ya hemos comentado en el apartado 1.1.

Gráfica 3. Incidencias por temática



Gráfica 4. Tiempo de Resolución

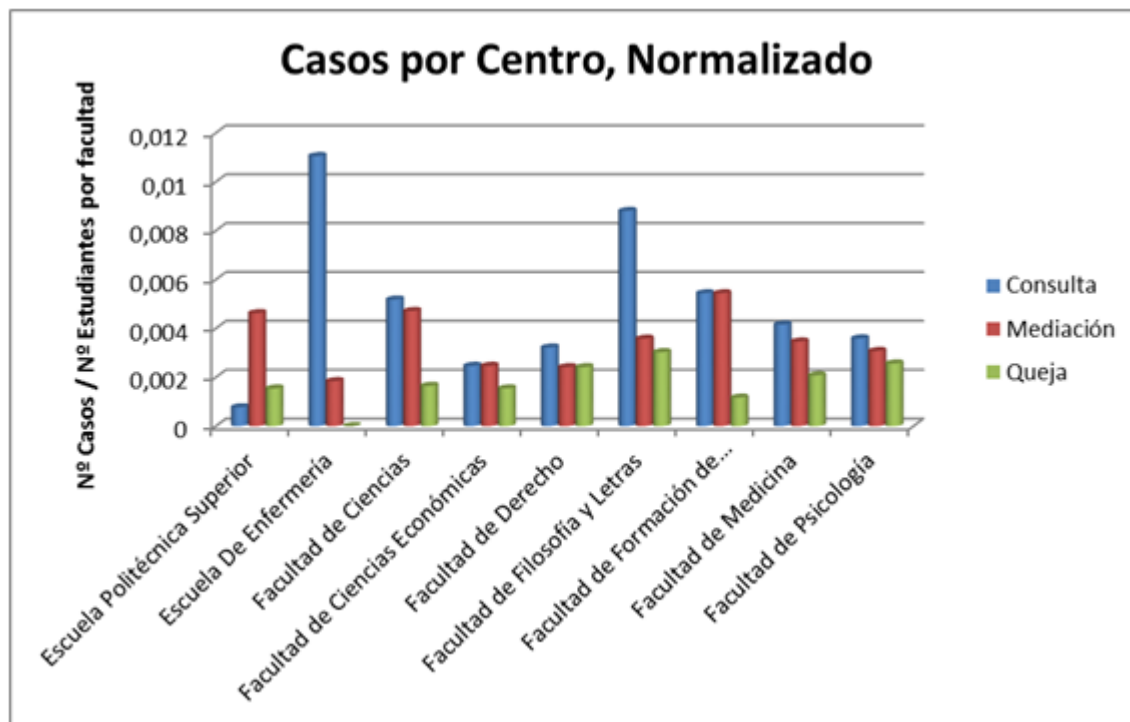


1.4. Actuaciones por Centro.

La Gráfica 5, presenta las intervenciones desglosadas en, Consultas, Mediaciones y Quejas para las distintas Facultades y Escuelas. Los datos están normalizados a la población de estudiantes matriculados en cada Facultad y Escuela. En relación con el curso pasado cabe destacar:

- 1.- Hay una mayor igualdad en el número de Quejas.
- 2.- Hay un mayor número casos de Mediaciones en la Escuela de Enfermería y la Facultad de Filosofía y Letras. Es de justicia hacer la aclaración, que la Escuela de Enfermería está en un proceso de adaptación al Campus de la Autónoma en la Facultad de Medicina, lo cual implica una dificultad añadida. En este sentido, hay que destacar también la mejora de resultados de la Facultad de Formación del Profesorado.
- 3.- Los casos de Mediaciones y Quejas ha aumentado significativamente en la Escuela Politécnica Superior (EPS). Estamos convencidos que la voluntad decidida del equipo de gobierno de la EPS de adaptarse a las normativas generales de la UAM producirá en un tiempo breve una mejora de los resultados.

Gráfica 5. Casos por centro normalizado a la población de estudiantes



2.- Otras actuaciones del Defensor Universitario y Adjuntas.

2.1- Asistencia de la Adjunta al Defensor Ana Hernanz y del Defensor al "XV Encuentro de Defensores Universitarios y II Asamblea General Ordinaria de la CEDU", encuentro que tuvo lugar en la Universidad de Almería durante los días 19,20 y 21 de Septiembre de 2012 y los días 28 y 29 de octubre de 2012.

Queremos destacar de este encuentro los siguientes aspectos: La reunión tenía dos objetivos, el primero estaba relacionado con el cambio de los estatutos de la Asociación y la posible elección de Presidente/a de la Asociación al haber dimitido del cargo la defensora de la Universidad Complutense y el segundo se focalizaba sobre la Reunión anual ordinaria de la CEDU. Tras un largo debate no se llegó al acuerdo mayoritario necesario para el primer objetivo y se dejó esta

cuestión para la siguiente asamblea ordinaria que tendrá lugar en la Universidad de Sevilla el próximo Septiembre.

En relación a los asuntos tratados en la reunión anual de la CEDU, comentar que el Defensor de la UAM presentó su dimisión como Secretario de la Asociación ante su cercana jubilación.

Las conferencia inaugural cuyo título "La eficiencia económica de las Universidad" fue dictada por el Profesor de Economía de la Universidad de Jaén Don Juan Antonio Hernández Armenteros. Los temas de las mesas de trabajo fueron:

- 1.- "Evaluación del rendimiento tras la implantación de los grados y postgrados", coordinada por los profesores: C. Alcover (URJC) y V. Mateos (UEX)
- 2.- "La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempos de crisis. La coordinación corrió a cargo de los profesores: A. Rojo ((UV) y E. Gamero (UPO).
- 3.- "Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad" que fue coordinada por los profesores M. E. Alonso (UL), C. Jiménez (UCO) y R. Muñoz (US).

2.2- Asistencia de la Adjunta al Defensor Ana Hernanz y del Defensor a la jornada de trabajo convocada en la ETS Ingenieros Agrónomos de la Universidad Politécnica de Madrid, convocada por la Presidenta de la CEDU el día 10 de mayo a raíz del Informe: "Propuestas para la Reforma y mejora de la calidad y eficiencia del Sistema Universitario Español"

En esta jornada de trabajo fueron presentadas cinco ponencias sobre los temas más relevantes que forman parte del citado informe y que por su importancia los más polémicos se citan a continuación:

- Selección de personal docente e investigador (PDI) de las Universidades Públicas, por Ramón Durán Rivacoba (Defensor Universitario de la Universidad de Oviedo)

- Evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad, por José María Aguirre Oraá (Defensor Universitario de la Universidad de La Rioja)
- Financiación de las Universidades, por Rosa M^a Galán (Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid).
- Gobierno de las Universidades, por Argimiro Rojo Salgado (Defensor Universitario de la Universidad de Vigo)
- Estudios y títulos universitarios, por M^a Carmen González Chamorro (Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid).

El cometido inicial de esta sesión de trabajo era valorar las repercusiones que la aplicación de esta Reforma podría tener en las Universidades y elaborar un informe que se presentaría como documento de la CEDU con las conclusiones finales a los organismos correspondientes del Ministerio.

Dado que la aprobación del Informe no salió adelante, en aquellas fechas, la Jornada se tomó como una sesión de trabajo donde se debatieron y se cambiaron impresiones sobre los temas planteados.

A la vista de la evolución de la nueva Ley para las Universidades, creemos que el trabajo realizado es una buena base de partida.

2.3- Asistencia de la Adjunta al Defensor Dña. Ana Hernanz a la reunion “The European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE)”

La décima conferencia ENOHE tuvo lugar en la Universidad de Oxford del 11 al 13 de Abril de 2013. La reunión, que agrupó a un número elevado de Países Europeos, se centró tanto en la implantación del Plan Bolonia como en los efectos de la Crisis sobre la Comunidad Universitaria.

La Adjunta al Defensor Dña. Ana Hernanz presentó el trabajo junto a las Defensoras Dña. M^o Enriqueta Arias de la Universidad de Alcalá, Dña. Carmen Jiménez de la Universidad de Córdoba, Dña. Elia Cambón de

la Universidad Europea de Madrid, Dña. Isabel Hernández de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria y Dña. M^o Carmen González de la Universidad Politécnica de Madrid titulado "The Figure of the Ombudsman in Spanish Universities: Challenges in Times of Crisis". En el Anexo II el lector puede encontrar el artículo completo.

2.4- Informe final sobre el trabajo titulado: "Propuesta de evaluación y diagnóstico del fenómeno de mobbing en la Universidad Autónoma de Madrid".

En la presentación de la anterior memoria se presentó al Claustro un avance de este trabajo hoy terminado y enviado a publicar. Las conclusiones no son muy diferentes de las anunciadas en el Claustro anterior sobre la débil incidencia, con focos puntuales en nuestra Universidad del efecto mobbing. El estudio más profundo llevado a cabo el por equipo investigador, ha revelado nuevos caminos para obtener una información más sólida sobre este difícil problema. A continuación se exponen las conclusiones del estudio realizado por el Centro de Psicología Aplicada de la Universidad Autónoma de Madrid.

