

# Informe del Defensor del Universitario Curso 2017 • 2018

**Claustro**

28 y 29 de junio de 2018

## **OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA UAM**

**Vicente Mazimpaka Nibarere**

Defensor del Universitario

**Silvia Arias Careaga**

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](http://www.uam.es/Defensor)  
Tel. 914973592

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ACTUACIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....</b>	<b>6</b>
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.....	8
d. Datos desglosados por causas de solicitud.....	10
e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	17
2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN.....	20
a. Consultas.....	20
b. Quejas y Mediaciones.....	25
2.1.4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES.....	30
<b>2.2. OTRAS ACTUACIONES.....</b>	<b>35</b>
2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES.....	35
2.2.2. MEJORAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR.....	37
<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>

## **1. PRESENTACIÓN**

Por quinto año consecutivo y en cumplimiento de los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid (en adelante UAM), presentamos ante el Claustro el informe de las actuaciones desarrolladas por la Oficina del Defensor del Universitario de la UAM durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2017 y el 30 de abril de 2018.

El intervalo temporal considerado abarca partes de dos cursos académicos consecutivos: las convocatorias ordinaria y extraordinaria del curso 2016/17, los procesos de matrícula y desarrollo docente del primer semestre del curso 2017/18 con la correspondiente evaluación ordinaria semestral, así como el desarrollo docente del segundo semestre y final del curso 2017/18, excluyendo las convocatorias de mayo y junio 2018.

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 sigue la de los años pasados, con lo que podemos establecer comparaciones entre ellos. Así, presentamos en primer lugar los datos sobre las actuaciones del Defensor en el seno de la comunidad universitaria en este año, para terminar con un apartado de otras actuaciones, en el que comentamos las actividades institucionales. 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 dedicado al análisis de los datos por tipo de intervención, y el tercero centrado en la valoración de los datos y la exposición de las recomendaciones que el Defensor estima conveniente trasladar al Claustro de la Universidad.

En las actuaciones objeto de este informe, he contado con la ayuda de Silvia Arias y Ángeles Gil. De nuevo, su dedicación y constante apoyo han sido esenciales para sacar adelante el exigente trabajo de la Oficina. Quiero expresarles mi primer agradecimiento por tan eficaz colaboración y por el clima de amistad y esfuerzo compartido que ha reinado siempre en la Oficina durante estos cinco años.

Desde que entramos en esta Oficina, 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, pero en todos ellos hemos invertido toda nuestra energía y saber para ayudar a resolver los problemas que se nos han planteado

y, de paso, contribuir en la medida de nuestras modestas posibilidades a la mejora del funcionamiento de nuestra Universidad.

Para ello, hemos contado con la colaboración y ayuda 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 la Secretaria General y los Vicerrectores, el Gerente y los Vicegerentes, los Decanos, Vicedecanos y Administradores de los Centros, los Delegados del Rector y los Jefes de servicio o de sección. Como en los años anteriores, la ayuda de la Asesoría Jurídica y de la Inspectora de Servicios ha sido de gran utilidad para suplir nuestras carencias de conocimientos jurídicos. Además, el Servicio de Informática ha estado allí siempre que se ha necesitado su ayuda.

También, hemos tenido que contactar con numerosos compañeros y compañeras del PAS y del PDI, que han atendido nuestra petición con amabilidad y afán de ayudarnos. Sin esa colaboración desinteresada de todos, el trabajo del Defensor sería prácticamente imposible. A todos ellos y ellas, y de modo especial a los Rectores José María Sanz y Rafael Garesse y sus Equipos, les queremos expresar de nuevo nuestro más 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, 25 de junio de 2018

## **2. ACTUACIONES**

## **2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

### **2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS**

Los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor son muy diversos y, a veces, difíciles de agrupar, por lo que la propuesta que sigue a continuación es un intento de ordenar -no carente de defectos-, pero que al menos tiene el mérito del consenso de todas las defensorías universitarias del país. Así, los asuntos se ordenan en instancias de oficio e instancias de parte. A su vez, éstas incluyen consultas, quejas y mediaciones, categorías a las que se suma una cuarta a la que se suele llamar de cautelas, reflexiones, comunicaciones, siendo esta última la que hemos preferido usar cuando se ha dado el caso. Este informe incluye solamente los informes correspondientes a las instancias de parte por ser las que han constituido la tarea principal del Defensor, si bien hemos podido proponer recomendaciones sobre cuestiones que se nos han solicitado desde diferentes instancias, o sobre algún tema que ha llamado nuestra atención.

### **2.1.2. ACTUACIONES TOTALES**

#### **a. Datos totales**

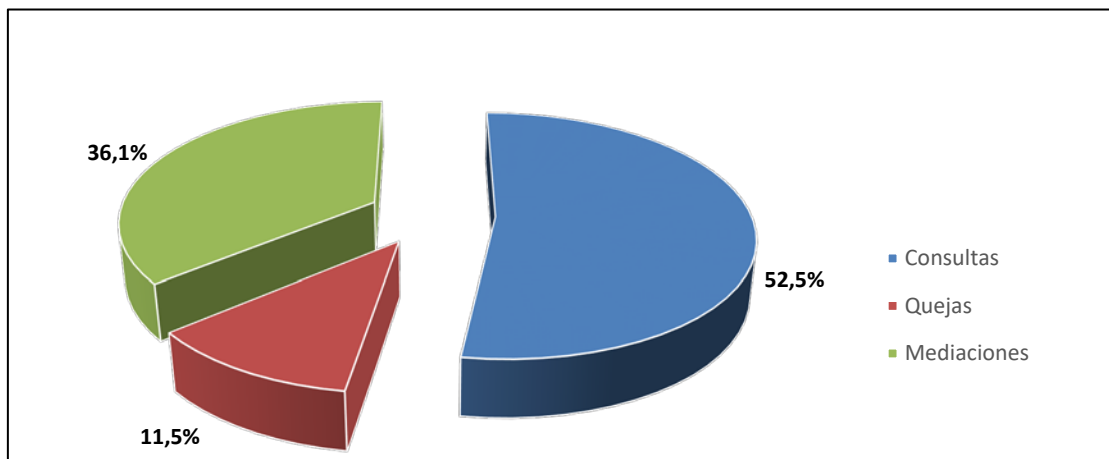
En el periodo de análisis del presente informe (mayo 2017 - abril 2018), la Oficina del Defensor ha recibido un total de 133 asuntos, de los cuales se han analizado finalmente 122. La diferencia corresponde a casos que no entraron en los análisis por ser abandonos (n=2), comunicaciones que no fueron acompañadas de intervención (n= 7) o casos no admitidos (n=2) en aplicación del art. 8 del Reglamento del Defensor de la UAM.

Dado que a partir de mayo de 2016, y tal y como se anunció en el informe del año pasado, la Oficina del Defensor dispone de un nuevo sistema de canalización de las solicitudes a través de la sede electrónica, es de interés conocer el grado de utilización de este nuevo sistema. Los resultados muestran una preferencia general de los medios electrónicos, ya que los porcentajes de uso de la sede electrónica son casi parejos y a distancia de los tradicionales: el 45,9% de los solicitantes hizo uso del correo electrónico seguido de la sede electrónica (45,1%), la forma presencial (8,2%) y entrada por registro 0,8%.



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

El desglose de los datos por tipo de intervención (Fig. 1) arroja una distribución mayoritaria de consultas (n=64; 52,5%) seguida de mediaciones (n=44; 36,1%). Las quejas representan únicamente el 11,5% (n=14).



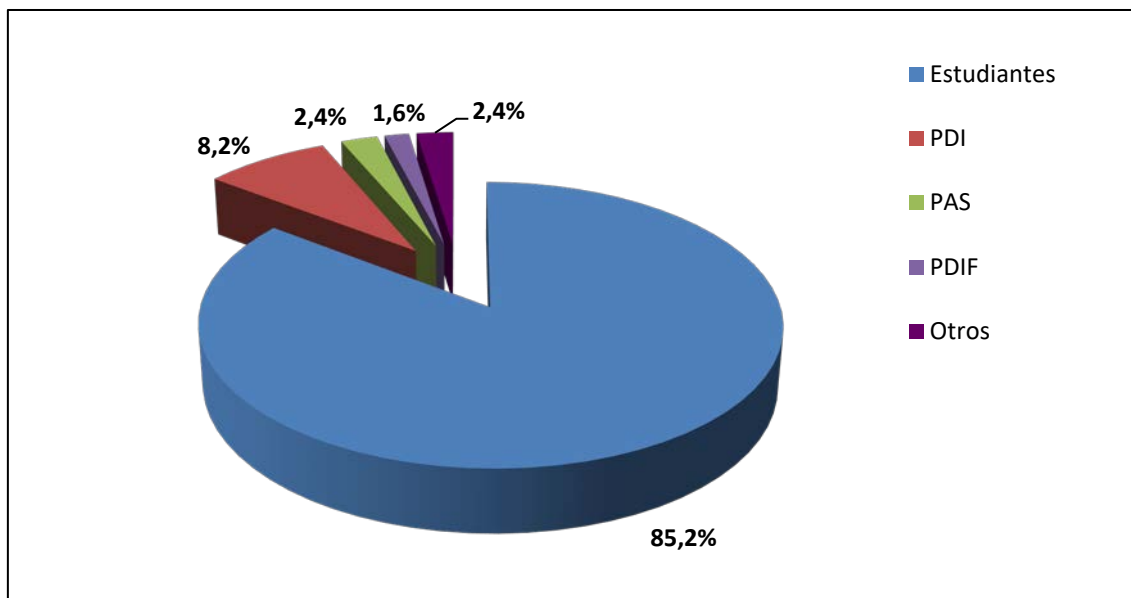
**Figura 1.** Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención.

