

INFORME
DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID
De mayo 2014 a mayo 2015



Claustro Universitario del 11-12 de junio de 2015

OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA UAM

Vicente Mazimpaka Nibarere

Defensor del Universitario

Silvia Arias Careaga

Defensora del Universitario Adjunta

Blanca María González García-Mon

Defensora del Universitario Adjunta

Ángeles Gil Rodríguez

Jefa de Negociado



Edificio del Rectorado, 3ª entreplanta
Campus de Cantoblanco
C/ Einstein, 3
E-28049 MADRID
www.uam.es/Defensor
Tel. 914973592

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. ACTUACIONES.....	5
2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....	6
2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS.....	6
2.1.2. ACTUACIONES TOTALES.....	6
a. Datos totales.....	6
b. Datos desglosados por tipo de intervención, estamento y sexo.....	7
c. Datos desglosados por centro.....	9
d. Datos desglosados por causas de solicitud.....	11
e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	16
2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN.....	19
a. Consultas.....	19
b. Quejas y Mediaciones.....	23
2.1.4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES.....	28
2.2. OTRAS ACTUACIONES.....	33
2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES.....	33
2.2.2. MEJORAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR.....	34
3. ANEXOS I- II.....	36



1. PRESENTACIÓN

En conformidad con los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, presentamos ante el Claustro el documento que resume las actuaciones de la Oficina del Defensor durante el tiempo comprendido entre el 28 de abril de 2014 y el 30 de abril de 2015.

El intervalo temporal considerado abarca dos cursos académicos consecutivos. Los periodos de exámenes ordinarios y extraordinarios del curso 2013/14, los procesos de matrícula, gestión y desarrollo docente, así como la evaluación ordinaria del primer semestre del curso 2014/15. Es importante tener en cuenta este calendario para interpretar los datos relativos a los estudiantes.

De modo general, el contenido del informe responde a lo establecido en el Reglamento del Defensor de nuestra Universidad, es decir presentar “el número y características de las actuaciones realizadas y de las que estén en fase de tramitación”. La estructura del mismo ofrece una ligera variación con respecto al del año pasado. Desde el inicio se presentan los datos sobre las actuaciones del defensor en el seno de la comunidad universitaria y se termina con un apartado de otras actuaciones, en el que se comentan las actividades institucionales y las relativas a la Oficina del Defensor. A su vez, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres grandes apartados: el primero que presenta y analiza los datos totales, el segundo se dedica al análisis de los datos por tipo de intervención, y en el tercero se hace la valoración de los datos y expone las recomendaciones que el Defensor quiere trasladar al Claustro de la Universidad.

En las actuaciones objeto de este informe, he seguido contando con la ayuda de Silvia, Blanca y Ángeles. De nuevo, su dedicación, profesionalidad y constante apoyo al Defensor han sido esenciales para sacar adelante el intenso trabajo de la Oficina. Quiero de nuevo expresarles mi más sincero agradecimiento por esa eficaz colaboración y por el clima de amistad y esfuerzo compartido que tenemos en la Oficina.

Durante este periodo, hemos tratado de defender los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria conforme estipulan los Estatutos de nuestra Universidad, es decir procurar “la garantía y defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como del cumplimiento de estos Estatutos”. En muchos casos hemos tenido éxito, en otros no, en unos habremos acertado en el planteamiento, en otros no, pero en todos ellos hemos invertido toda nuestra energía y saber para contribuir a resolver los problemas que se nos han planteado y, de paso, contribuir en la medida de nuestras modestas posibilidades, a una mejora del funcionamiento de nuestra Universidad.

Para ello, hemos contado con la colaboración de todos los órganos de los distintos niveles de gobierno y administración de nuestra Universidad, desde el Rector hasta los directores de los departamentos, pasando por el Gerente y los vicegerentes, los decanos, vicedecanos y administradores de los centros, los delegados del Rector y los jefes de servicio con los que hemos tratado. La labor de la Asesoría Jurídica ha sido fundamental también para suplir nuestras grandísimas carencias de conocimientos legales. Del mismo modo, hemos tenido que contactar y reunirnos con numerosos compañeros y compañeras de PAS y PDI, que nos han recibido con cordialidad y espíritu de colaboración. Sin esa colaboración desinteresada de todos, el trabajo del Defensor sería completamente imposible. A todos ellos y ellas y de modo especial a nuestro Rector por su constante apoyo, les queremos expresar de nuevo nuestro profundo agradecimiento.

Finalmente, para poder dedicarme debidamente al trabajo de la Oficina del Defensor Universitario, mis compañeros y compañeras del área de Botánica (Departamento de Biología) han asumido con generosidad una parte importante de mis tareas docentes e investigadoras. De nuevo les reitero mi agradecimiento por hacerme posible este esfuerzo sin arriesgar la salud en el intento.

En este texto hemos intentado utilizar palabras neutras que incluyan a hombres y mujeres; sin embargo, empleamos en ocasiones el masculino en referencia a ambos géneros para evitar reiteradas expresiones que dificulten la lectura del mismo.

Madrid, 8 de junio de 2015



2. ACTUACIONES

2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor son tan diversos que no resultan fáciles de agrupar. Desde hace varios años y en el seno de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, se acordó una clasificación de consenso que, además de ayudar a la comparación de los datos de las diferentes universidades, permitiera una mejor organización del trabajo y la consiguiente preparación de los informes anuales. Esta clasificación agrupa las actuaciones en instancias de parte e iniciativas propias. Las instancias de parte incluyen consultas, quejas y mediaciones, categorías a las que se suele sumar una cuarta a la que algunos llaman cautelas, reflexiones o comunicaciones de hechos. Algunos defensores suelen incluir otras que generalmente responden a particularidades de sus instituciones.

Para este informe, adoptamos las grandes categorías señaladas, es decir consultas, quejas y mediaciones, a las que añadimos la de comunicaciones para referirnos a hechos comunicados sin una solicitud expresa de intervención.

2.1.2. ACTUACIONES TOTALES

a. Datos totales

La Oficina del Defensor ha recibido un total de **259** casos, de los que **255**, es decir un 98%, fueron admitidos; **4** fueron rechazados por coincidir con alguna de las exclusiones previstas en el Reglamento del Defensor y **6** fueron simples comunicaciones de hechos acontecidos en el campus, que se pusieron en conocimiento del Defensor pero sin una solicitud expresa de intervención sobre ellos, más allá de ponerlos en conocimiento de la instancia de gobierno o gestión relacionada. De los **255** admitidos, **7** fueron abandonados en el transcurso de la tramitación por los mismos solicitantes, bien porque se alcanzó una solución en el origen del problema, o por causas desconocidas por nosotros. Los análisis objeto de este informe se efectuarán sobre los **242** casos que fueron tramitados hasta el final.

Un dato que consideramos de interés es el modo que han usado los miembros de la Comunidad Universitaria para ponerse en contacto con el Defensor. Del total de casos

tramitados, 143 (59,1%) lo hicieron por correo electrónico, 96 (39,7%) se personaron en la Oficina y 3 (1,2%) enviaron escritos a través del Registro. Estos datos refuerzan la idea de este equipo del Defensor de mejorar, reforzar y modernizar los medios telemáticos como forma de acceso a la Oficina del Defensor.

b. Datos desglosados por tipo de intervención, estamento y sexo

El desglose de los datos por tipo de intervención arroja una distribución desigual (Fig. 1): 120 casos correspondieron a consultas, 26 a quejas y 96 a mediaciones. Comparando con el informe del año anterior, se mantiene el predominio de las consultas que siguen representando cerca del 50%, disminuyen las quejas que representan el 10%, y aumentan las mediaciones que se sitúan cerca del 40% del total de casos tramitados.

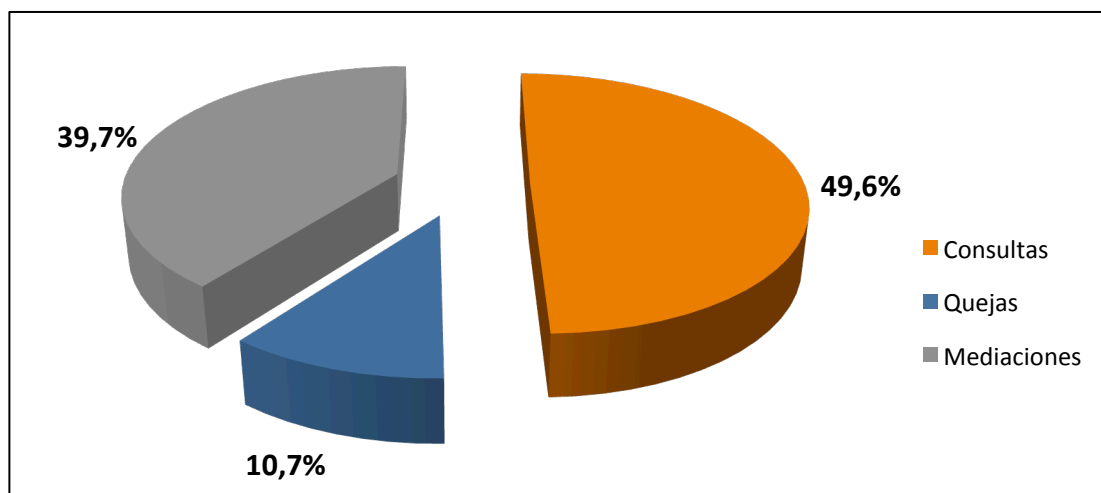


Figura 1: Porcentaje de casos tramitados por tipo de intervención.

Tal como reflejan la Tabla 1 y la figura 2, los estudiantes, con 169 solicitudes, son el estamento que más ha recurrido al Defensor (69,8%), seguido de lejos por los 27 del PDI (11,2%), los 13 del PAS y del PDIF (5,4% cada uno), y los 10 de antiguos estudiantes (4,1%).