Conclusiones

El primer objetivo del trabajo era describir el estado del problema entre los trabajadores de la Universidad Autónoma de Madrid. Los resultados informan que el porcentaje de trabajadores que afirman haber sido víctima de maltrato psicológico fue de un 3,8% (Indicador de Padecimiento). Casi el 70 % de los encuestados no han sufrido ninguna conducta de acoso. En otras palabras, 7 de cada 10 trabajadores informan de no haber sufrido ninguna conducta de acoso en el último año (NEAP). Las medias de conductas sufridas es 1.28 por persona. Alrededor del 10 % de los encuestados informan haber sufrido al menos

una conducta de acoso durante el año, el 17 % informan haber sufrido de 2 a 9 conductas de acoso durante el año y alrededor de un 3 % informa haber sufrido de 10 a 27 conductas.

En lo que se refiere al promedio de la intensidad con que las personas sufren conductas de acoso (IGAP), los datos encontrados reflejan que menos del 5 % de las personas encuestadas ha sufrido algún tipo de conductas de acoso entre varias veces al mes y una vez a la semana.

Ahora bien, en relación a las conductas de acoso sufridas (IMAP), estas se han presentado de media una vez al mes. En un número pequeño de casos (menos del 5 %), las conductas se han presentado con una intensidad diaria.

En cuanto a las conductas de mobbing que se han sufrido de manera significativa (es decir, aquellas conductas que han superado el 3 % de promedio de ocurrencia) en mayor medida han sido, (1) Realizar evaluaciones sesgadas del trabajo (9.5 %), (2) Asignar tareas por debajo de la competencia profesional (8.1 %), (3) Asignar tareas rutinarias (7.4%), (4) Realizar comportamientos de exclusión hacia el trabajador (7.4%), (5) Asignar tareas absurdas (6.3 %), (6) Amplificar injustificadamente los errores cometidos (6.3 %), (7) Realizar comportamientos de menosprecio hacia el trabajador (6.1 %) y (8) Privar de información necesaria (6.1 %).

Además de estudiar cuáles son las conductas que aparecen con más frecuencia en la muestra estudiada se han analizado la intensidad con las que éstas aparecen. Los resultados informan que la conducta con más intensidad (aparece varias veces al mes) hace referencia a comportamientos dirigidos a excluir e ignorar al trabajador. También se puede observar que la privación de información importante y necesaria para el trabajo, la asignación de trabajos rutinarios y absurdos aparece al menos una vez al mes. Del resto de conductas señaladas anteriormente, lo que aparecen en menor intensidad, son la asignación

de tareas por debajo de la competencia profesional, realizar evaluaciones sesgadas del trabajo, menospreciar al trabajador y amplificar injustamente los errores.

Por otra parte se ha analizado cuál es la percepción del problema de los trabajadores de la UAM, las preguntas realizadas encaminadas a evaluar la percepción del problema del acoso laboral entre los trabajadores de la institución revelan que alrededor del 65 % de la muestra encuestada opina que la incidencia del problema en la UAM es poca o ninguna. En cuanto a cuál es el colectivo en el que el problema tiene una incidencia mayor, los encuestados informan que es el colectivo PAS en el que creen existe una mayor presencia de mobbing. Esta creencia está significativamente más extendida entre el propio colectivo PAS.

Por otro lado, las personas que han sufrido alguna conducta de acoso informan que el hecho de haber sido víctimas de mobbing ha afectado a la eficacia de su trabajo, mientras que no revelan que haya afectado en sus relaciones personales, en las relaciones con sus compañeros o en su vida personal en general.

En último lugar, la muestra encuestada manifestó que su bienestar laboral podía considerarse como bueno (habiéndose obtenido una media de 7.6 en una escala de 0 a 10).

El segundo objetivo del trabajo era comparar entre distintos colectivos de trabajadores. Los resultados muestran que no existen diferencias entre los colectivos analizados. Es decir, las conductas de acoso psicológica sufridas en la misma medida entre hombres y mujeres, en cualquier edad, tanto en el colectivo de PAS como en el colectivo PDI e independientemente de la antigüedad del trabajador.

Por último, el tercer objetivo hacía hincapié a la identificación de factores determinantes en la generación y mantenimiento del problema, y el cuarto objetivo, se refería a la predicción de cuáles son las situaciones de mayor riesgo. Las conductas

de acoso psicológico señaladas anteriormente como las más frecuentes entre los trabajadores hacen referencia todas ellas a conductas relacionadas con el ámbito laboral. Sin embargo, en casos muy específicos han aparecido conductas de acosos ligadas al ámbito personal. Las conductas de acoso de ámbito personal están consideradas como conductas infrecuentes y muy graves. Los resultados revelan que las personas que informan haber padecido este tipo de maltrato psicológico presentan problemas de salud. Este deterioro es independiente de la duración y frecuencia de las conductas de acoso realizadas. Por el contrario, aquellos que informan haber padecido acoso relacionado con el ámbito laboral sólo presentan un deterioro en su salud si se tiene en cuenta la duración y la frecuencia de las conductas.

Este resultado obliga a tener en cuenta que el criterio de duración-frecuencia de las conductas de mobbing no es un buen indicador de padecimiento, ya que puede ocurrir que existan personas que solo hayan sufrido una sola conducta de acoso una vez, pero esta conducta esté relacionada con el ámbito personal, y por ello sus consecuencias sean mucho más graves que las consecuencias de cualquiera de las conductas de ámbito laboral.

Por lo tanto, los dos criterios señalados, por un lado la duración y frecuencia de las conductas, y por otro lado, el ámbito con el que está relacionada la conducta, han de ser considerados para identificar que personas han sido víctimas de mobbing, y para predecir aquellas situaciones en la que la persona puede sufrir un riesgo mayor para su salud. Es más, si se tienen en cuenta estos dos criterios en el análisis de los datos obtenidos en la muestra encuestada, los resultados muestran como la prevalencia inicial del problema de un 3.5 % se incrementa a un 6.5 %. En otras palabras, esta nueva manera de proceder en la evaluación del problema permite identificar los falsos negativos cometidos, y es sensible a todas las víctimas de mobbing.

Por lo tanto, se puede concluir que los índices e indicadores de acoso psicológico percibido en la Universidad Autónoma de Madrid apuntan que este fenómeno no presenta una incidencia intensa (3,8%). Es más, estos resultados distan de otros estudios donde, aplicando el mismo instrumento, el nivel de acoso se sitúa en el 15% (Informe Cisneros I y II, muestra de trabajadores de la Comunidad de Madrid); 33 % (Informe Cisneros III, muestra sector sanidad); 51% (Informe Cisneros IV, muestra Universidad) o 22 % (Informe Cisneros V, muestra Administración Pública). Estudios realizados en distintas universidad (con las debidas cautelas asociadas a diferencias metodológicas y de criterios de valoración) han mostrado niveles de acoso también mayores. Por ejemplo, en la Universidad de Granada el porcentaje de personas que sufren acoso se sitúa en el 24,08%. Por su parte, en la universidad de Alicante se informe de que un 22,6% sufre acoso mientras que la Universidad de Murcia señala el 43,36% de su plantilla lo padece.

No obstante, se detectan ciertos casos que requieren una evaluación individual. Estos casos no son representativos de los resultados globales en la UAM pero apuntan a la existencia de casos puntuales donde las conductas de acoso se perciben con gran intensidad. También hay que añadir que el instrumento utilizado valora la percepción de conductas de acoso. Por lo tanto, como apuntan González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005) hay que valorar en qué medida se ha fingido, simulado y/o distorsionado la percepción. Así mismo, estos autores recomiendan considerar con precaución los estilos "aumentadores" en las escalas por la alta probabilidad de distorsión.

No obstante, y por parte de los autores del presente documento, se ha valorado que, además de falsos positivos derivados de la percepción de distorsionada de los participantes, pueden aparecer falsos negativos. Por ello, se propone un procedimiento complementario para indicar la incidencia del problema. Lo que la evidencia empírica aportada permite concluir es que es la combinación de la información

sobre duración y frecuencia, por un lado, con el tipo de conductas sufridas, por otro, lo que mejor permite identificar a personas que padecen mobbing. Un análisis solamente centrado en el tipo de conducta provocaría falsos negativos (aquellos casos que, sufriendo conductas menos graves, las sufren en una duración y frecuencia muy prominentes, afectando con ello a su salud); así como un análisis centrado exclusivamente en la duración y frecuencia provocaría igualmente falsos negativos (aquellos que, aún con una duración y frecuencia menores, sufren alguna conducta muy grave que altera significativamente su salud).

Se requiere por tanto un indicador de mobbing que conjugue ambas informaciones, habiéndose propuesto provisionalmente identificar como potenciales víctimas de mobbing a quienes, bien sufren o han sufrido alguna conducta considerada de ámbito personal (esto es, "muy grave"), bien vengan sufriendo en el transcurso de los seis últimos meses alguna otra conducta con una frecuencia de más de una vez por semana (o bien ambas cosas).

En posteriores estudios se debería contrastar, no obstante, si es correcto incluir cualquiera de las doce conductas clasificadas como de ámbito personal o se debería hacer una selección de las mismas (por ejemplo sólo aquellas que además son de naturaleza coercitiva) y con ello evitar algún falso positivo; así como, por el contrario, si se debería incluir alguna otra conducta que, aun no perteneciendo al ámbito personal, tiene unas características que la hacen merecer la consideración de conducta "muy grave". En definitiva, depurar un subconjunto de conductas que sea lo más exhaustivo y excluyente posible para disminuir, respectivamente, falsos negativos y falsos positivos. Tan indeseables los primeros como los segundos, en tanto estos últimos aumentan erróneamente los porcentajes informados sobre la prevalencia de mobbing.