En el reparto por estamentos (Tabla 1 y Figura 2), los estudiantes, con 104 solicitudes (85,2%), constituyen el grupo que más ha recurrido al Defensor. A esta categoría le sigue a distancia la de PDI (n=10; 8,2%), PAS (n=3; 2,4%), PDIF (n= 2; 1,6%). Además, se atendieron 3 casos de personas no vinculadas orgánicamente a la UAM, pero cuyo problema guardaba relación con la Institución.

Estamento	Nº de casos			% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	41	63	104	85,2%	0,3%
<b>PDI</b>	3	7	10	8,2%	0,4%
<b>PAS</b>	1	2	3	2,4%	0,3%
<b>PDIF</b>	2	0	2	1,6%	0,5%
<b>Otros</b>	2	1	3	2,4%	-
<b>Total</b>	49	73	122	100%	

**Tabla 1.** Número total de casos tramitados por estamento y sexo.

A pesar del notable predominio de los estudiantes, el análisis de los valores normalizados (Tabla 1), revela que sólo el 0,3% del colectivo de estudiantes ha acudido al Defensor, frente al 0,4% del PDI y 0,3% del PAS, mientras que, como viene siendo habitual, el PDIF (0,5%) ha sido el grupo que proporcionalmente ha recurrido más al Defensor.



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

En cuanto a la cuestión de género (Tabla 1) son mayoritariamente las mujeres quienes acuden al Defensor en todos los estamentos, excepto en PDIF.

### **c. Datos desglosados por centro**

Según el centro de procedencia de las solicitudes (Tabla 2), las Facultades de Ciencias y Filosofía y Letras comparten el número de solicitudes (n=25; 20,5%) y destacan sobre el resto de centros.

A cierta distancia se sitúan la Facultad de Medicina (n=16; 13,1%), la de Formación del Profesorado y Educación (n=11; 9%), la de Derecho (n=10; 8,2%), la Escuela de Doctorado (n=10; 8,2%) y la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (n= 9; 7,4%).

Con mucho menor número de asuntos se sitúan la Facultad de Psicología (n= 4; 3,3%), la Escuela de Enfermería de Cruz Roja (n=1; 0,8%), la Escuela Politécnica Superior (n=1; 0,8%) y el resto de centros.

En todos los casos, es el estamento de estudiantes el que ha contribuido más significativamente a estas cifras.

Centro	Nº Casos	%	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Resto
Facultad de Ciencias	25	20,5%	19	4	1	0	1
Facultad de Filosofía y Letras	25	20,5%	22	2	0	1	0
Facultad de Medicina	16	13,1%	15	0	1	0	0
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	11	9%	11	0	0	0	0
Escuela de Doctorado	10	8,2%	8	1	0	1	0
Facultad de Derecho	10	8,2%	9	1	0	0	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	9	7,4%	7	2	0	0	0
Facultad de Psicología	4	3,2%	4	0	0	0	0
Centro de Posgrado	4	3,3%	4	0	0	0	0
Servicios Centrales	2	1,6%	0	0	1	0	1
Escuela Politécnica Superior	1	0,8%	1	0	0	0	0
Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja	1	0,8%	1	0	0	0	0
Otros	1	0,8%	1	0	0	1	0
No consta	3	2,5%	3	0	0	0	0

**Tabla 2:** Número de solicitudes según el centro de procedencia y el estamento de la comunidad universitaria al que pertenece.

Cuando normalizamos los datos, vemos que el orden en el que aparecen los centros según el número de solicitudes se altera ligeramente, siendo la Facultad de Filosofía y Letras y la Facultad de Medicina los centros de donde proceden la mayoría de las solicitudes (Tabla 2A) en términos relativos.

Otro 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, los valores cambian y observamos que es la Facultad de Filosofía y Letras la que ocupa el primer lugar en valores absolutos, mientras que la de Medicina lo ocupa en valores normalizados (Tabla 2B).

Centro	A	Nº Casos	%	% Normalizado	B	Nº casos	%	% Normalizado
Facultad de Ciencias		25	20,5%	0,4%		18	15%	0,3%
Facultad de Filosofía y Letras		25	20,5%	0,5%		26	21,7%	0,5%
Facultad de Medicina		16	13,1%	0,5%		17	13,9%	0,6%
Facultad de Formación del Profesorado y Educación		11	9%	0,3%		10	8,3%	0,3%
Escuela de Doctorado		10	8,2%	0,2%		9	7,5%	0,2%
Facultad de Derecho		10	8,2%	0,2%		10	8,3%	0,3%
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		9	7,4%	0,2%		9	7,5%	0,3%
Facultad de Psicología		4	3,2%	0,2%		4	3,3%	0,2%
Centro de postgrado		4	3,3%	-		6	5%	-
Servicios Centrales		2	1,6%	0,4%		2	1,6%	0,4%
Escuela Politécnica Superior		1	0,8%	0%		0	0%	0%
Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja		1	0,8%	0,3%		1	0,8%	0,3%
Otros		1	0,8%	-		2	1,6%	-
No consta		3	2,5%	-		3	2,5%	-

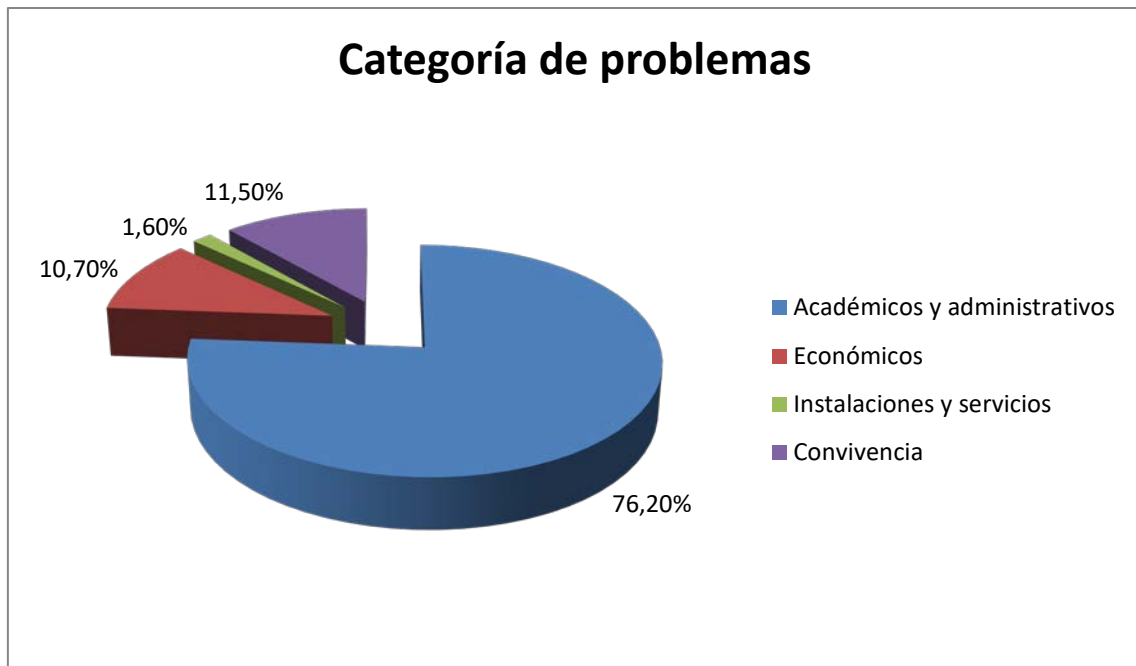
**Tablas 2A y 2B:** Tablas comparativas del número de solicitudes según: A) centro de procedencia; y B) centro sobre el que se presenta la solicitud. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

#### **d. Datos desglosados por causas de solicitud**

Como en años anteriores, se han agrupado los casos tramitados en 4 grandes categorías de problemas: Académicos y administrativos, Económicos, Instalaciones y Servicios, y Convivencia (Tabla 3, Figura 3).

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>93</b>	<b>76,2%</b>		<b>63</b>	<b>19</b>	<b>11</b>
	Gestión administrativa y organización docente	41		44%	28	6	7
	Evaluación y exámenes	26		28%	23	1	2
	Tesis doctoral	7		7,5%	0	6	1
	TFG/TFM	6		6,5%	5	1	0
	Compensación y permanencia	5		5,4%	5	0	0
	Practicum/ Prácticas externas	4		4,3%	2	2	0
	Relaciones laborales	4		4,3%	0	3	1
<b>Económicos</b>		<b>13</b>	<b>10,7%</b>		<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>
	Becas y ayudas al estudio	7		53,8%	4	3	0
	Tasas y precios públicos	6		46,1%	1	4	1
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>2</b>	<b>1,6%</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Convivencia</b>		<b>14</b>	<b>11,5%</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
	Problemas del PDI/ PAS	6		42,8%	0	1	5
	Problemas entre estudiantes y profesores	8		57,1%	6	1	1

**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 en esta categoría todas las solicitudes referidas a los procesos de matrícula (excluyendo tasas/precios públicos y becas relacionadas), cambios de turno de clases, permanencia y compensación curricular, acreditación de idioma, obtención del título, realización del Practicum y prácticas externas, movilidad, fechas de exámenes y calificaciones, dirección o defensa de tesis, trabajos de fin de grado o máster, POD del profesorado y problemas de índole profesional no relacionados con la convivencia.

