

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO

DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE MADRID

ABRIL 2009-2010



Presentada al Claustro y a la Comunidad Universitaria
Julio de 2010

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	7
1.- ACTUACIONES.....	8
1.1. Aspectos generales	8
Valoración de los resultados	12
1.1. Otras actuaciones del Defensor Universitario y Adjuntos	14
1.2. Encuentros con otros Defensores Universitarios	15
1.3. Actuaciones de oficio.....	16
ANEXOS.....	17
ANEXO I: Tipo de Actuación por Estamento, Sexo y Asunto.....	19
ANEXO II: Reflexiones presentadas por el Defensor al Consejo de Gobierno	35
ANEXO III. VIII Conferencia anual de la ENOHE - (Conjunta ENOHE-Conferencia ACCUO).....	39
ANEXO IV. Sobre las evaluaciones en los Grados.....	43

PRESENTACIÓN

El presente informe se presenta al Claustro en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 52 del Estatuto de la Universidad Autónoma de Madrid, del Reglamento del Claustro y del artículo 12 del Reglamento del Defensor Universitario, que indican que el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria que será pública y contendrá el resumen de las actuaciones llevada a cabo por la Oficina del Defensor del Universitario en el curso académico anterior.

La memoria expone las diferentes actuaciones del Defensor del Universitario en un formato análogo al utilizado en las memorias precedentes y contempla el período Abril de 2009/10.

El 18 de Febrero del 2010 se produjo la elección del Profesor Francisco Jaque Rechea como Defensor del Universitario. En fechas posteriores tuvo lugar el nombramiento de Ana María Hernanz Escobar y Antón Gómez-Escolar Sanz como Adjuntos al Defensor del Universitario pertenecientes al estamento del Personal de Administración y Servicios y Estudiantes respectivamente. El mismo mes de Febrero se incorporó María Eugenia Aguilera González como Jefe de Negociado de la Oficina del Defensor del Universitario. Por tanto, el contenido de este informe recoge mayoritariamente la actuación del equipo anterior de la Defensora Profesora Blanca Tello Ripa. Es en este punto el momento de expresar nuestro agradecimiento a la labor realizada por la anterior Defensora, sus Adjuntos Ana Ciudad Vicario (estamento PAS), María Pérez Rey (estamento estudiantes) y Cristina Martínez Matute (Administrativa), así como a las Defensoras anteriores; Profesoras Elena Escudero Hernández y Pilar Gómez Ramos. Ellas han conseguido que la figura del Defensor del Universitario este consolidada y sea respetada en nuestra Universidad, aspectos que he podido comprobar en los meses que llevo como responsable de la Oficina del Defensor.

La Memoria, como establecen los Estatutos, contiene una descripción sucinta de las actividades realizadas por la Oficina del Defensor durante

el período anteriormente indicado. Su redacción ha querido evitar una exposición muy detallada de dichas actividades, con el fin de dar a los miembros de la comunidad universitaria una imagen clara y accesible del trabajo desarrollado en este tiempo. No obstante, el equipo, y en particular el Defensor, está a disposición de los miembros del Claustro, así como a todos los estamentos de nuestra Universidad que lo estimen oportuno, para aclarar y ampliar aquellos aspectos que consideren pertinentes.

Finalmente quiero mencionar que en el desarrollo de nuestra actividad hemos contado con la colaboración de los órganos de gobierno de la Universidad; Rector, Vicerrectorados, Secretaría General, Decanatos, Direcciones de Escuela y de Departamento, Gerencia así como de las diversas unidades de gestión de la Universidad. Quiero expresar públicamente mi agradecimiento a todos ellos por su cooperación en el cumplimiento de las funciones que la legislación universitaria vigente atribuye al Defensor Universitario.

1.- ACTUACIONES

1.1. Aspectos generales

El Cuadro I muestra el tipo y número de actuaciones que ha tratado la Oficina del Defensor del Universitario durante el periodo Abril 2009/10 desglosado por estamentos. Los tipos de actuación se agrupan en Consultas, Quejas, Mediaciones e Iniciativas propias. Esta última actuación responde al Artículo 5 del Reglamento del Defensor del Universitario que indica que: *El Defensor Universitario actúa de oficio o a instancias de parte*. El total de actuaciones ha sido de 213 desglosados en 91 mediaciones, 34 quejas 87 consultas y 1 iniciativa propia. Conviene destacar, a la vista del Cuadro I, los siguientes aspectos:

I) La mayoría de las actuaciones corresponden al estamento de alumnos que suponen aproximadamente un 80%. II) Las quejas constituyen únicamente un 16% perteneciendo un 90% de ellas al estamento de



alumnos. Este resultado es parecido al observado en la mayoría de las Universidades del Estado Español.

Treinta y cuatro quejas anuales sobre una población de aproximadamente 40.000 personas (1 queja sobre mil) es un número en principio bajo. Sin embargo, en el transcurso de los meses que llevo como Defensor, han sido significativos los casos en que no se ha llegado a materializarse las quejas por temor a las consecuencias que esta acción pudieran acarrear. Este hecho es motivo de preocupación y reflexión por el nuevo equipo del Defensor.

En los Gráficos 1 y 2 se visualizan claramente los resultados anteriormente comentados.