ANEXO I

La Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid (España): actividad y resultados desde su fundación en 1999

P. del Rey, A. Hernanz, A. Gil y F. Jaque

*Oficina del Defensor del Universitario. Universidad Autónoma de Madrid,
Cantoblanco, Madrid (España)*

RESUMEN

La Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid se instauró en 1999. Su campo de acción cubre los sectores de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, que constituyen en total una población de 40.000 personas, siendo aproximadamente el 87% estudiantes.

La principal función del Defensor es la de mediador en diferentes problemas que surgen en la comunidad universitaria, aunque las consultas para obtener información también son aceptadas.

El artículo resume el progreso de la Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), desde su fundación en 1999. Su responsabilidad cubre la Facultad de Ciencias, Medicina, Enfermería, Ciencias Económicas y Empresariales, Derecho, Psicología, Filosofía y Letras, Formación de Profesorado y Educación y la Escuela Politécnica.

Casos como: Consultas, Mediaciones y Quejas son registrados para los diferentes estamentos y se analiza su evolución a lo largo del periodo considerado.

I-INTRODUCCIÓN

El Defensor Universitario (DU) ha desarrollado progresivamente un papel importante en la mediación universitaria desde su primera aparición en 1966 en "Eastern Montana College", hasta la actualidad. En veinte años Universidades de Canadá, Estados Unidos, y países europeos como Holanda, Alemania y España han establecido numerosas Oficinas de Defensores del Universitario, con un continuo aumento en el número.

El papel principal del Defensor Universitario es asegurar el buen funcionamiento de las normativas y los estatutos de cada Universidad así como la protección de todos los miembros universitarios que incluye a estudiantes, profesores, y personal de administración y servicios. En caso de conflicto, el DU ofrece mediación entre los miembros involucrados hasta que se alcanza un acuerdo entre ambas partes. Además, con los datos registrados y la experiencia adquirida a lo largo de los años, el DU puede desarrollar iniciativas o propuestas para modificar normativas que han dado lugar a diversos desacuerdos o problemas. Estas propuestas sin embargo, tienen que ser aceptadas o denegadas por las Autoridades Universitarias.

En el año 2003, diversos países en Europa establecieron el "*European Network for Ombudsman in higher Education*" (ENOHE), haciendo posible que los DU de todo el continente pudiesen a partir de entonces reunirse de manera oficial para discutir cuestiones y problemas comunes y así poder obtener conocimiento de diversas estrategias para afrontar estos problemas. La ENOHE está colaborando actualmente con la "*Confederación Española de Defensores Universitarios*" (CEDU) que cuenta con cerca de 60 Oficinas de Defensores Universitarios (75% de todas las universidades españolas).

El artículo resume la evolución de la Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), desde su fundación en 1999. La UAM, creada en 1968 se sitúa a 20 km del centro de Madrid. Su actividad cubre

la Facultad de Ciencias, Medicina, Enfermería, Ciencias Económicas y Empresariales, Derecho, Psicología, Filosofía y Letras, Formación de Profesorado y Educación y la Escuela Politécnica. En el campus, hay varios institutos del Consejo de Investigación Científica y del Parque Tecnológico de Madrid.

El estudio realizado incluye un análisis de los datos (número de casos por año, resolución y la distribución entre Instituciones y Facultades) así como un análisis global del trabajo realizado por la oficina. Las actividades realizadas por la oficina del DU se han ido teniendo en cuenta de forma gradual por la comunidad universitaria y la figura del Defensor Universitario es considerada actualmente como un mediador eficiente.

II-NÚMERO DE CASOS POR AÑO

En un análisis inicial, se pueden clasificar los casos atendidos por la oficina del DU como Consultas, Mediaciones y Quejas. Un caso es considerado una Consulta cuando se requiere información o consejo acerca de cómo solucionar un problema académico o administrativo; Mediación cuando hay un desacuerdo entre dos partes, y Queja cuando se considera que ha habido una acción injusta para un miembro de la comunidad universitaria.

Es conveniente empezar analizando el número total de casos por año dado que puede dar una indicación de cómo ha ido evolucionando la actividad de la oficina del DU desde su comienzo. Evaluando este parámetro, se puede observar cómo el número total de casos aumenta en los 6 primeros años desde 42 casos hasta 325, como se ilustra en la *Figura 1*. Esto se debe al hecho de que durante los primeros años, el conocimiento acerca de la existencia de la Oficina del DU era bastante limitado y los miembros universitarios no estaban acostumbrados a acudir al Defensor Universitario para realizar una consulta o exponer una queja. Durante los años posteriores, el número de casos se estabiliza a 300 aproximadamente.

De la *Figura 1* se deduce que mientras que el número de mediaciones y consultas ha aumentado a lo largo de los 12 años, el número de quejas no ha experimentado un cambio significativo. El incremento en el número de consultas y mediaciones se debe al aumento del conocimiento acerca del papel de DU y de su disponibilidad a cualquier miembro de la comunidad universitaria. Es importante comentar que a la hora de elegir si exponer un conflicto como una mediación o una queja, se ha observado que las personas tienden a elegir mediación por miedo a las posibles represalias que se piensa que pueda tener el poner una queja, aunque se trate de una situación injusta que debería ser considerada como queja. Por ello, el número de quejas al año es menor de lo que debería de acuerdo a la realidad de los casos. Finalmente, hay que mencionar que el número total de casos tiende a un nivel de saturación. Es deseable y de esperar que haya una ligera disminución de la actividad de la oficina, si el funcionamiento de la oficina del DU es positivo.

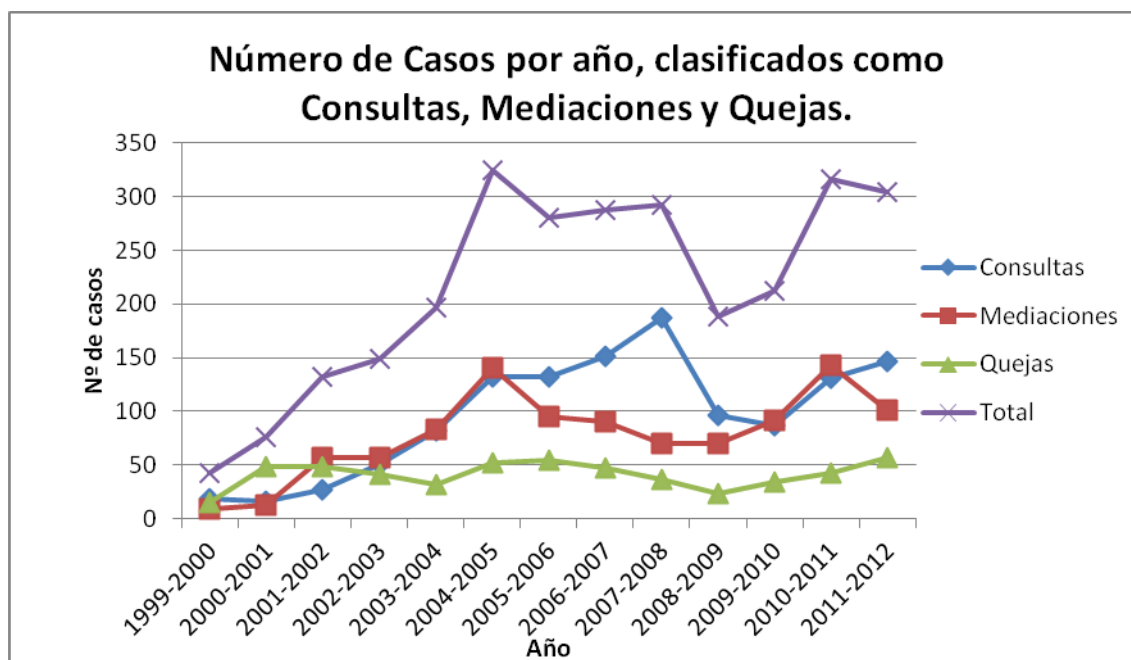


Figura 1: Número de casos por año académico en el periodo 1999-2012

III-NUMERO DE CASOS DISTRIBUIDOS EN FUNCIÓN DE LOS ESTAMENTOS Y MOTIVOS DE LOS CASOS

La comunidad universitaria está formada por tres estamentos diferentes: estudiantes (~33.000 en el año académico 2011-2012), personal de administración y servicios (~1.000) y profesores o personal investigador (~4.000) y todos tienen derecho a la asistencia del Defensor Universitario. El número y el tipo de problemas que llegan a la oficina del DU varían mucho de un estamento a otro, como se muestra en la *Figura 2*, donde una visión general muestra que la gran mayoría de casos provienen de estudiantes. La explicación más inmediata es que constituyen aproximadamente el 87% de la población universitaria (datos del año académico 2011/2012), por lo que es razonable que la proporción de casos de cada estamento esté relacionada con su porcentaje sobre la población universitaria. Sin embargo, una explicación menos directa es que los estudiantes al ser el estamento más vulnerable, pueden encontrar un mayor apoyo del DU cuando tienen que tratar una situación difícil. También pueden encontrar al DU como una fuente útil de información cuando no están seguros de cómo proceder en ciertas situaciones.