Como era de esperar por tratarse de problemas relacionados en su mayoría con el estamento de estudiantes y con las actividades principales del profesorado, constituyen el grupo dominante (n=93; 76%), dominancia que se repite en todos los centros analizados (Fig. 4). De estos problemas, la mayoría correspondió a la gestión administrativa y organización docente (n=41; 44%), seguidas por los procesos de evaluación y exámenes (n=26; 28%), los relacionados con la Tesis doctoral (n=7; 7,5%), los de compensación y permanencia (n=5; 5,4%), y finalmente, los relacionados con el Practicum/ prácticas externas y las relaciones laborales (cada uno con n=4, 4,3%).

Comparado con el año pasado, se han producido reducciones en todas las subcategorías salvo una, la de Gestión administrativa y organización docente. La disminución ha sido

sensible en algunas. Por ejemplo, los asuntos relacionados con las tesis doctorales se han reducido a algo menos de la mitad, igual que la compensación y permanencia. En cambio, los TFG/TFM y Practicum/Prácticas externas se han mantenido en las mismas frecuencias.

Los problemas de gestión administrativa y organización docente son tantos y tan variados que resultan casi imposibles de explicar al detalle en pocas líneas. A modo de resumen, entre los 41 asuntos abordados este año, encontramos situaciones relacionadas con el cambio de Grado, los cambios de turnos, las convalidaciones, las ayudas y becas, la acreditación del idioma inglés al terminar los estudios, la movilidad de estudiantes, las prácticas externas, la objeción de conciencia en prácticas experimentales de algunos Grados, la simultaneidad de estudios de diferentes Grados, la matriculación en asignaturas optativas, la propiedad intelectual en publicaciones de resultados de TFG y TFM, los traslados de expedientes, la protección de datos personales, los repartos de tareas docentes entre el profesorado, etc.

De la misma forma que ha ocurrido en los años anteriores, la evaluación y los exámenes han constituido uno de los mayores focos de conflicto (n=26; 23,8%). Son también situaciones diversas y muy heterogéneas, en las que destacan los casos debidos incumplimientos de la Normativa de Evaluación de la UAM (cambios de criterios de la guía docente, retraso en comunicar las calificaciones de la evaluación continua, dificultar el proceso de revisión de exámenes), la exclusión de la convocatoria extraordinaria por no haber superado la evaluación continua, acusaciones de fraude, desacuerdo con los profesores sobre las calificaciones, etc.

Este año, la permanencia y compensación han requerido la intervención del Defensor en menor grado que los años pasados. En total han sido 5 casos, de los que 2 fueron de compensación y 3 de permanencia. En los casos de permanencia, fueron consultas o solicitudes de mediación relacionadas con el agotamiento de las convocatorias. En general, los cambios normativos y de procedimiento introducidos en el tratamiento de los casos de estudiantes con este tipo de problemas, han rebajado mucho la incidencia de este problema. Los casos que llegan a la Oficina corresponden a situaciones particulares (incumplimiento de plazos) a veces justificadas, pero la mayoría de las veces difíciles de solucionar. Estaría bien reconsiderar un poquito la duración del plazo para evitar el posible efecto pernicioso del retraso en comunicar las notas sobre este tipo de situaciones.

En cuanto a la compensación, la normativa es muy clara y el procedimiento también, pero se producen situaciones en las que el estudiante se queda con una sola asignatura a la que le faltan dos convocatorias más para cumplir el requisito exigido (4 convocatorias agotadas). Mientras la norma siga como está, son casos complicados de resolver y, tal vez, convendría repensar un poco esa norma de las 4 convocatorias e introducir alguna excepción.

La problemática relacionada con los trabajos Fin de Grado y Fin de Máster (TFG/TFM) se ha mantenido en los mismos niveles que el año pasado. Estos han consistido fundamentalmente en el incumplimiento de la obligación del tutor (falta de diligencia en el proceso de tutoría, o falta del preceptivo informe final para la presentación del trabajo), o en supuestas apropiaciones de la propiedad intelectual al publicar los resultados del trabajo.

Como se ha comentado antes, los problemas de la tesis doctoral han tenido un impacto menor este año en términos cuantitativos, si bien cualitativamente son problemas siempre complejos. Aparte de dos casos relacionados con una no concesión del cum laude, se trata generalmente de personas que, por alguna razón, tienen problemas para permanecer en el programa de doctorado, en general por una grave falta de entendimiento con el director.

En materia de Relaciones laborales, hemos tenido 4 casos, de los que una parte tenía relación con la contratación del PDI (plazas de Ayudantes y de Asociados), y la otra era una queja sobre una falta de respuesta a una reclamación presentada ante el correspondiente tribunal de oposición para cubrir plazas del PAS.

### **Económicos**

Incluimos en esta categoría los casos relacionados con las devoluciones de los importes de matrículas de asignaturas anuladas, bolsas de viajes de PDIF, y aquellos conectados con las concesiones de becas y ayudas, contratos de prácticas (programa OPE), y con los contratos de investigación pre-doctorales (FPU, FPI, FPI-UAM), así como las ayudas de Máster y los relacionados con pagos al personal.

Trece casos (10,7% del total) fueron tramitados, de los que algo más de la mitad (7) correspondieron a becas (incluidas bolsas de viajes y contratos FPI-UAM) y ayudas al estudio, mientras que seis casos se relacionan con los precios públicos y tasas. En el caso de las becas y ayudas, la solicitud de intervención se debió en general a discrepancias con



las resoluciones denegatorias, o a necesidades de orientación sobre cómo actuar para optar a las ayudas del Fondo social de ayuda al estudiante. Un caso concreto nos llevó a plantear - junto con la Oficina de Acción Solidaria y Cooperación - a las autoridades de nuestra Universidad que considerara las necesidades y circunstancias especiales de las personas con discapacidad en las convocatorias de ayudas y contratos de investigación, una sugerencia que fue bien recibida y atendida. En cuanto a tasas y precios públicos, fueron fundamentalmente solicitudes de mediación para la reducción o devolución de la matrícula en casos concretos (por ejemplo, el haber recibido una ayuda de la Universidad, o la obtención de matrícula de honor en el curso precedente, etc.).

### **Instalaciones y servicios del campus**

Esta categoría agrupa las solicitudes relacionadas con problemas en las instalaciones (bibliotecas, aulas, etc.) y/o con los servicios que se prestan para hacer más cómoda la vida en el Campus. Tan sólo se han presentado dos solicitudes (una queja relacionada con la biblioteca, y una consulta relacionada con un accidente en el campus por un defecto en el pavimento de una calle peatonal).

### **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 Universidad por un asunto de naturaleza estrictamente laboral o profesional, e incluimos aquellos que tienen relación directa con la convivencia entre compañeros o entre miembros del personal y estudiantes.

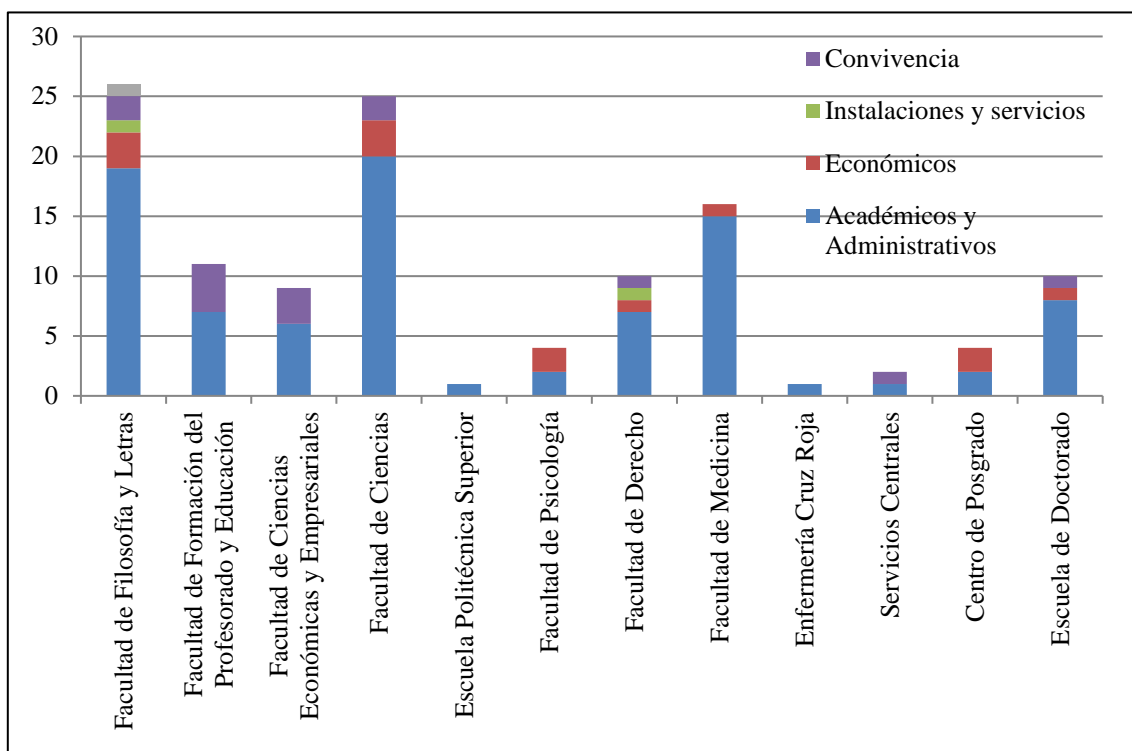
Catorce casos (11,5% del total) han correspondido a este tipo de problemas, que se reparten entre 8 solicitudes relacionadas con problemas entre estudiantes o entre estos y profesores, y 6 de conflictos entre el PDI y/o el PAS.