*Cuadro 1. Número y tipo de actuaciones
por sectores en el periodo Abril 2009/10*

	ALUMNOS	PAS	PDI	OTROS	TOTAL
Mediaciones	73	5	9	4	91
Quejas	30	1	2	1	34
Consultas	72	2	6	7	87
Iniciativas propias	1	0	0	0	1
TOTAL	176	8	17	12	213

Mencionar finalmente que en relación a problemas relacionados con situaciones de riesgo psicosocial en el entorno laboral, la UAM dispone de un protocolo aprobado por el Consejo de Gobierno del 14 de marzo de 2007 que quizás no haya tenido la suficiente difusión. La filosofía de este protocolo se centra en una idea no represiva ni primitiva que va dirigida

a la prevención de los conflictos en el ámbito laboral, con el fin de evitar riesgos psicosociales.

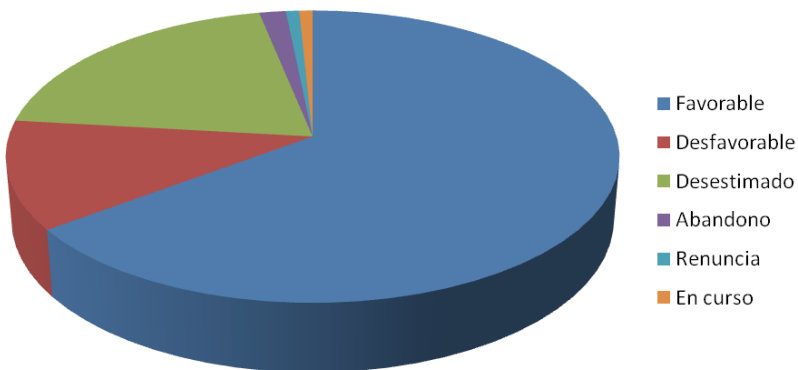
En dicho protocolo se contempla la existencia de una comisión de seguimiento integrado por los titulares de:

- Vicerrectorado de Campus y Calidad Ambiental, que actuará de Presidente.
- Vicegerente de Recursos Humanos y Organización, que actuará en calidad de Secretario, con voz y voto.
- Médico del Servicio Médico, Seguridad y Salud Laboral de la UAM.

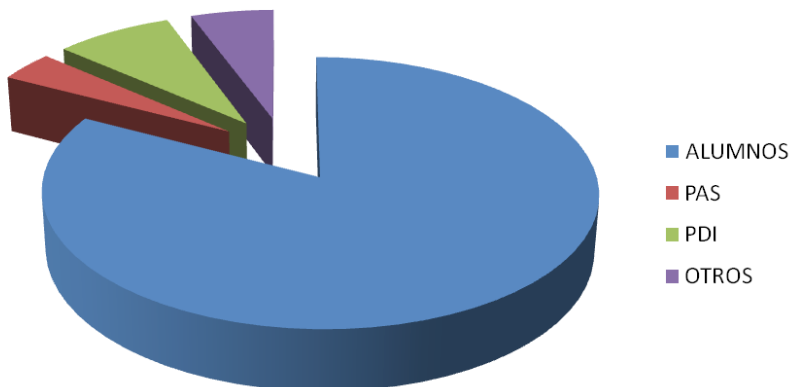
Un aspecto muy interesante es que el protocolo contempla la posibilidad de intervención de un experto externo.

El equipo actual del Defensor está analizando cual debe ser el papel del Defensor del Universitario en este protocolo que trata un aspecto tan importante y crítico como son los riesgos psicosociales en el entorno laboral.

Gráfico 1. Número de actuaciones por tipo en el periodo Abril 2009/10



*Gráfico 2. Número de actuaciones por estamentos
en el periodo Abril 2009/10*



El Cuadro II muestra la evolución por años del tipo y número de actuaciones del Defensor Universitario desde el periodo 2004/05 al 2009/10. Se observa un incremento del 10% en el total de actuaciones respecto al periodo anterior 2008/09, aunque no se puede considerar este dato significativo si el horizonte se extiende a los seis periodos incluidos en Cuadro II. Un comentario análogo se puede hacer al individualizar las actuaciones según su tipo.

A la pregunta de si el número total de actuaciones por año en la Universidad Autónoma de Madrid es mayor o no al que arrojan otras Universidades del Estado, sin el ánimo de hacer un estudio comparativo extenso, mencionar que para el periodo 2009/10 la Universidad de Alcalá de Henares realizó un número de actuaciones de 204 y la Universidad Valladolid de 184. Las poblaciones de estudiantes de estas Universidades son ≈ 27.000 y ≈ 25.000 respectivamente, cifra cercana a la de la UAM, que es de 33.000 estudiantes en el actual curso académico, lo que indica una frecuencia de actuaciones análoga a la de otras Universidades.

Cuadro II. Evolución temporal del tipo y número de actuaciones del Defensor Universitario

	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/10
Mediaciones	57	95	90	70	70	91
Quejas	41	54	47	36	23	34
Consultas	51	132	151	187	96	87
Iniciativas propias	0	0	0	0	0	1
TOTAL	149	281	288	293	189	213

Valoración de los resultados.

El Cuadro III muestra el número de casos tratados según el resultado obtenido. En el apartado de Mediaciones se han desestimado aproximadamente un 27% de las peticiones, en la mayoría de los casos al aconsejar a los interesados una acción directa con otras oficinas adscritas a secretarías, vicedecanatos etc. De las mediaciones aceptadas un 60% tuvieron un final favorable. En relación con las quejas sólo un 13% de ellas fueron desestimadas por la oficina siendo el 78% catalogadas como favorables. Añadir que el significado favorable indica que se ha considerado, después de recabar la información correspondiente, que la queja tiene suficiente fundamento para ser elevada al correspondiente estamento, vicerrectorado, decanato, gerencia etc. Aunque como se ha indicado, el número de quejas no es elevado, el alto porcentaje de casos considerados favorables indica que éstas se realizan mayoritariamente con el suficiente fundamento. De nuevo aquí hacen mención al comentario realizado en el apartado 1.1. sobre el temor a elevar al Defensor una queja.

