

# Informe del Defensor del Universitario Curso 2016 • 2017

## **Claustro**

8 y 9 de junio de 2017

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

**Vicente Mazimpaka Nibarere**

Defensor del Universitario

**Silvia Arias Careaga**

Defensora del Universitario Adjunta

**Miguel Ángel Berrocal Rubio**

Defensor del Universitario Adjunto

**Ángeles Gil Rodríguez**

Jefa de Negociado



# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>2. ACTUACIONES</b> .....	5
<b>2.1. ACTUACIONES EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</b> .....	6
2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS.....	6
2.1.2. ACTUACIONES TOTALES.....	6
a. Datos totales.....	6
b. Datos desglosados por tipo de intervención, estamento y sexo.....	7
c. Datos desglosados por centro.....	8
d. Datos desglosados por causas de solicitud.....	11
e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	17
2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN.....	20
a. Consultas.....	20
b. Quejas y Mediaciones.....	23
2.1.4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES.....	29
<b>2.2. OTRAS ACTUACIONES</b> .....	33
2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES.....	33
2.2.2. MEJORAS EN LA OFICINA DEL DEFENSOR.....	34
<b>3. ANEXOS I- II</b> .....	35

## **1. PRESENTACIÓN**

Por cuarto año consecutivo y en cumplimiento de los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid (en adelante UAM), presentamos ante el Claustro el informe de las actuaciones desarrolladas por la Oficina del Defensor del Universitario de la UAM durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2016 y el 30 de abril de 2017.

El intervalo temporal considerado abarca partes de dos cursos académicos consecutivos: las convocatorias ordinaria y extraordinaria del curso 2015/16, los procesos de matrícula y desarrollo docente del primer semestre del curso 2016/17 con la correspondiente evaluación ordinaria semestral, así como el desarrollo docente del segundo semestre y final del curso 2016/17, excluyendo las convocatorias de mayo y junio 2017.

De modo general, el contenido del informe responde a lo establecido en el Reglamento del Defensor de nuestra Universidad, es decir presentar “el número y características de las actuaciones realizadas y de las que estén en fase de tramitación”. La estructura del mismo sigue la de los años pasados, con lo que podemos establecer comparaciones entre ellos. Así, presentamos en primer lugar los datos sobre las actuaciones del Defensor en el seno de la comunidad universitaria en este año, para terminar con un apartado de otras actuaciones, en el que comentamos las actividades institucionales. A su vez, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres grandes apartados: el primero que presenta y analiza los datos totales, el segundo dedicado al análisis de los datos por tipo de intervención, y el tercero centrado en la valoración de los datos y la exposición de las recomendaciones que el Defensor estima conveniente trasladar al Claustro de la Universidad.

En las actuaciones objeto de este informe, he contado con la ayuda de Silvia y Ángeles, así como de los estudiantes Patricia y Miguel Ángel. De nuevo, la dedicación y constante apoyo de todos ellos al Defensor han sido esenciales para sacar adelante el intenso trabajo de la Oficina. Quiero expresarles mi primer agradecimiento por tan eficaz colaboración y por el clima de amistad y esfuerzo compartido que ha reinado siempre en la Oficina durante todo este tiempo.

Desde que entramos en esta Oficina, hemos tratado de defender los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria conforme estipulan los Estatutos de nuestra Universidad, es decir procurar “la garantía y defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como del cumplimiento de estos Estatutos”. En muchos casos hemos tenido éxito, en otros no, pero en todos ellos hemos invertido toda nuestra energía y saber para contribuir a resolver los problemas

que se nos han planteado y, de paso, contribuir en la medida de nuestras modestas posibilidades a la mejora del funcionamiento de nuestra Universidad.

Para ello, hemos contado con la colaboración y ayuda de todos los órganos de los distintos niveles de gobierno y administración de nuestra Universidad, desde el Rector hasta los directores de los departamentos, pasando por la Secretaria General y el Gerente, los vicerrectores y los vicegerentes, los decanos, vicedecanos y administradores de los centros, los delegados del Rector y los jefes de servicio con los que hemos tratado. Como en los años anteriores, la labor de la Asesoría Jurídica ha sido fundamental para suplir nuestras carencias de conocimientos jurídicos.

Asimismo, la ayuda del Servicio de Tecnologías de la Información ha sido fundamental para el desarrollo y la implantación de la sede electrónica. Para ello, el equipo encargado de la implantación de la sede electrónica, y muy especialmente la directora del Servicio, se han involucrado sin reserva en ayudarnos a implantar un proceso que está siendo fundamental para la gestión de los asuntos que llegan a la Oficina del Defensor. Extendemos este agradecimiento al Vicesecretario general por facilitarnos los trámites administrativos.

Del mismo modo, hemos tenido que contactar y reunirnos con numerosos compañeros y compañeras de PAS y PDI, que han atendido nuestra petición con amabilidad y afán de ayudarnos. Sin esa colaboración desinteresada de todos, el trabajo del Defensor sería prácticamente imposible.

