

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

OFICINA DEL DEFENSOR

Defensor Universitario

D. Francisco Jaque Rechea

Defensora Universitaria Adjunta

Dña. Ana M^a Hernanz Escobar

Defensora Universitaria Adjunta

Dña. Paula del Rey Bajo

Jefa de Negociado

M^a Ángeles Gil Rodríguez

Edificio del Rectorado – 3^a Entreplanta

C/ Einstein, 3

28049-MADRID

Teléfonos: 91 497 3592 / 7629 / 8778 / 5509

Fax: 91 497 3476

E-mail: defensor.universitario@uam.es

PRESENTACIÓN

El presente informe se presenta al Claustro en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 52 del Estatuto de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y 12 del Reglamento del Defensor del Universitario de la UAM, que disponen que el Defensor del Universitario expondrá al Claustro una Memoria que será pública, y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor en el curso académico anterior.

La Memoria cubre el periodo desde mayo de 2011 a mayo de 2012, y es el tercer informe que se presentó desde que fui nombrado Defensor del Universitario por el Claustro de la UAM el 18 de febrero de 2010.

Durante este último año ha continuado como Adjunta al Defensor Dña. Ana María Hernanz Escobar y como jefe del negociado Dña. M^a Ángeles Gil Rodríguez. En Octubre fue baja, como Adjunto al Defensor por el estamento de estudiantes, Don Antón Gómez-Escolar Sanz al finalizar en estas fechas la Licenciatura de CCAA. Los miembros de la Oficina agradecemos el trabajo realizado por Gómez-Escolar, y le deseamos mucha suerte en la nueva etapa que inicia. En el mismo mes de Octubre, y de acuerdo con los estatutos del Defensor del Universitario de la UAM, a propuesta del Defensor fue nombrada Adjunta la estudiante Dña. Paula del Rey Bajo a la que deseamos que su estancia en la Oficina le resulte provechosa.

En el *Encuentro Estatal de Defensores* celebrado los días 27 y 28 de Octubre de 2011, la Defensora de la Universidad Complutense de Madrid, Profesora Rosa María Galán Sánchez, fue nombrada por la asamblea de defensores como presidenta de la CEDU (Confederación Estatal de Defensores Universitarios), tras finalizar su mandato la Profesora de la Universidad Politécnica de Madrid María Teresa González Aguado.

A comienzos del curso se adquirió un paquete informático desarrollado específicamente para las necesidades de las Oficinas de los Defensores por la empresa Suomithech ubicada en el parque tecnológico de la Universidad de Cantabria. El formato adquirido es utilizado ya por varias Universidades y tiene como fin homogeneizar los datos de las distintas Universidades.

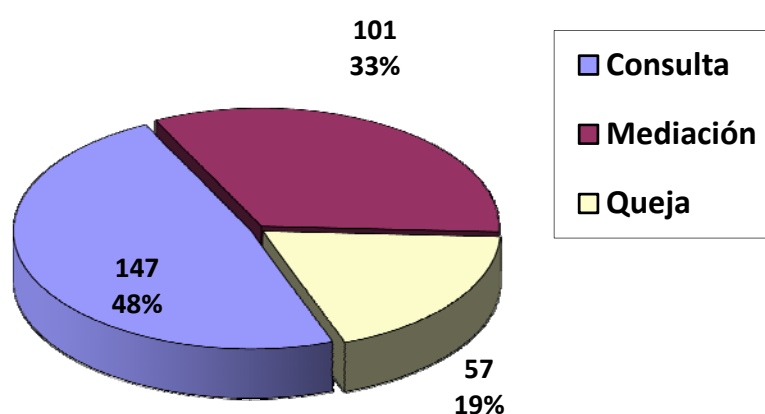
Finalmente matizar que la memoria que se presenta, de acuerdo con los Estatutos, contiene una descripción resumida de las actividades realizadas por la oficina del Defensor en el periodo mencionado, sin ir al detalle de las actuaciones que se han llevado a cabo. Su presentación, intenta dar a los miembros de la Comunidad Universitaria una información escueta del trabajo realizado y de la problemática en la que se involucra la Oficina. No obstante, estamos a disposición de los miembros del Claustro, así como de la Comunidad Universitaria, para aclarar y ampliar aquellos aspectos que consideren oportunos dentro de la confidencialidad a la que estamos obligados. El trabajo fundamental del Defensor Universitario es la defensa de los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria y esto lo lleva a cabo esencialmente mediante la práctica, la mediación e información. Como se verá a lo largo de la memoria, las actuaciones son variadas como es esperable por la diversidad de temas en que se implica la comunidad universitaria.

1.- ACTUACIONES.

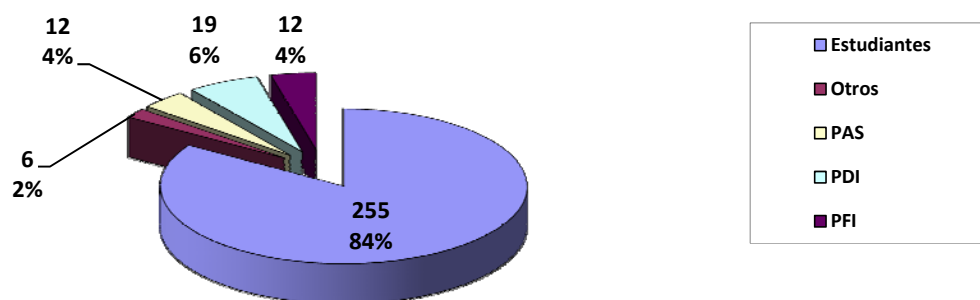
1.1 Aspectos generales.

Siguiendo la filosofía de años anteriores, la Oficina clasifica sus actuaciones, de acuerdo con el resto de Defensores de las Universidades españolas, en cuatro grandes apartados; *Mediaciones*, *Quejas*, *Consultas* e *Iniciativas propias*. Como en el informe anterior quiero matizar que, en el apartado *Mediaciones*, con bastante frecuencia se tratan asuntos que podrían estar incluidos en capítulo de *Quejas*. En los más de dos años que llevo de Defensor he comprobado que personas y/o colectivos que acuden a la Oficina con la idea de exponer una queja, en el transcurso de la entrevista se observa que surge el temor a posibles represalias, derivando finalmente la queja hacia las aguas más tranquilas de la mediación. Desgraciadamente cuando las quejas tienen una causa profunda y grave, por ejemplo aquellas encuadradas en las denominadas como “mobbing” o “quemado”, las personas que inicialmente plantean su protesta como una queja, terminan dando por bueno el solo hecho de hacer conocer al Defensor su descontento.

GRÁFICA 1. Actuaciones



GRÁFICA 2. Actuaciones por estamentos



En la Gráfica 1 se presenta el total de actuaciones, que han sido de 305, desglosadas en 101 *Mediaciones*, 57 *Quejas*, y 147 *Consultas* lo que supone, en relación al curso anterior, un descenso global de ~ 3%. El reparto de las actuaciones entre los diferentes estamentos que forman la comunidad universitaria se muestra en la Gráfica 2. Cabe destacar de estos datos los siguientes aspectos:

- como en años anteriores la mayoría de las actuaciones, un 84%, corresponden al estamento de Estudiantes, siendo el número de global de actuaciones análogo al del curso pasado.
- se ha observado un incremento significativo en el número de actuaciones correspondientes al colectivo PFI.
- el apartado de quejas supone un 19% del total, valor que es ligeramente superior al del curso anterior (13%).

La naturaleza de las *Quejas*, así como el de las *Mediaciones* y *Consultas* vienen especificadas en el Anexo 1 de la Memoria.

Como se ha indicado anteriormente, son significativos los casos en los que no se llegó a formalizar la queja por temor a las consecuencias que esta acción pudiera llevar. Esta circunstancia ha sido motivo de preocupación por parte de la Oficina del Defensor, y muy especialmente con aquellas quejas relacionadas con problemas psicosociales, acoso, etc. en el ámbito laboral. Esta situación nos llevó el curso pasado, como iniciativa propia de la Oficina del Defensor, a solicitar de los Órganos de Gobierno la modificación del Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales vigente. Las modificaciones que se llevaron a cabo se pueden concretar en las siguientes:

a) fijar el plazo de 15 días para que el Comité de Riesgos Psicosociales (CRP) admitiera o rechazase una petición.

b) solicitar al CRP un dictamen en un plazo inferior a tres meses desde la aceptación del caso. En el protocolo anterior no se contemplaba plazo alguno

c) hacer llegar, en el plazo antes mencionado, un informe al Rector sugiriendo las acciones encaminadas a la resolución del caso.

Durante el periodo posterior a la aprobación de la modificación del CRP, este se ha utilizado solo en una ocasión con un resultado desalentador. La fragilidad del protocolo se encuentra en el carácter "Preventivo" del mismo que garantiza la voluntariedad. De hecho en el protocolo se especifica que: *"Nadie se verá obligado a acogerse al protocolo si no es por decisión suya, personal y libre"* y por tanto en la práctica el proceso se paraliza ante la negativa a participar por alguna de las partes.

Siguiendo con la problemática de quejas por acoso, se han tratado varios casos en el estamento de estudiantes con actuaciones directas de mediación por parte del Defensor y con un resultado satisfactorio.

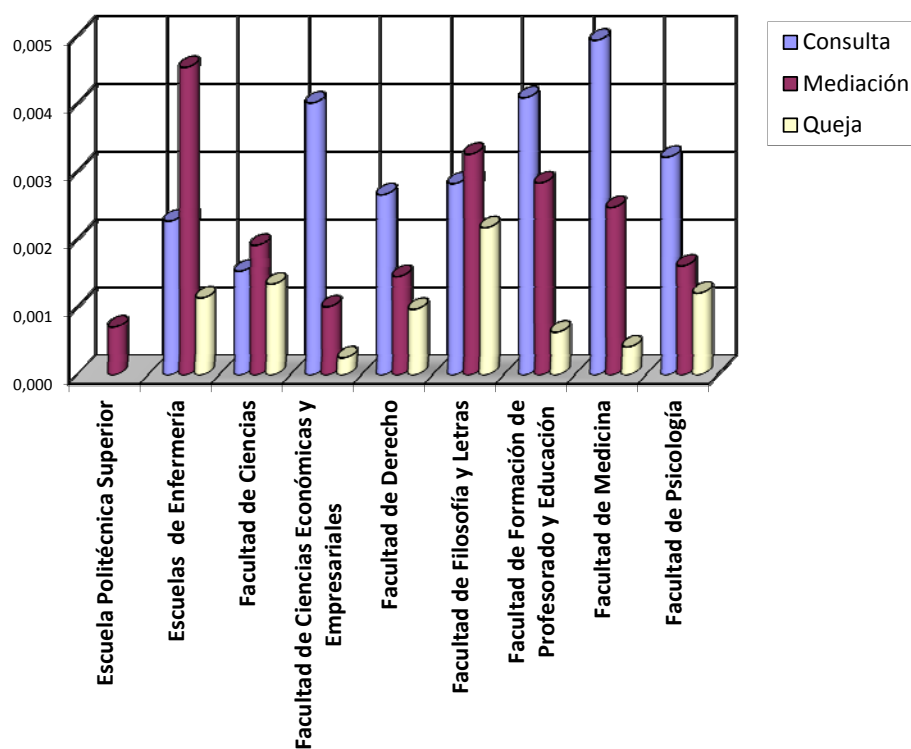
En estos casos la colaboración, tanto de los tutores como de las autoridades académicas, ha sido fundamental en la consecución de un buen final. Sin embargo hay que reconocer que la problemática relacionada con riesgos psicosociales es sin duda una asignatura pendiente, y los Defensores de las Universidades españolas estamos preocupados y ocupados en encontrar, dentro de nuestras atribuciones, acciones viables para la afrontar estos problemas. La realización de una encuesta a toda la comunidad universitaria sobre el "Clima Laboral" en nuestra Universidad, cuyos resultados preliminares comentaremos en esta memoria, es una iniciativa en la línea antes mencionada, pues conocer la situación es un primer paso para encontrar caminos de solución.