Aunque no sean muchos, los casos de acoso entre estudiantes preocupan mucho por su incidencia en la vida y el rendimiento de los estudiantes afectados. Tuvimos solicitudes sobre casos de “bullying”, acoso en redes sociales, asuntos cuyo tratamiento presenta no pocas dificultades.

Como hemos comentado otros años, las relaciones entre estudiantes y profesores discurren por cauces normales, pero se producen situaciones complicadas, bien debidas a faltas de respeto y la debida consideración de unos y de otros, bien debidos a

malentendidos o reacciones irreflexivas, o a conductas inapropiadas por parte de algunos (casos de acoso).

Finalmente, la conflictividad entre miembros del PDI y/o del PAS presenta una baja incidencia en términos cuantitativos (4 de los 13), si bien siempre saca a la luz situaciones muy complicadas y cuya solución resulta de una extrema exigencia.



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

En la figura 4 se representa la distribución de esas categorías por centro en base a la procedencia de las solicitudes. Los problemas académicos y administrativos son la causa de solicitud predominante en prácticamente todos los centros, excepto en Psicología y en el Centro de Posgrado donde se igualan con los problemas económicos, y en los servicios centrales donde se iguala con los problemas de convivencia.

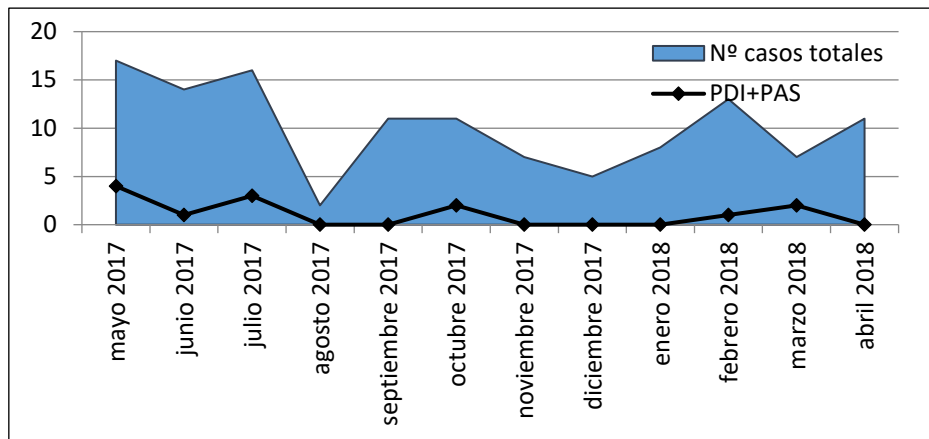
Por otra parte, en valores absolutos, los centros con más efectivos (Facultad de Ciencias y Facultad de Filosofía y Letras) sobresalen sobre el resto de centros, debido precisamente a la incidencia de los problemas académicos y administrativos.

### e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución

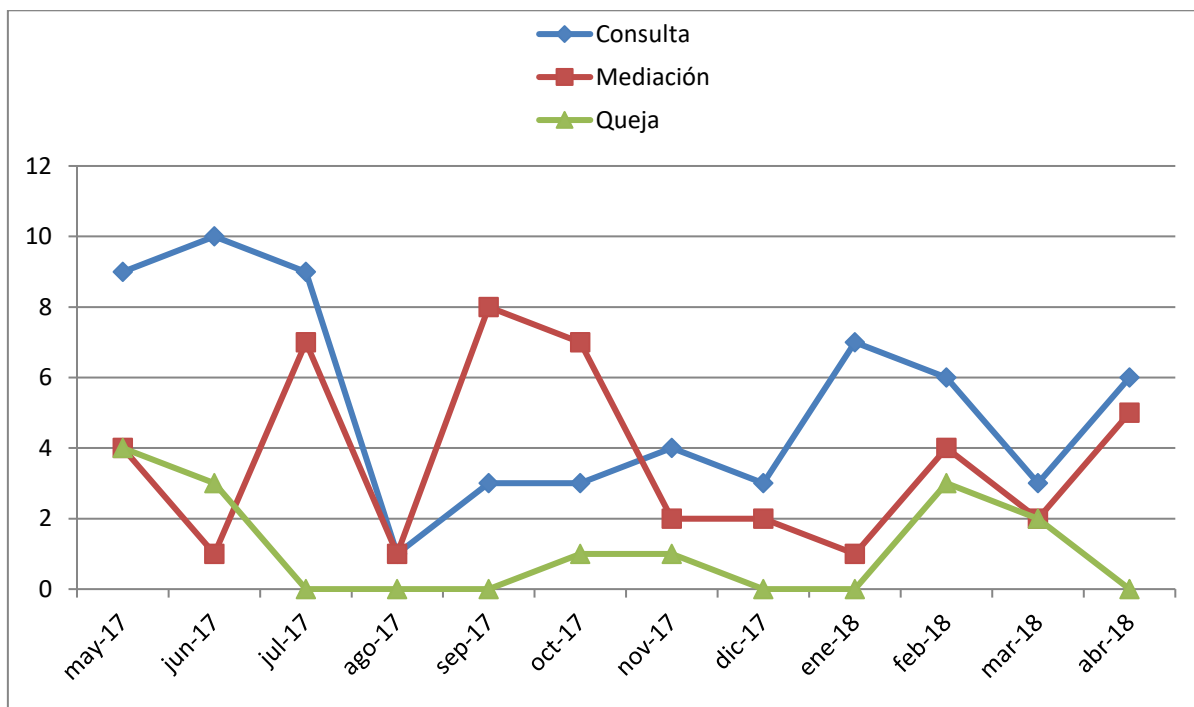
La Oficina del Defensor ha tramitado un promedio de 6 solicitudes por mes, cuya afluencia se refleja en la Tabla 4 y Figs. 5-6, donde se puede constatar que ha habido actividad en la oficina en todos los meses del año transcurrido. En general, la afluencia de los miembros del personal fluctúa poco a lo largo del año frente a la de estudiantes que varía notablemente siguiendo el calendario académico. Así, en la mitad de los meses (mayo a julio, septiembre a octubre de 2017 y febrero de 2018), el número de solicitudes se mantiene por encima de 10 casos mensuales. Los picos de mayo a julio se deben a problemas relacionados con las evaluaciones y la permanencia. Los picos de septiembre y octubre se deben a problemas relacionados con las anulaciones y devoluciones de matrícula, cambios de turno, movilidad (convalidación de asignaturas y problemas de matrícula relacionados con ellos), becas y ayudas, etc. Febrero vuelve a ser un mes de pico relacionado con las evaluaciones del primer semestre, mientras que los problemas del mes de abril conectan con la evaluación continua. En el resto de los meses, los números se reducen, pero casi siempre por quedando por encima de 5 casos mensuales.