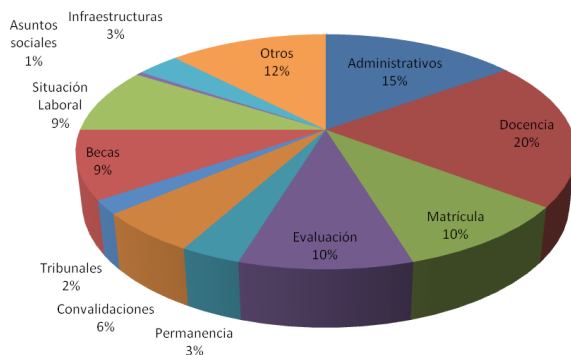
Cuadro III. Número de casos según el resultado obtenido

	Favorable	Desfavorable	Desestimado	Abandono	Renuncia	En curso	Total
Mediaciones	56	10	21	2	1	1	91
Quejas	25	5	4	0	0	0	34
TOTAL	81	15	25	2	1	1	125

El Cuadro IV resume los temas que han motivado las mediaciones, quejas y consultas. Cabe destacar, en comparación con el periodo anterior, un aumento de las actuaciones en el apartado de Docencia en los tres sectores y una disminución sobre las Evaluaciones. En el primer caso, el incremento observado puede estar relacionado con la puesta en marcha de los Grados que supone cambios sustanciales en la ordenación docente. En relación con las Consultas, en el tiempo que el nuevo equipo está operativo, hemos constatado que una parte relevante de ellas apoyan la reflexión expuesta en la memoria anterior sobre la insuficiente información que encuentran los estudiantes principalmente, bien en la página web de la universidad, bien en los puntos de información existentes (Secretarías, Decanatos, etc.). Este punto es motivo de estudio por el actual equipo.

El Gráfico 3 muestra los diferentes temas que han motivado las mediaciones, quejas y consultas.

Temática de las actuaciones del Defensor



Finalmente mencionar que el registro completo de actuaciones que contempla el Tipo de Actuación por Estamento, Sexo y Asunto concreto se adjunta en el Anexo1.

1.1. Otras actuaciones del Defensor Universitario y Adjuntos

La Oficina del Defensor desde su nueva configuración ha realizado otras actividades que se exponen a continuación.

Defensor del Universitario Francisco Jaque Rechea

I).- Visitas de cortesía a las Decanas, Decanos de las Facultades y Directora de la Escuela Superior. Dichas visitas se han aprovechado para conocer los diferentes problemas de los Centros.

II).- Reuniones con las Asociaciones de estudiantes con el fin de conocer sus inquietudes, problemas, etc.

III).- Asistencia a Juntas de Centro y Consejos de Gobierno de acuerdo con el **Artículo 10. Otras atribuciones del Reglamento del Defensor del Universitario** que dicta: *El Defensor del Universitario asistirá con voz y sin voto a las sesiones del Claustro y del Consejo de Gobierno a cuyo efecto le serán remitidas las correspondientes convocatorias. Asimismo, podrá asistir con voz pero sin voto a las sesiones del resto de los diferentes órganos colegiados de la Universidad cuando así lo requiera el cumplimiento de sus funciones.*

Con motivo del cambio en las Licenciaturas de los denominados exámenes de septiembre el Defensor participó en la Junta de Centro de la Facultad de Ciencias el 3 de marzo de 2010 y en los Consejos de Gobierno que tuvieron lugar los días 12 de marzo y 23 de abril de 2010. El criterio que expresó el Defensor al Consejo de Gobierno se adjunta en el Anexo 2.

Adjunta al Defensor Ana María Hernanz Escobar

I).- Asistencia a la VI Conferencia Anual de la ENOHE celebrada en la ciudad de Viena. Un breve resumen de los temas tratados se adjunta en el Anexo 3.

1.2. Encuentros con otros Defensores Universitarios

En los últimos meses el actual Defensor ha mantenido contactos con los siguientes Defensores:

Profesor Enrique Hita, Defensor de la Universidad de Granada y Catedrático de Óptica. El motivo fundamental de la reunión fue el cambio de calendario de los exámenes de Septiembre en las Licenciaturas. A la reunión en Granada asistió el Profesor de Derecho Administrativo de esa Universidad y ex Defensor Ignacio Jiménez Soto. El profesor Soto es un experto en estas cuestiones y autor del libro *"Derechos y deberes en la comunidad universitaria"*.

Profesora Rosa María Galán Sánchez, Defensora de la Universidad Complutense de Madrid y Titular de Derecho Financiero y Tributario con la que también se trató entre otros el tema del cambio de calendario.

Profesor Juan Alberto Diez Ballesteros, Defensor de la Universidad de Alcalá y Profesor de Derecho Civil con el que se trató entre otros temas el relacionado con el riesgo psicosocial y la actuación en estos casos del Defensor Universitario.

A todos ellos queremos expresar nuestro agradecimiento por la ayuda que nos han prestado.

1.3. Actuaciones de oficio

Con motivo de la puesta en Marcha del Plan Bolonia han llegado a la Oficina del Defensor consultas y quejas relacionadas con la dinámica de las nuevas enseñanzas y en particular con los requisitos y valoraciones de las pruebas de los exámenes ordinarios y extraordinarios o de recuperación especificadas en las llamadas *Guías Docentes*. Con este motivo se ha realizado un estudio de las mismas, correspondientes al presente curso académico, y focalizado sobre el apartado que contempla los requisitos para presentarse a las pruebas así como la evaluación de las mismas.