La Gráfica 3 presenta las actuaciones realizadas, normalizadas a la población de estudiantes, considerando las Facultades y Escuelas de la UAM para las *Consultas*, *Mediaciones* y *Quejas*.

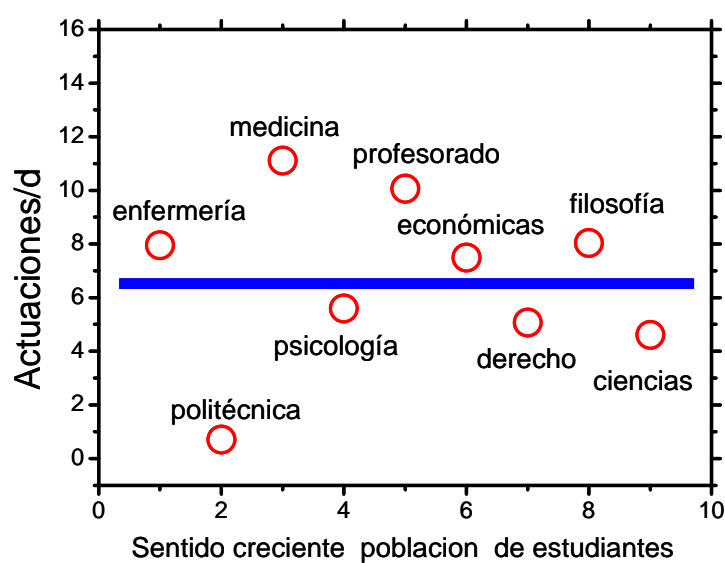
Es interesante destacar los siguientes aspectos:

- en las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales, Derecho, Formación del Profesorado, Medicina y Psicología el número de *Consultas* supera claramente al de *Quejas* y *Mediaciones*. Es un hecho general, que las Oficinas de los Defensores son utilizadas por los estudiantes también como centros de atención a este estamento, quizá por comodidad o por ignorancia. Sirvan estos datos solo como reflexión, fundamentalme para la Oficina del Defensor.
- el resultado de la Escuela Politécnica Superior con solo un caso de mediación.

GRÁFICA 3. Actuaciones por Centros



GRÁFICA 4. Actuaciones normalizadas a la población de estudiantes por Centros. $d = \text{estudiantes}/1000$



La Gráfica 4, que representa la totalidad de actuaciones por Centro normalizada a la población de estudiantes, nos indica que la media de actuaciones se encuentra en un valor del parámetro, "*actuaciones /d*" donde *d* representa la población de estudiantes de cada centro dividida por mil, de aproximadamente 6. Como hemos mencionado, muy por debajo de este valor se sitúa la Escuela Politécnica Superior. Por otro lado, las Facultades de Formación de Profesorado y Educación y Medicina alcanzan valores de "*d*" alrededor de 10. Es de justicia comentar en este punto que, en relación a los datos publicados en la anterior memoria, se ha observado un sensible acercamiento a la media por parte de la Facultad de Profesorado y Educación.

1.2 Valoración de los resultados

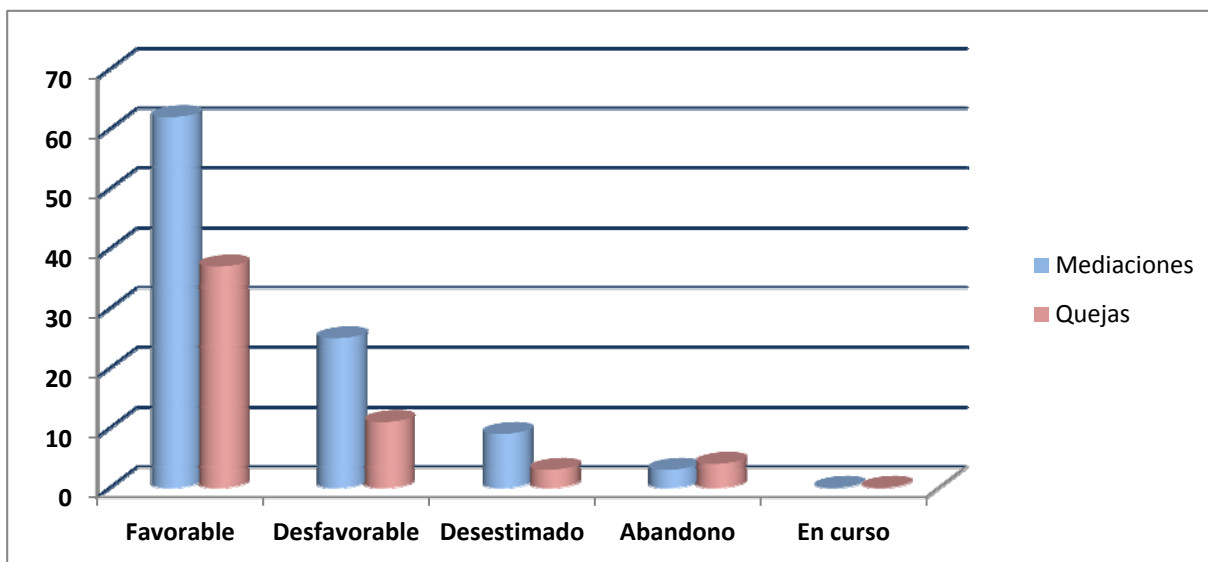
Las peticiones que llegan a la Oficina del Defensor pueden, según el Reglamento de actuación, ser desestimadas o tramitadas, informando de esta decisión al demandante en un plazo inferior a 15 días. Aceptado el caso, este puede tener un desenlace favorable, desfavorable o de abandono, bien a petición del demandante o por la propia Oficina. La Gráfica 5, presenta los datos referidos solamente a *Mediaciones* y *Quejas*. En el apartado de *Mediaciones* se han desestimado un ~5% y de las aceptadas un ~68% tuvieron un final favorable, que es un resultado parecido al alcanzado el curso pasado. En relación a las *Quejas*, se desestimaron un ~ 5%, siendo un 68% de las actuaciones en este apartado consideradas como favorables.

El número de casos favorables es en principio muy alto pues un ~ 70% de las actuaciones terminan con el calificativo "éxito". Sin embargo el sentir de la oficina no es este, porque sabemos que no llevamos a buen puerto asuntos dolorosos y difíciles. Si diéramos a cada caso un

peso específico según su importancia y gravedad, los valores antes citados descenderían muy sensiblemente y se aproximarían a la realidad que sentimos los que formamos la Oficina del Defensor.

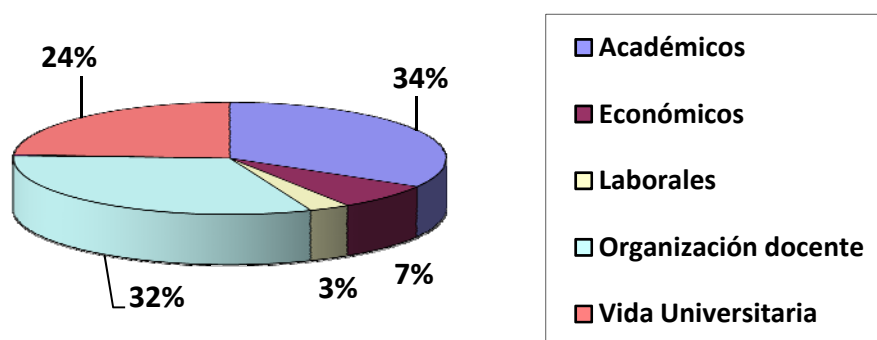
GRÁFICA 5. Comparativa por resultados obtenidos

	Favorable	Desfavorable	Desestimado	Abandono	En curso	Total
Mediaciones	62	25	9	3	0	99
Quejas	37	11	3	4	0	55
Total	99	36	12	7	0	154



La Gráfica 6 informa sobre la temática que motivó las *Mediaciones, Quejas y Consultas*. Del análisis de ella se observa que las relacionadas con la organización docente y temas académicos suponen juntas un 68% de las actuaciones, yendo a continuación las relativas a la vida universitaria, asuntos económicos y laborales.

GRÁFICA 6. Actuaciones por concepto



El tiempo transcurrido en la resolución, ya sea positiva o no, de un caso es uno de los parámetros de mérito en un servicio público casi tan importante como el que define el porcentaje de casos resueltos favorablemente. Quizás esta afirmación pueda parecer exagerada, pero lógicamente los casos que llegan a la Oficina lo hacen en general como si fuera la última oportunidad. El Artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario dice en su apartado 6: *“El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un periodo no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la solicitud presentada bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor además informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no inferior a dos meses”*.

Cuatro meses en un curso académico es mucho tiempo y por tanto debe intentarse reducir el plazo máximo que indica el reglamento. El tiempo de resolución de los casos es uno de los caballos de batalla de los Defensores Universitarios e imagino que de todos los

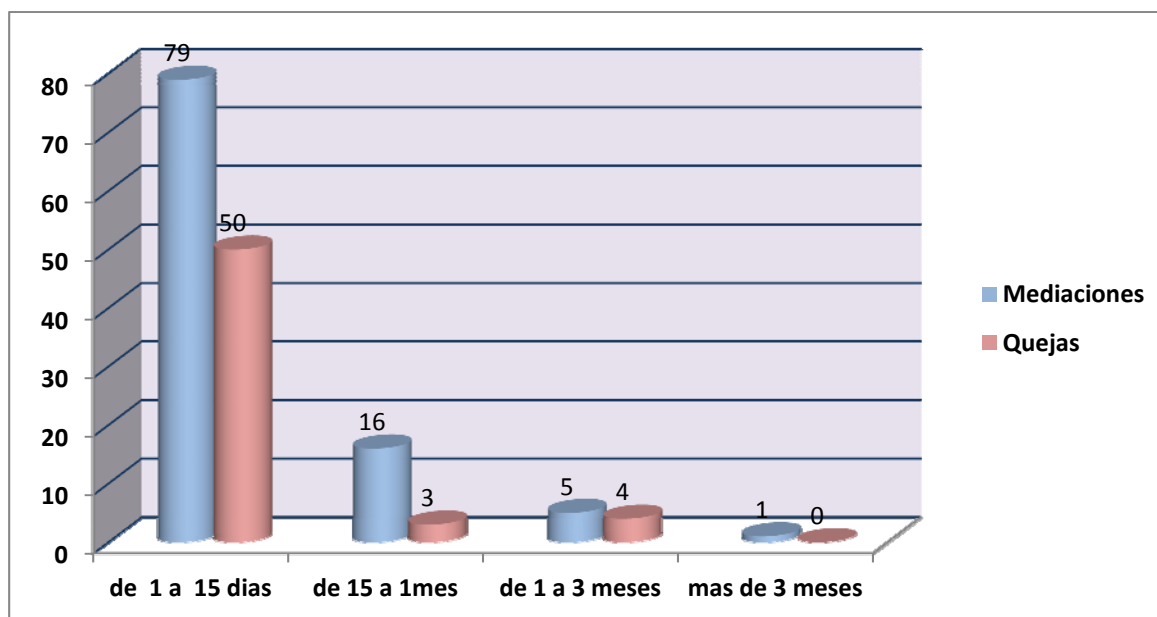
Defensores. La figura del Defensor Universitario, que hoy día en nuestras Universidades está bien establecida y con un prestigio consolidado, no es por su propia identidad ejecutiva, de forma que depende en última instancia de las Autoridades Académicas y Administrativas que son la que finalmente ejecutan. Por esta razón el Defensor y los Adjuntos “persiguen” a los que tienen esa facultad en un trabajo constante, duro y en ocasiones antipático y frustrante.