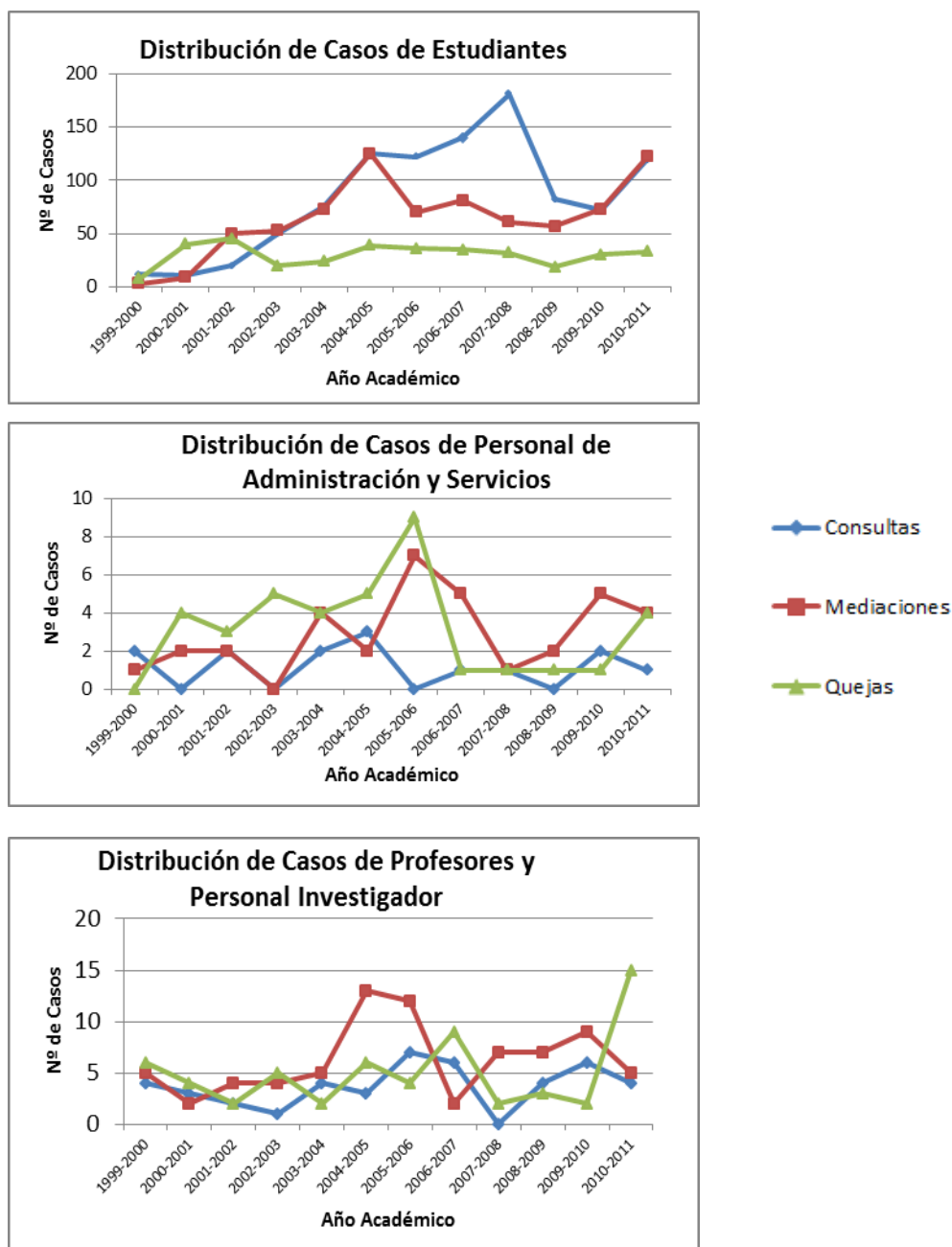


Figura 2: Número de casos (consultas, mediaciones y quejas) distribuido por estamentos.

Las tres gráficas muestran la variación en la distribución de los casos dentro de cada estamento. La primera indica la evolución de los casos que provienen de estudiantes. Se puede apreciar cómo ha habido una variación marcada: durante los primeros años, el tipo de caso más numeroso eran las quejas mientras que en los años posteriores las consultas se han convertido en

el tipo de caso más corriente. Lo que ha ocurrido en realidad es que el número de quejas por año se ha mantenido a un nivel constante mientras que el número de consultas ha aumentado considerablemente durante los 10 primeros años. Esto refleja cómo el papel de la oficina del DU ha pasado de ser un órgano utilizado para resolver situaciones complejas (mediaciones y quejas) a ser una salida para la comunidad estudiantil para realizar consultas sobre reglamentos y asuntos parecidos. Además, se puede apreciar un máximo en el número de consultas en el año académico 2007-2008 que coincide con los dos años previos a la incorporación del Plan Bolonia (2009-2010). Con este cambio en los planes de estudios, muchos estudiantes de la Universidad Autónoma de Madrid acudieron a la oficina del DU para obtener información acerca de las posibles consecuencias que podría tener este cambio en sus estudios ya iniciados.

La segunda gráfica de la *Figura 2* hace referencia a los casos del Personal de Administración y Servicios. Éstos son principalmente mediaciones y quejas. Los motivos de estas mediaciones y quejas suelen estar relacionados con procesos administrativos como promociones, oposiciones y concursos. Sin embargo, y desafortunadamente algunos incluyen acoso laboral debido a conflictos que surgen por convivencia en el trabajo.

Finalmente, la tercera gráfica incluye casos que provienen del Profesorado y Personal Investigador. Los casos son principalmente mediaciones, aunque quejas y consultas también son frecuentes. Las mediaciones generalmente incluyen conflictos entre compañeros de trabajo, y también se ha registrado algún caso de acoso laboral.

La primera conclusión a la que se puede llegar es que el tipo de casos y su naturaleza varían considerablemente de un estamento a otro, lo que refleja la diversidad de estrategias necesarias para resolverlos y la versatilidad con la que debe trabajar la oficina del DU.

En cuanto al progreso a lo largo de los años, las consultas y mediaciones de los estudiantes sí experimentan un esperado aumento. También se puede apreciar un notable incremento en el número de mediaciones y quejas del Personal de Administración y Servicios durante los primeros siete años, lo que indica que podrían haber existido ciertos conflictos que posiblemente no se habrían resuelto sin la intervención de un mediador como el DU. Este razonamiento también se puede aplicar al aumento en las mediaciones y quejas del Personal Docente y de Investigación.

IV- RESOLUCIÓN DE LOS CASOS

La resolución de los casos es de gran importancia dado que el principal objetivo de la oficina del DU es ofrecer mediación y encontrar solución a los problemas a los que se enfrentan los miembros de la comunidad universitaria. La proporción entre el número de casos (mediaciones y quejas) que encuentran una resolución positiva (clasificados como favorables) y los que no encuentran una resolución positiva (clasificados como desfavorables) pueden dar una indicación del éxito de la oficina.

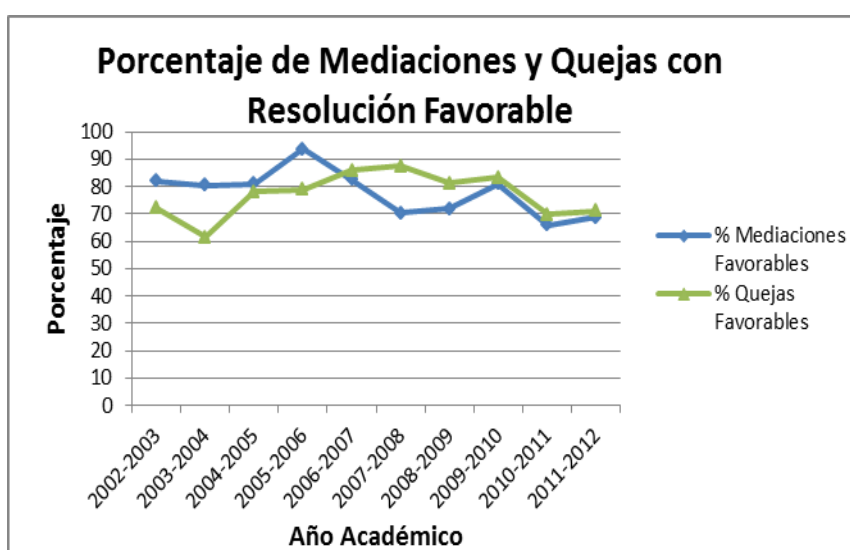


Figura 3: Porcentaje de casos con Resolución Favorable

La *Figura 3*, muestra el porcentaje de todas las mediaciones y quejas que se registran cada año que encuentran una resolución favorable, desde el 2003 hasta el 2012. Estos porcentajes van desde el 66% hasta el 94% en mediaciones y desde 61% hasta 88% en quejas, lo que significa que cada año la mayoría de las mediaciones y quejas se resuelven de forma favorable. Sin embargo, esta no es la sensación que se tiene en la oficina del DU ya que los casos que no se resuelven de forma favorable son los más alarmantes, complicados, y cuyas repercusiones se magnifican debido al hecho de que la oficina del DU no ha encontrado los medios necesarios para poder resolver el problema en cuestión.

A lo largo de todos los años, los porcentajes han seguido un patrón estable. Sin embargo se espera que con la experiencia adquirida en el uso de la técnica de mediación, el porcentaje de casos resueltos de forma favorable aumente en un futuro.

V- NÚMERO DE CASOS POR FACULTAD, NORMALIZADOS A LA POBLACIÓN ESTUDIANTIL

Las siguientes figuras muestran el número de mediaciones y quejas recibidas durante los años académicos 2010/2011 y 2011/2012 distribuidas por facultad y normalizadas a la población de estudiantes de cada facultad. El valor del 'eje y' corresponde a mil veces el número de casos dividido entre la población de estudiantes de la facultad.