Una primera parte de este estudio se ha finalizado durante la preparación de esta memoria y se adjunta en el Anexo 4. Este informe una vez finalizado será enviado a las distintas Facultades y a los correspondientes Vicerrectorados.

ANEXO I: Tipo de Actuación por Estamento, Sexo y Asunto.

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
01-abr-09	M	Otros	Quejas docencia máster	Mediación
1-abr-09	M	Estudiante	Títulos	Consulta
01-abr-09	H	Estudiante	Precio créditos	Queja
14-abr-09	M	Estudiante	Matrícula	Mediación
14-abr-09	M	Estudiante	Servicio de Deportes	Queja
22-abr-09	M	Estudiante	Permanencia	Consulta
30-abr-09	M	Estudiante	Matriculación Máster	Mediación
04-may-09	M	Otros	Certificado nota media	Mediación
05-may-09	H	PDI	Sexenios	Consulta
06-may-09	H	No consta	Tabaco	Queja
08-may-09	H	Estudiante	Carnet universitario	Consulta
12-may-09	H	Estudiante	Matrícula	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
11-may-09	H	Estudiante	Carnet universitario	Mediación
22-may-09	M	Estudiante	Devolución matrícula	Mediación
22-may-09	H	Estudiante	Protección de datos	Mediación
20-may-09	M	Estudiante	Becas	Mediación
28-may-09	H	Estudiante	Devolución matrícula	Consulta
29-may-09	H	PDI	Conflicto alumno-profesor	Mediación
30-may-09	M	Estudiante	Protección de datos	Consulta
01-jun-09	H	Estudiante	Trámite matrícula	Consulta
01-jun-09	M	Estudiantes	Trámite queja	Consulta
01-jun-09	M	Otros	Tratamiento personal investigador	Consulta
03-jun-09	M	Estudiante	Ceremonia de graduación	Consulta
05-jun-09	M	Estudiante	Becas	Mediación
14-jun-09	M	Estudiante	Temas de administración	Consulta
15-jun-09	M	Estudiante	Impugnación practicum	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
16-jun-09	H	Otros	Derecho a voto	Consulta
16-jun-09	H	Estudiantes	Adscripción tesis	Consulta
17-jun-09	M	Estudiante	Criterios evaluación	Consulta
17-jun-09	M	Estudiante	Evaluación	Consulta
17-jun-09	H	Estudiante	Evaluación	Consulta
17-jun-09	H	Estudiante	Pérdida examen	Consulta
17-jun-09	M	Estudiante	Permanencia	Consulta
19-jun-09	H	Estudiante	Becas	Consulta
20-jun-09	N	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
22-jun-09	H	Estudiante	Copia en examen	Mediación
22-jun-09	H	Estudiante	Evaluación	Mediación
23-jun-09	M	Estudiante	Tabaco	Queja
24-jun-09	H	Estudiante	Autoría ensayos	Mediación
24-jun-09	H	Estudiante	Anulación examen	Queja