Mes	Nº casos	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Otros
Mayo 2017	17	12	3	1	1	0
Junio 2017	14	13	1	0	0	0
Julio 2017	16	12	2	1	0	1
Agosto 2017	2	2	0	0	0	0
Septiembre 2017	11	11	0	0	0	0
Octubre 2017	11	9	2	0	0	0
Noviembre 2017	7	7	0	0	0	0
Diciembre 2017	5	5	0	0	0	0
Enero 2018	8	7	0	0	0	1
Febrero 2018	13	11	1	0	1	0
Marzo 2018	7	5	1	1	0	0
Abril 2018	11	10	0	0	0	1

**Tabla 4:** Número de solicitudes recibidas por meses y estamentos



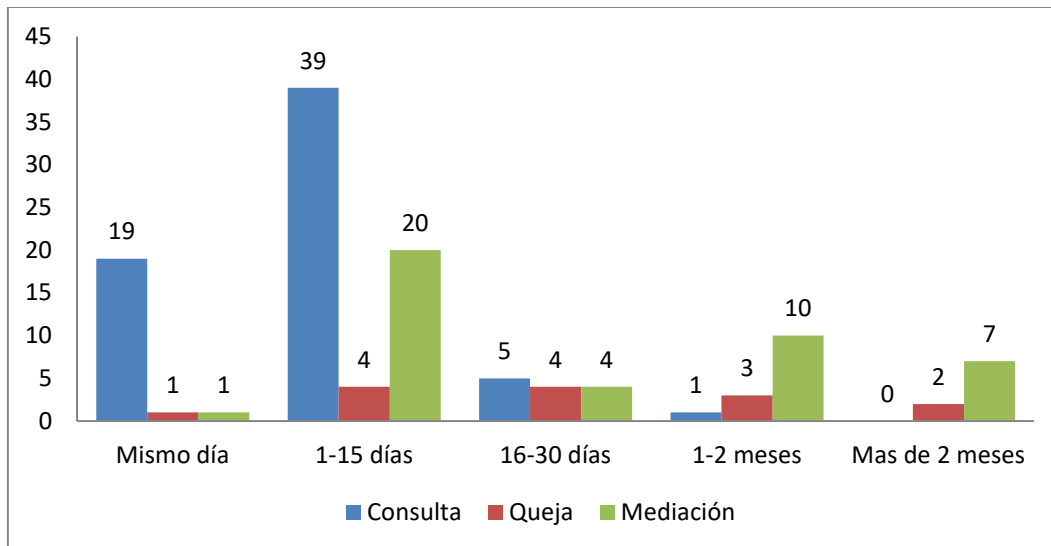
**Figura 5:** Afluencia de solicitudes totales por meses. La línea negra indica la afluencia de solicitudes realizadas por miembros de PDI y PAS.



**Figura 6.** Afluencia de solicitudes por tipo de intervención.

En el análisis por tipo de solicitudes (Fig. 6), las quejas se mantienen en números bajos todo el año, mientras que las consultas son la opción más utilizada en los meses anteriores al verano; después del verano predominan las mediaciones y en los meses que van de noviembre a abril, vuelven a predominar las consultas. Es una fluctuación que tiene mucho que ver con el tipo de problemas que llevan a recurrir al defensor.

En cuanto al tiempo de resolución, depende fundamentalmente del tipo de intervención solicitado (Fig. 7): una parte importante de las solicitudes, incluyendo casi todas las consultas, se respondieron entre el día de llegada y 15 días. Un porcentaje alto de mediaciones y quejas se resolvieron en los primeros 15 días y un número proporcionalmente más pequeño tardó hasta los dos 2 meses o algo más.



**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 comprobar su incidencia en nuestro quehacer cotidiano y detectar las posibles necesidades que puede tener nuestro sistema. Se analizarán, por un lado, las consultas y por otro, las quejas y mediaciones conjuntamente.

#### a. Consultas

Las consultas atendidas son de dos tipos: las informativas 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 sobre el mejor modo de afrontar un problema. Las del segundo tipo son las más frecuentemente utilizadas, y en no pocas veces se convierten en mediación, así que reseñamos en este apartado solamente aquellas cuyo solicitante se ha conformado con el consejo o la orientación recibida y ha intentado resolver el problema en origen sin más intervención del defensor.

<b>Estamento</b>	<b>Nº de casos</b>			<b>% Total</b>	<b>% Normalizado</b>
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>		
<b>Estudiantes</b>	24	31	<b>55</b>	85,9%	<b>0.2%</b>
<b>PDI</b>	1	4	<b>5</b>	7,8%	<b>0.2%</b>
<b>PAS</b>	0	0	<b>0</b>	0%	<b>0.0%</b>
<b>PDIF</b>	1	0	<b>1</b>	1,5%	<b>0.2%</b>
<b>Otros</b>	2	1	<b>3</b>	4,7%	-
<b>Total</b>	28	36	<b>64</b>	100%	-

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

Se han recibido 64 consultas en total (Tabla 5), de las cuales la mayoría (n=55; 85,9%) fueron presentadas por estudiantes, seguidos del PDI (n=5; 7,8%), PDIF y otros colectivos. El PAS no ha realizado ninguna consulta.

En cuanto al reparto por centros, la mayoría (Tabla 6) proceden de la Facultad de Ciencias (n= 15; 23,4%) y de la Facultad de Filosofía y Letras (n=14; 21,9%). El resto de centros se distancian con valores más bajos (en muchos casos inferiores a 5). En valores normalizados, la situación se equipara prácticamente en todos los centros, y refleja una muy baja conflictividad.

<b>Centro</b>	<b>Nº Casos</b>	<b>% Total</b>	<b>% Normalizado</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	15	23,4%	0.2%
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	14	21,9%	0.1%
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>	7	10,9%	0.2%
<b>Escuela de Doctorado</b>	5	7,8%	0,1%
<b>Facultad de Medicina</b>	4	6,3%	0.1%
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	4	6,3%	0.1%
<b>Facultad de Derecho</b>	3	4,7%	0.1%
<b>Facultad de Psicología</b>	3	4,7%	0.1%
<b>Centro de Posgrado</b>	3	4,7%	-
<b>Servicios Centrales</b>	1	1,6%	0.2%
<b>Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja</b>	1	1,6%	0.3%
<b>Otros</b>	1	1,6%	-
<b>No consta</b>	3	4,7%	-

**Tabla 6:** Distribución de consultas según centro.

Respecto de los motivos de consulta (Tabla 7), los problemas académicos y administrativos son los que han generado más intervenciones (84,4%, n=54), mientras que el apartado de instalaciones y servicios no ha generado ninguna. Dentro del apartado de problemas académicos y administrativos son mayoritarias las consultas sobre gestión administrativa y organización docente por un lado, y evaluación y exámenes por otro.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>54</b>	<b>84,4%</b>		<b>35</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
	Gestión administrativa y organización docente	20		37%	12	3	5
	Evaluación y exámenes	18		33,3%	16	1	1
	TFG/TFM	3		5,5%	2	1	0
	Compensación y permanencia	4		7,4%	4	0	0
	Practicum/ prácticas externas	2		3,7%	1	1	0
	Relaciones laborales	2		3,7%	0	2	0
	Tesis doctoral	5		9,2%	0	4	1
<b>Económicos</b>		<b>4</b>	<b>6,3%</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
	Tasas y precios públicos	3		75%	0	2	1
	Becas y ayudas al estudio	1		25%	0	1	0
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Convivencia</b>		<b>6</b>	<b>9,4%</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	Problemas entre estudiantes y profesores	4		66,6%	2	1	1
	Problemas específicos del PDI y del PAS	2		33,3%	0	1	1

**Tabla 7:** Consultas tramitadas en función de la causa de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han desglosado a su vez en estudiantes de grado, posgrado y licenciatura

La comparación de estos datos con los de los años anteriores evidencia el fortalecimiento de la tendencia que hemos venido observando respecto de las consultas de estudiantes, es decir una sensible reducción que este año se ha mantenido de nuevo en unos 50 asuntos. Esto puede confirmar que el esfuerzo que se invierte en la mejora de los mecanismos de información y orientación, así como de la gestión y desarrollo de los procesos académicos



y administrativos, están surtiendo un gran efecto, lo cual debe servir de estímulo para seguir profundizando en esas mejoras.

El análisis de los tipos de estudios desde los que los estudiantes han recurrido al Defensor, refleja una mayor presencia de los de Posgrado (Doctorado y Máster). En cuanto a los de Grados, son sobre todo los de Ciencias de la Alimentación, Medicina y en menor grado Biología, Derecho y Estudios hispánicos, los que han generado más consultas. Sobresale el Grado de Magisterio por corresponder todos los casos a problemas de convivencia.