A todos ellos y ellas y de modo especial a nuestro Rector por su constante apoyo, les queremos expresar de nuevo nuestro más profundo agradecimiento.

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

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

Madrid, 2 de junio de 2017

## **2. ACTUACIONES**

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

### **2.1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS**

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

### **2.1.2. ACTUACIONES TOTALES**

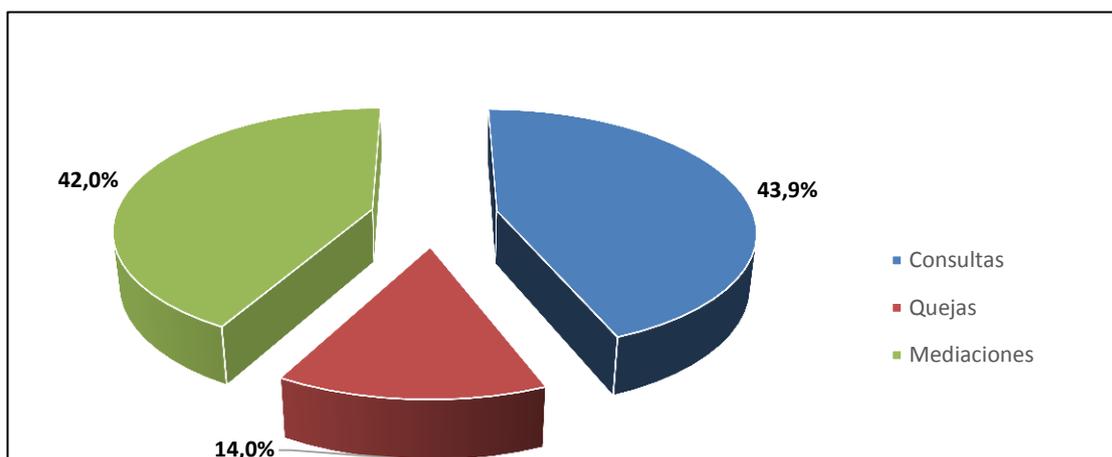
#### **a. Datos totales**

En el periodo de análisis del presente informe (mayo 2016 - abril 2017), la Oficina del Defensor ha recibido un total de 167 asuntos, de los cuales se han analizado finalmente 157. La diferencia corresponde a casos que no entraron en los análisis por ser abandonos, comunicaciones que no fueron acompañadas de intervención o casos no admitidos en aplicación del art. 8 del Reglamento del Defensor de la UAM.

Dado que a partir de mayo de 2016 – y tal y como se anunció en el informe del año pasado – la Oficina del Defensor instauró un nuevo sistema de canalización de las solicitudes a través de la sede electrónica, era de interés conocer el grado de utilización de este nuevo sistema. Los resultados confirman una amplia aceptación del mismo: el 63,7% de los solicitantes hizo uso de la sede electrónica, frente al 24,2% que siguieron usando el correo electrónico. Además, el 8,3% se personó en la Oficina, el 1,3% lo hizo por registro y el 2,5% usó otros sistemas de contacto como el teléfono.

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

El desglose de los datos por tipo de intervención (Fig. 1) arroja una distribución parecida de las consultas (n=69; 43,9%) y las mediaciones (n=66; 42%), mientras que las quejas representan una pequeña proporción (n=22; 14%).



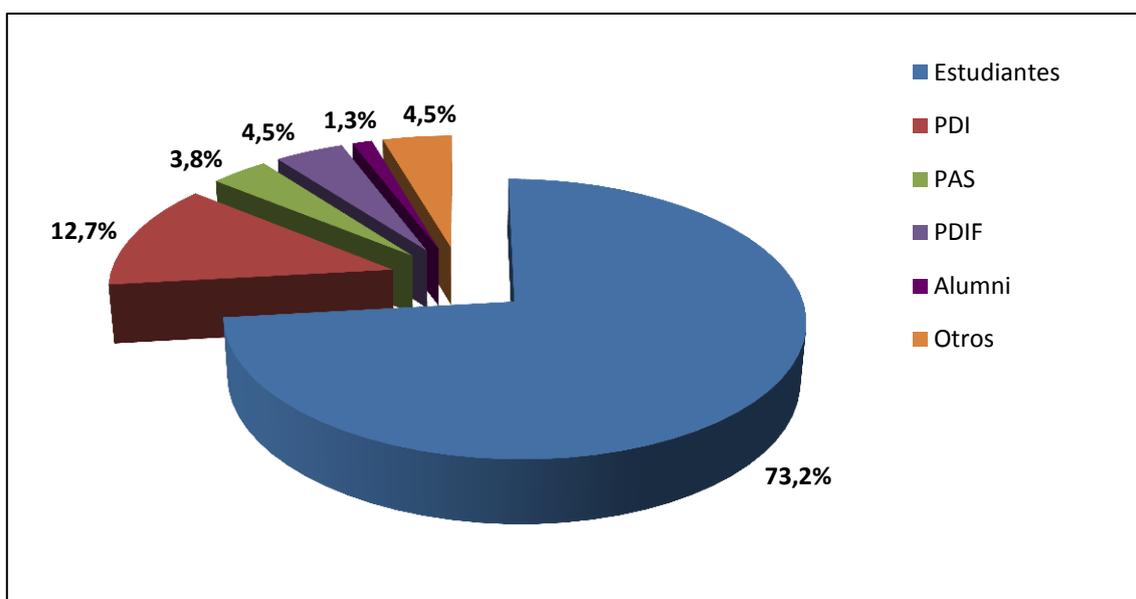
**Figura 1.** Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