Estamento	N° de casos				% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	No consta	Total		
Estudiantes	71	98	0	169	69,8	0,594
PDI	15	12	0	27	11,2	1,049
PAS	6	7	0	13	5,4	1,299
PDIF	4	9	0	13	5,4	4,483
Alumni	4	6	0	10	4,1	-
Otros	2	5	1	8	3,3	-
No consta	2	0	0	2	0,8	-
Total	104	138	1	242	100	

Tabla 1: Número total de casos por estamento y sexo

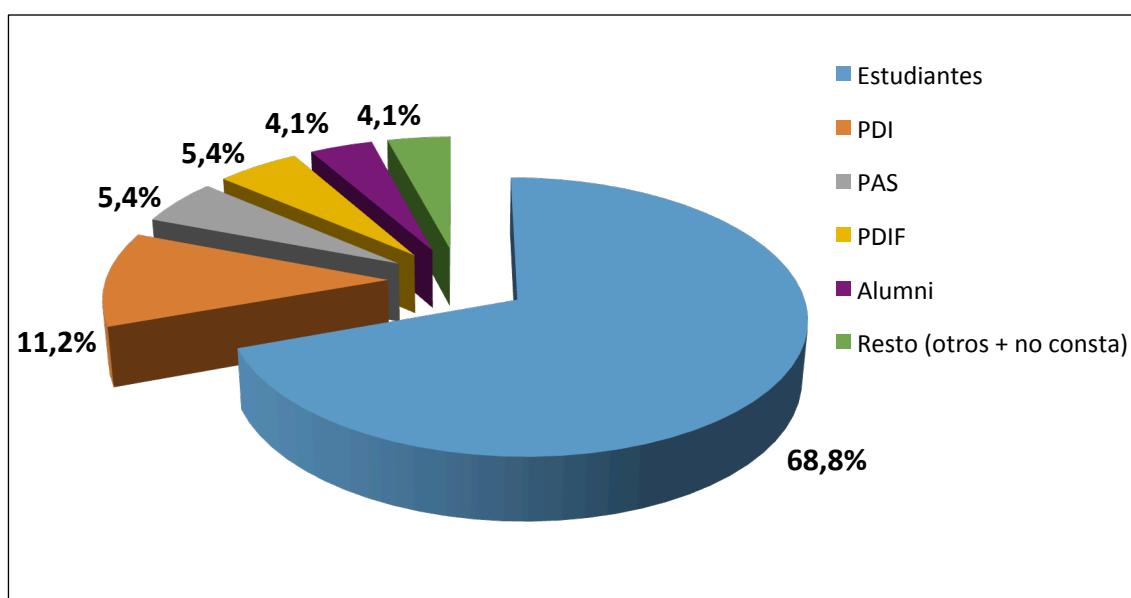


Figura 2: Porcentaje de casos tramitados por estamento con respecto al total.

Estos datos se ajustan a la representación proporcional de cada uno de los estamentos en el conjunto de la Comunidad Universitaria (ver Anexos I y II). No obstante, el análisis de los porcentajes normalizados a la población de cada estamento refleja de nuevo, además de valores generalmente muy bajos, un mayor recurso al defensor en los estamentos comparativamente menos numerosos. Así, la incidencia de los estudiantes en la labor del Defensor es proporcionalmente la más baja (cerca de 0,6%), la de PDI se sitúa en torno al 1%, mientras que la de PAS está cerca del 1,3% y la del PDIF sobresale del resto al situarse cerca del 5%.

Por su condición de principales destinatarios de los servicios de la Universidad, nos ha interesado conocer qué categoría de estudiantes han acudido más al Defensor. De los 169 casos de estudiantes, 128 correspondieron al Grado, 27 al Posgrado y 10 a la licenciatura.

Nuevamente, los porcentajes relativos (75-16-5,9%, respectivamente) reflejan una situación normal, pero los normalizados (0,5-0,6-1,5%, respectivamente) delatan una mayor actividad en el grupo de los licenciados, lo que cuadra con la situación problemática de estos estudiantes de planes en proceso de extinción.

El análisis de los datos por sexo de los solicitantes reproduce patrones observados (Tabla 1) en otros cómputos de la población universitaria: las mujeres predominan notablemente en el estamento de estudiantes (98 frente a 71), relación que se observa también en el PDIF (9 frente a 4). En los estamentos restantes, las mujeres siguen dominando ligeramente salvo en el de PDI, el único en el que predominan ligeramente los hombres (15 frente a 12). Estas cifras cuadran con la distribución que existe en el conjunto de nuestra comunidad universitaria (58% de mujeres y 42% de hombres), distribución que cambia en el estamento del PDI (41% de mujeres y 59% de hombres.)

c. Datos desglosados por centro

En el análisis de las solicitudes según el centro de procedencia (Tabla 2), la Facultad de Ciencias (21,9%, n=53) es la que muestra más solicitudes, seguida a cierta distancia por Formación del Profesorado y Educación (16,1%, n=39), Filosofía y Letras (13,6%, n=33), Medicina (12%, n=29), Derecho (9,5%, n=23), Ciencias Económicas y Empresariales (5,8%, n=14) y la Escuela Politécnica Superior (5%, n=12). La Facultad de Psicología (3,7%, n=9), las Escuelas adscritas, los Servicios Centrales, los Centros e Institutos y los servicios del campus cierran la lista con valores bajos o muy bajos.

Cuando se comparan estos datos con los de la población de cada centro (Anexo II), el resultado no sorprende porque guardan, en general, la proporción con el tamaño de aquella, lo que no debe ocultar el esfuerzo que hacen algunas Facultades para que los problemas se resuelvan en su propio ámbito, esfuerzo que agradecemos profundamente.

Los valores normalizados de cada centro indican de modo general una incidencia baja (inferior a 1%), con la excepción de la escuela de Fisioterapia (6,7%) por un problema que movilizó a varios estudiantes simultáneamente, la Facultad de Formación del Profesorado (1,2%) por una incidencia relacionada con el Practicum que afectó también a varios estudiantes, y los Servicios Centrales (1,2%) por varias incidencias relacionadas con situaciones laborales particulares.

Centro	Nº Casos	%	% Normalizado	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Resto
Facultad de Ciencias	53	21,9	0,8	29	8	5	6	4	1
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	39	16,1	1,2	29	7	0	2	1	0
Facultad de Filosofía y Letras	33	13,6	0,6	26	4	0	1	2	0
Facultad de Medicina	29	12	0,8	24	1	2	2	0	0
Facultad de Derecho	23	9,5	0,6	22	1	0	0	0	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	14	5,8	0,4	10	3	1	0	0	0
Escuela Politécnica Superior	12	5	0,8	10	2	0	0	0	0
Facultad de Psicología	9	3,7	0,4	5	0	0	1	3	0
Fisioterapia de la ONCE	6	2,5	6,7	6	0	0	0	0	0
Servicios Centrales	5	2,1	1,2	0	0	5	0	0	0
Centros e Institutos	3	1,2	-	0	1	0	1	0	1
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	2	0,8	0,1	2	0	0	0	0	0
Servicios Universitarios	2	0,8	-	0	0	0	0	0	2
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1	0,4	0,1	1	0	0	0	0	0
No consta	11	4,5	-	5	0	0	0	0	6

Tabla 2: Número de solicitudes según el centro de procedencia. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

Un aspecto que conviene tener en cuenta es que el dato señala solamente de dónde proceden las personas que acuden al defensor, y no quiere decir que el problema se haya generado o tenga relación directa con el centro en cuestión. De hecho, al efectuar el cómputo corrigiendo este dato, es decir incluyendo solamente los problemas surgidos en/o relacionados con el centro o servicio (Tabla 2B), el orden no cambia, pero los valores de algunos centros, (p.e. Facultad de Ciencias), cambian a la baja.

Centro	A			B		
	N° Casos	%	% Normalizado	N° casos	%	% Normalizado
Facultad de Ciencias	53	21,9	0,8	44	19,4	0,7
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	39	16,1	1,2	37	16,3	1,1
Facultad de Filosofía y Letras	33	13,6	0,6	33	14,5	0,7
Facultad de Medicina	29	12	0,8	26	11,5	0,8
Facultad de Derecho	23	9,5	0,6	22	9,7	0,6
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	14	5,8	0,4	14	6,2	0,4
Escuela Politécnica Superior	12	5	0,8	12	5,3	0,8
Facultad de Psicología	9	3,7	0,4	9	4,0	0,4
Fisioterapia de la ONCE	6	2,5	6,7	6	2,6	6,7
Servicios Centrales	5	2,1	1,2	5	0,0	1,2
Centros e Institutos	3	1,2	-	3	1,3	-
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	2	0,8	0,1	2	0,9	0,6
Servicios Universitarios	2	0,8	-	2	0,0	-
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1	0,4	0,1	1	0,4	0,1
No consta	11	4,5	-	11	4,9	-
Total	242			227		

Tabla 2B: Número de solicitudes según: A) centro de procedencia; y B) centro de procedencia excluyendo los casos en los que el Centro no es generador del problema de forma directa. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

d. Datos desglosados por causas de solicitud

Las causas de solicitud son muy variables y a veces difícilmente clasificables, pero hemos mantenido e intentado mejorar en grandes líneas la clasificación que propusimos en el informe del año pasado. Dicha clasificación establece 4 categorías de problemas: Académicos y administrativos, Económicos, Instalaciones y servicios y Convivencia (Tabla 3, Fig. 3). A continuación presentamos una breve explicación de los datos correspondientes a cada una de ellas.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Licenciatura	Resto
Académicos y administrativos		164	67,8		106	22	13	23
	Gestión administrativa y organización docente	57		34,8	32	10	6	9
	Compensación y permanencia	30		18,3	24	0	6	0
	Evaluación y exámenes	27		16,5	24	0	1	2
	Practicum/prácticas externas	12		7,3	9	3	0	0
	Acreditación de idioma	10		6,1	10	0	0	0
	Relaciones laborales	9		5,5	0	0	0	9
	Tesis doctoral	9		5,5	0	6	0	3
	TFG/TFM	9		5,5	7	2	0	0
	Seguridad e higiene en el trabajo	1		0,6	0	1	0	0
Económicos		40	16,5		17	19	1	3
	Tasas y precios públicos	26		65,0	12	12	1	1
	Becas y ayudas al estudio	10		25,0	4	5	0	1
	Contratos de prácticas	3		7,5	1	1	0	1
	Contratos de investigación	1		2,5	0	1	0	0
Instalaciones y Servicios		14	5,8		4	0	0	10
Convivencia		24	9,9		4	3	0	17
	Problemas del PDI/ PAS	16		66,7	0	1	0	15
	Problemas entre estudiantes y profesores	8		33,3	4	2	0	2

Tabla 3: Número de casos tramitados desglosados por causas de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han separado a su vez en estudiantes de grado y posgrado, mientras que los del resto de colectivos aparecen bajo el epígrafe “Resto”.