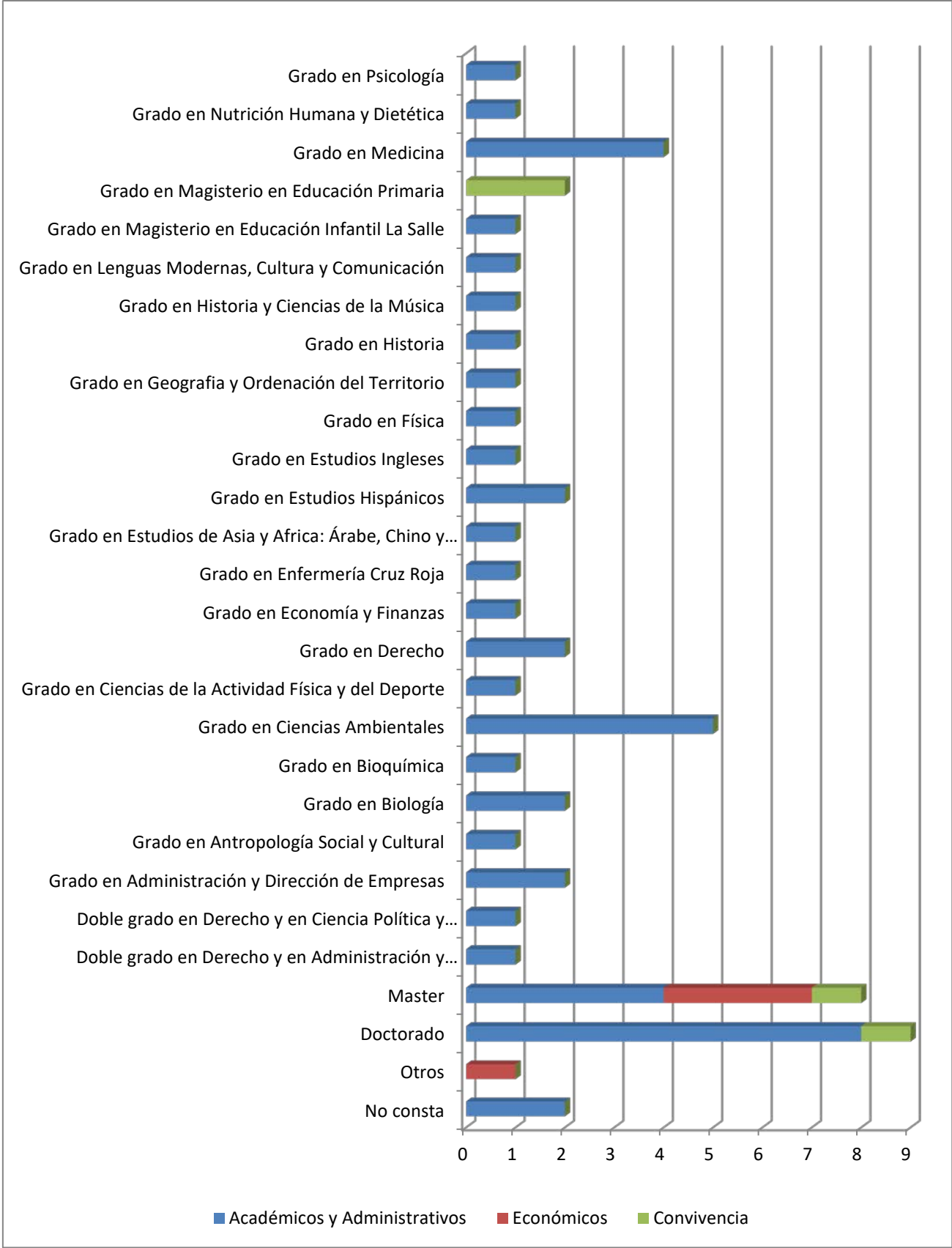


Figura 8. Distribución de consultas según categorías de causas y estudios.

## **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 alega 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, seguimos la costumbre de años anteriores consistente en agrupar 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 personas susceptibles de 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 asunto, y, en su caso, mantener una entrevista con ella para explicar el sentido y los motivos de la petición; al final comunicar el resultado a la persona solicitante.

Se han recibido un total de 58 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 8). Un porcentaje alto (84,5%; n=49) fue solicitado por los estudiantes, seguidos a distancia del PDI (8,6%; n=5), del PAS (5,2%; n=3) y del PDIF (1,7%; n=1). De nuevo los valores normalizados son muy bajos (0,3-0,2%), lo que en términos relativos confirma la baja conflictividad a la que nos hemos referido antes, si bien ello no resta importancia a este tipo de problemas.

<b>Estamento</b>	<b>% Total</b>			<b>% Normalizado</b>
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	
<b>Estudiantes</b>	17	32	<b>49</b>	84,5% <b>0,2%</b>
<b>PDI</b>	2	3	<b>5</b>	8,6% <b>0,2%</b>
<b>PAS</b>	1	2	<b>3</b>	5,2% <b>0,3%</b>
<b>PDIF</b>	1	0	<b>1</b>	1,7% <b>0,2%</b>
<b>Total</b>	21	37	<b>58</b>	100% -

**Tabla 8.** Datos de quejas y mediaciones distribuidos por estamento. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos en cada estamento (Anexo I).

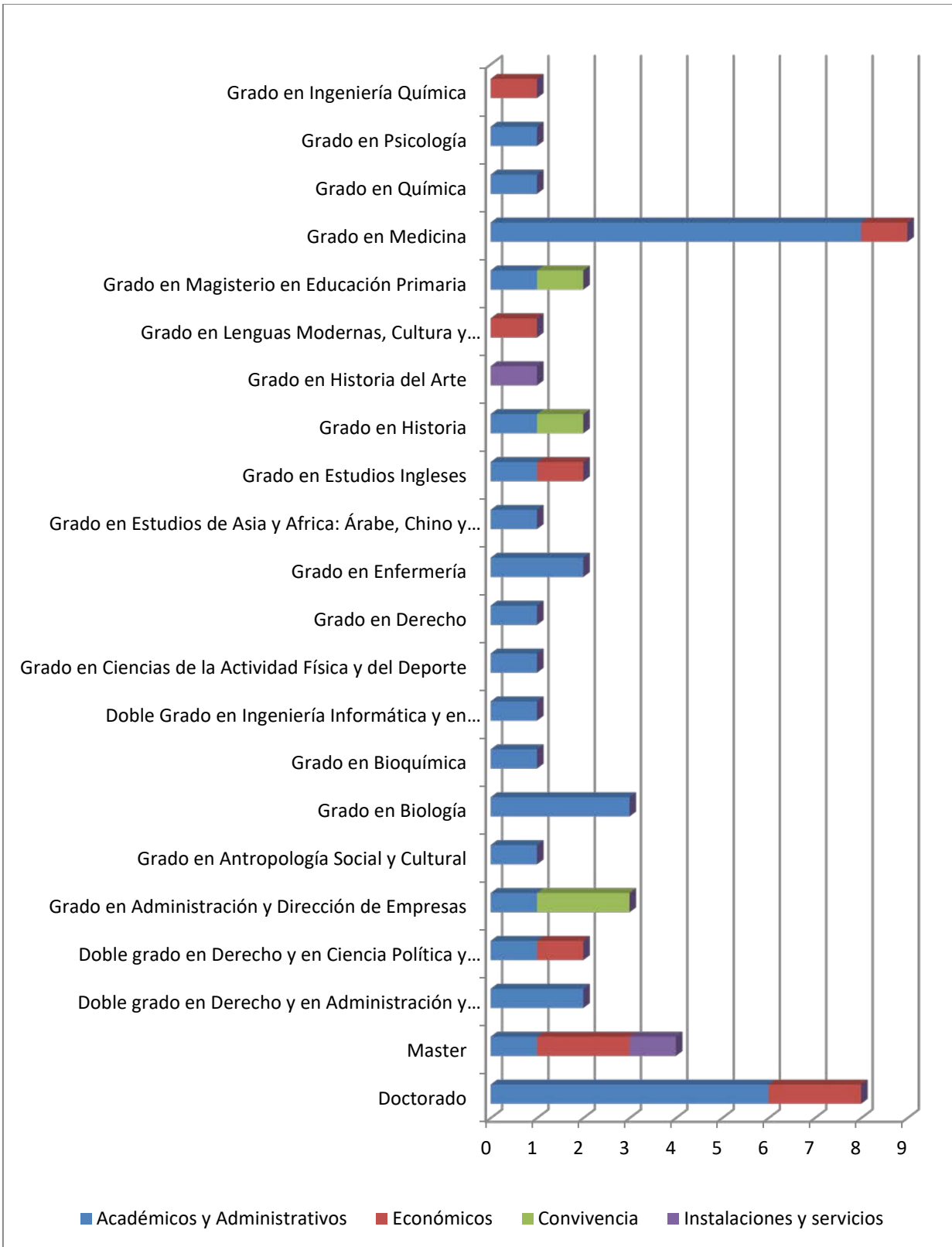
Por causas de solicitud de intervención (Tabla 9), los problemas académicos y administrativos (n=39; 67,2%) han sido de nuevo los que más solicitudes han generado. De ellos, los relacionados con la gestión de la matrícula y los exámenes han sido con diferencia los más frecuentes. El resto de categorías tienen una representación baja (entre 1 y 3 casos), pero la complejidad de los casos hace que requieran un gran esfuerzo para su resolución. Lo mismo ocurre con los casos de índole económica, instalaciones y servicios o de convivencia, que aún sin ser muchos, requieren la participación de muchas instancias y un gran despliegue de esfuerzos por parte del Defensor.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>39</b>	<b>67,2%</b>		<b>28</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
	Gestión administrativa y organización docente	21		53,8%	16	3	2
	Tesis doctoral	2		5,1%	0	2	0
	Evaluación y exámenes	8		20,5%	7	0	1
	Relaciones laborales	2		5,1%	0	1	1
	Compensación y permanencia	1		2,6%	1	0	0
	TFG/TFM	3		7,7%	3	0	0
	Practicum/prácticas externas	2		5,1%	1	1	0
<b>Económicos</b>		<b>9</b>	<b>15,5%</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
	Becas y ayudas al estudio	6		66,6%	4	2	0
	Tasas y precios públicos	3		33,3%	1	2	0
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>2</b>	<b>3,4%</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Convivencia</b>		<b>8</b>	<b>13,8%</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
	Problemas estudiantes/profesores	4		50%	4	0	0
	Problemas PDI/PAS	4		50%	0	0	4

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

La representación de los diferentes tipos de estudios que han generado solicitudes con las principales categorías de quejas y mediaciones (Figura 9) nos muestra una vez más, que los aspectos académicos y de gestión han sido los más generadores de solicitudes, pudiendo destacarse los estudios de Doctorado y de los Grados de Medicina y, en mucho menor grado, los de Biología que son los que más casos han presentado.