En el reparto por estamentos (Tabla 1 y Figura 2), los estudiantes, con 115 solicitudes (73,2%), constituyen el grupo que más ha recurrido al Defensor. A esta categoría le sigue a distancia la de PDI (n=20; 12,7%), PAS (n=6; 3,8%), PDIF (n= 7; 4,5%) y dos casos de alumni que representan el 1,3% sobre el total de solicitudes. Además se atendieron 4 casos de personas no vinculadas orgánicamente a la UAM, pero cuyo problema guardaba relación con la Institución.

Estamento	Nº de casos			% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	52	63	115	73,2	0.4
<b>PDI</b>	12	8	20	12,7	0.7
<b>PAS</b>	2	4	6	3,8	0.6
<b>PDIF</b>	2	5	7	4,5	1.8
<b>Alumni</b>	1	1	2	1,3	-
<b>Otros</b>	2	5	7	4,5	-
<b>Total</b>	71	86	157	100	

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

A pesar del notable predominio de los estudiantes, el análisis de los valores normalizados (Tabla 1), revela que sólo el 0,4% del colectivo de estudiantes ha acudido al Defensor, frente al 0,7% del PDI y 0,6% del PAS, mientras que, como viene siendo habitual, el PDIF (1,8%) ha sido el grupo que proporcionalmente ha recurrido más al Defensor.



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

En cuanto a la cuestión de género (Tabla 1, Anexo 1), son mayoritariamente las mujeres quienes acuden al Defensor en todos los estamentos, excepto en PDI que registra un mayor número de solicitudes presentadas por hombres. Los dos casos de alumni se reparten por igual.

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

Según el centro de procedencia de las solicitudes (Tabla 2), la Facultad de Ciencias (n=31; 19,9 %) es la que ha tenido más solicitudes, seguida de la Escuela de Doctorado (n=26; 16,6%), la Facultad de Formación del Profesorado y Educación (n=19; 12,2%), la Facultad de Filosofía y Letras (n=17; 10,9%), la Facultad de Derecho (n= 15; 9,6%) y la Facultad de Medicina (n=12; 7,7%). A mayor distancia se sitúan la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (n=9; 5,8%) y la Escuela Politécnica Superior (n=7; 4,5%). Finalmente, con valores ya muy bajos (iguales o inferiores a 5) se sitúan la Facultad de Psicología (n=5; 3,2%) y el resto de centros (Escuelas Universitarias de

Enfermería, el Centro Universitario La Salle, Servicios Centrales, etc.). En todos los casos, es el estamento de estudiantes el que ha contribuido más significativamente a estas cifras.

Centro	Nº Casos	%	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Resto
Facultad de Ciencias	31	19,9	25	4	2	0	0	0
Escuela de doctorado	26	16,6	17	0	0	7	1	1
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	19	12,2	16	3	0	0	0	0
Facultad de Filosofía y Letras	17	10,9	13	4	0	0	0	0
Facultad de Derecho	15	9,6	13	1	1	0	0	0
Facultad de Medicina	12	7,7	8	2	2	0	0	0
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	9	5,8	8	1	0	0	0	0
Escuela Politécnica Superior	7	4,5	4	3	0	0	0	0
Facultad de Psicología	5	3,2	3	2	0	0	0	0
Servicios Centrales	3	1,9	0	0	0	0	0	3
Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja	2	1,3	2	0	0	0	0	0
Esc. de Fisioterapia de la ONCE	2	1,3	2	0	0	0	0	0
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1	0,6	1	0	0	0	0	0
Servicios de Deportes	1	0,6	0	0	1	0	0	0
Servicios externos	1	0,6	0	0	0	0	0	1
Otros	3	1,9	1	0	0	0	1	1
No consta	2	1,3	2	0	0	0	0	0

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

Un aspecto que conviene tener en cuenta es que el dato señala solamente de dónde proceden las personas que acuden al Defensor, y no quiere decir que el problema se haya generado o tenga relación directa con el centro en cuestión. De hecho, al efectuar el cómputo corrigiendo este dato, es decir incluyendo solamente los problemas surgidos

en/o relacionados con el centro o servicio (Tabla 2B), los valores de la mayoría de los centros bajan y el orden antes mencionado se altera ligeramente en unos pocos casos.