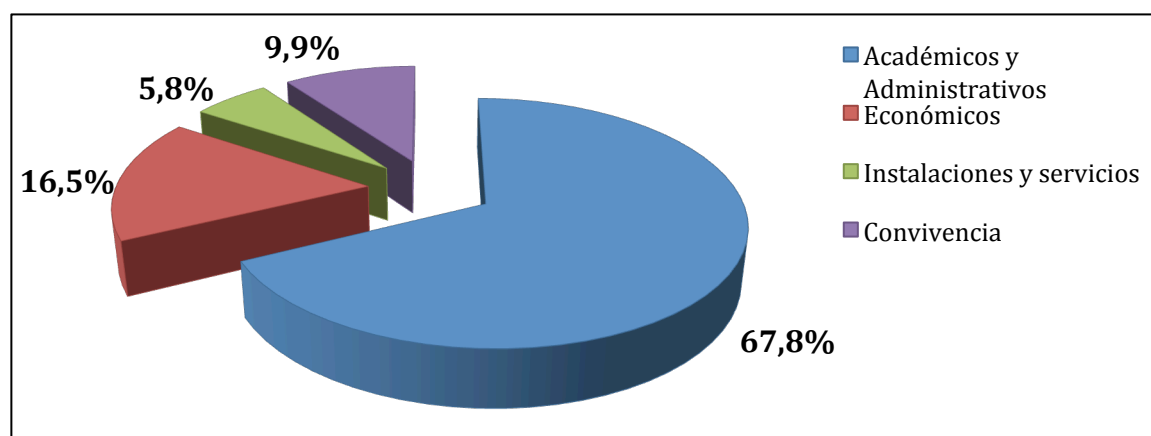


Figura 3: Representación proporcional de las categorías de casos organizados por causas de solicitud en relación con el total de casos gestionados.

Académicos y administrativos

Incluimos aquí todas las solicitudes referidas a procedimientos y anulaciones de matrícula (excluyendo tasas/precios públicos y becas), organización docente - cambios de turno, fechas de evaluación, etc.-, permanencia, tribunales de compensación, acreditación de idioma al terminar los estudios, obtención del título, realización del Practicum, exámenes, dirección o defensa de tesis, trabajos de fin de grado o máster y problemas de índole laboral no relacionados con la convivencia.

Como era de esperar, constituyen la mayor fuente de solicitudes de intervención (67,8%, n=164) y afectan a todos los estamentos, si bien el de estudiantes es el mayoritario (86%). Entre los problemas relacionados con la gestión, los académicos-administrativos (anulaciones u otras incidencias relacionadas con la matrícula, cambios de turno, información y orientación sobre trámites diversos, etc.) constituyen el grupo más numeroso (34,8%, n=57). A continuación los problemas relacionados con la permanencia/tribunal de compensación han supuesto una gran carga de trabajo, no solamente por el número (18,3%, n= 30), sino por la dificultad de los problemas que se plantearon. Bien por falta de información, o bien por la dejadez de algunos estudiantes, hemos tenido que afrontar situaciones desesperadas en relación con la permanencia (estudiantes de licenciatura enfrentados a planes en extinción, estudiantes de Grado en matrículas extraordinarias y con dificultades para continuar, etc.).

Los problemas relacionados con la evaluación y los exámenes han tenido también una incidencia notable (16,5%, n=27). Son situaciones heterogéneas en las que destacan los cambios en las guías docentes (cambios de criterios de calificación), incumplimientos de la norma relativa a revisiones de exámenes y litigios relacionados con las resoluciones de los tribunales de revisión. Las prácticas externas y el Practicum han generado también solicitudes de diversa naturaleza. Fundamentalmente, han sido casos relacionados con las prácticas en colegios u hospitales por parte de estudiantes que aspiraban a cambiar los centros previamente adjudicados.

La acreditación del inglés para la obtención del título sigue planteando problemas en algunos Grados (6,1%, n= 10), en los que algunos estudiantes se enfrentan al requisito sin haber superado previamente las pruebas de certificación del idioma.

Finalmente, los problemas relacionados con la preparación y presentación de los Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster, por un lado, y de las Tesis doctorales por otro, han tenido una incidencia parecida (5,5%, n=9 en cada caso), si bien la naturaleza de los problemas ha

sido radicalmente diferente. En el caso de los TFG/TFM, éstos se han debido fundamentalmente a discrepancias entre estudiantes y tutores sobre los contenidos y calidad de los trabajos y/o la convocatoria idónea para su presentación, y sobre las calificaciones. En el caso de las tesis doctorales, las solicitudes han sido principalmente debidas a conflictos relacionados con cambios de directores, conflictos entre codirectores y su repercusión en la presentación de la tesis, así como a situaciones originadas por los varios y recientes cambios normativos que han afectado el Doctorado en los últimos años.

Económicos

Incluimos en esta categoría los casos relacionados con las devoluciones de los importes de matrículas de asignaturas anuladas o de tutela de tesis, aquellos conectados con las concesiones de becas y contratos de prácticas (antiguas becas COIE o de formación), y con los contratos de investigación pre-doctorales (antiguas becas FPU, FPI, FPI-UAM), así como los relacionados con pagos al personal.

En su conjunto representan un 16,5% (n= 40), siendo destacables los relativos a las devoluciones de matrículas y de importes correspondientes a tutela de tesis (n= 26). El resto corresponde mayoritariamente a las becas y ayudas al estudio (incluidas las becas de movilidad), así como a las ayudas UAM para iniciación a los estudios de Posgrado.

Todos estos procesos son tan complejos que una cierta conflictividad resulta inevitable. Al margen de un problema de devoluciones de importes de la tutela de tesis a unos estudiantes que se debió a un hecho puntual y difícilmente repetible, la alta incidencia de problemas relacionados con las devoluciones de matrícula se ha debido fundamentalmente a un déficit de información por parte de los estudiantes. El proceso consiste en una solicitud de anulación de asignatura (s) con devolución del importe correspondiente. Cuando se concede, se le indica que debe formalizar el trámite de devolución, trámite que los estudiantes consideran automático con la concesión de la anulación y por tanto no realizan, o desconocen cómo hacerlo y no encuentran información sobre él (dicen que no saben encontrarlo en la página web institucional). Es evidente que tenemos un pequeño fallo de información aquí, pero ha sido tratado con los responsables y se va a mejorar con vistas al futuro. Finalmente, las condiciones restrictivas de las becas y ayudas al estudio del MECED han generado más solicitudes en este periodo, ante las que poco hemos podido hacer desde la Oficina porque la Comisión de Becas de la Universidad ha interpretado de la mejor manera posible una norma que contiene requisitos a veces incomprensibles. El resto de casos, todos ellos relacionados

con personas contratadas o funcionarias, tienen que ver con la gestión de situaciones puntuales que llegan al Defensor en busca de ayuda porque no saben cómo ni hacia donde enfocar el problema.

Instalaciones y servicios del campus

Esta categoría agrupa las solicitudes relacionadas con problemas en las instalaciones y/o los servicios que se prestan para hacer más cómoda la vida en el Campus. En total hemos atendido 14 solicitudes (5,8%), de las que una muy pequeña parte ha afectado a las instalaciones (bibliotecas), mientras que la mayoría han sido quejas sobre servicios del campus (fotocopias, cafetería, servicio de deportes).

Convivencia

Incluimos en esta categoría los problemas conectados con las relaciones personales. Excluimos todos aquellos que tienen su origen en una reclamación del trabajador a la Administración de la Universidad por un asunto de naturaleza estrictamente laboral, e incluimos aquellos que tienen relación directa con problemas de convivencia entre compañeros o entre profesores y estudiantes. Se presentan juntos porque muchas veces hay tal conexión entre ellos que difícilmente puede establecerse una frontera clara entre unos y otros. Han tenido una alta incidencia en la labor del Defensor durante este año (9,9%; n= 24). De ellos, la mayoría (16) han sido debidos a situaciones protagonizadas por miembros del personal (mayoría de PDI, pocos de PAS o de PDI-PAS), y los restantes 8 han sido debidos a problemas entre docentes y estudiantes.

Con respecto a los problemas entre miembros de PDI, salvo situaciones puntuales, éstos se concentran en departamentos concretos en los que las relaciones difíciles contaminan la gestión de los mismos, afectando, por ejemplo, tareas tan básicas como el reparto de tareas docentes (POD), concursos de plazas de profesorado, comisiones de servicio, sabáticos, etc.

Las relaciones entre profesores y estudiantes transcurren normalmente en los cauces debidos, pero a veces se producen situaciones muy minoritarias que resultan problemáticas: acusaciones de acoso, faltas de respeto surgidas de discusiones acaloradas y que degeneran en conflicto, faltas de disciplinas en clases, etc...

En la figura 4 se representa la distribución de esas categorías por centro en base a la procedencia de las solicitudes (recordemos que no tienen necesariamente relación con el centro en cuestión). Los problemas académicos y administrativos son la causa predominante en todos los centros, si bien cinco Facultades (Ciencias, Filosofía y Letras, Formación de Profesorado y Educación, Medicina y Derecho) destacan por tener una mayor concentración de solicitudes sobre este tipo de problemas (20 o más) y, en el caso de las 4 primeras, una representación notable de las restantes categorías. En el resto de centros y servicios, el número y porcentaje de solicitudes son bajos y las proporciones de las diferentes categorías entran dentro de los límites esperables.