CUADRO 1. Tiempo medio por actuación

	Mediaciones	Quejas
Tiempo medio (días)	9.6	7.2

El Cuadro 1, muestra que el tiempo medio de finalización de los procedimientos en los casos de *Quejas* y *Mediaciones* es inferior a 10 días, unos valores ligeramente por debajo a los publicados en la Memoria anterior, sobre todo en el apartado de *Quejas*. Los valores medios y la estadística en ocasiones pueden suavizar o agravar situaciones, por lo que en la Gráfica 7 se representa, en los apartados *Mediaciones* y *Quejas*, el tiempo utilizado en resolver una actuación en distintos intervalos. Como puede verse, cerca de un 80% de las *Mediaciones* y un 88% de las *Quejas* se concluyeron dentro de los 15 días posteriores a la aceptación por la Oficina de las solicitudes, mientras que un 15% y un 6% respectivamente lo hicieron en un tiempo inferior a un mes. Solo una mediación llegó a tardar en cerrarse más de tres meses. Comentar finalmente que no se ha sobrepasado en ninguna en las solicitudes aceptadas el tiempo límite señalado en el Artículo 8 del Reglamento del Defensor.

GRÁFICA 7. Tiempo de resolución de las actuaciones



2. INFORME PRELIMINAR SOBRE: Evaluación y Diagnóstico del Fenómeno Mobbing en la UAM.

De acuerdo con lo anunciado en el Claustro de Junio del 2011, se ha realizado el estudio: "*Evaluación y Diagnóstico del Fenómeno Mobbing en la UAM*" en colaboración con el Centro de Psicología Aplicada (CPA) de la UAM. El proyecto fue aprobado por la Junta de Gobierno de la UAM y posteriormente recibió el apto de la Comisión de Ética. El estudio lo han llevado a cabo los Investigadores: María Oliva Márquez, Jesús Maria de Miguel Calvo y Pablo Eduardo García García del CPA. Los objetivos del mismo se pueden concretar en los siguientes:

- Describir el estado del problema en la UAM.
- Identificar los factores determinantes.
- Comparar la incidencia entre diferentes colectivos.
- Predecir situaciones de mayor riesgo.

En esta memoria se comentan los resultados preliminares de los dos primeros puntos.

Se ha trabajado sobre los colectivos de **PAS (1.244) y PDI (3.027)**. En relación al universo descrito se han realizado un total de **443 entrevistas** (381 telefónicamente y 62 vía web autoaplicada). En términos estadísticos estos datos suponen asumir un margen **máximo de error del 4.41%**. Descendiendo al nivel de tipología profesional se han realizado **144 entrevistas al PAS y 299 al PDI**.

El cuestionario utilizado se ha cimentado en la *Escala Cisneros de medida del mobbing*, al que se han incorporados elementos adicionales de interés específico para la investigación. En el Anexo II se puede encontrar el enunciado de las 43 cuestiones o formas que conforman el cuestionario. El trabajo de campo, basado en el sistema SIRTI desarrollado por INMARK, se realizó entre el 11 de Abril y 5 de Junio del presente año, estando formado el equipo de recogida de información por cuatro entrevistadores telefónicos y un supervisor ajenos todos al CPA y a la UAM.

Para describir el estado del problema se han estudiado las siguientes figuras de mérito o indicadores:

1.- **Indicador de percepción de padecimiento de mobbing** (Hidalgo y Piñuel, 2004). Este parámetro se ha obtenido mediante las respuestas a la siguiente pregunta: *"En el transcurso de los últimos seis meses ¿ha sido víctima de, por lo menos, alguna de las anteriores formas (43) de maltrato psicológico de manera continuada (con una frecuencia de más de una vez por semana)?"* El resultado ha sido que un **3.8%** de la población estudiada informa que padece *mobbing*, no encontrándose diferencias estadísticamente significativas en función del colectivo de pertenencia.

2.- **Número Total de Estrategias de Acoso Psicológico (NEAP)**. El NEAP cuenta las respuestas afirmativas a la pregunta: *"¿me podría*

decir para cada una de ellas, si la padece o la ha padecido Vd. en la UAM a lo largo del último año, aunque haya sido de forma ocasional?". Dado que se pregunta sobre las 43 conductas, el rango del NEAP oscila entre **0 y 43**. El resultado ha sido de un **NEAP = 1.28**, que indica que aproximadamente 3 de cada 100 encuestados afirman haber padecido al menos una conducta de acoso.

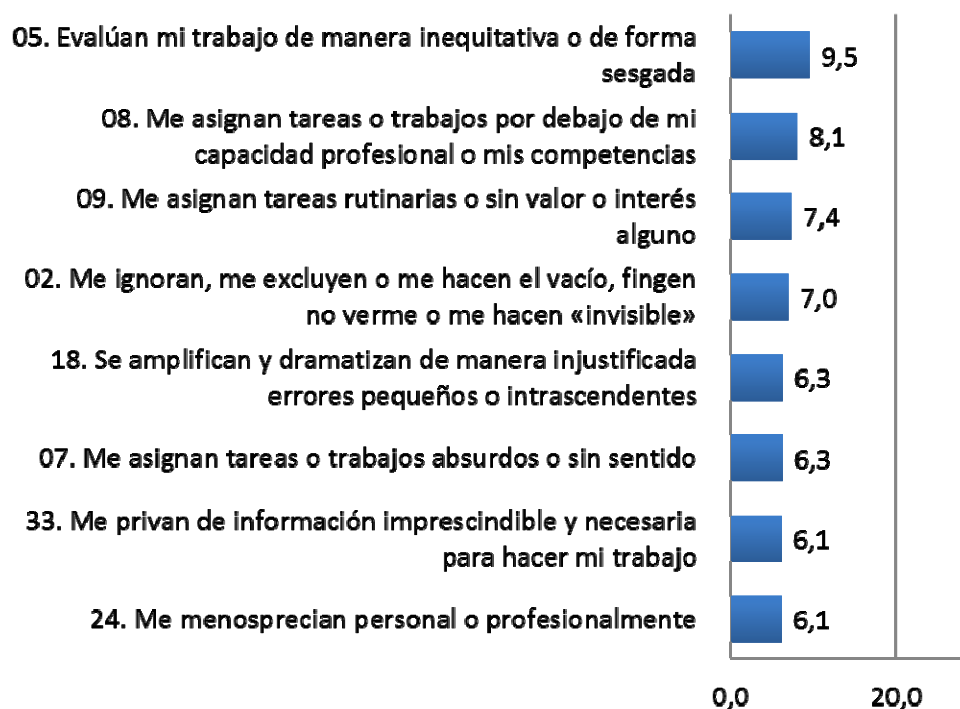
3. **Índice Global de acoso Psicológico (IGAP)**. Este índice combina el número de estrategias (conductas) de acoso percibidas con una intensidad *I*. La intensidad se mide, cuando la respuesta es afirmativa, mediante la pregunta: *"¿con que frecuencia le ocurre o le ha ocurrido esta situación?"* El rango de *I*, como puede verse en el Apéndice II, es de 1 a 6. El IGAP se define como: *"La suma de los valores asignados a cada conducta dividido por el número total de conductas (43)".* Así los valores de IGPA se encuentran entre **0 y 6**. Cero para el que manifiesta no padecer conductas de acoso $I=0$ ($IGPA=43 \times 0/43$), y **6** que corresponde al que dice padecer las **43** conductas de acoso con la máxima intensidad $I=6$ ($IGPA=43 \times 6/43$). El valor obtenido para IGAP ha sido de **0.07** en el rango mencionado **0-6**. Mencionar que se han detectado dos casos con un IGPA igual a **2**. Esto indica que, aunque existiendo solo casos aislados, en estos se percibe un acoso de gran intensidad.

4. **Índice Medio de Acoso Psicológico (IMAP)**. Esta figura de mérito responde a la fórmula $IMPA = nxI/n$, en donde *n* representa el número de conductas en que siente acoso el entrevistado. Su rango por tanto oscila entre **0 y 6**. El resultado obtenido ha sido de **2.19**. Mencionar que se han observado 6 casos (6.8% de quienes dicen sufrir acoso) con un índice IMAP de 6, que pone de manifiesto que estas personas perciben, con independencia del número de conductas que padecen, un acoso de gran intensidad.

TABLA 2. Conductas más frecuentes

OCURRENCIA

CONDUCTAS MAS FRECUENTES (5 - 9,5 %)



La Tabla 2 presenta la **Ocurrencia** (Porcentaje de participantes que afirman haber sufrido la conducta) de las conductas más frecuentes, en particular aquellas que alcanzan valores entre el **5 y 9.5 %**. Como puede verse involucran aspectos sobre la valoración del trabajo. Indicar, que aquellas que atañen a cuestiones más personales, como los reflejados en el cuestionario en los puestos 3, 23, y 29 arrojan valores de la Ocurrencia de ~3%. Es importante destacar que cuestiones como, recibir amenazas, asignación de tareas que ponen en peligro la integridad física o aquellas que implican violencia física, tienen un valor de la Ocurrencia que se encuentran por debajo de 0.5%.

El valor de la **Ocurrencia Global**, definida como el porcentaje promedio de participantes que dicen sufrir estas conductas es de un **3%**. Sin embargo, se han detectado 8 conductas cuya ocurrencia se diferencia estadísticamente del promedio y que son las mismas mostradas en la Tabla 2. Como hemos comentado anteriormente están relacionadas con el desprestigio profesional o el entorpecimiento en el desarrollo de la profesión teniendo una Intensidad media de 2.58 en el rango 1-6.