Los asuntos económicos se reparten en varios tipos de estudios, si bien los de Máster y, en menor medida los de Doctorado son los más destacados. De nuevo algunos Grados han destacado por la importancia de quejas y mediaciones relacionadas con la convivencia: Grados como ADE, Historia, Magisterio se distinguen por presentar más asuntos de convivencia que del resto de tipos.



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

El reparto de las quejas y mediaciones por centro de procedencia (Tabla 10) muestra que son los estudiantes de la Facultad de Medicina y los de la Facultad de Filosofía y Letras quienes más han acudido al Defensor, seguidos de las Facultades de Ciencias y Derecho. El resto de centros presentan valores muy bajos (iguales o inferiores a 5).

Ahora bien, los valores normalizados (inferiores a 0,5 en todos los casos) vuelven a confirmar una baja incidencia de las quejas y mediaciones, lo que, insistimos, no resta importancia al problema, porque en este tipo de casos las personas que acuden al Defensor, unas veces se hallan ante una situación de notable padecimiento, aunque la UAM no tenga responsabilidad en ello; en otras su problema refleja una disfunción de nuestro sistema.

<b>Centro</b>	<b>Nº Casos</b>	<b>%</b>	<b>% Normalizado</b>
<b>Facultad de Medicina</b>	12	20,7%	<b>0,4%</b>
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	11	19%	<b>0,2%</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	10	17,2%	<b>0,2%</b>
<b>Facultad de Derecho</b>	7	12,1%	<b>0,2%</b>
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	5	8,6%	<b>0,1%</b>
<b>Escuela de Doctorado</b>	5	8,6%	<b>0,1%</b>
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>	4	6,9%	<b>0,1%</b>
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1	1,7%	<b>0,1%</b>
<b>Facultad de Psicología</b>	1	1,7%	<b>0,1%</b>
<b>Servicios Centrales</b>	1	1,7%	<b>0,2%</b>
<b>Centro de Posgrado</b>	1	1,7%	-

**Tabla 10.** Distribución de quejas y mediaciones según centro de procedencia.

#### **2.1.4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES**

Los resultados expuestos siguen reflejando un panorama grosso modo similar al de anteriores informes en lo que se refiere a los principales elementos de análisis: se sigue observando un predominio de las consultas sobre el resto de formas de intervención, una muy baja incidencia de las quejas, una prevalencia de los estudiantes en el recurso al Defensor -si bien en una proporción muy baja en relación con el conjunto de estudiantes matriculados-, más solicitudes desde los centros con más estudiantes o con una mayor variedad de tipos de estudios, una alta presencia de asuntos relacionados con problemas académicos y/o administrativos, y unos valores normalizados muy bajos tanto a nivel de los centros como del conjunto de la Universidad.

El año pasado resaltábamos la notable reducción que habían experimentado los números de solicitantes tanto totales como de cada uno de los centros en relación con los años anteriores. Constatamos con satisfacción que los de este año son aún menores que los del pasado, lo que confirma una tendencia que, esperamos se siga consolidando en los próximos años.

La menor afluencia de asuntos en un periodo en el que la figura del defensor es más conocida, se explica por una combinación de factores que delatan calidad en nuestros procesos de funcionamiento, una calidad que se basaría en los siguientes factores entre otros: escrupuloso cumplimiento de las obligaciones por parte de la mayoría de los integrantes de la comunidad universitaria; uso y seguimiento generalizados de las guías docentes, las cuales han clarificado y estabilizado el marco del trabajo docente; conocimiento y seguimiento de la normativa docente, implicación de los centros en la resolución de los problemas que surgen, haciendo que no tengan que llegar a instancias superiores; acciones coordinadas del defensor y de los órganos de gobierno de la Universidad y de los centros, para atajar de modo preventivo los focos de problemas potenciales. Seguir trabajando en estos aspectos contribuirá a consolidar un modo de hacer las cosas eficiente y generador de calidad en las prestaciones académicas de nuestra Universidad.

Sin menoscabo de lo que acabamos de comentar, constatamos que, en ese afán que tiene nuestra Institución de mejorar continuamente, hay aspectos o parcelas de nuestra actividad que siguen requiriendo nuestra atención y esfuerzo. Los comentamos brevemente a continuación:



## **Sistemas de acogida de nuevos miembros**

En los informes de los 4 años anteriores, hemos venido insistiendo en la importancia de mejorar el sistema de información y comunicación. Es tan fundamental, que constituye la base de todo funcionamiento de calidad, hasta el punto de que no me cabe la menor duda de que un mejor conocimiento de la Universidad y de sus valores y procedimientos redundaría en un mejor desempeño por parte de todos. Permítanme aprovechar la ocasión de este informe para insistir en una cuestión que he abordado tangencialmente hasta ahora.

Sorprende lo poco que saben los estudiantes del funcionamiento de la Universidad. Cuando uno se los encuentra después de varios años de egresados, se muestran orgullosos de haber estudiado en la UAM, es como algo suyo, pero realmente poco saben de ella, de cómo funciona, y de cómo hacer frente a un problema académico o de cualquier otra índole. ¿Y los profesores nuevos? He tenido casos de profesores nuevos que, al preguntarles sobre un problema que había surgido con exámenes, respondieron que no sabían que las cosas se hacían de un modo o de otro, que nadie les había comunicado nada y, evidentemente, lo habían hecho mal.

Las situaciones de los estudiantes y profesores, a pesar de tener elementos comunes (los relativos a la información), tienen, a mi modo de ver, un tratamiento diferente. Al profesor hay que informarle fundamentalmente sobre todo lo que necesita saber para el mejor cumplimiento de sus obligaciones docentes e investigadoras, y para desenvolverse en el Campus. Al estudiante, en cambio, hay que contarle eso y algo más: hacerle ver el salto que ha dado del instituto a la universidad, articular procesos que permitan incorporarle a la “familia de la UAM” para que se sienta realmente parte de la misma, tenga interés en conocerla, participe en sus actividades además de atender sus obligaciones académicas. Es un trabajo que va más allá de la mera información inicial en el acto de bienvenida, un esfuerzo que debe ser continuado a lo largo de su primer curso de la Universidad.

Atender estas necesidades ayudaría a mejorar su integración en la institución, conocer mejor los procedimientos y ayudar a prevenir los problemas o a afrontarlos mejor cuando se presenten.

## **Convivencia en el entorno académico**

Es muy difícil que un espacio donde confluyen más de 30.000 personas cada día, con circunstancias e interés diferentes, a veces cruzados, esté libre de problemas. Y los

relativos a la convivencia suelen ser los más difíciles de resolver, especialmente cuando escasean los instrumentos para prevenirlos o luchar contra ellos. Hemos conocido casos de estudiantes que acosan a otros tanto físicamente como en las redes sociales, estudiantes que faltan al respeto de los profesores, profesores que abusan de su autoridad o, incluso, alguno que acosa a estudiantes. Es cierto que todos corresponden a situaciones minoritarias, pero producen tanta infelicidad que un solo caso que se produzca y no se resuelva adecuadamente pone a prueba la calidad de la Institución.

Tenemos un protocolo de lucha contra el acoso en el ambiente laboral, pero no es suficiente, porque no contempla los casos de acoso entre iguales, y muchas situaciones que alteran el clima de convivencia no tienen relación con el acoso. Por ello, creo que la promulgación de una norma o código de convivencia en el ámbito docente ayudaría a un mejor tratamiento de las situaciones que se produzcan, además de producir un potente efecto disuasorio sobre determinadas actitudes.

Asimismo, para el tratamiento de los casos de acoso entre estudiantes, habría que intentar profesionalizar su tratamiento, mediante la creación de una comisión multidisciplinar (expertos de ámbitos legales, psico-sociales y educadores), capaz de explorar con eficacia todos los enfoques del problema, y aportar soluciones integrales.

Finalmente, en relación con los problemas de convivencia entre compañeros y compañeras de trabajo, son situaciones de una gran complejidad, en las que seguramente una mediación profesional contribuiría mejor a iluminar el camino y encontrar la solución.

### **Guías docentes**

El año pasado, entre otras cosas decíamos lo siguiente sobre las guías docentes: “creemos que sería necesario volver a mirar las guías docentes y reformular algunos aspectos. Seguimos pensando que no se puede, a través de la guía docente, restringir o impedir a los estudiantes el ejercicio del derecho a dos convocatorias; para ello, sería conveniente repensar los requisitos y los efectos de la evaluación continua, especialmente en lo referente a la obligatoriedad de la asistencia a clase o seminarios, y a la repercusión de sus resultados sobre la convocatoria extraordinaria”.

Confiamos en que las modificaciones introducidas en las guías docentes de las asignaturas de Grado corrijan estas deficiencias (algo por lo que hay que felicitar a la Vicerrectora de

Estudios de Grado y a la Comisión de docencia de la Universidad). En todo caso, convendría mantener una actitud vigilante ante cualquier problema o disfunción que pueda producirse en el uso de los nuevos formatos de GD.