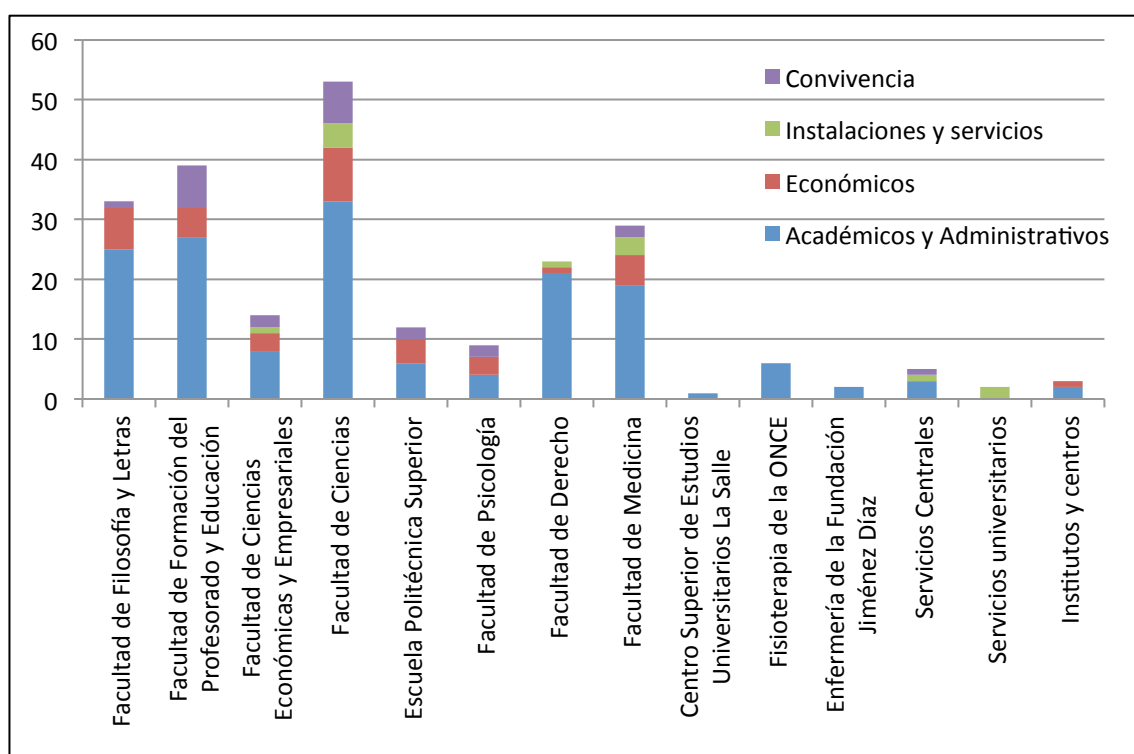


Figura 4: Representación proporcional de las categorías establecidas por causas de solicitud según el centro de procedencia.

e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución

Con un promedio de 19,8 solicitudes por mes, la actividad de la Oficina ha sido prácticamente incesante a lo largo del año, con unos meses de especial intensidad (Tabla 4 y Fig. 5). En general, la afluencia de los miembros del personal fluctúa ligeramente a lo largo del año, frente a la de estudiantes que varía notablemente siguiendo el calendario académico.

Así, sobresale el trimestre que va de mayo a julio de 2014, en el que los picos han llegado a igualar o superar 40 casos por mes. La coincidencia de esos meses con los periodos de evaluación ordinaria y extraordinaria, además de los problemas intrínsecos que entraña, lleva asociadas situaciones conflictivas en relación con la permanencia que, o bien por desconocimiento o por decisiones desfavorables en la Facultad llevan a muchos estudiantes a recurrir al Defensor. En el caso concreto que nos ocupa, coincidió además con una elevada incidencia de problemas relacionados con los últimos estudiantes de las licenciaturas que se enfrentaban a situaciones complicadas debido a la casi inmediata desaparición de asignaturas que no habían podido superar, o a consultas relacionadas con el tribunal de compensación.

Mes	Nº casos	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Otros
Abril 2014	4	1	2	1	0	0
Mayo 2014	19	13	2	1	3	0
Junio 2014	45	38	3	3	0	1
Julio 2014	40	33	2	1	1	3
Agosto 2014	0	0	0	0	0	0
Septiembre 2014	19	15	2	0	0	2
Octubre 2014	23	16	3	0	3	1
Noviembre 2014	23	16	3	0	3	1
Diciembre 2014	12	8	3	0	0	1
Enero 2015	17	6	2	1	2	6
Febrero 2015	16	10	0	4	0	2
Marzo 2015	13	5	5	1	0	2
Abril 2015	11	8	0	2	0	1

Tabla 4: Número de solicitudes recibidas por meses y estamentos

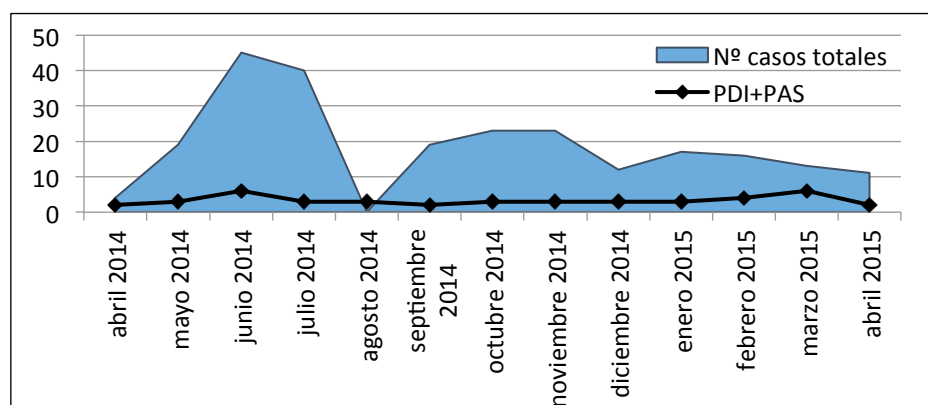


Figura 5: Afluencia de solicitudes totales por meses. La línea negra indica la afluencia de solicitudes realizadas por miembros de PDI y PAS.

En el trimestre siguiente al verano (septiembre a noviembre), el número total bajó ligeramente y se mantuvo en torno a 20 casos por mes de promedio. Esta afluencia se debió fundamentalmente a problemas relacionados con la matrícula, devoluciones de importes de matrícula, cambios de turno, movilidad (convalidación de asignaturas), etc. Diciembre es un mes normalmente de menor actividad, pero que se caracteriza por tener casos más exigentes por su complejidad (problemas de becas, anulaciones de matrícula, etc.). Finalmente, a lo largo de los 4 meses de 2015 el número bajó de 20, y adoptó una tendencia descendente desde el mes de enero que alcanzó la cifra de 17, hasta el mes de abril que se quedó en 11. Este dato contrasta con el descrito en el informe del año 2014, cuyo primer trimestre registró los valores más altos. Habría que analizar los asuntos uno a uno, pero a priori parece que las evaluaciones del primer semestre de 2014-15 han generado una menor conflictividad, debido posiblemente al efecto positivo del uso y mayor seguimiento de las guías docentes, y a que ha disminuido considerablemente la problemática de los planes en extinción.

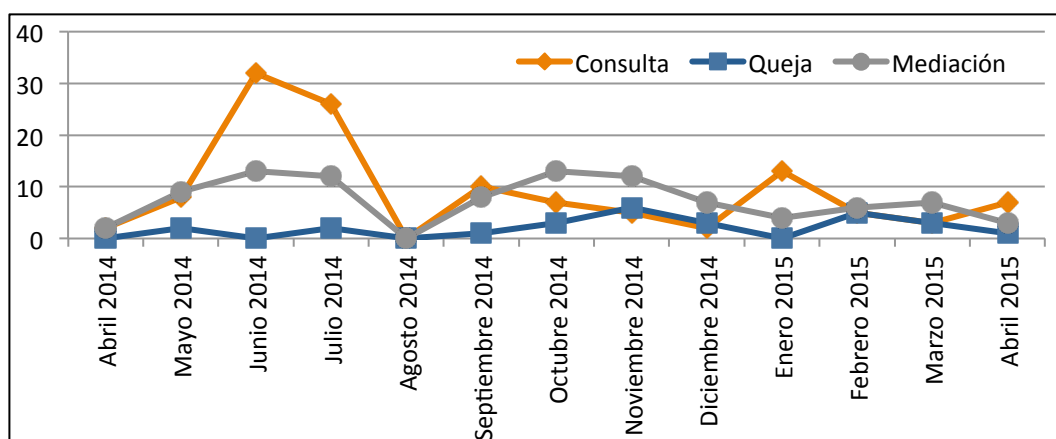


Figura 6. Afluencia de solicitudes por tipo de intervención.

El análisis de la afluencia por tipos de intervención (Fig. 6) corrobora lo comentado antes: la influencia de los estudiantes en la evolución anual del trabajo del Defensor, y especialmente el peso de las consultas en la forma de la curva general. Por otra parte, la concordancia de las afluencias de los diferentes tipos de intervención con episodios concretos del calendario académico es un indicador relevante de la influencia que éste tiene en la vida académica, por tanto también en los problemas, a la vez que refleja la tarea de información y orientación que realiza la Oficina del Defensor y que, seguramente, debería ser ofrecida en su mayor parte en los propios Centros.

En cuanto al tiempo de resolución, depende fundamentalmente del tipo de intervención solicitado (Fig. 7): una parte importante de las consultas se resuelven entre el día de llegada y 15 días, mientras que las quejas y mediaciones requieren más tiempo: un promedio de 25 a 30 días respectivamente, siendo la mayoría (80,9% de los casos) resuelta en 1 mes. En el caso de quejas y mediaciones, una pequeña fracción (6 en cada caso) ha llevado más de este tiempo por lo complicado de los casos y por la dependencia de varios actores para su resolución.