Del mismo modo, los valores normalizados (Tabla 2B) indican unos porcentajes en general inferiores o iguales al 1%, lo que confirma la baja conflictividad que se ha venido observando en los centros de la UAM. Los servicios centrales (servicio de investigación, vicerrectorados, servicio de becas y ayudas, prácticas OPE, etc.) destacan notablemente sobre el resto (n=21; 4,7%) debido fundamentalmente a la confluencia en ellos de problemas diversos que no pueden resolverse en los centros.

Centro	A	Nº Casos	%	% Normalizado	B	Nº casos	%	% Normalizado
Facultad de Ciencias		31	19,9	0.5		29	18,5	0.5
Escuela de doctorado		26	16,7	0.7		16	10,2	0.4
Facultad de Formación del Profesorado y Educación		19	12,2	0.6		19	12,1	0.6
Facultad de Filosofía y Letras		17	10,9	0.4		14	8,9	0.3
Facultad de Derecho		15	9,6	0.4		14	8,9	0.4
Facultad de Medicina		12	7,7	0.4		12	7,6	0.4
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		9	5,8	0.3		8	5,1	0.2
Escuela Politécnica Superior		7	4,5	0.5		6	3,8	0.4
Facultad de Psicología		5	3,2	0.2		5	3,2	0.2
Servicios Centrales		3	1,9	0.7		21	13,4	4.7
Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja		2	1,3	0.6		2	1,3	0.6
Esc. de Fisioterapia de la ONCE		2	1,3	1.6		2	1,3	1.6
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle		1	0,6	0.1		1	0,6	0.1
Servicios de Deportes		1	0,6	-		1	0,6	-
Servicios externos		1	0,6	-		1	0,6	-
Otros		3	1,9	-		3	1,9	-
No consta		2	1,3	-		2	1,3	-

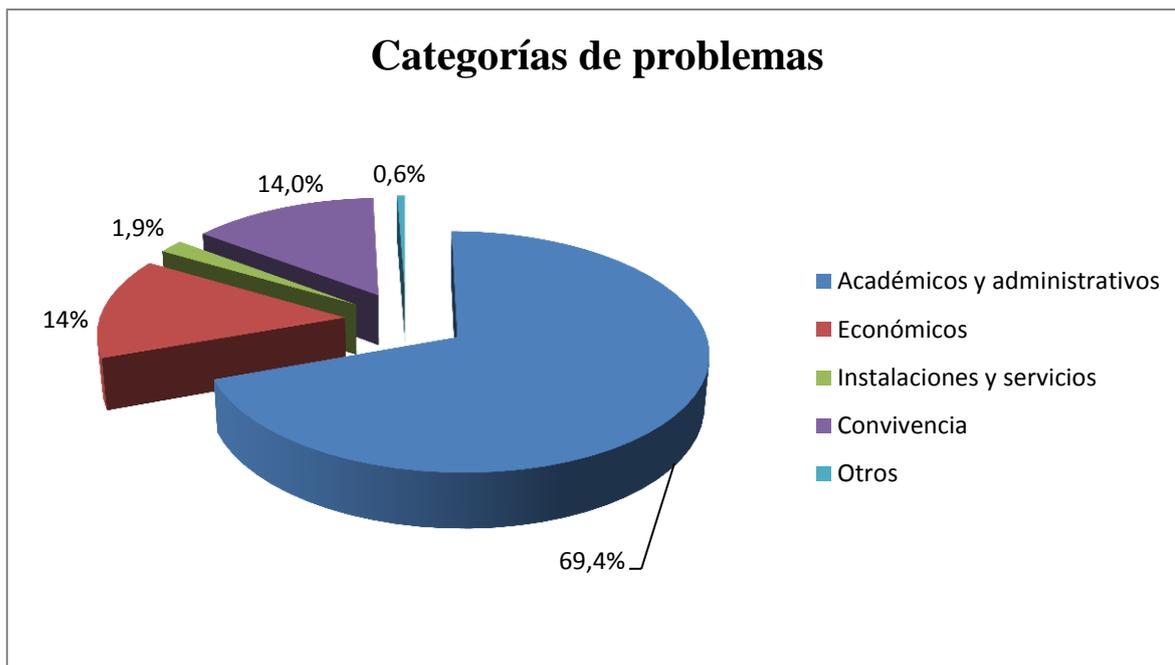
**Tabla 2B:** Número de solicitudes según: A) centro de procedencia; y B) centro de procedencia excluyendo los casos en los que el Centro no es generador del problema de forma directa. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

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

Como en años anteriores, se han agrupado los casos tramitados en 4 grandes categorías de problemas: académicos y administrativos, económicos, instalaciones y servicios y convivencia (Tabla 3, Fig. 3).