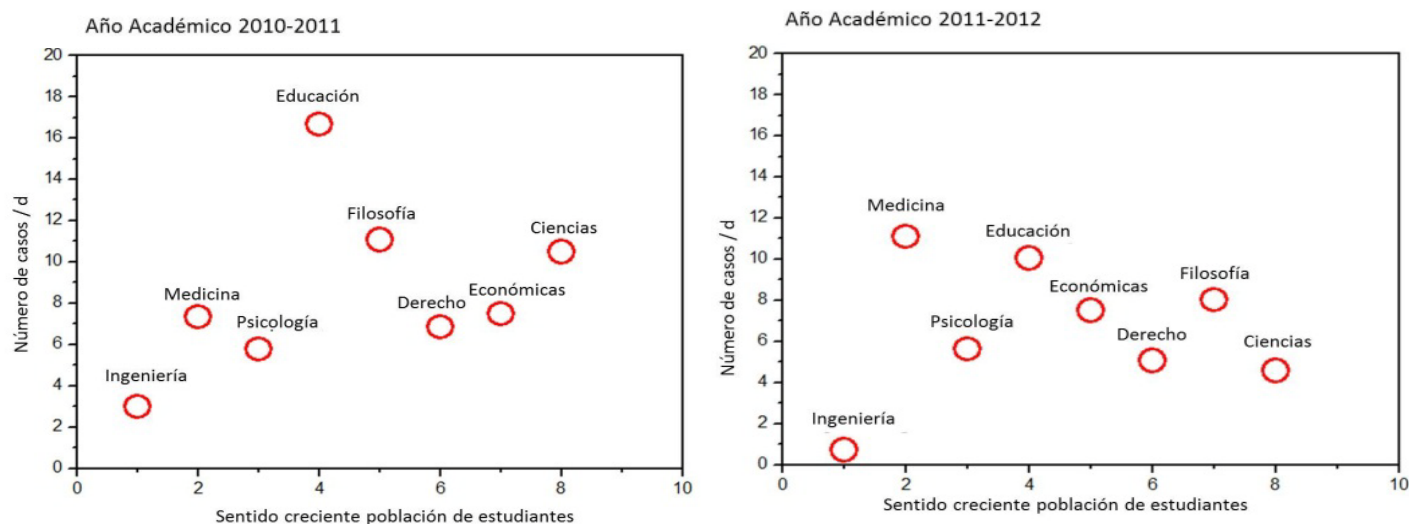


Figura 4: Número de Casos por Facultad normalizado a la población de estudiantes

Una observación inicial es que la media del número de casos por facultad aumenta de 6,6 en 2010/2011 a 8,7 en 2011/2012.

Merece destacar que durante el año 2010/2011, el número de casos normalizados a la población de la Facultad de Profesorado y Educación es mucho mayor que la media. Esta facultad es relativamente nueva en comparación con las otras facultades por lo que podría estar pasando por un periodo de adaptación, lo que explica un mayor número de casos que la media. Al año siguiente el número de casos normalizados de esta facultad disminuyó al 10,2 lo que indica una acomodación gradual de esta nueva facultad al conjunto de la Universidad.

Al extremo contrario se encuentra la Escuela Politécnica Superior con muchos menos casos en relación a la media. Esto se debe al hecho de que la Escuela Politécnica es una facultad relativamente más independiente y por lo tanto gran parte de los casos que normalmente serían administrados por la oficina del DU, se resuelven dentro de la propia facultad. Junto con este hecho, habría que considerar el bajo número de alumnos en comparación con otras facultades de la UAM.

VI- TIEMPO DE RESOLUCIÓN

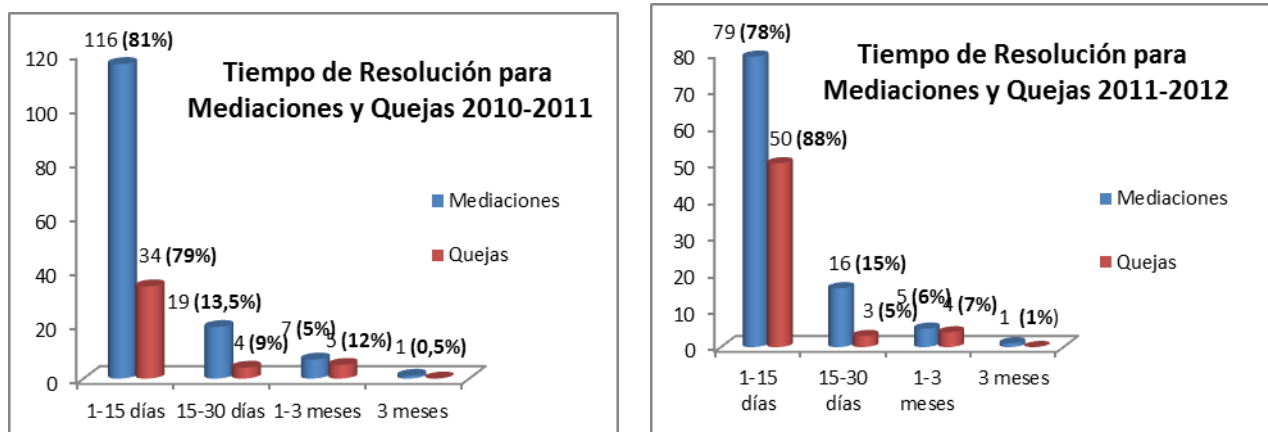


Figura 5: Tiempo de Resolución de los casos

La Figura 5 muestra el número y porcentaje de mediaciones y quejas resueltas en un periodo de tiempo determinado para los años académicos 2010-2011 y 2011-2012. El tiempo requerido para la correcta resolución de los casos juega un papel significativo en el proceso de resolución dado que muchos de ellos tienen que ser resueltos en un tiempo limitado debido a fechas límites de registros. Sin embargo, los casos más complejos requieren periodos de tiempo más largos para su correcta resolución y apresurar el proceso puede causar que ciertos aspectos queden sin resolver.

La oficina del DU debe informar a la persona afectada acerca del estado del caso en un periodo menor a 4 meses. Esto previene que haya casos que queden en el olvido de forma accidental, especialmente en épocas de mucho trabajo.

El porcentaje de mediaciones y quejas resueltas en menos de 15 días para ambos años académicos (2010/2011 y 2011/2012) es aproximadamente del 80% lo que muestra que el objetivo de ofrecer una rápida resolución sí se logra.

VII- INICIATIVAS DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Un aspecto de gran importancia relacionado con el progreso y el papel de la oficina del DU en la comunidad universitaria son las iniciativas que se han llevado a cabo en la oficina a lo largo de los doce años. Estas iniciativas se realizan para encontrar solución a algunos problemas que han dado lugar a varios casos que han llegado a la oficina del DU. Estas iniciativas tienen que se aprobadas antes de ponerse en práctica ya que algunas de ellas pueden sugerir cambios en normativas. Otras iniciativas se llevan a cabo para obtener información para evaluar ciertos aspectos relacionados con la comunidad universitaria.

Una de las primeras iniciativas fue la puesta en marcha de una normativa de evaluación académica. Durante el mandato de la Defensora Prof. Pilar Gómez Ramos la oficina recibió varias quejas sobre la falta de información publicada en el programa de la asignatura acerca de los métodos de evaluación y los tipos de exámenes. En respuesta a esta situación, la Defensora del Universitario propuso crear una normativa de evaluación que contemplase los aspectos antes mencionados. Con esto, un grupo de estudiantes junto con los Adjuntos al Defensor escribieron un borrador de la Normativa de Evaluación Académica. En años posteriores esta Normativa se ha ido acomodando a los nuevos planes de estudio y finalmente a la implantación de los grados. Más adelante, como resultado de estas iniciativas se establecieron las Guías Docentes en las que hay información detallada y precisa de los métodos de evaluación y el temario de cada asignatura.

Otra iniciativa incluye el estudio de la situación de acoso laboral en la UAM. Este estudio comenzó con la revisión del "Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales" en el año 2010/2011. La primera modificación que se propuso y aprobó fue ajustar el plazo de notificación de la aceptación o rechazo al protocolo, a un plazo máximo de sesenta días.

Siendo conscientes de la situación de acoso laboral en la Universidad Autónoma de Madrid, la oficina del DU ha decidido realizar un cuestionario para obtener información de las condiciones laborales desde el punto de vista del estamento trabajador de la universidad. En particular, el trabajo se ha focalizado en el estudio del efecto conocido como mobbing. Los resultados preliminares indican que no hay un ambiente negativo en cuanto a este aspecto aunque sí ha aparecido algún caso puntual de mobbing que actualmente están siendo analizados.

Estas iniciativas reflejan uno de los papeles más importantes del Defensor Universitario que es adquirir conciencia de las deficiencias dentro de la UAM y encontrar soluciones a estas deficiencias para que así pueda haber un funcionamiento estable de las oficinas administrativas y de los departamentos académicos de cada facultad.

CONCLUSIONES

Después de haber evaluado y clasificado los casos de acuerdo con una diversidad de criterios a lo largo de los doce años de existencia de la oficina del DU, se llega a las siguientes conclusiones. Como era de esperar, la comunidad universitaria ha adquirido, a lo largo de los años, conocimiento acerca de la existencia del Defensor Universitario y lo que éste ofrece. Así ha podido alcanzar a una mayor aceptación de la comunidad universitaria y ofrecer su asistencia en situaciones que tal vez no se habrían resuelto de forma positiva sin algún tipo de mediación o ayuda. De hecho, la oficina del DU ha podido resolver de forma positiva un porcentaje alto de casos. Por último, se han llevado a cabo iniciativas relevantes sobre la regulación de oficinas relacionadas con procesos universitarios y sobre el ambiente de laboral.