En resumen, el estudio realizado arroja los siguientes resultados preliminares:

1.-El Indicador de percepción de padecimiento de *mobbing* es del 3,8 %, no detectándose diferencias claras entre los colectivos.

2.- Los Índices globales arrojan los siguientes valores.

- **NEAP: Número total de Estrategias de Acoso Psicológico: 1,28** (rango 0-43).
- **IGAP: Índice Global de Acoso Psicológico: 0,07** (rango 0-6).
- **IMAP: Índice Medio de Acoso Psicológico: 2,19** (rango 1-6).

3.- Indicadores de las conductas de mobbing.

- **Ocurrencia.** Los porcentajes de ocurrencia no superan en ningún caso el 10%.
- **Ocurrencia global.** El porcentaje promedio de los participantes que dicen sufrir estas conductas es del **3%**. Se han identificado 8 conductas cuya ocurrencia individual es significativamente mayor que la ocurrencia global.
- **Intensidad.** La intensidad media percibida del padecimiento de estas **8** conductas es de **2,58** (rango 1-6)

Las conclusiones más relevantes se resumen en las siguientes.

Aunque los resultados presentados en este informe son preliminares se puede adelantar que:

a) Los índices e indicadores del acoso psicológico percibido en la Universidad Autónoma de Madrid apuntan que este fenómeno **no presenta una incidencia intensa (3,8%)**. Es más, estos resultados distan claramente de otros estudios donde, aplicando el mismo instrumento, el nivel de acoso se sitúa en el **15%** en el informe Cisneros I y II, muestra de trabajadores de la Comunidad de Madrid, **33 %** en el informe Cisneros III, correspondiente al sector sanidad, **51%** correspondiente al Informe Cisneros IV, para el caso de la Universidad, y **22 %** en el informe Cisneros V, en el cual la muestra correspondía a la Administración Pública.

Otros estudios realizados en distintas Universidad (con las debidas cautelas asociadas a diferencias metodológicas y de criterios de valoración) han mostrado niveles de acoso también mayores a los observados en la UAM. Por ejemplo, en la Universidad de Granada el porcentaje de personas que sufren acoso se situaba en el **24,1%**. Por su parte, en la Universidad de Alicante se informó que un **22,6%** sufría acoso, mientras que la Universidad de Murcia el valor llegaba a un **43,3%** de su plantilla. En el 2003 la Profesora Coobarcos dirigió un estudio sobre acoso en las tres Universidades gallegas resultando las siguientes cifras: en La Coruña era hostigado psicológicamente un **23%** del PDI y un **7%** del PAS, en Santiago un **11% y 10%** y en Vigo un **17%** y un **10%** respectivamente.

b) Se han detectado ciertos casos que no son representativos en relación a los resultados globales en la UAM, pero apuntan a la existencia de procesos puntuales, donde las conductas de acoso se

perciben con gran intensidad. Estos casos necesitan que se realice un estudio individual

Hay que añadir que el instrumento utilizado valora la percepción de conductas de acoso. Por lo tanto, como apuntan González de Rivera y Rodríguez-Abuín (2005), hay que valorar en qué medida se ha fingido, simulado y/o distorsionado la percepción. Así mismo, estos autores recomiendan considerar con precaución los estilos "aumentadores" en las escalas por la alta probabilidad de distorsión.

Finalmente mencionar la necesidad de profundizar en el análisis de los datos y así como complementarlos con posteriores estudios que valoren casos particulares de quienes perciben ser acosados.

3.- OTRAS ACTUACIONES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO Y ADJUNTOS.

3.1 Asistencia de la Adjunta al Defensor Ana Hernaz a la 9ª Conferencia Anual ENOHE.

Bajo el Título *“Defensores Universitarios en Tiempos de Crisis”* se celebró la 9ª Conferencia Anual ENOHE 2011 en la Universidad Europea de Madrid durante los días 27, 28 y 29 de junio.

El Ministro de Educación, D. Ángel Gabilondo y el ex Defensor del Pueblo y primer Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa, Álvaro Gil-Robles fueron los encargados de inaugurar oficialmente la Conferencia.

El encuentro contó con la participación de más de setenta *representantes* europeos y de otros países como Canadá, Australia, México, Brasil o Estados Unidos que se desplazaron hasta Madrid para abordar la creciente importancia de la figura del Defensor Universitario

en tiempos de crisis y las dificultades económicas a las que se enfrenta la sociedad en el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior. Las Conferencias se desarrollaron durante tres días en cuatro espacios temáticos en los que, a través de varias sesiones plenarias y diferentes mesas redondas, se analizó el impacto de la crisis en las instituciones y los estudiantes y sus efectos inmediatos, así como las funciones de los Defensores Universitarios en este momento y cómo los responsables de la Educación Superior se adaptan a estas circunstancias.

CONFERENCIAS:

1. Todo un reto: la creación de un sistema de gestión de reclamaciones - Wolf Hertlein. Alemania.
2. El Defensor Universitario como fuente de información en los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las Universidades - José Luis Martínez Rubio. Unidad de Calidad. Universidad Europea de Madrid. España.
3. Cuando ALGO va mal, o cuando TODO va mal: cómo solucionar o gestionar problemas críticos, o difíciles, o imposibles (y sobrevivir en el intento) - Cliff Picton, Australia.

LECCIÓN MAGISTRAL:

Álvaro Gil Robles. Ex defensor del Pueblo y primer comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa.

MESAS REDONDAS:

MESA REDONDA 1: El impacto de la crisis en las instituciones

- a. Doris Kiendl-Wendner. Austria. "Cambio de gestión en las universidades debido a ajustes presupuestarios, ¿necesitamos más defensores en las universidades?"
- b. Robert Behrens. Gran Bretaña. "El papel de los defensores en tiempos de crisis (el caso de OIAHE).

MESA REDONDA 2. El impacto de la crisis en las instituciones

a. Patty Kamvounias. Australia. “Desde el defensor del pueblo hasta el defensor nacional de los estudiantes: tendencias, retos y ¿hacia qué rumbo va en Australia?”

b. Martine Conway. Canadá. “Crisis de Derechos: investigando fronteras/límites entre desacuerdos y conductas impropias.”

MESA REDONDA 3: Los estudiantes y los efectos inmediatos de la crisis.

a. Guillermo Rodríguez Lorbada. Presidente del Consejo de Delegados. Universidad Europea de Madrid. España. “Defensores y estudiantes: ¿inspirar o expirar?”

b. Pedro Jose Trujillo-Stefanow. Estudiante y Técnico de la Oficina del Defensor Universitario. Universidad Europea de Madrid. España. “El rol del Defensor Universitario desde el punto de vista del alumno.”

MESA REDONDA 4: Los estudiantes y los efectos inmediatos de la crisis.

a. Dolores Gómez-Morán. Estados Unidos / Jena Brown. Canadá. “Accesibilidad a la enseñanza superior: el Defensor Universitario con los estudiantes discapacitados.”

MESA REDONDA 5: Las funciones de los Defensores Universitarios en tiempos de crisis

a. Elia Cambón. Defensora Universitaria de la Universidad Europea de Madrid. España. “El Defensor Universitario como garante de calidad académica”.

b. Rosa M^a Galán. Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, España.

“Principios de la actividad del Defensor Universitario”.

MESA REDONDA 6: Las funciones de los Defensores Universitarios en tiempos de crisis

- a. Marta Elena. Defensora Universitaria de la Universidad de León. España. "Del ámbito académico a la gestión de relaciones complejas: reflexiones personales en mi primer año y medio como defensora universitaria de la Universidad de León."
- b. Josef Leidenfrost. Austria. "Diez años después: desde un activismo político a un status legal, el defensor de los estudiantes austriacos 2001-2011."

MESA REDONDA 7: ¿Cómo se ajustan a la crisis los responsables de educación superior?

- a. Sally Varnham. Australia. "¿Tú eres la persona que....? Reflexiones sobre los retos y oportunidades en el papel de los defensores de los estudiantes en la universidad australiana."
- b. Anita Lindahl/Gunnel Grelsson . Suecia. "La creación de una Red de Defensores en las universidades suecas."

3.2 Asistencia del Defensor y de la Adjunta A. M. Hernaz a la " VIII Sesión Ordinaria de la REDDU. II Seminario Internacional sobre los Derechos Humanos y Derechos Universitarios en las Universidades e Instituciones de Educación Superior Jornadas de Inspección de Servicios en las Universidades" .


Los días 13 y 14 de Octubre de 2011 tuvo lugar en la ciudad de México DF la reunión de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU) a la cual pertenece la CEDU como socio asociado así como algunas universidades españolas entre ellas la UAM y otras del continente americano.

En la reunión se trataron entre otros temas; la movilidad estudiantil, la Mediación en la resolución de los conflictos universitarios y el rol de las Universidades en la difusión y cumplimiento de los Derechos


Humanos. Durante la reunión ocurrió un hecho que impactó hondamente en todos los asistentes, al denunciar los defensores mexicanos, conscientes del riesgo físico por hacer estas declaraciones, que las Universidades en México estaban asistiendo a un preocupante incremento de violencia generada por la delincuencia organizada, secuestros y asesinatos, ante la pasividad de las fuerzas del orden y de las autoridades universitarias con algunas excepciones como la de la Universidad Nacional Autónoma de México. El pronunciamiento que hicieron público en el periódico "la Jornada" y que adjuntamos, en su tercer punto manifestaba: *"Exigir que todas las autoridades universitarias se involucren en serio y definitivamente en la salvaguarda del derecho humano y de la seguridad de todos los integrantes de las instituciones de la educación superior y a que se tomen de inmediato todas las medidas pertinentes en sus instalaciones, a fin de garantizar la integridad y seguridad de todos los universitarios"*.


Este pronunciamiento dio lugar a un debate sobre la responsabilidad de los Defensores Universitarios en hacer cumplir los derechos fundamentales, extendiéndose su labor más allá de la rutina diaria.

Ciudad Universitaria
17 de octubre de 2011
Número 4,2/3
ISSN 0180-0138



BOLETÍN OFICIAL DE LA PRESIDENCIA NACIONAL ASISTIDA DE DEFENSA





**RED DE DEFENSORES, PROCURADORES Y
TITULARES DE ORGANISMOS DE DEFENSA
DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS**

Pronunciamento por la Defensa de los Derechos Universitarios

La VIII Asamblea Ordinaria de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios, REDDU, preocupada por el incremento de las acciones delictivas y por la violencia generada por la delincuencia organizada que ha afectado en lo general al sector educativo en todos sus niveles y específicamente a las universidades e instituciones de educación superior, así como por las incapacidades de las fuerzas policíacas y el retraso en el regreso de las fuerzas armadas a las funciones que le son propias, situaciones todas que han afectado a víctimas inocentes y producido innumerables violaciones de los derechos humanos, se pronuncia por:

- Hacer suya la Propuesta de la Universidad Nacional Autónoma de México contenida en el documento denominado "Elementos para la Construcción de una Política de Estado para la Seguridad y la Justicia en Democracia", reconocer que la seguridad hoy en día es un derecho humano fundamental de todos los universitarios, estudiantes, académicos y trabajadores administrativos, así como exhortar a todas las universidades e instituciones de educación superior de carácter público, a adoptar y realizar de inmediato las medidas y acciones contenidas en la Propuesta de la UNAM;
- Exigir que todas las autoridades universitarias se involucren seria y definitivamente en la salvaguarda del derecho humano de la seguridad de todos los integrantes de las instituciones de educación superior y a que se tomen de inmediato todas las medidas pertinentes en sus instalaciones, a fin de garantizar la integridad y seguridad de todos los universitarios, y
- Proponer por los medios y ante las instancias que correspondan las modificaciones conducentes para elevar a rango Constitucional y legal la obligatoriedad del establecimiento, funciones y facultades de organismos de defensa de los derechos humanos y universitarios en las Universidades e Instituciones Públicas de Educación Superior.