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>109</b>	<b>69,4</b>		<b>67</b>	<b>28</b>	<b>14</b>
	Gestión administrativa y organización docente	34		31,2	22	8	4
	Compensación y permanencia	11		10,1	11	0	0
	Evaluación y exámenes	26		23,8	24	1	1
	Practicum/ Prácticas externas	6		5,5	6	0	0
	Acreditación de idioma	3		2,7	2	0	1
	Relaciones laborales	7		6,4	0	0	7
	Tesis doctoral	15		13,7	0	15	0
	TFG/TFM	7		6,4	2	4	1
<b>Económicos</b>		<b>22</b>	<b>14</b>		<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
	Tasas y precios públicos	6		27,2	2	3	1
	Becas y ayudas al estudio	12		54,5	6	6	0
	Contratos de prácticas	2		9,1	0	2	0
	Contratos de investigación	2		9,1	0	2	0
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>3</b>	<b>1,9</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Convivencia</b>		<b>22</b>	<b>14</b>		<b>7</b>	<b>1</b>	<b>14</b>
	Problemas del PDI/ PAS	11		50	0	0	11
	Problemas entre estudiantes y profesores	11		50	7	1	3
<b>Otros</b>		<b>1</b>	<b>0,6</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

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



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

#### **Académicos y administrativos**

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

Como era de esperar por tratarse de problemas relacionados en su mayoría con el estamento de estudiantes y con las actividades principales del profesorado, constituyen el grupo dominante (n=109; 69,4%), dominancia que se repite en todos los centros analizados (Fig. 4). De estos problemas, la mayoría correspondió a la gestión administrativa y organización docente (n=34; 31,2%), seguidos por los procesos de evaluación y exámenes (n=26; 23,8%), los relacionados con la Tesis doctoral (n=15; 13,7%) y los de compensación y permanencia (n=11; 10,1%). Otras categorías que tuvieron una notable incidencia en el informe anterior como los TFG/TFM han rebajado la intensidad este año, situándose al mismo nivel que las relaciones laborales (n=7; 6,4%) y el Practicum/ Prácticas externas (n=6; 5,5%).

Los problemas de gestión administrativa y organización docente son tantos y tan variados que resultan casi imposibles de explicar en pocas líneas. De todos modos, destacaríamos este año su reducción en relación con el año anterior (51 a 34 casos), lo que se ha debido en parte a una menor tensión en torno a los procesos de matrícula y a una rebaja sensible de los problemas relacionados con los cambios de turnos y los intercambios internacionales.

Al igual que ocurría el año pasado, la evaluación y los exámenes siguen siendo uno de los mayores focos de conflicto (n=26; 23,8%). Son también situaciones heterogéneas, en las que destacan los casos debidos a cambios no previstos en las guías docentes (cambios de criterios de calificación en relación con lo anunciado), incumplimientos de la normativa de evaluación en lo relativo a revisiones de exámenes, influencia de la evaluación continua en la calificación final, imposibilidad de tomar parte en los exámenes finales por no superar la evaluación continua, litigios en general relacionados con las calificaciones y las resoluciones de los tribunales de revisión y, finalmente, algunos casos de acusación de fraude.

Este año la permanencia y compensación ha requerido la intervención del Defensor prácticamente en los mismos términos que el curso pasado (n= 11; 10%). En general, el asunto de la permanencia ha visto rebajada la conflictividad como consecuencias del cambio normativo y práctico introducido en el proceso hace dos años, lo que ocurre es que hay un tipo de estudiantes que siempre se dejan sorprender por los acontecimientos, básicamente por no estar atentos a la normativa. En el caso de la compensación, los problemas se han debido fundamentalmente al agotamiento de las 4 convocatorias de la última asignatura (la única que les quedaba para obtener el Grado), y acudían al Defensor para explorar las posibilidades de una compensación sin esperar una año entero por esa asignatura, o intentar una mediación para que se habilite una convocatoria de examen que le evite ese año de espera con esa asignatura. Tal como está la normativa, son casos prácticamente imposibles de resolver.

A pesar de la reducción de los conflictos relacionados con los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster (TFG/TFM), estos siguen planteando situaciones complejas. En su mayoría, la razón radica en el papel otorgado al tutor para la presentación del trabajo y en las relaciones entre éste y el estudiante. En casi todos los casos, los problemas siguen siendo los mismos que en años anteriores: se deben fundamentalmente a discrepancias entre estudiante y tutor sobre la calidad de los trabajos y/o la convocatoria idónea para

su presentación, al desarrollo y utilidad de las tutorías realizadas o directamente a la falta de atención del tutor al estudiante o a falta de entendimiento entre ambos y, muy ocasionalmente, a acusaciones de plagio.