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
25-jun-09	M	Otros	Expedición Título	Mediación
25-jun-09	H	Estudiantes	Exámenes	Consulta
26-jun-09	H	Estudiantes	Asistencia a clase	Consulta
30-jun-09	M	Estudiante	Adelanto convocatoria	Consulta
30-jun-09	H	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
30-jun-09	M	Estudiante	Convalidación créditos	Consulta
22-jun-09	M	Estudiante	Pérdida examen	Consulta
29-jun-09	M	Estudiante	Sistema evaluación/ calificación	Queja
01-jul-09	M	Estudiante	Adelanto convocatoria	Consulta
02-jul-09	M	Estudiante	Profesor/planes estudio	Queja
06-jul-09	H	PDI	Otros	Mediación
14-jul-09	M	Estudiante	Becas	Mediación
22-jul-09	M	Estudiante	Matrícula de honor	Consulta
23-jul-09	H	Estudiante	Normativa	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
27-jul-09	M	Estudiante	Doctorado	Consulta
28-jul-09	M	Estudiante	Información personal académico	Consulta
27-jul-09	M	Estudiante	Recurso Alzada	Consulta
28-jul-09	M	Estudiante	Modificación matrícula	Consulta
14-ago-09	M	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
28-ago-09	H	Estudiante	Anulación de matrícula	Consulta
28-jul-09	M	Estudiante	Cambio fecha examen	Consulta
02-sep-09	H	Estudiante	Suscripción	Queja
03-sep-09	M	Estudiante	Examen	Mediación
04-sep-09	M	Estudiante	Notas examen	Mediación
08-sep-09	H	PDI	Denegación Ministerio	Queja
10-sep-09	H	Estudiante	Asignaturas pendientes	Consulta
11-sep-09	H	Estudiantes	Evaluación	Consulta
11-sep-09	M	Estudiante	Normativa	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
13-sep-09	M	PDI	Proceso plaza asociado	Mediación
14-sep-09	H	Estudiante	Evaluación	Queja
14-sep-09	M	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
15-sep-09	H	Estudiante	Notas Séneca	Mediación
15-sep-09	H	PAS	Barreras Arquitectónicas	Mediación
16-sep-09	H	Estudiante	Matricula	Mediación
16-sep-09	M	Estudiante	Normativa	Consulta
16-sep-09	M	PAS	Complemento Retributivo	Mediación
17-sep-09	M	Estudiante	Evaluación	Consulta
17-sep-09	M	Estudiante	Convocatoria de gracia	Consulta
18-sep-09	M	Estudiante	Beca	Queja
20-sep-09	M	Estudiante	Revisión examen	Mediación
22-sep-09	M	Estudiante	Notas	Mediación
22-sep-09	H	Otros	Admisión	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
22-sep-09	H	Estudiante	Cambio de turno	Consulta
22-sep-09	H	Estudiante	Convalidaciones	Queja
23-sep-09	H	Estudiante	Notas	Mediación
23-sep-09	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
25-sep-09	H	Estudiante	Reclamación notas	Mediación
25-sep-09	M	Estudiante	Incompatibilidad	Consulta
25-sep-09	H	Estudiante	Revisión examen	Queja
28-sep-09	H	Otros	Acceso	Consulta
29-sep-09	H	Estudiante	Clases presenciales	Consulta
29-sep-09	M	Estudiante	Modificación actas	Mediación
29-sep-09	H/M	Estudiantes	Matrícula	Queja
29-sep-09	M	Estudiante	Problemas informáticos	Queja
30-sep-09	H	Estudiante	Matrícula	Mediación
30-sep-09	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO
DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
30-sep-09	H	Estudiante	Rectificación acta	Mediación
01-oct-09	M	Estudiante	Matrícula	Consulta
02-oct-09	M	Estudiante	Convocatoria de gracia	Consulta
05-oct-09	M	Estudiante	Rectificación/Adelanto convocatoria	Mediación
07-oct-09	H	Estudiante	Tabaco	Queja
07-oct-09	M	Estudiante	Acceso a la clase	Consulta
08-oct-09	M	Estudiante	Matrícula	Mediación
09-oct-09	M	Estudiante	Adelanto convocatoria	Consulta
09-oct-09	H	Estudiante	Modificación matrícula	Consulta
14-oct-09	H	Estudiante	Cambio de turno	Mediación
14-oct-09	M	Estudiante	Baja profesor	Queja
15-oct-09	H	Estudiante	Cambio de turno	Consulta
16-oct-09	H	Estudiante	Cambio de turno	Consulta
20-oct-09	M	Estudiante	Cambio de turno	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
21-oct-09	M	Estudiante	Cambio de asignatura	Consulta
22-oct-09	H	Estudiante	Sanción disciplinaria	Mediación
25-oct-09	M	Estudiante	Becas	Consulta
26-oct-09	H	Becario	Biblioteca	Consulta
28-oct-09	H	Estudiante	Traducción documentos oficiales	Consulta
02-nov-09	M	Estudiante	Becas	Mediación
02-nov-09	H	Estudiante	Integración	Mediación
02-nov-09	H	PDI	Actas	Mediación
05-nov-09	M	Estudiante	Permanencia	Consulta
09-nov-09	H	Estudiante	Becas	Mediación
10-nov-09	M	Estudiante	Clases	Mediación
11-nov-09	H	Estudiante	Persecución	Mediación
12-nov-09	M	PDI	Conducta	Consulta
16-nov-09	H	PDI	Correo electrónico	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
16-nov-09	H	Estudiante	Notas	Mediación
18-nov-09	H	PDI	Carga lectiva	Consulta
18-nov-09	M	Estudiante	DEA	Mediación
19-nov-09	M	Otros	Anulación de matrícula	Consulta
24-nov-09	H	Estudiante	Máster	Mediación
24-nov-09	H	Estudiante	Equipamientos	Queja
03-dic-09	M	Estudiante	Cambio de grupo	Consulta
09-dic-09	M	Estudiante	Cambio de grupo	Mediación
14-dic-09	M	Estudiante	Aula de Informática	Consulta
15-dic-09	H	Estudiante	Tabaco	Queja
17-dic-09	M	Estudiante	Becas	Consulta
21-dic-09	M	Estudiante	Falta de servicios	Queja
08-ene-10	M	Estudiante	Permanencia	Mediación
11-ene-10	M	Estudiante	Matriculación Erasmus	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
12-ene-10	H	Estudiante	Matricula Máster	Mediación
13-ene-10	M	Estudiante	Mala atención	Queja
21-ene-10	M	Estudiante	Exámenes	Consulta
21-ene-10	H	Estudiante	Beca Erasmus	Queja
21-ene-10	H	Estudiante	Exámenes	Queja
22-ene-10	M	Estudiante	San Canuto	Queja
28-ene-10	M	Estudiante	Revisión examen	Consulta
29-ene-10	H	Estudiante	Revisión examen	Consulta
02-feb-10	M	Estudiante	Calificaciones	Consulta
02-feb-10	M	Estudiante	Evaluación	Mediación
03-feb-10	H	Estudiante	Plagio	Mediación
05-feb-10	M	Estudiante	Traslado	Consulta
10-feb-10	H	Estudiante	Revisión examen	Consulta
11-feb-10	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
18-feb-10	H	Otros	Tesis Doctoral	Mediación
19-feb-10	M	Estudiante	Becas	Queja
22-feb-10	H	Estudiante	Cambio de grupo	Mediación
23-feb-10	H	Estudiante	Carnet universitario	Consulta
23-feb-10	M	Estudiante	Cambio horarios	Mediación
26-feb-10	M	Estudiante	Sanción Ley Antitabaco	Mediación
24-feb-10	H	Estudiante	Máster	Queja
26-feb-10	H	Estudiante	Programa de Intercambio	Mediación
01-mar-10	M	Estudiante	Devolución de tasas	Mediación
01-mar-10	M	Estudiante	Devolución de tasas	Mediación
02-mar-10	M	Estudiante	Máster	Queja
02-mar-10	M	Becaria	Beca Fulbright	Mediación
03-mar-10	H	Estudiante	Revisión examen	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
03-mar-10	H	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
03-mar-10	H	Estudiante	Cambio de matricula	Mediación
03-mar-10	H	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
05-mar-10	M	PAS	Complemento Retributivo	Mediación
08-mar-10	H	Estudiante	Cambio de grupo	Mediación
08-mar-10	M	Estudiante	Cambio de docente	Mediación
09-mar-10	H	PDI	Problema de acceso al campus en coche	Consulta
10-mar-10	H	Estudiante	Vandalismo	Consulta
10-mar-10	M	Estudiante	Examen de recuperación	Mediación
10-mar-10	M	PDI	Sexenios	Mediación
12-mar-10	H	Estudiante	Becas	Mediación
12-mar-10	H/M	PAS	Clases	Mediación
12-mar-10	H	Estudiante	Beca	Queja
12-mar-10	H	Estudiante	Falta de respeto	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
15-mar-10	H	Estudiante	Servicio médico del Estudiante	Queja
16-mar-10	M	Estudiante	Anulación de matrícula	Mediación
16-mar-10	M	Otros	Categoría laboral	Mediación
17-mar-10	M	Estudiante	Becas	Mediación
17-mar-10	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
24-mar-10	M	Estudiante	Examen de recuperación	Mediación
24-mar-10	H	Estudiante	Plagio	Mediación
24-mar-10	M	Estudiante	Cambio fecha de examen	Queja
25-mar-10	H/M	PDI	Docencia	Mediación
25-mar-10	M	Estudiante	Sanción	Mediación
26-mar-10	H	Estudiante	COIE	Mediación
05-abr-10	M	Estudiante	Convalidaciones	Queja
06-abr-10	H	Estudiante	Cambio de Turno	Mediación
06-abr-10	M	Estudiante	Prácticas	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
08-abr-10	H	Estudiante	Título de Máster	Mediación
08-abr-10	H	PDI	Asociación de Estudiantes GBUAM	Mediación
09-abr-10	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
09-abr-10	H	Estudiante	Becas	Mediación
13-abr-10	M	PDI	Otros	Mediación
14-abr-10	M	Estudiante	Certificado de notas	Mediación
14-abr-10	H	Estudiante	Ayuda	Mediación
20-abr-10	M	Estudiante	Becas	Consulta
27-abr-10	H	Estudiante	Examen de recuperación	Queja
28-abr-10	M	PDI	Vandalismo	Queja
28-abr-10	H	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
29-abr-10	M	PAS	Concurso-Oposición	Mediación
29-abr-10	H	Estudiante	Incumplimiento del programa	Mediación