Maestro José Acevedo Acosta, Defensor de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Aguascalientes; Dr. Víctor Orozco Orozco, Defensor de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez; M en D J. Dolores Alanís, Defensor Universitario Titular, Universidad Autónoma del Estado de México y Presidente de la REDDU; Lic. Claudia Patricia Bogné Ruiz Esparza, Procuradora de los Derechos Universitarios, Universidad de Guanajuato; Dra. Leticia González Peralta, Defensora de los Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Guerrero; Lic. Judith Claudia Rodríguez Zúñiga, Defensora de los Derechos Politécnicos, Instituto Politécnico Nacional; Lic. María Eva López Ramos, Defensora de los Derechos Humanos y Universitarios de los Nicolaitas, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; Lic. Jorge Arturo García Rubi, Procurador de los Derechos Académicos, Universidad Autónoma de Morelos; Mtra. Belinda Aguilar Díaz, Defensora de los Derechos Universitarios, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; Mtro. Manuel Tapia Fontfren, Titular en funciones de la Comisión de Derechos Universitarios, Universidad de Sonora; Lic. Sandra Alicia Montiel Barrón, Defensora del Estudiante, Universidad Autónoma de la Ciudad de México; Lic. Karina Ivone Sosa López, Defensora Responsable, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Unidad Iztapalapa, Universidad Autónoma Metropolitana; Dr. Leoncio Lara Sáenz, Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM, Secretario Ejecutivo de la REDDU; Mtro. Rafael Rodríguez Rodríguez, Presidente de la Defensoría de los Derechos Universitarios, Universidad Autónoma de Zacatecas.

México, Distrito Federal, a 13 de octubre de 2011

17 de octubre de 2011
Gaceta
13

- 3.3- Asistencia de la Adjunta al Defensor A. M. Hernanz y del Defensor al *“XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios. Cartagena 27 y 28 de Octubre de 2011”*.

Destacamos a continuación los temas de mayor interés tratados en el encuentro:

- *Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria*. El ponente fue D. Eduardo Gomero Defensor de la Universidad Pablo de Olavide. Como es conocido la ley que contempla el régimen disciplinario en la enseñanza universitaria es del año 1954 y por tanto gran número de artículos son hoy día anticonstitucionales. El anterior gobierno preparo un borrador que desgrano el Profesor Gomero considerando que era salvo pequeños detalles una buena y necesaria ley. Desafortunadamente no llego a tiempo para su trámite parlamentario siguiendo aunque sorprenda vigente la ley de 1954. *La figura del Defensor: Ayer hoy y mañana*. Fue ponente la anterior Defensora de la Universidad CEU San Pablo.

- *Repercusión de la Aplicación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)*.

La implantación del EEES, o de los títulos de grado bajo la filosofía del plan Bolonia, ha creado una serie de problemas y quejas de estudiantes y profesores. El ponente, profesor Joan Miró Armetiler Defensor de la Universidad de Gerona, hizo una selección de los problemas detectados algunos de las cuales citamos a continuación:

- o Quejas del profesorado que considera excesivo el trabajo de tipo más técnico –administrativo u organizativo relacionado con la planificación docente. Las criticas derivan hacia la “secundarización” de la docencia universitaria, manifestando

un temor a una progresiva rigidez o a un control exagerado de la labor docente.

- Quejas de los estudiantes que se convierten en protesta , sobre la presión del trabajo o sobre determinadas prácticas metodológicas
- Quejas sobre el número de trabajos que hay que presentar y la poca atención con la que los trata el profesorado.
- Quejas sobre la escasa utilización de las herramientas de comunicación y de la gestión docente por parte de algunos profesores.
- Quejas sobre la competencia en lengua extranjera que ponen en duda su necesidad.

En el transcurso de un extenso debate surgió la necesidad de realizar una profunda reflexión sobre el caminar del EEES. En particular, se comentó la preocupación sobre los conflictos entorno a la evaluación continua. Este tema se tratará en la próxima reunión del CEDU que tendrá lugar en Septiembre del presente año en la Universidad de Almería.

3.4. Actuaciones del Defensor en relación con la aplicación de la ley 6/2011 del 28 de diciembre de Medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid.

El 31 de Enero y en relación con la medidas tomadas por la Comunidad de Madrid, se envió al Rector de nuestra Universidad, la carta que se adjunta, en la que se manifestaba la preocupación en el caso de aplicación de la mencionada ley 6/2011. En la contestación del Rector, así como en las conversaciones que periódicamente el Defensor mantiene con el Rector, este me ha transmitido su preocupación y su

disposición, para si llega el caso, minimizar los efectos negativos de la aplicación de la Disposición Adicional de la ley 6/2011.

Cantoblanco, 31 de enero de 2012.

Estimado Rector:

Se nos ha notificado por parte de la Junta de Personal y el Comité de Empresa de la UAM el conflicto suscitado por la posible aplicación en nuestra Universidad de la Disposición Adicional de la Ley 6/2011 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas.

Esta Oficina, cuyo signo de identidad es buscar un entendimiento entre las partes, insta a las autoridades universitarias y concretamente a su Rector como representante y cabeza visible de la Comunidad Universitaria, para que se lleve a cabo una negociación al objeto de consensuar un acuerdo, que en el hipotético caso de la posible aplicación de la mencionada Ley 6/2011, las medidas que se adopten sean lo menos lesivas para los intereses sociales y laborales de los trabajadores de la UAM.

Esta actitud, según nuestro criterio, se encuadra de forma natural en el marco de la Autonomía Universitaria, contemplada en los Estatutos de la UAM.

Sin otro particular, recibe un cordial saludo.

Fdo.: Francisco Jaque Rechea
Defensor del Universitario UAM.

Los Defensores de la Universidades públicas de la Comunidad de Madrid tuvimos varios encuentros con el objetivo de estudiar la Disposición Adicional de la ley 6/2011 que terminaron con el envío de un informe a la Comunidad Madrid el 13 de febrero de 2012 que se adjunta a continuación. El informe, que posteriormente se dio a conocer

a las comunidad universitaria de la UAM, concluye que conforme a derecho *“no procede la aplicación de las disposiciones adicionales 1ª y 2ª de la ley 6/2011, de 28 de Diciembre”*.

INFORME DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS DE LAS UNIVERSIDADES PUBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, en relación a la aplicación de la ley 6/2011, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid.

En Madrid, a 13 de febrero de 2012.

REUNIDOS LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS DE LAS UNIVERSIDADES PUBLICAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID EMITEN EL SIGUIENTE INFORME:

La finalidad de este Informe es dejar constancia de la opinión exclusivamente jurídica que los Defensores Universitarios tienen en relación con las medidas que se derivan de la normativa aprobada por la Comunidad Autónoma en relación con el personal de las Universidades Públicas de la Comunidad.

Las disposiciones controvertidas, y que afectan a los trabajadores de las Universidades públicas de la Comunidad de Madrid, se refieren a la reordenación del tiempo de trabajo de los empleados públicos, al régimen de permisos por asuntos particulares o de días de libre disposición (cualquiera que sea su denominación concreta) y a la regulación del Régimen de prestaciones y complementos económicos – prestaciones por incapacidad temporal- (Disposición Adicional Primera y Segunda de la ley 6/2011, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid).

Estas disposiciones menoscaban las actuales condiciones de los empleados públicos de las Universidades al establecer:

- Un incremento de la jornada laboral.
- La disminución del número de días de libre disposición.
- La rebaja de la cobertura de las prestaciones sociales asociadas a situaciones de incapacidad temporal.

A los efectos del presente Informe se ha de tener en consideración:

a) El ámbito de aplicación de la ley 6/2011, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid.

b) La protección de la Autonomía Universitaria y la competencia de la Comunidad Autónoma en materia de Relaciones laborales respecto de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid.

A.-El ámbito de aplicación de la normativa a las Universidades Públicas se establece en la ley 6/2011 por remisión al artículo 19.1 de la Ley 5/2011, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2012. El literal de este precepto indica, en lo que aquí interesa, que “constituyen el sector público

de la Comunidad de Madrid, c) las Universidades Públicas y Centros Universitarios de la Comunidad de Madrid”.

Se deriva de esta calificación/inclusión en el sector público la consideración de la vinculación o sujeción de lo dispuesto en las Disposiciones Adicionales Primera y Segunda al ámbito universitario, sin mayores matizaciones. No cabe duda pues, que la normativa vigente incluye en su ámbito de aplicación a las Universidades.

B.- El debate se centra ahora, en dictaminar si la redacción de la ley incide en el ámbito de autonomía propio de las universidades.

Efectivamente, el artículo 2, apartado 2 de la Ley Orgánica de Universidades señala que la autonomía de la universidad comprende: “e) la selección, formación y promoción del personal docente e investigador y de administración y servicios, así como la determinación de las condiciones en que han de desarrollar sus actividades”, lo que supone que la regulación del régimen de permisos, jornadas y prestaciones o complementos económicos por incapacidad temporal puede subsumirse en la expresión “determinación de las condiciones de desarrollo de la actividad”.

Resultan, por lo tanto, cuestionables las Disposiciones de la ley 6/2011 de la CAM por vulneración del principio de Autonomía Universitaria (art. 2.2.e de la LOU) con la consecuente limitación competencial de la Comunidad de Madrid en materia de relaciones laborales en este sector específico.

Es el art. 2.2 e) de la LOU, en conexión con el art. 27 de la CE, el que determina la incompetencia de la Comunidad Autónoma para afectar un espacio que pertenece al contenido esencial del derecho fundamental de la Autonomía Universitaria. A estos efectos, la intervención potencial de la Comunidad Autónoma de Madrid en el ámbito de las relaciones laborales de las Universidades resultaría un exceso en el ejercicio de sus competencias.

Claro exponente de la argumentación anterior es que:

-La Comunidad no es considerada como Empleador en el sector universitario público.

-Consecuentemente, las Universidades no forman parte de la Mesa General de Negociación de la CAM.

-La ley establece que “para la efectiva y homogénea aplicación de esta medida en el ámbito de la Administración de la Comunidad de Madrid se autoriza a la Consejería de Presidencia y Justicia a dictar las instrucciones necesarias para adecuar los calendarios laborales vigentes, incluidos los sistemas de seguimiento del cumplimiento horario, previa negociación en el seno de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid”.