ANEXO II

**THE FIGURE OF THE OMBUDSMAN IN SPANISH UNIVERSITIES:
CHALLENGES IN TIMES OF CRISIS**

M. E. Arias¹, E. Cambón², M. C. González³, I. Hernández⁴, A. Hernanz⁵, C. Jiménez⁶

1. Universidad de Alcalá.

2. Universidad Europea de Madrid.

3. Universidad Politécnica de Madrid.

4. Universidad de las Palmas de Gran Canarias.

5. Universidad Autónoma de Madrid.

6. Universidad de Córdoba.

1.- THE SPANISH UNIVERSITY SYSTEM

The university system in Spain comprises 77 universities, 50 of which are public and 27 are private.

Spanish students start university after finishing their upper secondary education, known as *Bachillerato* (at the age of 18) or on concluding an advanced vocational training cycle (at age 20).

Students who have completed their *Bachillerato* studies, after passing the University Entrance Examination (***Selectividad-PAU***) are entitled, according to current regulations (Royal Decree 1892/2008), to choose where they wish to begin their university studies.

In Spain, university courses, which lead to official degree titles, are structured on two levels: Undergraduate studies (first university cycle) and postgraduate studies (comprising Master's Degree and Doctorate – second and third cycles, respectively).

Undergraduate studies, or Bachelor's Degrees, are designed to prepare students for the exercise of professional activities and include basic tuition and general training in the following fields of knowledge: **Arts and Humanities, Sciences, Health Sciences, Social Sciences and Law, Engineering and Architecture.**

Undergraduate degree studies consist of 240 ECTS credits, equivalent to four academic years, although in the case of qualifications subject to European guidelines, such as Medicine, the number of credits is greater.

Postgraduate studies leading to the official Master's Degree correspond to a second university cycle dedicated to advanced, multidisciplinary and specialized study. These are postgraduate studies that comprise between 60 and 120 ECTS credits.

A further type of postgraduate studies are doctoral degrees, the third university cycle. The requirements for accessing these studies include having completed the second cycle of university studies (i.e. 300 ECTS credits), which according to the new regulations governing university studies obliges students to reach a Master's degree. Students who complete their doctorate receive the title of Doctor.

1.1.- Regulated access routes to the Spanish university system

The Spanish university system may be accessed via 7 routes, according to applicable regulations.

- Organic Act 6/2001, of 21 December, on Universities, modified by Act 4/2007, of 12 April.
- Royal Decree 1892/2008, of 14 November, which regulates the conditions for accessing official university degree courses and admission procedures to Spanish public universities.

- a. Through the University Entrance Examination (*PAU*): This consists of successfully completing an exam divided into two parts, general and specific, the results of which are added to the average grades during the last two years of secondary education (*Bachillerato*) and weighted with the two chosen subjects in the specific part. The grade thus obtained determines to which university and course of study the student may apply, from his or her list of preferences.
- b. Students from EU member States or other States party to an international agreement with Spain to this respect (credential issued by the Ministry of Education, Culture and Sports through the National Open University - UNED).
- c. Foreign students, after requesting homologation of their Secondary Education title (tested by the UNED).
- d. Students who hold qualifications from technical colleges or advanced vocational studies, or advanced artistic training or higher physical education training, may be admitted directly with their average grade in their course of training. In the case of official university degree studies in which the number of requests for admission is greater than the number of places available, students holding qualifications of the type referred to in this paragraph may sit the specific part of the entrance exam to improve their grade.
- e. University entrance examination for persons over 25 years of age: Applicants must be 25 years of age before 1 October in the year in which the examination takes place.
- f. By accreditation of working or professional experience, for people over 40 years of age: This route is only open to candidates who have gained working or professional experience with regard to a given field of study, do not hold any other academic qualification enabling them access to university through other routes and are 40 years of age before 1 October in the year the academic course of study commences.

g. University entrance examination for persons over 45 years of age: Candidates must be 45 years of age before 1 October in the year in which the examination takes place. They must not hold any other academic qualification enabling them access to university through other routes nor accredited working or professional experience. These candidates will only be entitled to enrol at the university at which they pass the entrance examination.

2. TUITION FEES AT SPANISH UNIVERSITIES

The fees Spanish students pay at public universities are regulated under prices for university studies leading to official titles and established by Decree 66/2012, of 5 July, issued by the Governing Council of the Autonomous Community of Madrid (published in the Official Gazette of the Community of Madrid on 6 July), within the limits established by the General Assembly for University Policy, which are related to the cost of rendering the services in the terms fixed in Royal Decree-Law 14/2012, of 20 April, on urgent measures for the rationalization of public spending.

These prices are formed of an amount payable for academic services and another for administration costs and academic insurance.

To calculate the amount payable for academic services, the total number of credits must be multiplied by the price per credit. The price per credit will depend on whether it is the student's first, second, third or subsequent enrolment, and the experimental level of the course of study in question.

In the case of private universities, prices are established by the institution for each of the courses offered, taking into account their experimental level, efficiency and profitability.

It is therefore more economical to study at a public university where the average cost is about EUR 1400 per academic year, in comparison with approximately EUR 8600 per academic year at private universities.

On analysing the case of public universities in the Community of Madrid, we find that the most expensive university is Universidad Rey Juan Carlos, with an average yearly fee of EUR 1400, while the most economical is Universidad Carlos III with average fees amounting to EUR 1000 per year. The differences are due mainly to the different range of degrees offered at the universities, and the experimental level in each case which is a factor causing public university fees to vary.

With regard to private universities in the Community of Madrid, matriculation fees are, as mentioned above, 14% higher. The average cost falls within the range of EUR 7,000 - 10,000 euros at Universidad Camilo José Cela and Universidad Europea de Madrid. These coincide with public universities in that fees increase with the experimental level of the course of study.

3. THE UNIVERSITY OMBUDSMAN IN SPANISH LAW

The Organic Acts on Universities (LOU 6/2001 and LOMLOU 4/2007) foresee the figure of the Ombudsman whose role is to ensure that the rights and freedoms of university community members (professors, students and administrative and services staff) are respected by the actions of university organs and services, in the interest of quality and proper operation of the university.

Every public and private university regulates, in its Statutes and Regulations, the figure of the University Ombudsman and the scope and consequences of its actions.

Precisely as this is an internal organ, the rights to be protected must be preferentially those related to university life, although of course, many of these are inspired on the fundamental rights stated in our constitutional code of law.

Regarding his *institutional configuration*, the University Ombudsman performs his duties autonomously and impartially; independently, as his actions are not subject to any imperative mandate; and without executive power.

Similarly, we cannot forget that total confidentiality in the treatment of all issues is likewise fundamental in assuring confidence in the institution, and is demanded by the intrinsic nature of the great majority of cases.

This organ is essential for the *type of issues or functions* it carries out:

- *Orientate* and provide possible lines of action to persons coming to seek consultation.
- *Supervise* claim procedures.
- *Mediate* in solving interpersonal conflicts.
- *Propose* and *participate* in managing changes.

3.1. Nature of the Ombudsman's remit

The actions most commonly carried out at the Office of the Ombudsman in Spain are as follows:

Consultations: These are the most frequent and the most rapidly resolved. With these, a two-fold objective is met, orienting and informing members of the university community. In some cases, orientation is also given to persons from without the university community on complaints and other problems arising from university life activities. These actions are often taken in the form of personal interaction with the responsible person at the university organ who has

the authority to provide a rapid solution to such problems or who can provide the necessary information.

Claims and/or complaints: Claims and complaints may be individual or collective and occur when claimants consider that their rights have been breached by another person or collegiate body. These must be in writing, giving full identification details and signed by the interested party or parties. Any documentation deemed relevant will be attached.

Mediation and conciliation: These are actions taken at the express behest of a member or members of a group within the university community in the event of a conflict between parties. If the parties concerned accept its mediation, the Office of the University Ombudsman may take any action leading to the solution of the conflicts and disagreements arising within different sectors of the university community.

The majority of actions refer to problems raised by students, which is to be expected considering they are the largest population within the university community, quite there are naturally also other issues regarding the faculty and research staff and the administrative and services personnel.

Therefore, the University Ombudsman is an institution with a fundamental remit to ensure the proper general functioning of the university community, endowed with the singular authority to voice a legal opinion in this role for enabling dialogue, building consensus and agreement, without imposition but seeking in every case elements that will allow accord and conciliation. In pursuing these aims, it makes use of its *autoritas*, the moral authority and prestige of the institution, and the power of persuasion, rather than executive powers, which it does not possess.

The potential of the figure of the Ombudsman implies, fundamentally, fomenting and assuring "good practices" and the implementation and consolidation of ethical and scientific values in university contexts. Quality need

not remain limited to traditional academic aspects, but may extend to values of ethical quality and scientific honesty, all of which can be summed up and referred to as "human quality".

It should be stressed that the Office of the University Ombudsman guarantees confidentiality in each and every case handled, with the exception of those situations in which indicating details is unavoidable in the proceedings.

3.2. Strategies for disseminating the figure of the University Ombudsman

The figure of the University Ombudsman, given the scope of competencies covered, must actively strive to increase its visibility, disseminating not only its actions but also the mechanisms employed in resolving conflicts.