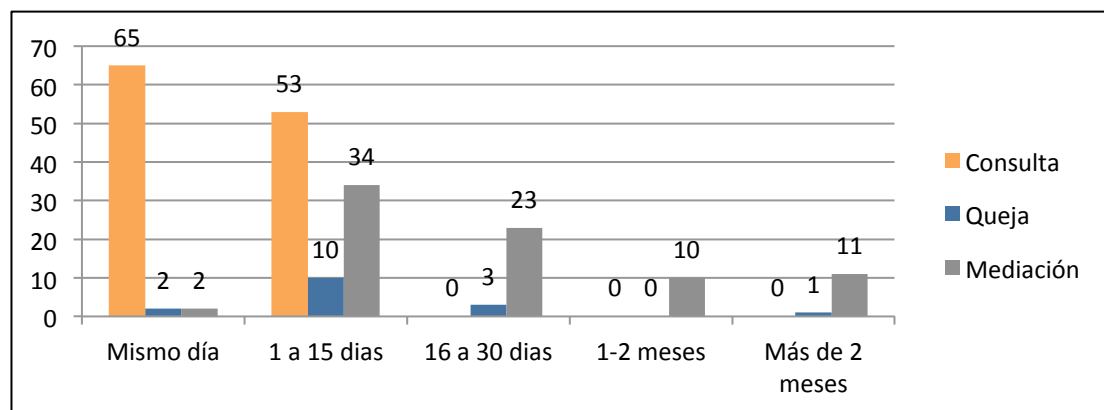


Figura 7: Tiempo de resolución de los casos por tipología de intervención.

2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

Este análisis tiene la intención de presentar el grado de utilización de cada uno de los tipos de intervención establecidos en la Oficina del Defensor, con la finalidad de reflexionar sobre los motivos que llevan a las personas a utilizar esos recursos, y detectar las posibles carencias que tiene nuestro sistema. Analizaremos por un lado las consultas y por otro las quejas y mediaciones conjuntamente.

a. Consultas

Las consultas atendidas son de tipo informativo que han consistido en dar la información solicitada para llevar a cabo una gestión relacionada con un problema o una necesidad, y las de tipo orientativo que han consistido en proporcionar un consejo o unas indicaciones para encarar un problema. Frecuentemente las del segundo tipo se convierten en mediación, así que reseñamos en este apartado solamente aquellas en las que el solicitante se ha conformado con el consejo o la orientación recibida y ha intentado resolver el problema en origen sin más intervención del Defensor.

Estamento	N° de casos			% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	Total		
Estudiantes	42	51	93	77,5	0,3
PDI	5	6	11	9,2	0,6
PAS	1	1	2	1,7	0,2
PDIF	1	3	4	3,3	1,4
Alumni	2	3	5	4,2	-
No consta	1	4	5	4,2	-
Total	52	68	120	100	-

Tabla 5. Consultas atendidas distribuidas por estamentos y sexo. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

Se han recibido 120 consultas en total (Tabla 5), de las cuales la mayoría (77,5%, n=93) fueron presentadas por estudiantes, les siguieron las de PDI (9,3%, n= 11), los antiguos alumnos (*Alumni*, 4,2%, n= 5), PDIF (3,3%, n= 5) y PAS (1,7%, n=2). Cinco personas no consignaron el estamento.

El reparto de los datos de consulta por centro sigue el mismo patrón que los datos totales comentados antes. Se han atendido más solicitudes procedentes de las Facultades más grandes (Ciencias, Formación del Profesorado y Educación, Filosofía y Letras, Derecho), si bien los valores normalizados reflejan una incidencia en general muy baja (inferior a 0,5%, subiendo a 0,7% en Formación del Profesorado y Educación).

Respecto de los motivos de consulta (Tabla 6 y Fig. 8), los problemas académicos y administrativos son los que han generado más consultas (82,5%, n=99): son los relacionados con la gestión administrativa y organización docente (n= 37), los procesos de evaluación y, la permanencia y el tribunal de compensación (n= 23, en cada uno). A mucha distancia siguen los asuntos relacionados con las tasas y precios públicos (n= 10). Dado que estos problemas afectan fundamentalmente a los estudiantes, es lógico que estas cifras sean altas, pero también reflejan el esfuerzo que nuestra Institución debe hacer para mejorar los mecanismos de información y orientación.

En la figura 8 se representa la distribución de las consultas según las categorías de causas y el tipo de estudios y grados. El Doctorado y el Máster destacan porque aparecen agrupados los casos de toda la Universidad, y es un nivel de estudios que genera muchas solicitudes al Defensor. Las razones de esta situación son muchas y variadas, pero se pueden destacar las relacionadas con los problemas de tesis doctorales, admisiones a Máster, realización y evaluación del TFM, y los problemas de naturaleza económica, especialmente los relacionados con el pago de la tutela de tesis, las becas y las devoluciones de importes por

anulación de matrícula. Entre los Grados, se ve que casi todos o la mayoría han generado consultas relacionadas con asuntos académicos y administrativos, y unos pocos aparecen muy destacados: Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, Fisioterapia, y Magisterio en Educación primaria son los más sobresalientes, por problemas en parte ya comentados y otros que se transmitirán a los responsables de esos Grados para que tomen las medidas oportunas para, esperemos, evitar tanto recurso al Defensor.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Licenc.	Resto
Académicos y administrativos		99	82,5		68	11	7	13
	Gestión administrativa y organización docente	37		37,4	21	6	2	8
	Compensación y permanencia	23		23,2	19	0	4	0
	Evaluación y exámenes	23		23,2	20	0	1	2
	Acreditación de idioma	4		4,0	4	0	0	0
	Tesis doctoral	4		4,0	0	3	0	1
	Practicum/ prácticas externas	4		4,0	3	1	0	0
	Relaciones laborales	2		2,0	0	0	0	2
	TFG/TFM	2		2,0	1	1	0	0
	Seguridad e higiene en el trabajo	0		0,0	0	0	0	0
Económicos		14	11,7		7	4	1	2
	Tasas y precios públicos	10		71,4	5	4	1	0
	Becas y ayudas al estudio	3		21,4	2	0	0	1
	Contratos de prácticas	1		7,1	0	0	0	1
	Contratos de investigación	0		0,0	0	0	0	0
Instalaciones y Servicios		0	0	0	0	0	0	0
Convivencia		7	5,8		0	2	0	5
	Problemas específicos del PDI y del PAS	5		71,4	0	1	0	4
	Problemas entre estudiantes y profesores	2		28,6	0	1	0	1

Tabla 6: Consultas tramitadas en función de la causa de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han desglosado a su vez en estudiantes de grado y posgrado, mientras que los del resto de colectivos aparecen bajo el epígrafe “Resto”.

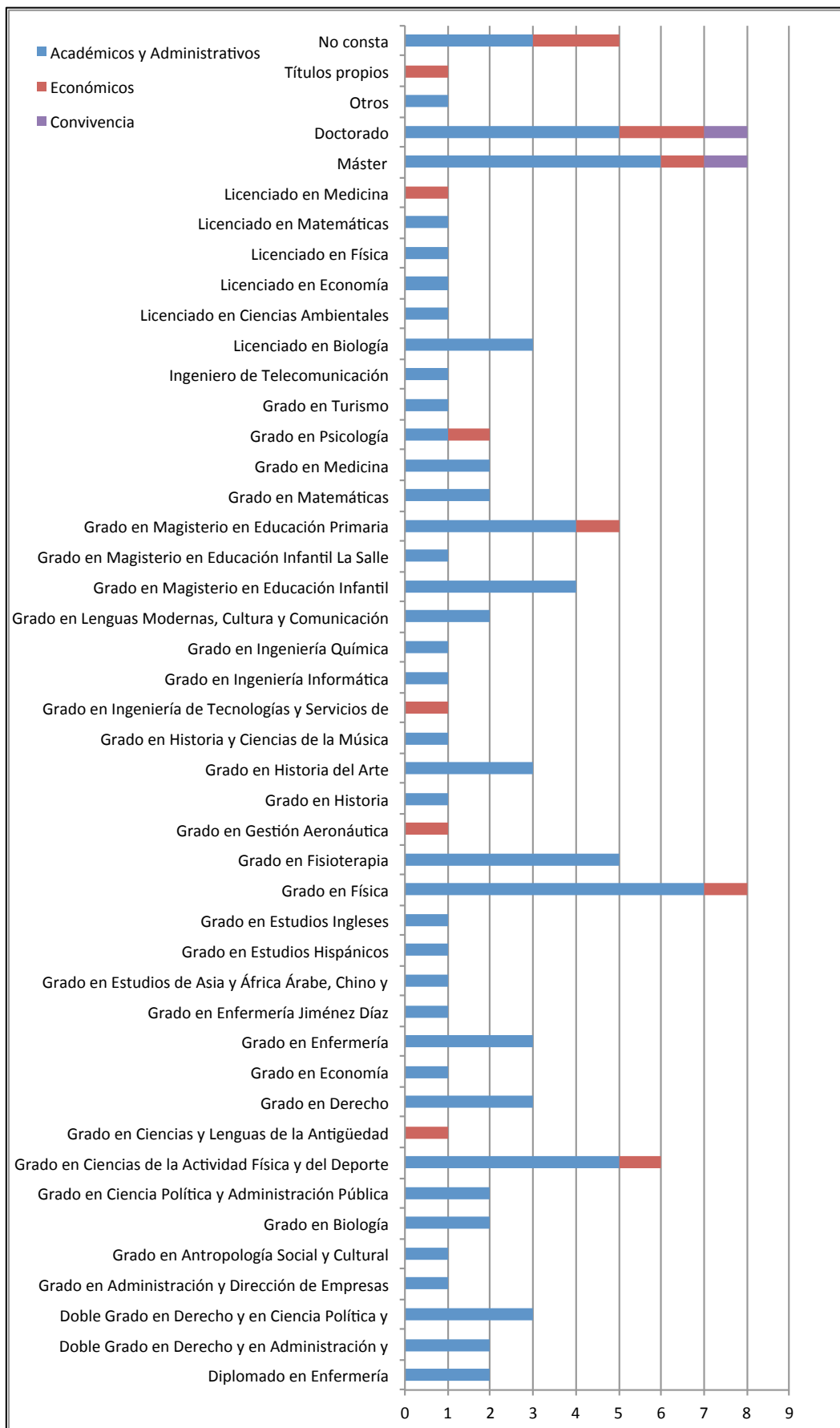


Figura 8. Distribución de consultas según categorías de causas y estudios.