-Dado que, como se ha señalado, las universidades no están incluidas en la citada Mesa General de Negociación, las condiciones laborales para el sector universitario se fijan a través de Convenios firmados entre los Rectores y la representación social de las Universidades.

CONCLUSIONES:

-El art. 19.1 de la Ley 5/2011, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2012, define inicialmente las administraciones que

conforman el sector Público de la Comunidad de Madrid y, es solo por remisión a este precepto que se condiciona la aplicación de las Disposiciones Adicionales objeto de la polémica. La interpretación literal de las mismas, que supone la vinculación de las Universidades a la ley 6/2011, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid, entran en clara contradicción/conflicto con la LOU y la CE.

-En el ámbito de la Autonomía Universitaria y por respeto a lo que ella representa, procede el mantenimiento de las condiciones laborales pactadas por Convenio por las Universidades Públicas.

Podría oponerse a la argumentación que antecede la máxima por la cual los operadores jurídicos están obligados a cumplir la normativa vigente. No obstante, la vinculación al mandato legal no es por referencia exclusiva a una única norma de aplicación, sino al conjunto de todas aquellas relevantes para la solución del conflicto (en el supuesto que nos ocupa, la ley 6/2011, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad de Madrid y el art. 2.2 e) de la LOU en conexión con el art. 27 de la CE).

Es doctrina consolidada que, en caso de conflicto entre ley orgánica y ley ordinaria, se deberá atender al criterio de la aplicación provisional preferente de la ley orgánica por el aplicador del derecho, sin perjuicio del pronunciamiento definitivo que al Tribunal Constitucional corresponde. En este caso, y a mayor abundamiento, se simultanea el conflicto sobre la base de una norma estatal y otra autonómica en un ámbito que no es de la exclusiva competencia de la Comunidad Autónoma, resultando la regla del prevalencia del art. 149.3 de la CE el criterio de solución provisional vinculante para el aplicador del derecho.

POR TODO LO ANTERIOR, SE ENTIENDE, CONFORME A DERECHO, QUE NO PROCEDE LA APLICACIÓN DE LAS DISPOSICIONES ADICIONALES 1ª Y 2ª DE LA LEY 6/2011, DE 28 DE DICIEMBRE, DE MEDIDAS FISCALES Y ADMINISTRATIVAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN MATERIA DE REORDENACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO Y DE PRESTACIONES POR INCAPACIDAD TEMPORAL EN LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE MADRID, POR EXCESO EN LA CALIFICACIÓN COMPETENCIAL QUE LA COMUNIDAD REALIZA Y QUE DEVIENE DEL RÉGIMEN DIFERENCIADO EN RESPETO A LA AUTONOMÍA UNIVERSITARIA RECONOCIDA POR LA CONSTITUCIÓN Y SU NORMA DE REFERENCIA.