ANEXO II: Reflexiones presentadas por el Defensor al Consejo de Gobierno

Reflexiones en torno al cambio de fechas de convocatorias en un calendario académico universitario. Consejo de Gobierno 23- Abril-2010

Expongo en estas las líneas las reflexiones al cambio de fechas de los exámenes de Septiembre en las Licenciaturas fruto de los contactos que he mantenido con los estamentos involucrados en esta cuestión dentro de nuestra Universidad así como con Defensores de otras Universidades españolas.

La puesta en marcha de un nuevo plan de estudios es evidente que produce un escenario complicado para los estudiantes, profesores, y personal de administración y servicios. Cada estamento observa este escenario desde perspectivas diferentes y también son diferentes los ángulos bajo los cuales analiza el Defensor Universitario la escena. Estoy convencido que todos los estamentos involucrados en el tema, Vicerrectorado de Estudiantes, Vicerrectorado de Estudios de Grado, Vicedecanatos de Ordenación Académica, Profesores, Estudiantes y Personal de Administración y Servicios han trabajado con el ánimo de llegar a un acuerdo.

En este escenario la posibilidad de sustituir la convocatoria extraordinaria de septiembre, por la misma convocatoria en el mes de julio, supone, al menos, varias reflexiones sobre la medida académica:

La primera, versa sobre la legalidad de la medida que se quiere adoptar, en este caso, sería responder a la siguiente pregunta ¿Puede una Universidad modificar las fechas de convocatoria?, no cabe la menor duda, que la propia autonomía universitaria consagrada en el art. 27 de la CE, y su desarrollo por la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades y su modificación por la Ley Orgánica 4/2007, lo permiten, siempre que se respete el principio de irretroactividad de las normas jurídicas.

La segunda cuestión, no se centra en la legalidad, sino en la valoración ética de los efectos que puede producir la nueva normativa. Y es aquí, donde

el Defensor Universitario, debe de reflexionar, pues aunque una norma sea legal, y no se discuta su viabilidad jurídica, no es menos cierto que la aplicación de la misma puede producir situaciones injustas, en particular al estamento más débil, los estudiantes, que inciden en este Defensor, para formular SUGERENCIAS, a los órganos de Gobierno, sobre la necesidad de reconsiderar la conveniencia de adoptar una normativa, como la que se propone.

Para ello, partimos del concepto de la Educación Superior como actividad de Servicio Público y por tanto, los derechos y deberes de los estudiantes universitarios son propios de aquéllos que como usuarios se establecen en un servicio público¹. Entre los que podemos destacar: la igualdad, la regularidad, la continuidad, la prestación y la racionalidad.