b. Quejas y Mediaciones

En la práctica, la distinción entre quejas y mediaciones es pequeña, pues en la mayoría de los casos son similares desde el punto de vista de la gestión del problema; la diferencia radica en el ánimo y el objetivo de la persona que acude al Defensor. En las quejas, la persona solicitante cree haber sido víctima de una vulneración de su derecho y en unos casos solicita la intervención para ser resarcida, mientras que en otros no pide nada para sí, pero solicita la intervención para evitar que el hecho se repita para otros. En las mediaciones, la persona solicita directamente la intervención del Defensor para conseguir algo a lo que cree tener derecho y que le está siendo denegado, o para resolver una situación difícil en la que se ha visto sumida independientemente de su origen y naturaleza. A la vista de que la mayoría de las causas y los procedimientos son similares, agrupamos ambas categorías para evitar repeticiones innecesarias.

En todas las situaciones, la actuación del Defensor es la misma: se abre un expediente, se estudia la solicitud para decidir la aceptación o no. Cuando no se acepta, se comunica motivadamente al interesado la decisión. Cuando se acepta, se fija el procedimiento a seguir, que normalmente consiste en 1. Pedir una versión escrita de los hechos a la persona solicitante, 2. Solicitar la versión escrita de los hechos denunciados a la otra parte, realizar entrevistas a la otra parte y a otras tantas personas que puedan aportar elementos clarificadores al problema, 3. Estudiar la normativa cuando procede o solicitar un informe a la Asesoría Jurídica de la UAM y, finalmente, redactar un informe para la autoridad ejecutiva que tiene que adoptar la resolución sobre el caso, y mantener una entrevista con ella para clarificar la posición del Defensor; al final comunicar el resultado al solicitante.

Estamento	Nº de casos				% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	No consta	Total		
Estudiantes	29	47	0	76	62,3	0,3
PDI	10	6	0	16	13,1	0,6
PAS	5	6	0	11	9,0	1,1
PDIF	3	6	0	9	7,4	3,1
Alumni	2	3	0	5	4,1	-
Otros	1	1	1	3	2,5	-
No consta	2	0	0	2	1,6	-
Total	52	69	1	122	100	-

Tabla 7. Datos de quejas y mediaciones distribuidos por estamento. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

Se han recibido un total de 122 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 7). Un porcentaje alto (62,3%, n= 76) fue solicitado por los estudiantes, seguido del de PDI (13,1%, n=16), de PAS (9%, n= 11) y de PDIF (7,4%, n= 9). Salvo esta última categoría, los valores normalizados son muy bajos, lo que en términos relativos confirma la baja conflictividad a la que nos hemos referido antes. Y si tenemos en cuenta que las quejas representaron un 21% (n=26), y la mayoría de las mediaciones no son problemas de derecho sino ayudas para resolver problemas sobrevenidos, comprenderemos que el defensor tiene mucho trabajo, pero los problemas derivados de la lesión de derechos no son tantos como los fríos números pueden dar a entender.

Centro	Nº Casos	%	% Normalizado	Estudiante	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Resto
Facultad de Ciencias	25	20,5	0,4	9	5	4	5	2	0
Facultad de Medicina	22	18,0	0,6	17	1	2	2	0	0
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	17	13,9	0,5	12	4	0	1	0	0
Facultad de Filosofía y Letras	15	12,3	0,3	11	2	0	0	2	0
Facultad de Derecho	11	9,0	0,3	11	0	0	0	0	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	7	5,7	0,2	3	3	1	0	0	0
Escuela Politécnica Superior	7	5,7	0,5	7	0	0	0	0	0
Facultad de Psicología	5	4,1	0,2	4	0	0	0	1	0
Servicios Centrales	4	3,3	0,9	0	0	4	0	0	0
Centros e Institutos	3	2,5	0	0	1	0	1	0	1
Servicios Universitarios	2	1,6		0	0	0	0	0	2
No consta	2	1,6		0	0	0	0	0	2
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1	0,8	0,1	1	0	0	0	0	0
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	1	0,8	0,3	1	0	0	0	0	0
Fisioterapia de la ONCE	0	0,0	0,0	0	0	0	0	0	0

Tabla 8. Distribución de las quejas y mediaciones por centro de procedencia. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

El reparto de los casos de quejas y mediaciones por centro de procedencia (Tabla 8) muestra un perfil algo similar al de las consultas, ya que son las mismas Facultades (Ciencias, Medicina, Formación del Profesorado, Filosofía y Letras, Derecho) las que muestran los números absolutos más altos, pero los valores normalizados (inferiores a 0,5 en la mayoría de los casos) vuelven a confirmar una baja incidencia en este aspecto también.

Por causas de solicitud de intervención, de nuevo los problemas académicos y administrativos (53,3%, n= 65) han sido los que más solicitudes han generado (Tabla 9). De ellos, los relacionados con la matrícula, cambios de turnos, movilidad... han sido los más frecuentes (30,8%, n= 20). Con un número ligeramente superior al 10%, están las relacionadas con la compensación/permanencia, los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster, así como el Practicum y una categoría nueva, Relaciones laborales, que agrupa a solicitudes relacionadas con problemas laborales sin origen o implicaciones en la convivencia. El resto de categorías tienen una frecuencia más baja, pero a veces han sido más difíciles por la naturaleza de los propios conflictos, como es el caso, por ejemplo, de las tesis doctorales.

Más del 60% (n= 16) de los casos económicos han sido relativos a tasas y precios públicos, un problema recurrente en todas las universidades públicas, cuya dificultad en nuestro caso radica en compaginar una norma restrictiva (la de tasas y precios públicos de la Comunidad de Madrid) y las situaciones que se presentan en la vida de los estudiantes a lo largo del curso académico. El resto han sido fundamentalmente cuestiones relacionadas con becas y ayudas al estudio denegadas.

En cuanto a las instalaciones, hemos tramitado quejas o mediado en casos relacionados con la Biblioteca y con los servicios del campus. Aquí tenemos que reconocer que las buenas respuestas de los responsables y los buenos oficios de los Coordinadores del Rector para estos servicios han sido fundamentales para llevar a buen término las gestiones.

Finalmente, de los 17 casos de convivencia, 11 fueron protagonizados por miembros del personal, mientras que los 6 restantes han sido debidos a problemas entre estudiantes y docentes. Salvo algunas situaciones puntuales, los casos relacionados con PDI se circunscriben a un número reducido de departamentos, en los que suelen ser conflictos que vienen de largo, y afrontarlos supone como mucho ganar una batalla cuando se tiene éxito. Son casos que generan intervenciones casi permanentes (solicitadas por personas distintas y/o no pocas veces por una misma persona) y desgastan mucho porque se abordan a través de un diálogo de varias sesiones a veces tan extenuantes como poco productivas. La Universidad Autónoma de Madrid acaba de incorporarse al grupo de Universidades públicas dotadas de un Protocolo de lucha contra todo tipo de acoso en el trabajo, un instrumento imprescindible para combatir un tipo de problemas que generan mucho sufrimiento y al que el Defensor ha prestado una modesta contribución, de la misma forma que está dispuesto a colaborar en la

elaboración del protocolo de lucha contra el acoso entre estudiantes, que esperamos vea la luz pronto.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Licenc.	Resto
Académicos y administrativos		65	53,3		38	11	6	10
	Gestión administrativa y organización docente	20		30,8	11	4	4	1
	Practicum/prácticas externas	8		12,3	6	2	0	0
	Relaciones laborales	7		10,8	0	0	0	7
	Compensación y permanencia	7		10,8	5	0	2	0
	TFG/TFM	7		10,8	6	1	0	0
	Acreditación de idioma	6		9,2	6	0	0	0
	Tesis doctoral	5		7,7	0	3	0	2
	Evaluación y exámenes	4		6,2	4	0	0	0
	Seguridad e higiene en el trabajo	1		1,5	0	1	0	0
Económicos		26	21,3		10	15	0	1
	Tasas y precios públicos	16		61,5	7	8	0	1
	Becas y ayudas al estudio	7		26,9	2	5	0	0
	Contratos de prácticas	2		7,7	1	1	0	0
	Contratos de investigación	1		3,8	0	1	0	0
Instalaciones y Servicios		14	11,5		4	0	0	10
Convivencia		17	13,9		4	1	0	12
	Problemas del PDI y del PAS	11		64,7	0	0	0	11
	Problemas entre estudiantes y profesores	6		35,3	4	1	0	1

Tabla 9. Distribución de las solicitudes por causas de solicitud y estamento. “Resto” incluye todos los solicitantes no pertenecientes al estamento de estudiantes.

En cuanto a los enfrentamientos entre docentes y estudiantes, hemos vivido este año algunas situaciones complejas (casos de acusación de acoso, situaciones de hostigamiento, etc.), situaciones que afortunadamente son excepcionales, pero que dejan al defensor preocupado porque nuestra Institución carece de instrumentos para hacer frente a determinadas situaciones, y porque nos preocupa mucho la situación de soledad en la que puede llegar a encontrarse una persona cuando se enfrenta a una situación de ese tipo. El resto han sido problemas puntuales relacionados con incidentes producidos en los procesos de evaluación.