ANEXO I: Tipo de Actuación por estamento, sexo y asunto

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
13/04/2011	Mujer	Estudiante	Exceso de trabajo en el 2º curso de grado de Psicología	Mediación
03/05/2011	H/M	Estudiante	Cierre de servicio de fotocopidora	Queja
05/05/2011	Mujer	Estudiante	Denegación de convalidación	Mediación
06/05/2011	Hombre	Estudiante	Falta de funcionamiento de los servicios de impresión	Queja
09/05/2011	Mujer	Estudiante	Máster, doctorado	Consulta
09/05/2011	Mujer	Estudiante	Traducción del expediente académico	Queja
09/05/2011	Mujer	Estudiante	Traducción del expediente al inglés	Queja
10/05/2011	Hombre	Estudiante	Coincidencia de exámenes	Consulta
11/05/2011	Hombre	Estudiante	Exámenes	Consulta
12/05/2011	Mujer	Estudiante	Exámenes, método de evaluación	Queja
12/05/2011	Mujer	Estudiante	Falta de asistencia reiterada del profesor	Queja
13/05/2011	Hombre	Estudiante	Asistencia obligatoria a las clases	Consulta
13/05/2011	Hombre	Estudiante	Horarios de prácticas	Queja
14/05/2011	Mujer	PDI	Falta de respuesta a un recurso	Queja
15/05/2011	Mujer	Estudiante	Matrícula	Mediación
16/05/2011	Hombre	Estudiante	Revisión de exámenes	Consulta
17/05/2011	Hombre	Estudiante	Salas de estudios sin aire acondicionado	Queja
18/05/2011	Hombre	Estudiante	Comportamiento de un docente	Queja
19/05/2011	H/M	PAS	Recusación miembro de Tribunal de Pruebas Selectivas	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
20/05/2011	Hombre	Estudiante	Normativa Exámenes	Consulta
25/05/2011	Mujer	Estudiante	Criterios de calificación	Consulta
26/05/2011	Mujer	Estudiante	Tribunal de revisión	Consulta
30/05/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de revisión	Mediación
31/05/2011	Mujer	PIF	Renuncia del tutor de tesis	Mediación
01/06/2011	Hombre	Estudiante	Examen práctico especial	Consulta
01/06/2011	Mujer	Estudiante	Corrección de examen	Consulta
01/06/2011	Mujer	Estudiante	Criterios de evaluación	Mediación
02/06/2011	Mujer	Estudiante	Criterios de evaluación	Consulta
02/06/2011	Mujer	Estudiante	Criterios de evaluación	Consulta
02/06/2011	Hombre	Estudiante	Pérdida de examen	Mediación
02/06/2011	Mujer	Estudiante	Cambio criterios de evaluación	Mediación
03/06/2011	H/M	Estudiante	Publicación criterios de evaluación	Queja
05/06/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
06/06/2011	Hombre	Estudiante	Ayudas para formación del Personal Investigador	Consulta
08/06/2011	Mujer	Estudiante	Trato recibido en la oficina del Banco Santander	Queja
08/06/2011	Mujer	PDI	Fiesta de fin de selectividad	Queja
09/06/2011	H/M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
09/06/2011	Mujer	Estudiante	Utilización de fuerza por los vigilantes	Queja
09/06/2011	H/M	Estudiante	Docencia impartida por un profesor	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
09/06/2011	Mujer	PAS	Criterios de corrección tribunal de oposición	Queja
14/06/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de Revisión	Mediación
14/06/2011	Mujer	Estudiante	Evaluación de las Prácticas	Mediación
15/06/2011	Mujer	Estudiante	Trabajo dirigido	Consulta
15/06/2011	Hombre	Estudiante	Prácticum	Consulta
15/06/2011	Hombre	Estudiante	Falta de criterios de evaluación en una asignatura	Queja
16/06/2011	Hombre	Estudiante	Calificación de No apto por el Servicio de Deportes Convalidaciones	Mediación
21/06/2011	Hombre	Estudiante	Información sobre expediente	Mediación
22/06/2011	Mujer	Estudiante	Exámenes	Consulta
24/06/2011	Mujer	Estudiante	Aclaración normas de permanencia	Consulta
24/06/2011	Hombre	Estudiante	Créditos de libre configuración	Mediación
24/06/2011	Mujer	PIF	Problemas para finalización la tesis	Queja
27/06/2011	Hombre	PAS	Acoso laboral	Mediación
28/06/2011	Mujer	Estudiante	Cierre de actas	Consulta
28/06/2011	Mujer	Estudiante	Sexta convocatoria	Consulta
28/06/2011	Mujer	PDI	Injurias	Mediación
30/06/2011	Mujer	Estudiante	Premios extraordinarios fin de carrera	Consulta
30/06/2011	Hombre	Estudiante	Titulo de Traductor	Queja
01/07/2011	Hombre	Estudiante	Suspense en cuarta convocatoria	Consulta
04/07/2011	Mujer	Estudiante	Problemas con las notas	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
04/07/2011	Mujer	Otros	Queja por no incluir en los premios a las 100 mejores notas de PAU las notas de revisión	Queja
07/07/2011	Hombre	Estudiante	Falta de créditos de libre elección para terminar primer ciclo	Consulta
08/07/2011	Mujer	PAS	Información sobre que procedimiento	Consulta
08/07/2011	Hombre	PAS	Injurias recibidas de un estudiante	Consulta
09/07/2011	Mujer	Estudiante	Revisión de examen	Consulta
11/07/2011	Mujer	Otros	Selectividad revisión de notas	Consulta
11/07/2011	Mujer	Estudiante	Acceso a la Universidad	Mediación
12/07/2011	Mujer	Estudiante	Problemas en el título propio de Experto en Investigación Enfermería	Mediación
12/07/2011	Mujer	PDI	Difamación a profesora	Queja
13/07/2011	Mujer	Estudiante	Convocatoria extraordinaria	Consulta
13/07/2011	Mujer	PDI	Información sobre injurias	Consulta
13/07/2011	H/M	PDI	Acoso a Profesor	Mediación
13/07/2011	Mujer	Estudiante	Acoso del tutor de Prácticas	Mediación
13/07/2011	Mujer	Estudiante	Título Experto en Investigación en Enfermería	Mediación
14/07/2011	Mujer	Estudiante	Tribunal de revisión	Consulta
14/07/2011	Mujer	Estudiante	Consulta sobre la garantía de que concedan tercera matrícula	Consulta
15/07/2011	Mujer	Estudiante	Abono de tasas totales cuando solo se matricula de 7 créditos	Consulta
19/07/2011	Mujer	Estudiante	Dudas sobre anulación de matrícula por no poder asistir	Consulta
19/07/2011	Mujer	Estudiante	Anulación de matrículas extemporánea	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
19/07/2011	Hombre	Estudiante	Admisión	Mediación
20/07/2011	Mujer	Estudiante	Problema de preinscripción	Consulta
20/07/2011	Mujer	Estudiante	Orientación recurso contencioso-administrativo	Consulta
20/07/2011	Mujer	Estudiante	Información sobre plazos para recurrir	Consulta
20/07/2011	Mujer	Estudiante	Certificado de Notas	Mediación
20/07/2011	Mujer	PDI	Injurias	Queja
21/07/2011	Hombre	Estudiante	Retraso en el pago de una mensualidad de la Beca	Mediación
22/07/2011	Mujer	Estudiante	Información sobre la fecha de reunión de permanencia del Consejo social	Consulta
28/07/2011	Mujer	PIF	Posible acoso laboral	Queja
29/07/2011	Mujer	Estudiante	Criterios para el proceso de matrícula y elección de horario	Consulta
29/07/2011	Mujer	Estudiante	Consulta sobre la normativa de permanencia	Consulta
30/07/2011	Mujer	Estudiante	Nota para el Cambio de Grado a Bioquímica	Mediación
02/08/2011	Mujer	Estudiante	Consulta sobre no admisión a grado	Consulta
05/08/2011	Mujer	Estudiante	Información para recurrir por la no concesión de permanencia	Consulta
10/08/2011	Mujer	Estudiante	Solicita información de cómo interponer el recurso de alzada	Consulta
15/08/2011	Mujer	Estudiante	Tribunal especial Máster	Mediación
16/08/2011	Hombre	Estudiante	Consulta de cambio de horario por trabajo	Consulta
25/08/2011	Hombre	Estudiante	Queja ante la mala información ofrecida a los alumnos	Queja
29/08/2011	Mujer	Estudiante	Consulta sobre cómo efectuar la reclamación por denegación de traslado de expediente	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
30/08/2011	Hombre	Estudiante	Acceso mayores de 25	Mediación
31/08/2011	Hombre	PAS	Gestión de la bolsa de trabajo funcionarios interinos	Queja
01/09/2011	Mujer	Estudiante	Información sobre fechas de exámenes	Consulta
01/09/2011	Mujer	Estudiante	Permanencia	Mediación
01/09/2011	H/M	Estudiante	Queja alumnos de Máster	Queja
03/09/2011	Hombre	Estudiante	Información para solicitar Tribunal de Compensación	Consulta
04/09/2011	Hombre	Estudiante	Acceso al catálogo de la biblioteca	Consulta
05/09/2011	Hombre	Estudiante	Cambio de turno	Consulta
05/09/2011	Hombre	Estudiante	Coincidencia de exámenes	Consulta
06/09/2011	Mujer	Estudiante	Consulta anulación de matrícula	Consulta
08/09/2011	Hombre	Estudiante	Erasmus en Dinamarca	Mediación
12/09/2011	Mujer	Estudiante	Aprobado general	Consulta
12/09/2011	Mujer	Estudiante	Información sobre revisión de examen.	Consulta
13/09/2011	Hombre	Estudiante	Cambio de turno por circunstancias familiares	Consulta
13/09/2011	Mujer	Estudiante	Consulta sobre cambio de turno	Consulta
13/09/2011	Mujer	Estudiante	Convalidaciones para el grado de formación del profesorado infantil	Consulta
13/09/2011	Hombre	Estudiante	Solicitud de cambio de Grado	Mediación
14/09/2011	Hombre	Estudiante	Consulta ante extravío de examen	Consulta
14/09/2011	Mujer	Estudiante	Normativa sobre trabajos académicamente dirigidos	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
14/09/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de Revisión	Mediación
14/09/2011	Hombre	Estudiante	Ayudas inicio estudios de posgrado	Queja
16/09/2011	Mujer	Estudiante	Cómo solicitar el título de licenciado	Consulta
19/09/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de Compensación	Consulta
19/09/2011	Mujer	Estudiante	Cambio de grupo	Consulta
19/09/2011	Mujer	Estudiante	Tribunal de compensación	Consulta
19/09/2011	Hombre	Estudiante	Corrección de notas	Mediación
20/09/2011	Mujer	Estudiante	Convocatoria de gracia	Consulta
20/09/2011	Hombre	Estudiante	Tribunal de compensación	Consulta
20/09/2011	Mujer	Estudiante	Tribunal de compensación	Consulta
20/09/2011	Hombre	Estudiante	Error en las calificaciones	Consulta
20/09/2011	Hombre	Estudiante	Rectificaciones en Sigma y Créditos de libre configuración	Mediación
22/09/2011	Hombre	Estudiante	Matrícula de optativas	Consulta
22/09/2011	Mujer	Estudiante	Créditos de libre configuración	Mediación
22/09/2011	Mujer	Estudiante	Solicitud de Convalidación del periodo de docencia de Doctorado por el máster	Mediación
23/09/2011	Mujer	Estudiante	plazas en las optativas al realizar la matrícula	Consulta
23/09/2011	Mujer	Estudiante	Imposibilidad de matrícula por internet en el turno adjudicado	Mediación
26/09/2011	Hombre	Estudiante	Matricula Prácticum	Mediación
27/09/2011	Mujer	Estudiante	Rechazo acceso Máster	Mediación
27/09/2011	Mujer	PDI	Plaza de Catedrático	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
27/09/2011	Mujer	Estudiante	Matrícula de asignaturas afines a su itinerario.	Mediación
28/09/2011	Hombre	Estudiante	Tramitación de queja	Consulta
28/09/2011	Mujer	Estudiante	Examen de nivel para escuela de traducción e interpretación	Consulta
28/09/2011	Hombre	Estudiante	Problemas para matricular el Prácticum	Mediación
28/09/2011	H/M	PDI	Laboratorio docente	Mediación
03/10/2011	Hombre	Estudiante	Consulta sobre funcionamiento del CAU	Consulta
03/10/2011	Hombre	Estudiante	Error en el proceso de matrícula	Consulta
03/10/2011	Hombre	Estudiante	Suspenseo en séptima convocatoria	Consulta
05/10/2011	Mujer	Estudiante	Problemas en acceso a Internet	Consulta
05/10/2011	Mujer	Estudiante	Error en matrícula	Consulta
05/10/2011	Mujer	Estudiante	Error informático en matrícula	Mediación
05/10/2011	Mujer	Estudiante	Coincidencia de horario en una asignatura de 2º curso y Prácticum	Mediación
05/10/2011	Mujer	Estudiante	Imposibilidad de aparcar en las plazas de minusválidos	Queja
06/10/2011	Mujer	Estudiante	Certificado de Notas	Mediación
07/10/2011	Mujer	Estudiante	Devolución de tasas de matrícula por enfermedad	Consulta
07/10/2011	Hombre	Otros	Títulos Propios	Mediación
07/10/2011	Mujer	PIF	Censo Electoral	Mediación
07/10/2011	Mujer	Estudiante	Inclusión en el Censo Electoral	Mediación
07/10/2011	Hombre	Estudiante	Matrícula extraordinaria	Mediación
11/10/2011	H/M	Estudiante	Modificación de guía docente	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
15/10/2011	Hombre	Estudiante	Devolución de Tasas matrícula Máster	Consulta
15/10/2011	Mujer	Estudiante	Denegación convocatoria de gracia	Queja
17/10/2011	Hombre	Estudiante	Solicitud séptima convocatoria	Mediación
18/10/2011	Mujer	Estudiante	Imposibilidad de matricularse en asignaturas optativas por estar cubiertos por los alumnos de grado que se matriculan antes.	Queja
19/10/2011	Hombre	Estudiante	Constitución de asociación estudiantes.	Mediación
20/10/2011	Mujer	Estudiante	Beca MEC	Consulta
20/10/2011	Hombre	Estudiante	Obtención de título un año después de lo previsto por problemas administrativos	Queja
24/10/2011	Hombre	Estudiante	Convalidación asignaturas comunes Grado	Consulta
24/10/2011	Mujer	Estudiante	Devolución de Tasas	Mediación
24/10/2011	Hombre	Estudiante	Acoso e insultos de una compañera de clase.	Queja
24/10/2011	Mujer	Estudiante	Acoso sexual por un compañero de clase	Queja
25/10/2011	Mujer	PIF	información sobre procedimiento a seguir recurso beca FPU	Consulta
27/10/2011	Hombre	Estudiante	Devolución de tasas	Mediación
02/11/2011	Mujer	PDI	Consulta sobre elaboración del Reglamento de Prácticas	Consulta
02/11/2011	Hombre	Estudiante	Reclamación Censo Electoral	Consulta
07/11/2011	Mujer	Estudiante	Consulta Guías Docentes	Consulta
07/11/2011	Mujer	PIF	Irregularidades en las concesiones becas FPU	Mediación
10/11/2011	Hombre	Estudiante	Obligatoriedad de asistencia a las clases	Consulta
15/11/2011	Hombre	Estudiante	Asistencia obligatoria a las clases para ser evaluado	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
16/11/2011	Hombre	Estudiante	Trámites para interponer queja en el Servicio de Deportes	Consulta
16/11/2011	Hombre	PDI	Injurias	Mediación
17/11/2011	Hombre	Estudiante	Información para formalizar recurso	Consulta
17/11/2011	Hombre	Estudiante	Fechas de examen	Consulta
17/11/2011	Mujer	Estudiante	Denegación solicitud de permanencia	Consulta
17/11/2011	Mujer	Estudiante	Certificado Académico	Consulta
17/11/2011	Mujer	Estudiante	Cierre de expediente	Consulta
18/11/2011	Hombre	Estudiante	Convalidación del Título de Técnico Infantil	Mediación
18/11/2011	Hombre	Estudiante	Admisión en un Máster	Mediación
21/11/2011	Hombre	Estudiante	Devolución de abono gimnasio	Queja
24/11/2011	Mujer	Estudiante	Tardanza en poder matricularse en un Máster por problemas de sigma	Mediación
25/11/2011	Mujer	Estudiante	Paso de Licenciatura a Grado	Mediación
28/11/2011	Mujer	Estudiante	Plagio en un trabajo de Máster	Mediación
28/11/2011	Mujer	Estudiante	Convocatoria de gracia	Mediación
29/11/2011	Hombre	Estudiante	Inasistencia de un profesor a examen	Consulta
29/11/2011	Hombre	Estudiante	Créditos de libre elección	Consulta
29/11/2011	Hombre	PIF	Concesión de Becas	Consulta
01/12/2011	Mujer	Estudiante	Convocatoria extraordinaria	Mediación
05/12/2011	Mujer	Estudiante	Exámenes estudiante Erasmus	Consulta
13/12/2011	Mujer	Estudiante	Permanencia en Máster	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
14/12/2011	Hombre	Estudiante	Convalidaciones	Consulta
19/12/2011	Hombre	Estudiante	Escuela de Fisioterapia de la ONCE	Mediación
28/12/2011	Hombre	PDI	Tutela de Prácticas	Mediación
02/01/2012	Hombre	Estudiante	Convalidaciones	Consulta
03/01/2012	Hombre	PIF	Requisitos Tesis	Mediación
10/01/2012	Hombre	PDI	Tutela en los Prácticum	Queja
11/01/2012	Hombre	Estudiante	Consulta sobre expediente disciplinario	Consulta
11/01/2012	Mujer	Estudiante	Inasistencia del profesor a un examen	Consulta
13/01/2012	Mujer	Otros	Interposición de reclamaciones a exámenes	Consulta
15/01/2012	Mujer	Estudiante	Información sobre normas de permanencia	Consulta
16/01/2012	Hombre	PAS	Problemas con trámites para la jubilación	Mediación
16/01/2012	Mujer	Estudiante	Anulación de matrícula	Mediación
16/01/2012	Mujer	Estudiante	Cierre durante 2 horas diarias de la sala de estudio 24 horas	Queja
17/01/2012	Mujer	Estudiante	Demora de más de 5 años en la entrega del Título de Máster	Mediación
22/01/2012	Mujer	Estudiante	Horario de prácticas	Consulta
23/01/2012	Hombre	Estudiante	Inasistencia de profesor a examen	Consulta
23/01/2012	Hombre	Estudiante	Tardanza en la obtención del Título de Máster cursado	Mediación
23/01/2012	Mujer	Estudiante	Tardanza excesiva en expedición del Título Máster cursado	Mediación
30/01/2012	Mujer	Estudiante	Prohibición de entrada a clase una vez comenzada esta	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
31/01/2012	Mujer	Estudiante	Convalidación de asignaturas de otras carreras	Consulta
31/01/2012	Mujer	Estudiante	Bajada de nota por anulación de una pregunta del examen	Mediación
31/01/2012	Hombre	Estudiante	Retraso en la expedición de carnet universitarios	Queja
01/02/2012	Mujer	Estudiante	Queja ante la imposibilidad de asistir a clase por llegar tarde 5 minutos por motivos laborales.	Queja
02/02/2012	Hombre	Estudiante	Consulta sobre devolución de libros a la biblioteca	Consulta
02/02/2012	Hombre	Estudiante	Expediente disciplinario a alumnos por insulto a profesor	Mediación
02/02/2012	Mujer	Estudiante	Ampliación de matrícula por error informático	Mediación
02/02/2012	Mujer	Estudiante	Comienzo de las clases con 10 días de retraso	Queja
03/02/2012	Mujer	Estudiante	Devolución de matrícula	Mediación
03/02/2012	Hombre	Estudiante	Asistencia obligatoria a las clases	Queja
06/02/2012	Mujer	Estudiante	Criterio de evaluación	Consulta
06/02/2012	Mujer	Estudiante	Trato recibido en la revisión del examen.	Queja
07/02/2012	Mujer	Estudiante	Criterios de Evaluación	Consulta
07/02/2012	Hombre	Estudiante	Normas de permanencia	Consulta
07/02/2012	Hombre	Estudiante	Convalidación de asignaturas de FP	Mediación
08/02/2012	Mujer	Estudiante	Cambio en criterios de corrección de exámenes	Consulta
09/02/2012	Hombre	Estudiante	Cierre de actas	Consulta
09/02/2012	Hombre	Estudiante	Incorrecta actitud del monitor de deportes	Queja
09/02/2012	Hombre	Estudiante	Cambio de uso de sala de estudio	Queja
09/02/2012	Mujer	Estudiante	Acoso por un compañero	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
10/02/2012	Hombre	PDI	Consulta sobre revisión de exámenes	Consulta
10/02/2012	Hombre	PDI	Consulta sobre reclamación	Consulta
10/02/2012	Hombre	Estudiante	Queja por comportamiento de profesor y no haber hecho revisión	Queja
13/02/2012	Mujer	Estudiante	Cambio de optativas	Consulta
13/02/2012	Mujer	Estudiante	Anulación de matrícula de una asignatura	Consulta
15/02/2012	Hombre	Estudiante	Suspensión de elección de destino para el Programa Erasmus 2012	Queja
16/02/2012	Mujer	Estudiante	Consulta sobre convalidaciones	Consulta
17/02/2012	Hombre	Estudiante	Tribunal de revisión en asignatura Máster	Consulta
17/02/2012	Hombre	Estudiante	Convalidaciones	Consulta
20/02/2012	Mujer	Estudiante	Devolución de matrícula.	Mediación
20/02/2012	Hombre	Estudiante	Tardanza en la obtención del título de Máster	Mediación
21/02/2012	Mujer	Estudiante	Cambio de horario de las prácticas correspondientes al Prácticum.	Mediación
22/02/2012	Mujer	Estudiante	Certificación de plan de estudios	Consulta
22/02/2012	Hombre	PDI	Reclamación de gastos de Proyecto de Investigación.	Mediación
23/02/2012	Mujer	Estudiante	Retraso en la expedición del título de Máster.	Mediación
24/02/2012	Mujer	Estudiante	Consulta sobre renuncia a determinadas calificaciones	Consulta
26/02/2012	Hombre	PDI	Ordenación Docente	Mediación
27/02/2012	Mujer	Estudiante	Coincidencia de exámenes con competiciones deportivas	Consulta
28/02/2012	Hombre	Estudiante	Consulta sobre la obligatoriedad de los trabajos y su evaluación	Consulta
28/02/2012	Hombre	PDI	Lamentable estado del vestuario del Servicio de deportes	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
29/02/2012	Mujer	Estudiante	Desacuerdo con calificación en asignatura Máster	Consulta
29/02/2012	Mujer	Estudiante	Problema con la grabación de datos académicos	Consulta
01/03/2012	Hombre	Estudiante	Pago de matrícula	Consulta
01/03/2012	Hombre	Estudiante	Devolución tasas	Mediación
05/03/2012	Hombre	PIF	Retraso pago de nómina	Consulta
07/03/2012	Mujer	Estudiante	Reclamación sobre convalidaciones	Mediación
08/03/2012	Mujer	Estudiante	Contenido de la docencia de las asignaturas	Consulta
08/03/2012	Mujer	Estudiante	Solicita ayuda para la conclusión de Máster	Mediación
12/03/2012	Hombre	Estudiante	Consulta sobre tribunal de compensación.	Consulta
12/03/2012	Hombre	PAS	Solicita información sobre a quién debe dirigirse para que pongan cámaras en el parking	Consulta
12/03/2012	Mujer	PIF	Lectura de Tesis	Consulta
12/03/2012	Hombre	Estudiante	Denegadas convalidaciones de dos asignaturas por no corresponder al plan de estudios	Mediación
12/03/2012	Hombre	Estudiante	Denegación del Título de Máster por no acreditar un nivel de inglés suficiente	Mediación
14/03/2012	Mujer	Estudiante	Exclusión del examen de mayores de 25 por falta de pago de matrícula	Mediación
15/03/2012	Hombre	PDI	Cambio de los criterios de prácticas	Queja
19/03/2012	Mujer	Estudiante	Ley de acceso a la profesión de abogado	Consulta
20/03/2012	Hombre	Estudiante	Convocatoria de gracia	Consulta
20/03/2012	Hombre	Estudiante	Queja por tener símbolos en despacho de una asociación estudiantil	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
23/03/2012	Mujer	Estudiante	Error en la matrícula	Consulta
25/03/2012	Hombre	PAS	Altercado y falta de respeto a un trabajador	Mediación
28/03/2012	Hombre	Estudiante	Normativa sobre echar de clase a los alumnos	Consulta
30/03/2012	Hombre	PAS	Inadmisión de una solicitud de concurso de traslado	Mediación
02/04/2012	Hombre	Estudiante	Créditos libre configuración	Consulta
10/04/2012	Hombre	Estudiante	Exámenes consecutivos	Consulta
11/04/2012	Mujer	Estudiante	Objeción a las prácticas con animales	Consulta
11/04/2012	Hombre	Estudiante	Problemas beca de movilidad	Mediación
16/04/2012	Mujer	PIF	Compatibilidad entre becas	Consulta
18/04/2012	Hombre	PIF	información sobre la Comisión de Doctorado	Consulta
18/04/2012	Hombre	PDI	Solicita ayuda para ser recibido por autoridad académica	Mediación
18/04/2012	Mujer	PAS	Problemas laborales	Mediación
18/04/2012	Hombre	PDI	Expediente disciplinario	Mediación
20/04/2012	Hombre	Estudiante	Información sobre Tribunal de revisión	Consulta
24/04/2012	Hombre	Estudiante	Devolución de tasas	Consulta
28/04/2012	Mujer	Estudiante	Utilización de datos	Consulta
02/05/2012	Mujer	Estudiante	Convocatoria de Gracia	Mediación
04/05/2012	Hombre	Estudiante	Devolución de matrícula	Mediación
05/05/2012	Hombre	Estudiante	Prohibición de pasar a la Biblioteca 24 horas sin carnet	Queja
05/05/2012	Hombre	Estudiante	Prohibición de paso a biblioteca sin carnet	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de petición
05/05/2012	Hombre	Estudiante	Prohibición entrada biblioteca sin carnet	Queja
06/05/2012	Mujer	Estudiante	Prácticas extraordinarias	Consulta
06/05/2012	Hombre	Estudiante	Acceso a biblioteca	Queja
07/05/2012	Mujer	Estudiante	Tribunal de revisión	Consulta
07/05/2012	Hombre	Estudiante	Devolución de tasas	Consulta
07/05/2012	Hombre	Estudiante	Cambio sin motivo de las calificaciones	Queja
07/05/2012	Hombre	Estudiante	Acceso a biblioteca 24 horas	Queja
08/05/2012	Mujer	Estudiante	Defensa de Tesis Doctoral restringida	Mediación
08/05/2012	Mujer	PAS	Se permita entrar a la biblioteca a los alumnos matriculados aunque no lleven carnet de biblioteca	Queja
09/05/2012	Mujer	Estudiante	Cambio de licenciatura a grado	Consulta
09/05/2012	Hombre	Estudiante	Beca para cursar mayores de 25	Mediación
10/05/2012	Mujer	Estudiante	Asignatura presencial, derecho a la evaluación por baja médica	Mediación
14/05/2012	Mujer	Estudiante	Baja en Matrícula	Consulta
14/05/2012	Hombre	Estudiante	Certificado parcial de notas	Consulta