Un asunto que ha irrumpido con fuerza este año ha sido la defensa de la Tesis doctoral. Aparte de una subida notable en relación con el año anterior (de 2 a 15 casos), los problemas han sido de una gran entidad. A los habituales de desavenencia entre doctorando y director, se han sumado otros nuevos relacionados con la mención internacional, con la concesión del cum laude y con la convalidación de las tutelas de tesis. En el caso de la mención, los problemas se debieron a un cambio sobre el cómputo del tiempo de estancia en el extranjero, lo que planteó no pocos problemas a personas que estaban en disposición de defender la tesis habiendo hecho las cosas de forma distinta a como se les exigía. Afortunadamente el problema se solucionó en todos los casos.

El otro problema fue la denegación del cum laude a través del voto secreto. La constatación de que no se les había concedido el cum laude llevó a más de uno a intentar una solución para cambiar la situación: ir a contar a la Escuela y/o al Defensor que uno de los miembros (¡siempre extranjero!) se había equivocado y había un documento firmado por el tribunal que confirmaba tal error, y solicitaban la admisión del mismo para cambiar la mención. Más adelante reflexionaremos sobre este problema.

Por último, el problema de la convalidación de las tutelas afectó a unos pocos casos de estudiantes que procedían de otras universidades donde habían realizado los cursos y trabajos previos a la defensa de la tesis y, a pesar de tener la tesis ya casi terminada, se les exigía cumplir el requisito de superar las 3 tutelas. La falta de un procedimiento regulado y claro para ese tipo de problemas dificultó su gestión, pero con la flexibilidad de los implicados se llegó a una solución.

### **Económicos**

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

Veintidós casos (14% del total) fueron tramitados, de los que algo más de la mitad (12) correspondieron a becas (incluidos bolsas de viajes) y ayudas al estudio, 6 a devoluciones de matrículas, 2 a contratos de prácticas y 2 a contratos de investigación. Si bien resultan difíciles de eliminar del todo por corresponder a situaciones muchas veces sobrevenidas, seguimos constatando una reducción considerable de la incidencia de estos problemas, debido fundamentalmente a las mejoras introducidas en los procesos de gestión de las devoluciones de matrículas anuladas y en mejoras en la redacción de las convocatorias de contratos y ayudas propias, especialmente en lo relativo a los requisitos y criterios de selección.

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

Esta categoría agrupa las solicitudes relacionadas con problemas en las instalaciones (bibliotecas, aulas, etc.) y/o con los servicios que se prestan para hacer más cómoda la vida en el Campus. En comparación con los años anteriores, es destacable la reducción de unas incidencias que ya eran muy bajas antes: de 6 del año pasado hemos pasado a 3 del actual, que han afectado a servicios diferentes cada uno: deportes, seguridad, e instalaciones para estudiantes de una Facultad.

### **Convivencia**

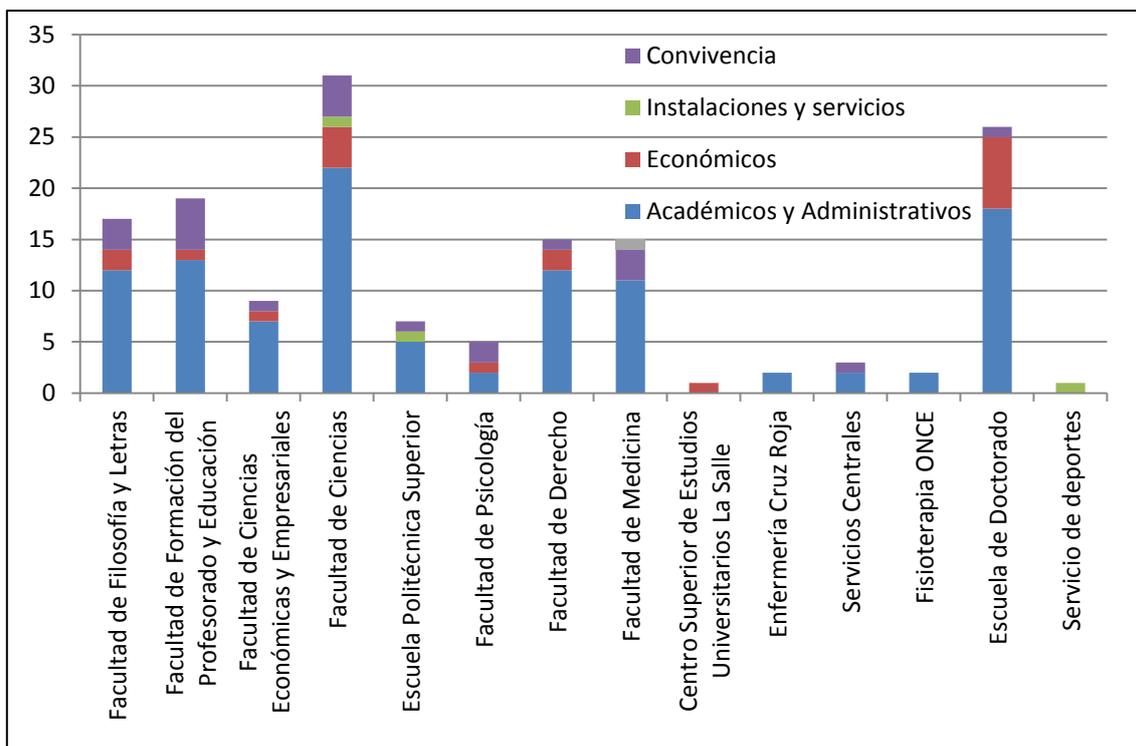
Incluimos en esta categoría los problemas conectados con las relaciones personales. Excluimos todos aquellos que tienen su origen en una reclamación del trabajador a la Universidad por un asunto de naturaleza estrictamente laboral o profesional, e incluimos aquellos que tienen relación directa con la convivencia entre compañeros o entre miembros del personal y estudiantes.