La distribución de estas categorías de causas por tipo de estudios (Fig. 9) refleja un reparto algo desigual cuando se compara con las consultas, en el sentido de que se ven intervenciones

casi en todos los tipos de estudios, pero las causas de queja/mediación han sido de diferente naturaleza y más variadas. Así, en la mayor parte de los Grados y en el Posgrado, los motivos de intervención han sido predominantemente de carácter académico y/o administrativo, pero en 7 Grados las intervenciones han tenido relación con problemas distintos de los académicos y administrativos, siendo destacables por su frecuencia los económicos y los de convivencia.

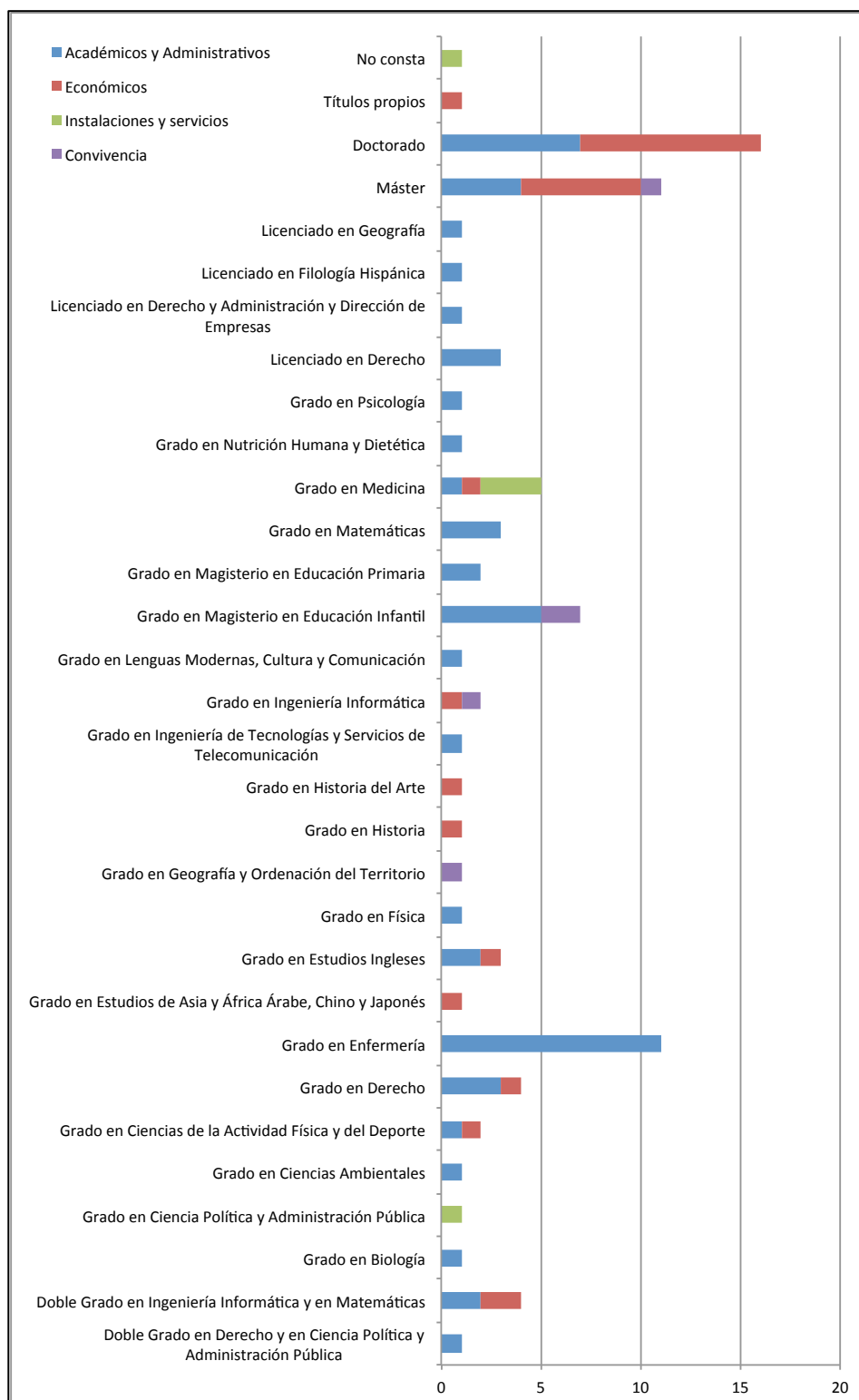


Figura 9. Distribución de quejas y mediaciones según categorías de causas y estudios



2. 1. 4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES

Las solicitudes tramitadas representan un 0,75% de la comunidad universitaria, lo que indica en términos relativos una baja incidencia de la conflictividad en nuestra institución; el reparto por estamento de los solicitantes y por centros de procedencia de los solicitantes es coherente con el tamaño de cada uno de ellos. Ahora bien, en su conjunto, estos números suponen un trabajo considerable para la oficina del defensor tal como la tenemos concebida en nuestra Institución. Un promedio mensual de 20 solicitudes, llegando a duplicar ese número en algunos meses, representa una actividad incesante en atención directa a los solicitantes, que obliga a dejar de lado otras actividades igualmente de gran relevancia.

De las 120 consultas atendidas, más de la mitad correspondían a búsquedas de información para afrontar un problema o un procedimiento (permanencia, tribunal de revisión, devolución de matrícula, etc.), información que debería poder suministrarse en el ámbito del centro (oficinas de alumnos, tutores de PAT, oficina de información y orientación al estudiante, etc.), pero que por motivos que habría que determinar, recurrieron al defensor como primera opción. Es un problema al que ya nos referimos el año pasado y, como se han producido pocos avances desde entonces, permítannos insistir: tenemos que mejorar la información y la comunicación. El hecho de que el recurso al Defensor evolucione con el calendario académico, indica que el estudiante medio no se preocupa de las cosas hasta que aparecen los problemas, lo que se traduce en prestar poca atención a la información sobre la estructura y el funcionamiento de la Universidad, incluso sobre cuestiones que le atañen. Posiblemente cualquier iniciativa que se emprenda en esta materia debería enfocarse hacia ese primer problema, y después concentrar el esfuerzo en los contenidos y los mecanismos de información a los estudiantes, así como al personal, del que una parte, esperamos que pequeña, muestra las mismas carencias que los estudiantes en cuanto a información sobre la Institución. Por ejemplo, sorprende comprobar que algunos docentes desconocen la existencia de la figura del Defensor del Universitario!

De los 122 casos de quejas y mediaciones, en comparación con el informe del año pasado se aprecia una notable disminución de las quejas (n= 26) y un aumento de las mediaciones (n= 96). El trabajo de orientación de la Oficina del Defensor en fase de consulta, dirigiendo los solicitantes hacia los centros, unido a un gran esfuerzo de resolución de los casos por parte de éstos, ha facilitado esta reducción de las quejas. En cuanto a las mediaciones, conviene recalcar que la mayoría no eran cuestiones relacionadas con la vulneración de derechos, sino que eran ayudas para resolver problemas sobrevenidos y que no habían podido encontrar una solución en el Centro. Han aumentado posiblemente por un mayor conocimiento de la figura

del Defensor, y como se ha comentado, porque el Defensor suele ser el primer recurso al que se acude cuando se tiene un problema con un profesor, o se recibe un no en la oficina de becas o en la oficina de alumnos de la Facultad, por citar algunos ejemplos. Antes de nada, queremos expresar de nuevo nuestro agradecimiento a los equipos decanales (administradores incluidos), porque nos han prestado una ayuda inestimable en estos procesos. Pero también queremos recalcar que, en su mayoría, son problemas que no deberían llegar a la oficina del Defensor. Éste es efectivamente el principal mediador de la Institución, pero ni todos los problemas que surgen necesitan una mediación para resolverse, ni todos tienen que llegar a las manos del Defensor. Una vez más, todo pasa por una información y una comunicación institucional más eficiente, algo que tenemos que intentar conseguir entre todos.

Respecto de las causas de las quejas y mediaciones, los asuntos académicos y de gestión dominan en todas las variantes de análisis realizadas (totales, centros, causas, estudios, etc.), lo que es coherente con la naturaleza de nuestra actividad principal. En su inmensa mayoría son problemas esperables, porque en una población de algo más de 30.000 personas, es normal que aparezcan situaciones imprevistas (enfermedades, pérdidas o consecución de trabajo, embarazos, etc.), lo remarcable es que se hace cumplir la ley, y dentro de lo que ésta permite, se atienden las demandas de las personas. En esto, el trabajo de los Decanos y los Vicerrectores es digno de mencionar por lo extraordinariamente eficaz que ha sido.

Los procesos relacionados con la evaluación y los exámenes han seguido generando problemas, casi siempre relacionados con los incumplimientos de las Guías docentes, especialmente en lo referente a los criterios de evaluación. Es importante recordar al PDI que, como hoja de ruta que es, la Guía docente debe seguirse, y que en el caso de querer efectuar cambios, éstos deben hacerse de acuerdo con las previsiones normativas emanadas del Consejo de Gobierno de nuestra Universidad y, en su caso, de las juntas de Centros.

Al margen de situaciones puntuales, la mayor incidencia de los asuntos económicos se circunscribe fundamentalmente a problemas relacionados con la devolución de importes de matrículas de asignaturas anuladas. A pesar de la regulación restrictiva que este asunto tiene en nuestra Comunidad Autónoma, las situaciones excepcionales se han atendido, pero el proceso de devolución debería clarificarse más, o incluso hacerse automático una vez aprobada la anulación. Tenemos la promesa de que va a mejorarse.

En las instalaciones y servicios, se han recibido quejas que se han resuelto adecuadamente a través de la mediación, salvo las relacionadas con el servicio de deportes que siguen aún en

trámite. En lo relativo a este servicio, teniendo en cuenta además que se contempla en la Ley Orgánica de Universidades como un instrumento de formación, nos preocupa que pueda llegar a convertirse en un ente ajeno al espíritu universitario (es decir un gimnasio o centro deportivo cualquiera), en el que los usuarios sean tratados como simples clientes. Para evitarlo, consideramos importante que la autoridad competente esté pendiente de lo que ocurre y procure mantener el espíritu del servicio público universitario en su gestión.