La racionalidad del cambio de fechas debe de venir debidamente motivado y justificado, y sobre todo valorado en cuanto a los beneficios y perjuicios que puede aportar la norma, pues la modificación que se pretende, está en íntima conexión con el factor "tiempo", que tan vital resulta en la vida académica de los estudiantes: asistencia a clase, preparación de exámenes, conciliación con la vida laboral y familiar, aspectos estos últimos ampliamente potenciadas en el Borrador del Estatuto del Estudiante del Ministerio, redacción de enero de 2010.

En definitiva, se trata de una norma, que al alterar muy claramente el calendario académico de los alumnos de Licenciatura, se les pueden producir sensibles perjuicios por cuanto, y permítaseme el símil, a mitad del viaje de su Licenciatura se les cambian las condiciones del transporte pactado sin su consentimiento. No olvidemos, que los estudiantes han comenzado su Licenciatura con un calendario académico, y con unas condiciones establecidas "de gran tradición en el ámbito universitario como son los

1. JIMÉNEZ SOTO, I., *Derecho y Deberes en la Comunidad Universitaria*, Marcial Pons, Madrid, 2009, pp. 18-24.

EMBED IRUJO, a., "El contenido del derecho a la educación", *REDA*, NÚM. 31, 1981, PP. 653-681.

SARMIENTO RAMÍREZ-ESCUADERO, D., "El principio de confianza legítima en el Derecho inglés: la evolución que continúa", en *REDA*, Civitas, núm. 114, 2002, pp. 233-262.

Reconocido por el Derecho comunitario en algunas sentencias, entre otras, TJCE C41/74 (1974); C-152/84 (1986) y C-316/93 (1994).

exámenes de septiembre, con vigencia de más de medio siglo, y por tanto que constituye jurídicamente una práctica administrativa consolidada".

Por otro lado la medida puede colisionar con el denominado "Principio de Confianza Legítima", que en definitiva, trata de que la confianza de los ciudadanos en que la actuación de la Administración no puede ser alterada brusca y arbitrariamente

Vistas así las cosas, este Defensor Universitario, SUGIERE en principio y así se ha manifestado en otros ámbitos, se mantenga el calendario actual. Sin embargo se valora positivamente el esfuerzo realizado por las partes involucradas y la PROPUESTA B-1² se considera como una alternativa que reduce los problemas mencionados anteriormente sobre el cambio del Calendario de exámenes.

Dicho esto, y considerando la faceta de Protector del Defensor del Universitario, será un firme defensor, valga la redundancia, de la resolución que apruebe este Consejo de Gobierno.

-
2. PROPUESTA B-1 FUE ACEPTADA POR EL Consejo de Gobierno en los términos siguientes:

Curso 2010/2011:

Primer Semestre. Período de exámenes.- Del 20 de enero al 5 de febrero de 2011.

Segundo Semestre. Período de exámenes. Hasta 8 de junio de 2011.

Convocatoria extraordinaria.- Del 1 al 13 de septiembre de 2011(excepto las titulaciones de la Facultad de Formación de Profesorado que seguirán su esquema de unificación de calendarios iniciado en el curso 2009-2010)

Curso 2011/2012:

Primer Semestre. Período de exámenes.- Del 19 de enero al 4 de febrero de 2012.

Segundo Semestre. Período de exámenes.- Hasta 7 de junio de 2012.

Convocatoria extraordinaria.- Del 22 al 29 de junio de 2012 (se trata de fechas orientativas. Cada titulación, después de la aprobación de los órganos correspondientes, las concretará en el momento oportuno), y del 1 al 8 de septiembre de 2012.

Curso 2012/2013:

Primer Semestre. Período de exámenes.- Del 8 al 26 de enero de 2013.

Segundo Semestre. Período de exámenes.- Del 6 de mayo al 25 de mayo de 2013.

Convocatoria extraordinaria. Período de exámenes.- Del 3 de junio al 6 de julio de 2013.

ANEXO III. VIII Conferencia anual de la ENOHE - (Conjunta ENOHE-Conferencia ACCUO)

Bajo el tema: "Common Objectives, Different Pathways: Embedding Ombudsman Principles and Practices into Higher Education Institutions", Viena ha sido la sede de la VIII Conferencia anual de la ENOHE (red europea de defensores del pueblo en la educación superior) que se celebró entre los días 19-21 de mayo en colaboración con la Asociación de la Universidad canadiense y mediadores de la Universidad (ACCUO). La reunión fue organizada por varias instituciones austriacas de educación superior y coordinada por la Oficina del estudiante y la Agencia Nacional de Austria para el programa de aprendizaje "Long Life" de la Unión Europea. Los principales objetivos de la Conferencia se centraron en el aprendizaje de nuevas formas de resolver los conflictos, comparando las diferentes experiencias de educación superior de defensores del pueblo en una amplia variedad de configuraciones, y en adquirir la mejor comprensión de los enfoques alternativos para la promoción del uso de la función de Defensor del pueblo dentro de las instituciones de educación superior.

La reunión comenzó con una jornada de taller pre-congreso y día de formación. A continuación la Conferencia, de dos días de duración, se dividió en 4 medias jornadas. Cada una de ellas giraba alrededor de un subtema con presentaciones en sesiones plenarias seguidas de talleres simultáneos e informes presentados al pleno. Las sesiones combinaban contrastes de enfoques de los distintos ponentes y las mejoras de ideas para llevar a la práctica los casos estudiados. Durante la conferencia se incluyeron mesas redondas, presentaciones y casos prácticos. A continuación se expone el programa de la Conferencia.

PROGRAMA DE LA CONFERENCIA

Miércoles, 19 de mayo,

- Pre-Conferencia: Mediating Student Complaints: Learning by Doing
- M. Reddy, Reino Unido y J. Brown, USA.