Veintidós casos (14% del total) han correspondido a este tipo de problemas, que se reparten al 50% entre conflictos entre compañeros del PDI o PAS (n=11) y entre docentes y estudiantes (n=11).

Con respecto a los problemas entre compañeros (de PDI o de PAS), salvo algún caso puntual, estos se concentran en departamentos, servicios o centros concretos en los que desencuentros del pasado contaminan las relaciones actuales, a veces llegando a dificultar el funcionamiento normal de tareas como el reparto de tareas docentes entre profesores o las solicitudes de estancias en el extranjero, o el reparto de tareas entre

compañeros del PAS, etc. En todos esos casos, el Defensor actúa como facilitador ayudando a reconducir la situación ante episodios de conflicto concretos.

Las relaciones entre profesores y estudiantes discurren normalmente por los cauces debidos, pero a veces se producen situaciones, muy minoritarias, que resultan complejas y difíciles de gestionar: acusaciones de acoso, de faltas de respeto surgidas de discusiones relacionadas con algún gesto percibido como despectivo o con discrepancias sobre la calificación, faltas de disciplinas en clases, etc. La actuación del Defensor sigue el mismo cauce que en el caso anterior, bien orientando a la parte más damnificada sobre cómo actuar, o ayudando a recuperar el entendimiento cuando se vislumbra tal posibilidad. Se ha producido alguna denuncia de acoso entre estudiantes, que se ha abordado implicando apelando a la colaboración de las autoridades académicas (Vicerrectorado y Decanato).



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

En la figura 4 se representa la distribución de las categorías de causas por centro en base a la procedencia de las solicitudes (recordemos que no tienen necesariamente relación con el centro en cuestión). Los problemas académicos y administrativos son la causa de solicitud predominante en prácticamente todos los centros, excepto en Psicología donde se igualan con los problemas de convivencia. La Facultad de Ciencias sobresale frente

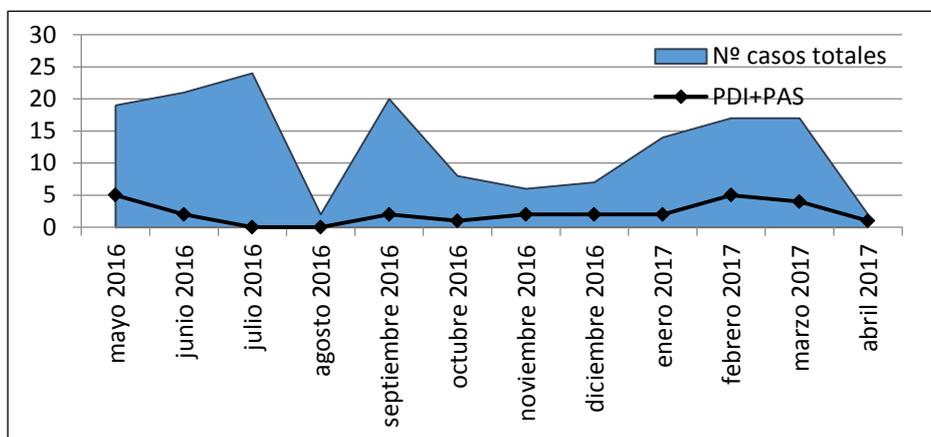
al resto con un número notablemente alto de casos fundamentalmente de contenido académico. Por otro lado, los problemas económicos son mayoritarios en la Escuela de Doctorado y los de Convivencia se reparten entre la Facultad de Formación del Profesorado y Educación y la de Ciencias.