Finalmente, en materia de convivencia, los problemas entre profesores y estudiantes o entre estudiantes son puntuales y suelen reconducirse a través de la mediación, salvo cuando interfieren circunstancias emocionales o psicológicas difíciles en alguna de las partes. Lo mismo ocurre en los problemas entre miembros del personal. En el caso de PAS, se ha resuelto el problema cambiando de puesto de trabajo a la persona afectada, solución que no puede adoptarse siempre, ni casi nunca en el caso de conflictos entre miembros de PDI. No está en manos del Defensor ni de la Universidad conseguir que dos personas que se llevan mal pasen a llevarse bien, pero sí se debe intentar que esa situación no afecte los derechos de los implicados, algo que no siempre resulta fácil.

La vida transcurre y, en muchos aspectos se regula en los departamentos, donde este tipo de problemas dividen y crean situaciones difíciles. Hay que decir que son muy pocos casos los que han trascendido, pero al tratarse de situaciones que provocan mucho sufrimiento, nos corresponde estar atentos a ellos. Se tornan graves cuando afectan tareas como los repartos de actividades docentes, concesión de comisiones de servicio, concesión de sabáticos, etc., y allí sí que debemos actuar. ¿Cómo? Cuanta mayor claridad tengan los procedimientos y garantías tengan las personas, mejor estarán protegidos sus derechos. Para ello, las normas que regulan las actividades principales deberían ser aquellas aprobadas por el Consejo de Gobierno de nuestra Universidad, o en su defecto, por la Junta de Centro. Por ejemplo, deberíamos tener un reglamento básico para el reparto de tareas docentes aprobado por el Consejo de Gobierno al igual que lo tienen la inmensa mayoría de las Universidades públicas del País.

En base a todo lo expuesto, el Defensor somete al Claustro de la Universidad las siguientes recomendaciones:

1. En materia de comunicación e información, se recomienda revisar los mecanismos de comunicación que tenemos e introducir mejoras destinadas fundamentalmente a los estudiantes de los primeros cursos. Es en esos cursos donde se adquieren los buenos hábitos y cualquier esfuerzo que se haga redundará en una mejor integración en la

Institución. Recomendaría incluso redactar y distribuir una breve guía de buenas prácticas para facilitar esta inserción, de la misma forma que un cuaderno de bienvenida debería ser ofrecido a los profesores y/o investigadores nuevos que se incorporen a nuestra Universidad.

2. En materia de gestión académica, recomendamos a los decanatos que, además de mejorar los procesos de información y orientación a los estudiantes, se recuerde a los docentes que deben cumplir lo previsto en las guías docentes de sus asignaturas.
3. En materia de asuntos económicos, se recomienda mejorar la gestión del proceso de devolución de los importes de matrícula de asignaturas anuladas, bien en la línea comentada arriba (devolución automática), o bien con cualquier otra fórmula que se estime mejor, pero bien explicada a los potenciales usuarios.
4. En Instalaciones y servicios del campus, fundamentalmente recomendamos prestar atención al servicio de Educación Física y Deportes, por su consideración de servicio de gran valor en la formación de nuestros estudiantes y de servicio para los miembros de la Comunidad Universitaria.
5. En cuanto a los problemas de convivencia, recomendamos: A. estudiar la posibilidad de que el Defensor disponga de una estructura de mediación (algo así como un consejo asesor que incluya especialistas en mediación, en psicología y en derecho) para ayudar a mediar en conflictos interpersonales de gran complejidad. B. Asimismo, recomendamos que, para evitar problemas y posibles agravios comparativos, la Universidad estudie la posibilidad de aprobar una norma que incluya criterios para los repartos de tareas docentes en los Departamentos, y que adopte las disposiciones necesarias para impedir que situaciones de conflictos en el ámbito del Departamento afecten derechos individuales reconocidos en nuestros Estatutos. C. Finalmente, el artículo 85 de nuestros Estatutos prevé la aprobación por el Claustro de un “Reglamento de Régimen disciplinario que de acuerdo con la legislación vigente, tipificará las faltas y establecerá las correspondientes sanciones”... ante la dificultad de tratar algunas situaciones que nos han llegado, recomendamos que se active el procedimiento para aprobar este Reglamento.

2.2. OTRAS ACTUACIONES

2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES

Al igual que el año pasado se ha mantenido un espacio muy importante para la relación con los defensores de otras universidades, ya sea de las universidades madrileñas como de las universidades del resto de España.

En este sentido, cabe destacar el impulso que desde la Oficina del Defensor de la UAM se ha dado por la constitución de la nueva Red de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid (REDUMA). Esta red quedó constituida el 2 de octubre de 2014 en una reunión que tuvo lugar en la Universidad Autónoma de Madrid con la presencia de todos los defensores del resto de universidades madrileñas. La Red ha estado presidida desde su constitución hasta enero de 2015, por el Defensor de la UAM. En la actualidad lo está siendo por la Defensora de la Universidad Rey Juan Carlos.

Esta red mantiene como principales objetivos:

1. Coordinar las respuestas y los esfuerzos de los defensores universitarios ante problemas comunes de las universidades madrileñas.
2. Contribuir al desarrollo de mecanismos de colaboración entre los defensores y los rectores de las universidades de Madrid en la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria madrileña
3. Contribuir a la articulación y puesta en práctica de acciones tendentes a la mejora de la calidad del sistema universitario madrileño.

Tras el nacimiento de la Red se organizó una primera reunión en enero de 2015 que se celebró en la Universidad Politécnica de Madrid bajo la presidencia de la defensoría de la UAM. Se trató el tema de los modelos informáticos para la mejora en la gestión del trabajo diario de las oficinas del defensor. Esta prevista en junio de 2015, una segunda reunión para tratar el tema de la confidencialidad de los datos que se manejan en las oficinas del defensor.

También han sido relevantes las acciones realizadas en el marco de la CEDU, tales como la participación en el XVII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado en Badajoz en octubre de 2015, y la participación en la Jornada de estudio sobre cambios

normativos previstos por el Ministerio de Educación y Ciencia, celebrada en Madrid en abril de 2015.

Durante el encuentro en Badajoz se abordaron intensamente a través de talleres y sesiones plenarias tres temas principales: asignaturas con resultados anómalos; copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual y procesos de anulación de matrícula y devolución de importes.

Se aprovechó, también el encuentro para presentar la revista electrónica Universidad, Ética y Derechos “Rued@”, que contará con aportaciones de expertos en tema de interés para los defensores universitarios.

Durante la Jornada sobre cambios normativos previstos por el Ministerio de Educación y Ciencia fueron tres normas sobre las cuales se centró el debate: la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (el sistema conocido como 3+2); la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios y la creación, reconocimiento y acreditación de universidades y centros universitarios. Los defensores de la Universidad Autónoma de Madrid y de la Universidad de Oviedo fueron los encargados de presentar la reforma del sistema de acreditación nacional del profesorado universitario.

En otro orden de cosas, en julio de 2015, tuvo lugar el Curso de Verano “Los retos de la figura del defensor universitario en el panorama universitario actual”, organizado en el marco de los cursos de verano de la UCM, bajo la dirección de la Defensora de la UCM y como secretario académico, el Defensor de la UAM. El curso permitió reunir a varios rectores de las universidades madrileñas y personalidades con responsabilidades políticas, lo que permitió una alta calidad de las intervenciones y del debate.

Siguiendo también con la iniciativa del año pasado, en diciembre de 2014, organizamos una comida de trabajo con los ex defensores universitarios de la UAM a la que asistieron todos, encuentro que se aprovechó para comentar el estado del Reglamento del Defensor de la UAM.

2.2.2. MEJORAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR

También se ha seguido profundizando en la mejora del funcionamiento y visibilidad de la oficina del Defensor de la UAM. Entre las iniciativas emprendidas, se ha seguido enriqueciendo la página web de contenidos de interés para los usuarios, con la incorporación de un apartado de consulta titulado “Antes de acudir al Defensor” (http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242679153425/listadoSimple/Antes_de_acudir_al_Defensor.htm), destinado a informar y orientar sobre qué hacer ante un problema antes de acudir al Defensor.

También se ha seguido trabajando en la informatización de la Oficina en materia de gestión cotidiana. Se estudiaron varias posibilidades de acceso telemática y gestión informatizada con el servicio de Tecnologías de la Información, pero todas las fórmulas disponibles planteaban problemas con la confidencialidad de los datos incorporados en el sistema. En la reunión de REDUMA que tuvimos en la Universidad Politécnica de Madrid, nos presentaron una aplicación desarrollada por la propia defensoría de la UPM, que nos pareció reunir todos los requisitos de salvaguarda de la confidencialidad, eficacia y facilidad de uso, de forma que estamos trabajando en su posible adquisición y adaptación a nuestro propio sistema.

ANEXO I. Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2014/2015
(Fuente: Oficina de Análisis y Prospectiva de la UAM, datos de Diciembre de 2014).

	Total	Mujeres
Total	32.334	18.825
Total PAS	1.001	619
Total PDI	2574	1060
Total PDIF	290	145
Total Estudiantes	28.469	17.001

ANEXO II. Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2014/2015.
(Fuente: Oficina de Análisis y Prospectiva de la UAM, datos de Diciembre de 2014).

	Total	PDI	Estudiantes	PAS
Facultad de Ciencias	6.699	857	5.667	175
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	3.695	292	3.349	54
Facultad de Derecho	3.997	233	3.712	52
Escuela Politécnica Superior	1.547	128	1.390	29
Facultad de Filosofía y Letras	5.103	439	4.595	69
Facultad de Formación de Profesorado y Educación	3.258	205	3.016	37
Facultad de Medicina	3.414	542	2.793	79
Facultad de Psicología	2.185	168	1.985	32
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1.242	-	1.242	-
Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz	317	-	317	-
Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja	314	-	314	-
Fisioterapia ONCE	89	-	89	-
Servicios centrales	432	-	-	432