Jueves, 20 de mayo,

- Opening and Welcome: M. Conway (ACCOU); J. Leidebfrost (ENOHE) and J. May (Chargé d'Affairs, Canadian Embassy en Austria)

"GOVERNANCE IN HIGHER EDUCATION":

Plenary 1: Chair: L. Johnson

1. Importance of Use of Language in HE (T. Birtwistle, Reino Unido)
 - 2a. Conflict Management Revisted (W. Weigel, Austria)
 - 2b. Independence & Governance (R. Gidoomal, Reino Unido)
- Concurrent Workshops on 1 & 2a/b

Plenary 2: Chair: N. Douda

3. Only Bullying Discrimination (N. Sharpem, Canadá)
 4. Complaint Management, Students Rights (Ch. Sjöstrand, Suecia)
- Concurrent Workshops on 3 & 4

"EUROPEAN HIGHER EDUCATION IN TIMES OF CHANGES:
THE IMPORTANCE OF OMBUDSMEN"

Plenary 3: Chair: M. de Pellegrin

1. European Ombudsman Mission & Role (G. Gadesmann, Bélgica)
- 6a. ISO Certification (Ch. Pichler-Stainern, Austria)
- 6b. Ombudsman for LLL (K.A. Müller, Austria)
7. Building Bridges: University OM & Univ. Cooperation in Post Bolonia (P. Abad, España)

Concurrent Workshops on 5 & 6a,b & 7

Round Table Discussion: Ombudsmen: Defining Students Rights; Student Representatives-Defending, Students' Rights? (A. Blättler, Suiza; L.A. Veliz, Perú y J. Marinovic, Croacia)

Moderator: J. Leidenfrost

Plenary: Summary of Day 1

Viernes 21 de mayo,

- Opening, Welcome, Summary Day 1: (U. Beisiegel, Austria)

"BUILDING FAIR, RESPECTFUL AND SUPPORTIVE ENVIROMENTS"

Plenary 4: Chair: C. Picton

1. Latin American University Ombudsmen (L. Lara, Colombia)
2. Pathway Project (R. Behrens, Reino Unido)

Concurrent Workshops on 8 & 9

Plenary 5: Chair: Ch.Demand

3. Systemic Issues, (M. Conway, Canadá / S. Vicini, Suiza)
- 11a. Small and Beautiful (M. Petermandl, Austria)
- 11b. Ombudsman Powers & Tasks (D. Kiendl-Wendner)

Concurrent Workshops on 10 & 11a,b

"EMBRACING DIVERSITY"

Plenary 6: Chair: N. Farrell

12. HE Ombudsmen & Diversity Issues: Australian Point of View (R. Morley, Australia)
13. New Approaches to Conflict Resolution: Cross Cultural Awareness (A. Clarke, Canadá/N. Le Gros, Canadá)

Concurrent Workshops on 12 & 13

Plenary 7: Chais: N. Sharpe

14. Building Diverse University Communities (C. Heslep, Canadá)

15. Restorative Justice (R. Jacobson, Canadá)

Concurrent Workshops on 14 & 15

Plenary. Summary of Day 2, Wrap up of 2010 Conference, Closing Ceremony.

Notificar finalmente que el Comité Europeo decidió que la próxima conferencia ENOHE 2011 se celebraría en Madrid (España) en la sede de la Universidad Europea de Madrid.

ANEXO IV. Sobre las evaluaciones en los Grados

Como se ha comentado con anterioridad en esta memoria, y debido a las quejas y consultas que han llegado a la Oficina del Defensor, sobre el punto 4 de las guías docentes: "Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final (Evaluation Procedures and weight of components in the final marks)", y en especial en lo referido a la convocatoria extraordinaria, esta oficina ha tomado la iniciativa de estudiar redacción actual de este punto.

Así, se han estudiado todas las guías docentes correspondientes al primer curso de los grados en las Facultades y Escuelas de: Ciencias, Ciencias Económicas y Empresariales, Derecho, Filosofía y Letras, Formación del Profesorado y Educación, Politécnica Superior y Psicología. En total se han revisado 343 guías docentes. A continuación se presenta de forma esquemática los resultados obtenidos en dos cuadros correspondientes a la convocatoria ordinaria y extraordinaria o de recuperación considerando tres posibilidades: La Información es suficiente, insuficiente y no se da información (no existe).

CONVOCATORIA ORDINARIA

Facultad o Escuela	Información sobre prueba Ordinaria		
	Suficiente	Insuficiente	No existe
Ciencias	35	12	0
Ciencias Económicas y Empresariales	35	3	0
Derecho	41	1	0
Filosofía y Letras	139	19	0
Formación del Profesorado y Educación	25	4	0
Politécnica superior	19	1	0
Psicología	8	1	0
Total	302	41	0

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Facultad o Escuela	Información sobre prueba Extraordinaria		
	Suficiente	Insuficiente	No existe
Ciencias	13	4	30
Ciencias Económicas y Empresariales	17	4	17
Derecho	38	3	1
Filosofía y Letras	34	22	102
Formación del Profesorado y Educación	6	6	17
Politécnica Superior	2	8	10
Psicología	5	1	3
Total	115	48	180

Como se observa las Guías Docentes contemplan muy satisfactoriamente en todas las Facultades y Escuelas estudiadas la información sobre los aspectos a tener en cuenta en la convocatoria ordinaria, pero no así en la convocatoria extraordinaria.

El Plan Bolonia requiere un periodo de aclimatación de unos años y por tanto sirvan estos datos no como critica sino como ayuda a detectar posibles puntos débiles.