Dissemination strategies used by the Office of the University Ombudsman vary according to the collective to which they are oriented, which may be students, administrative and services personnel or faculty and research staff, and include:

- A presentation of the institution to new students at the Student Welcome Sessions at the beginning of each academic year.
- Regular meetings with student delegations and representatives of the faculty and administrative and services collectives.
- Guest attendance (with voice but no vote) at collegiate organs of the institution.
- Publication of informative leaflets on the figure of the University Ombudsman, the Ombudsman's competencies and how this Office can be reached to request an action.
- Presentation to the University Faculty of an Annual Report on the actions of the University Ombudsman during each academic year and its publication and diffusion.

3.3. The University Ombudsman in times of crisis

In these current times of crisis, the Offices of the University Ombudsman in Spain have seen an increase in their activity. The reasons for many different university collectives to seek the services of the Ombudsman vary widely, but the number of complaints brought by students has risen sharply. Many of these complaints are in relation to the increase in the price of university fees in the last academic year.

An immediate consequence of the higher fees at both public and private universities is a downturn in the number of credits matriculated per academic year and, at the extreme, the abandonment of university studies.

This year, to study at a Spanish university is more expensive. With the increase in university fees, the average cost of the first year of undergraduate studies has risen by approximately 25% in the case of public universities, while the increase in private universities has been smaller, at approximately 14%.

This fact has generated new and difficult situations for students who find they are unable to pay their fees, leading to enrolment in fewer credits per student per year, abandonment of studies or transfer to another university.

In this context, the Spanish university student has become more demanding of the services offered by the university and also, more specifically, of the system for assessing and grading the skills and knowledge acquired in the subjects in their study plans. This has generated more complaints regarding assessment systems and criteria, since failing a subject entails a significant increase in the corresponding academic fee, which causes students to feel they are customers receiving a service rather than students.

With this new policy of public university fees and students' growing dissatisfaction with said policy, the figure of the University Ombudsman is key

to supporting and counselling students, as this is an entirely new situation that has arisen in the last few months, and the Offices of the Ombudsman are called upon to act in the interest of this university community group.

ANEXO III.

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
05/05/2012	Prohibición de entrada a la Biblioteca 24 horas sin carnet	Queja
05/05/2012	Prohibición de paso a Biblioteca	Queja
05/05/2012	Prohibición entrada biblioteca sin carnet	Queja
06/05/2012	Acceso a biblioteca	Queja
06/05/2012	Practicas extraordinarias	Consulta
07/05/2012	Acceso a biblioteca 24 horas	Queja
07/05/2012	Cambio sin motivo de las calificaciones	Queja
07/05/2012	Tribunal de revisión	Consulta
07/05/2012	Devolución de tasas	Consulta
08/05/2012	Entrada a la biblioteca a los alumnos matriculados aunque no lleven carnet de biblioteca	Queja
08/05/2012	Defensa de Tesis Doctoral restringida	Mediación
09/05/2012	Cambio de licenciatura a grado	Consulta
09/05/2012	Beca para cursar mayores de 25	Mediación
10/05/2012	Asignatura presencial, derecho a la evaluación por baja médica	Mediación
14/05/2012	Baja en Matricula	Consulta
14/05/2012	Certificado parcial de notas	Consulta
14/05/2012	Pago matricula Máster	Consulta
18/05/2012	Régimen de S.S becarios de formación y apoyo	Consulta
23/05/2012	Exámenes	Queja
23/05/2012	Devolución de Beca	Consulta
23/05/2012	Problemas para entrar en la aplicación Sigma	Consulta
23/05/2012	Cambio de lugar de realización prácticas Máster	Consulta
23/05/2012	Como articular queja contra un profesor	Consulta
24/05/2012	Falta de profesor por finalización de contrato	Consulta
24/05/2012	carácter interuniversitario de Máster	Consulta
25/05/2012	Máster Interuniversitario	Queja
25/05/2012	Carácter interuniversitario de Máster	Consulta
29/05/2012	Titulo de Máster interuniversitario	Queja
31/05/2012	Criterios de calificación acordes con la Guía Docente	Queja
31/05/2012	Problemas con calificaciones que no se ajusta a la Guía Docente.	Consulta
31/05/2012	Queja por comportamiento de un profesor e incumplimiento de la Guía docente	Mediación
01/06/2012	Incumplimiento de Guía Docente	Mediación
01/06/2012	Financiación asistencia a Congreso	Mediación
01/06/2012	No haber aceptado la tramitación de la Beca	Queja
01/06/2012	Aplicación de la Guía Docente	Queja
04/06/2012	Problemas en la tramitación del Título de Máster	Consulta
04/06/2012	Consulta sobre tasa por tramitación del Título	Consulta
04/06/2012	Incumplimiento de normativa de exámenes	Consulta

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
04/06/2012	Impago de matrícula por no obtener beca, solicitud de fragmentación	Consulta
06/06/2012	Nombramiento de profesor emérito	Queja
06/06/2012	Duda sobre evaluación académica	Consulta
06/06/2012	Tribunal de revisión	Consulta
06/06/2012	Siente que no está tratado correctamente por el Departamento	Consulta
06/06/2012	Robo de bicicleta en el campus	Consulta
07/06/2012	Problemas con el Título y rectificación de nota	Consulta
11/06/2012	Carácter interuniversitario de Máster	Consulta
11/06/2012	Revisión de examen	Consulta
11/06/2012	Fechas de examen	Queja
11/06/2012	Suplemento al título de Máster	Mediación
12/06/2012	Falta del Profesor a un examen	Consulta
12/06/2012	Incumplimiento normativa de exámenes	Consulta
14/06/2012	Mayor cargo de matrícula del establecido en el momento de la matriculación	Consulta
17/06/2012	Cambio de fecha de examen	Consulta
18/06/2012	Problemas con la prácticas de Máster	Consulta
18/06/2012	Tardanza en la obtención del Título de Máster	Mediación
21/06/2012	Matrícula extraordinaria de grado	Consulta
21/06/2012	Acreditación nivel B1 de idioma para Máster	Consulta
21/06/2012	Convalidación de créditos por traslado	Consulta
25/06/2012	Aplicación de Guías Docentes	Mediación
25/06/2012	Tribunal de revisión	Consulta
25/06/2012	Repetidas faltas de asistencia de profesor	Queja
25/06/2012	Calificaciones	Queja
26/06/2012	Cambio de fecha de examen por no presentarse el profesor en la fecha inicialmente prevista.	Consulta
26/06/2012	Solicita asesoramiento para tramitar una queja	Consulta
27/06/2012	Consulta normativa permanencia en licenciatura en extinción	Consulta
28/06/2012	Anulación de matrícula	Consulta
30/06/2012	Abono de matrícula Máster	Consulta
03/07/2012	Exámenes	Queja
03/07/2012	Bajada de nota en la revisión	Queja
03/07/2012	Tribunal de revisión	Mediación
04/07/2012	Cumplimiento de la Guía Docente	Consulta
04/07/2012	Solicitud de cambio de profesor	Queja
05/07/2012	Consulta sobre Guía docente.	Consulta
06/07/2012	Error, en el pago del curso de Máster	Consulta
09/07/2012	Devolución Beca de colaboración	Mediación
09/07/2012	Problemas con la lectura del trabajo fin de carrera	Consulta
09/07/2012	Tribunal de Compensación	Mediación
10/07/2012	Retraso en el cobro de las becas FPI	Mediación
10/07/2012	Calificación obtenida según la Guía Docente	Mediación
10/07/2012	Tribunal de revisión	Consulta

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
11/07/2012	Admisión alumnos de primer curso	Consulta
13/07/2012	Tribunal de revisión	Consulta
14/07/2012	Problemas con los abonos de piscinas	Consulta
16/07/2012	Incumplimiento de Guía Docente	Mediación
17/07/2012	Solicitud de cambio de turno	Mediación
18/07/2012	Requisitos para la concesión de tercera matrícula.	Consulta
19/07/2012	Problemas informáticos en la asignación de plazas en la Universidad	Queja
19/07/2012	Reclamación de Beca	Mediación
22/07/2012	Tribunal de compensación	Consulta
22/07/2012	Becas FPI	Mediación
23/07/2012	Pago de matrícula por no concesión de Beca	Consulta
23/07/2012	Error en la solicitud de matrícula	Consulta
24/07/2012	Título Universitario con Mención	Consulta
27/07/2012	Como solicitar estado de una reclamación presentada con anterioridad	Consulta
31/07/2012	Queja sobre la organización e información que ofrece un servicio de la Universidad	Queja
01/08/2012	Anulación de matrícula de una asignatura para matricularse en otra	Mediación
29/08/2012	Solicitud de Tribunal y queja sobre profesor	Consulta
31/08/2012	Coincidencia de exámenes	Consulta
03/09/2012	Solicitud de permanencia	Mediación
03/09/2012	Extravió de documentación de Beca de Movilidad	Mediación
03/09/2012	Queja por las prácticas un Máster	Queja
03/09/2012	Acciones para que no se fume en los Despachos	Consulta
05/09/2012	Ampliación plazo para Tesis	Mediación
05/09/2012	Problemas con Tesis Doctoral	Mediación
05/09/2012	No puede conseguir los programas de las asignaturas	Mediación
05/09/2012	Denegación de petición de revisión de examen extemporánea	Mediación
07/09/2012	Recuperación de la clave de la cuenta estudiante	Consulta
07/09/2012	Falta de Profesores que le tutelen las prácticas	Mediación
11/09/2012	Obtención de todos los Programas de toda la Licenciatura	Consulta
11/09/2012	Tribunal de Compensación	Consulta
11/09/2012	Solicitud de cambio de turno	Mediación
11/09/2012	Pregunta de examen fuera del programa de la asignatura	Mediación
12/09/2012	Tribunal de Compensación	Mediación
13/09/2012	Recurso a la decisiones de la Comisión de Permanencia	Mediación
14/09/2012	Convocatoria extraordinaria	Mediación
14/09/2012	Créditos de libre elección	Mediación
17/09/2012	Premios fin de carrera	Mediación
17/09/2012	Tribunal de revisión	Mediación
17/09/2012	Traslado de Expediente	Mediación