ANEXO II

1. A CONTINUACION LE VOY A LEER UNA SERIE DE SITUACIONES RELACIONADAS CON LA SALUD LABORAL QUE PUEDEN LLEGAR A PRODUCIRSE EN ENTORNOS DE TRABAJO. ¿ME PODRÍA DECIR, PARA CADA UNA DE ELLAS SI LA PADECE O LA HA PADECIDO VD. EN LA UAM A LO LARGO DEL ÚLTIMO AÑO, AUNQUE HAYA SIDO DE FORMA OCASIONAL?

Para cada una de las que indique que la padece o ha padecido, realizar las dos siguientes preguntas

2. ¿CON QUE FRECUENCIA LE OCURRE O HA OCURRIDO ESTA SITUACIÓN: TODOS LOS DÍAS, VARIAS VECES EN SEMANA, APROXIMADAMENTE UNA VEZ A LA SEMANA, VARIAS VECES AL MES, UNA VEZ AL MES O CON MENOR FRECUENCIA?

3. ¿QUIÉN O QUIÉNES SON EL/LOS AUTOR/ES DE ESTAS SITUACIONES? (leer)

	P.6 Padece			P.7 Frecuencia						P.8 Autor/es		
	No	Si		Todos los días	Varias veces semana	Una vez semana	Varias veces mes	Una vez al mes	Pocas veces al año o menos	Jefes o supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados
01. Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
02. Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen «invisible».....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
03. Me interrumpen continuamente impidiendo expresarme.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
04. Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
05. Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada ..	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
06. Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
07. Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
08. Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
09. Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
10. Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
11. Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud a propósito.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
12. Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
13. Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
14. Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
15. Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo, no importa lo que haga	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
16. Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, inconcretos y difusos.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
17. Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
18. Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
19. Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
20. Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados, etc.).....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
21. Intentan aislarde de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3

	P.6 Padece			P.7 Frecuencia						P.8 Autor/es		
	No	Si		Todos los días	Varias veces semana	Una vez semana	Varias veces mes	Una vez al mes	Pocas veces al año o menos	Jefes o supervisores	Compañeros de trabajo	Subordinados
22. Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
23. Se intenta buscarme las cosquillas para «hacerme explotar»	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
24. Me menosprecian personal o profesionalmente.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
25. Hacen burla de mí o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
26. Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
27. Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
28. Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
29. Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera intimidatoria.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
30. Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
31. Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
32. Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
33. Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
34. Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones, ascensos, etc.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
35. Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
36. Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
37. Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
38. Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
39. Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
40. Intentan persistentemente desmoralizarme.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
41. Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales de manera malintencionada.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
42. Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar «pillarme en algún renuncio»	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3
43. Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.....	1	2	→	1	2	3	4	5	6	1	2	3