Además, tal como tuvimos ocasión de reflejar en un informe remitido al Equipo de Gobierno hace varios meses, pensamos que convendría revisar también algunas cuestiones contenidas en las guías de la asignatura “Trabajo Fin de Grado”. Un análisis de todos los centros muestra una enorme disparidad (incluso entre diferentes Grados de un mismo centro), en relación con cuestiones que deberían tener el mismo tratamiento: la difusión de la información (sólo en Moodle en algunos casos, de forma que el estudiante conoce lo que espera solamente una vez matriculado), la función del tutor en materia de evaluación (en unos autoriza, en otros informa al tribunal, en otros califica en un porcentaje diferente según los grados, etc.), el tratamiento del plagio, etc. Pensamos que se debería repensar esas cuestiones y asegurar un mismo tratamiento a todos los estudiantes de la Universidad en lo que a derechos se refiere.

### **Tesis doctoral**

Uno de los problemas recurrentes en el ámbito de la tesis doctoral, son los conflictos derivados de la falta de entendimiento, cuando no de malas relaciones entre doctorandos y directores de tesis.

Los estudiantes vienen a pedir una orientación sobre cómo actuar o a pedir una mediación del defensor, con una serie de circunstancias complican más la situación: excesivo retraso en comunicar o afrontar el problema, previa acumulación de agravios, falta esperanza y de creencia en la capacidad del sistema para resolver su problema. Buena parte de estos casos terminan en abandono del doctorando.

En una relación tan intensa y exigente como la del doctorando y director de tesis, es normal que se puedan producir situaciones de conflicto, lo que no es normal es que no puedan solucionarse.

Pensamos que, si se pudiera efectuar un seguimiento de la marcha del clima de trabajo de la tesis doctoral desde fases tempranas (por ejemplo, a través de una monitorización anual mediante un cuestionario a doctorando y/o director), se podría intervenir antes de la acumulación de malentendidos o agravios, y ello ayudaría a aumentar las posibilidades de éxito.

## **Protección de datos de carácter personal**

La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal lleva casi 20 años en vigor. Sin embargo, en estos años han aparecido casos de incumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal, en los que la respuesta común era el desconocimiento de la ilegalidad en la que había incurrido. En la Universidad, no solamente la nuestra, se desconocen aspectos esenciales de la protección de los datos de carácter personal y de las obligaciones derivadas de ello.

De este modo, vemos situaciones como: disponer de blogs o páginas web propias donde se publican las notas de los estudiantes, datos que quedan incrustados en los buscadores para siempre, vemos publicar datos de personas con dni junto con nombres y apellidos en lugares públicos o páginas web abiertas, publicar datos de personas con sus emails, etc... son situaciones que colisionan con las obligaciones que tenemos.

En ese sentido, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en vigor desde el 25 de mayo de 2018), viene a ser una gran oportunidad para cambiar radicalmente esta situación.

La UAM ha empezado bien, nombrando una delegada de protección de datos (DGP) que está haciendo muy bien su trabajo, pero es importante recalcar que eso debe ser solamente el principio. En la medida en que el Reglamento UE involucra a todos, no solamente los usuarios de los datos, sino también los que los originan, es decir, las personas de a pie, todo el mundo debe conocer sus derechos y obligaciones, a la vez que la Institución debe definir sus vulnerabilidades en materia de protección de datos y articular mecanismos para remediarlas. Por ello, será imprescindible involucrar a todos en el proceso, y redactar un reglamento apropiado a nuestra Institución, que contribuya a que todos sepan lo que pueden y lo que no pueden hacer en materia de protección de sus propios datos y de los demás.

## **2.2. OTRAS ACTUACIONES**

### **2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES**

Este año las actuaciones institucionales del Defensor han estado marcadas por dos eventos. Por un lado, su participación y asistencia a encuentros y jornadas junto a otros defensores españoles e internacionales, que ha permitido reforzar las relaciones institucionales con otras universidades. Por otro lado, la participación en las actuaciones relacionadas con la celebración del 50 aniversario de la UAM.

En relación al primer aspecto hay que destacar varios encuentros donde la UAM, a través de su defensor universitario, ha estado presente.

En primer lugar, y por orden cronológico, se celebró el encuentro de defensores universitarios de la Comunidad de Madrid en la Universidad Nebrija en el Campus de La Berzosa el 18 de mayo de 2017. En el transcurso del encuentro, se organizó un taller sobre resolución de conflictos y cómo trabajar con personas difíciles, impartido por Geraldine Bethencourt, Senior Consultant en Habitas Incorporated en Madrid.

Otro encuentro importante durante este año ha sido el XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios los días 9 y 10 de noviembre de 2017 en el campus de Cuenca de la Universidad de Castilla-La Mancha que acogió, también, la X reunión de la Asamblea General de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios). Este encuentro permitió debatir sobre tres aspectos de interés para los defensores universitarios: la propiedad intelectual del Personal Docente e Investigador (PDI); los conceptos, límites y armonización con otros derechos y obligaciones de la libertad de cátedra; así como la función de los Defensores Universitarios.

La UAM estuvo presente también en la Jornada Técnica de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), que se celebró el 11 de mayo de 2018 en la Universidad de Salamanca. La CEDU celebra anualmente una Jornada Técnica a nivel estatal en la que se trata alguna cuestión actual que resulte de interés para los defensores universitarios. En esta ocasión se ha querido enmarcar la Jornada en el conjunto de actos que se organizan en la Universidad de Salamanca con motivo de la conmemoración de su VIII Centenario. El tema a tratar fue en esta ocasión la Protección de datos personales:

principios, novedades normativas y su repercusión en el ámbito universitario que permitió la celebración de diversas mesas redondas y ponencias a cargo de especialistas en seguridad de la información y protección de datos personales.

En el ámbito internacional, asistimos a la 13ª Conferencia Anual de los Defensores Universitarios Europeos que se celebró los días 28 y 30 de junio de 2017 en Estrasburgo. El evento congregó a numerosos defensores universitarios de distintos países y universidades que durante tres días debatieron sobre temas de diversa índole, enfocados todos ellos a la defensoría en la educación superior. Las sesiones abarcaron temas como las buenas prácticas en las políticas universitarias y se contó con la participación de expertos de renombre como la Defensora Europea y el Director de Educación Superior del Consejo de Europa. Se abordaron otros temas como los retos a los que se enfrentan los defensores de la Educación Superior ante el aumento de la diversidad en los campus, la necesidad de enfoques innovadores o el concepto de los estudiantes como clientes, consumidores o co-aprendices.

Por último, el último encuentro en el que hemos participado fue la reunión anual de la red de defensores europeos (ENOHE), que tuvo lugar los días 6-8 de junio de 2018 en Edimburgo bajo el título *“Resolving Conflicts on Campus: Strategies for Enhanced Policies and Effective Operations”*. Durante tres días se trataron temas de enorme interés para los defensores como, por ejemplo, cómo abordar las situaciones de acoso sexual en los campus, cómo enfrentar los errores cometidos desde las defensorías o como iniciar la construcción de una Oficina del defensor en una universidad.

En cuanto a las actividades del Defensor Universitario en el marco de los 50 años de la UAM, se participó en la preparación y edición de un video sobre las reflexiones y vivencias de todos los defensores y defensoras que ha tenido la UAM. Este video ilustra la figura del defensor desde sus inicios hasta la actualidad y permite conocer a través de sus protagonistas la evolución, debates, y temas que a lo largo de los años se han ido suscitando en nuestra universidad.

Además, el Defensor del Universitario ha participado en la publicación de la obra *“Haciendo futuro. 50 años de la Universidad Autónoma de Madrid (1968-2018)”* con un artículo sobre la figura del Defensor del Universitario en la UAM. También, el Defensor ha participado en la grabación que recoge felicitaciones a la UAM con motivo de su cumpleaños, por un número de personas ilustres de nuestra universidad.

### **2.2.2. MEJORAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR**

Se ha seguido implementando y mejorando la utilización de la sede electrónica, la cual se está convirtiendo cada vez más en un instrumento de gran utilidad para el acceso a los servicios del Defensor y, para la Oficina, para una eficaz gestión de los asuntos que nos llegan.

**ANEXO I.** Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2017/2018

	<b>Total</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Total</b>	34.238	20.039
<b>Total PAS <sup>1</sup></b>	1.053	653
<b>Total PDI <sup>1</sup></b>	2.743	1.171
<b>Total PDIF <sup>1</sup></b>	398	197
<b>Total Estudiantes <sup>2</sup></b>	30.044	18.018

**1** (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2017).

**2** (Fuente: Sigma, datos a 25 de abril de 2018).



**ANEXO II.** Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2017/2018.

	<b>Total</b>	<b>PDI</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>PAS</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	5.797	946	4.676	175
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	3.518	298	3.164	56
<b>Facultad de Derecho</b>	3.903	243	3.605	55
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1.558	147	1.379	32
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	4.860	488	4.301	71
<b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>	3.176	224	2.911	41
<b>Facultad de Medicina</b>	2.934	602	2.243	89
<b>Facultad de Psicología</b>	2.035	193	1.810	32
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1.424	-	1.424	-
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	327	-	327	-
<b>Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja</b>	345	-	345	-
<b>Fisioterapia ONCE</b>	123	-	123	-
<b>Escuela de Doctorado</b>	3.736	-	3.736	-
<b>Servicios centrales</b>	462	-	-	462
<b>Otros centros UAM</b>	40	-	-	40