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
17/09/2012	Premio fin de carrera	Mediación
18/09/2012	Cargo en la matricula por asignaturas anuladas	Mediación
19/09/2012	Precio de asignaturas anuladas	Mediación
19/09/2012	Beca FPU	Mediación
19/09/2012	Cambio de turno	Consulta
20/09/2012	Comisiones de permanencia	Consulta
20/09/2012	Problemas con la red	Mediación
21/09/2012	Permanencia	Mediación
21/09/2012	Becas FPI	Mediación
24/09/2012	Normativa de compensación	Consulta
25/09/2012	Malas condiciones de las Aulas	Mediación
25/09/2012	Tribunal de Compensación	Mediación
25/09/2012	Trámites para cumplimentar la solicitud de ayuda	Consulta
26/09/2012	Devolución de tasas	Mediación
26/09/2012	Incumplimiento de la normativa de evaluación	Queja
26/09/2012	Rotaciones eliminadas por suspensión del contrato de Profesores	Consulta
27/09/2012	Subida de tasas.	Consulta
27/09/2012	Queja por privatización del Servicio de Deporte	Queja
28/09/2012	Convocatoria extraordinaria en Grado	Mediación
28/09/2012	Convocatoria Extraordinaria	Mediación
28/09/2012	Denegación de Matricula Máster	Mediación
28/09/2012	Precio de la matriculación de asignaturas optativas sin docencia	Consulta
29/09/2012	Solicitud de permanencia	Consulta
01/10/2012	Aplicación de la normativa de evaluación de la Universidad en todas las Facultades y Escuelas	Queja
01/10/2012	Notas de asignaturas cursadas en el extranjero Erasmus	Queja
01/10/2012	Pago de fianza en el uso de taquillas en la piscina	Queja
02/10/2012	Queja sobre las notas de la tabla de convalidación de las asignaturas cursadas fuera de España con beca Erasmus	Queja
03/10/2012	Matrícula extraordinaria	Mediación
03/10/2012	Error en la tramitación del título de Doctor	Queja
03/10/2012	Denegación de matricula extraordinaria	Consulta
05/10/2012	Devolución de Matricula	Mediación
08/10/2012	Defensa del trabajo de Máster	Queja
08/10/2012	Errores en la selección del Programa de voluntariado gestionado por la Oficina de Acción solidaria y Cooperación	Queja
09/10/2012	Obtención del certificado de estudios	Mediación
09/10/2012	Prácticas en el Máster	Queja
10/10/2012	Solicitud de permanencia	Mediación
10/10/2012	Permanencia	Mediación
11/10/2012	Aplazamiento en el pago de matrícula	Mediación
15/10/2012	Denegación plaza Máster	Mediación

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
16/10/2012	Solicitud de adelanto de última convocatoria	Consulta
17/10/2012	Error en Sigma	Queja
17/10/2012	Error en los pagos fraccionados de matrícula.	Queja
22/10/2012	Tribunal de Compensación.	Consulta
23/10/2012	Uso de equipos de investigación	Mediación
25/10/2012	Acreditación grado de minusvalía.	Queja
25/10/2012	Atención a alumnos con discapacidad	Mediación
25/10/2012	Matrícula Máster	Mediación
26/10/2012	Descuento en tasas de asignaturas sin docencia	Queja
27/10/2012	Derechos de examen	Consulta
31/10/2012	Matricula denegada por no indicar que se simultanea estudios	Mediación
05/11/2012	Asignación de carga docente	Mediación
07/11/2012	Solicitud de asesoramiento para presentar recurso.	Consulta
07/11/2012	Error en el nombre en el Título	Consulta
12/11/2012	Cambio de plan de estudios	Mediación
20/11/2012	Relaciones personales	Mediación
21/11/2012	Cobro de tasas con exceso	Mediación
26/11/2012	Aprobado en examen	Mediación
28/11/2012	Falta de información de la documentación de beca de inicio a la investigación	Consulta
29/11/2012	Criterios de evaluación	Mediación
04/12/2012	Error en la matrícula	Consulta
05/12/2012	Requisitos de abandono de Máster	Consulta
11/12/2012	Exención de Tasas de doctorado para becarios predoctorales	Consulta
14/12/2012	Acreditación del nivel de inglés B1	Consulta
14/12/2012	Pago matricula curso de idioma	Consulta
17/12/2012	Premio extraordinario de doctorado	Consulta
17/12/2012	Criterios de evaluación	Consulta
19/12/2012	Retraso en la obtención del Título de Máster	Queja
03/01/2013	Practicas en el colegio asignado para Prácticum	Mediación
10/01/2013	Doctorado con mención de calidad	Consulta
14/01/2013	Adelanto de examen a la fecha oficial	Consulta
14/01/2013	Normativa de evaluación académica	Consulta
15/01/2013	Denegación de Beca	Consulta
15/01/2013	Condiciones para solicitar beca	Consulta
16/01/2013	Incomparecencia a examen por enfermedad	Consulta
21/01/2013	Convocatoria examen para el primer cuatrimestre cuando estaba publicada para el segundo	Consulta
21/01/2013	Anulación de Matrícula	Mediación
21/01/2013	Plagio en un trabajo.	Queja
21/01/2013	Posibilidad de Tribunal de Compensación	Mediación
22/01/2013	Queja por la metodología de las clases	Consulta
23/01/2013	Calificación de Suspenso, sin presentarse a la totalidad de la asignatura	Consulta

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
23/01/2013	Problemas con el Título de Máster	Mediación
24/01/2013	Asesoramiento temas laborales	Mediación
25/01/2013	Consulta utilización sello del Departamento	Consulta
25/01/2013	Posibilidad de los profesores jubilados de ser miembro de Tribunal de Tesis	Consulta
30/01/2013	Subida de tasas	Consulta
31/01/2013	Problemas con una asignatura	Consulta
31/01/2013	Consecuencias de expediente por plagio en un trabajo	Consulta
01/02/2013	Revisión de examen	Consulta
01/02/2013	Publicación de notas	Mediación
04/02/2013	Tribuna de revisión	Consulta
05/02/2013	Notas sin publicar después del cierre de actas	Queja
05/02/2013	Definición del puesto de trabajo	Queja
06/02/2013	Prácticas en colegios	Consulta
06/02/2013	Devolución de Beca	Consulta
07/02/2013	Información Matrículas de Honor	Consulta
07/02/2013	Intimidación a profesora	Queja
08/02/2013	Intimidación por alumno	Consulta
11/02/2013	Reapertura de expediente	Consulta
11/02/2013	Nuevo plan de estudios de Psicología	Consulta
11/02/2013	Tasas por asignaturas convalidadas	Consulta
11/02/2013	Precios en las cafeterías	Consulta
12/02/2013	Tribunal de Revisión	Mediación
14/02/2013	Reclamación del importe de matrícula	Consulta
15/02/2013	Sexenios de Investigación	Queja
21/02/2013	Baja cuantía de las ayudas para desplazamientos Doctores FPI	Consulta
27/02/2013	Ruidos en los pasillos de la Facultad	Queja
02/03/2013	Falta de claridad en la información sobre documentos a presentar	Mediación
04/03/2013	Deficiencias en Máster	Consulta
05/03/2013	Cambio de plan de estudios.	Queja
05/03/2013	Formalización de queja ante la actitud de un profesor.	Queja
19/03/2013	Incidentes en prácticas	Mediación
20/03/2013	Problemas relacionados con Becas.	Queja
20/03/2013	Perdida del expediente de solicitud de beca	Mediación
22/03/2013	Revisión de la calificación del Tribunal de Estudios Avanzados	Mediación
09/04/2013	Conversión de créditos Erasmus	Consulta
10/04/2013	Problemas con la dirección de Tesis	Mediación
10/04/2013	Errores en el Título Universitario	Consulta
11/04/2013	Matrícula de curso de inglés impagada.	Mediación
16/04/2013	Cambio de Plan de Psicología	Consulta
19/04/2013	Convalidación asignaturas cursadas en Erasmus	Consulta

Fecha de inicio	Asunto	Tipo de petición
22/04/2013	Hechos acaecidos en prácticas	Mediación
29/04/2013	Cambio de fecha de examen por huelga	Consulta
16/05/2013	Pago de tasas por convalidaciones de créditos	Mediación
17/05/2013	Solicitud de Tribunal de Revisión	Queja
17/05/2013	Tribunal de Revisión	Queja
17/05/2013	Tribunal de Revisión	Queja
27/05/2013	Copia en Prácticas de Laboratorio	Mediación
28/05/2013	Alegaciones a recurso de Alzada	Mediación
30/05/2013	Tribunal de revisión	Mediación
30/05/2013	Tribunal de Revisión	Mediación
31/05/2013	Tribunal de Revisión	Mediación
31/05/2013	Tribunal de Revisión	Mediación