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

La Oficina del Defensor ha tramitado un promedio de 13,6 solicitudes por mes, cuya afluencia se refleja en la Tabla 4 y Figs. 5-6. En general, la afluencia de los miembros del personal fluctúa poco a lo largo del año, frente a la de estudiantes que varía notablemente siguiendo el calendario académico. Así, sobresale el trimestre que va de mayo a julio de 2016, en el que el número de solicitudes se mantiene por encima de 20 casos mensuales. La coincidencia de esos meses con los periodos de evaluación ordinaria y extraordinaria, además de los problemas intrínsecos que ello conlleva (conflictos relacionados con los procesos de evaluación, permanencia y compensación curricular), lleva asociadas situaciones conflictivas que impulsan a los estudiantes a recurrir al Defensor, muchas veces solamente para pedir una orientación o consejo.

Mes	Nº casos	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Otros
<b>Mayo 2016</b>	<b>19</b>	14	5	0	0	0	0
<b>Junio 2016</b>	<b>21</b>	18	2	0	0	0	1
<b>Julio 2016</b>	<b>24</b>	24	0	0	0	0	0
<b>Agosto 2016</b>	<b>2</b>	2	0	0	0	0	0
<b>Septiembre 2016</b>	<b>20</b>	15	2	0	2	0	1
<b>Octubre 2016</b>	<b>8</b>	6	1	0	1	0	0
<b>Noviembre 2016</b>	<b>6</b>	2	2	0	2	0	0
<b>Diciembre 2016</b>	<b>7</b>	4	1	1	0	0	1
<b>Enero 2017</b>	<b>14</b>	11	2	0	0	1	0
<b>Febrero 2017</b>	<b>17</b>	8	1	4	2	0	2
<b>Marzo 2017</b>	<b>17</b>	11	3	1	0	0	2
<b>Abril 2017</b>	<b>2</b>	0	1	0	0	1	0

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

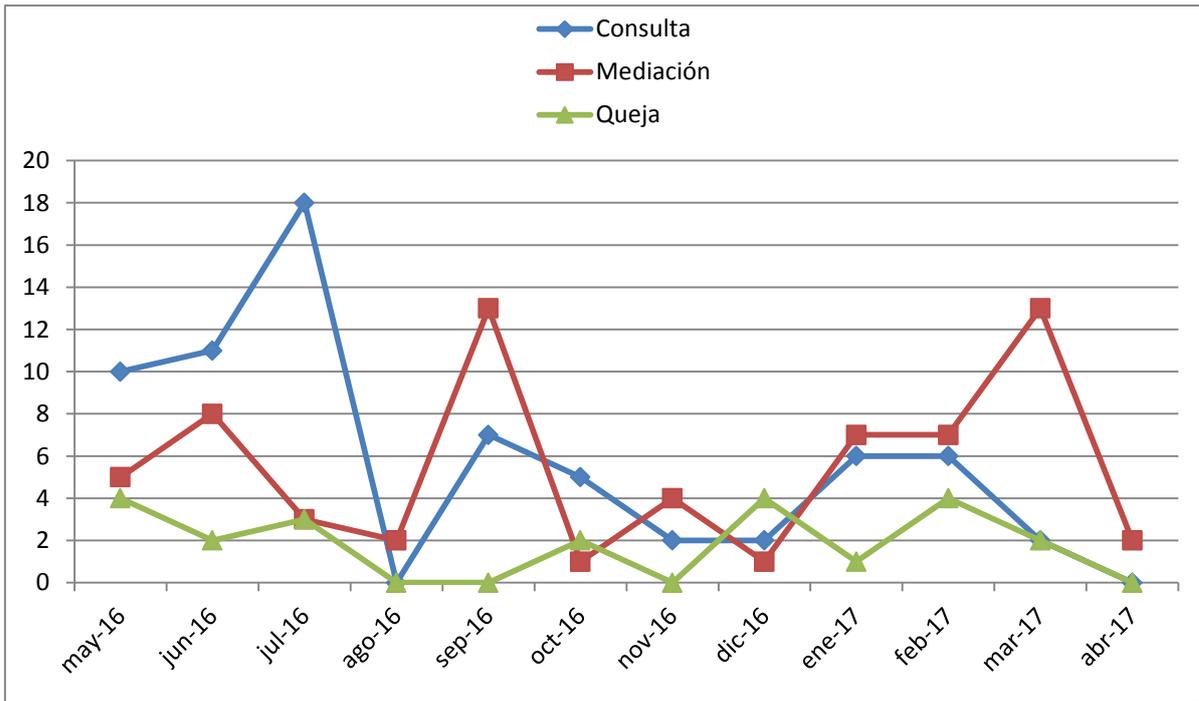


**Figura 5:** Afluencia de solicitudes totales por meses. La línea negra indica la afluencia de solicitudes realizadas por miembros de PDI y PAS.

En el cuatrimestre que sigue al verano (septiembre a diciembre 2016), existe un pico de solicitudes notable en el mes de septiembre (20 casos de los cuales 15 corresponden a estudiantes) bajando hasta un mínimo en noviembre y diciembre: de 6-7 casos de los cuales sólo 2 corresponden a estudiantes en noviembre y 4 en diciembre.

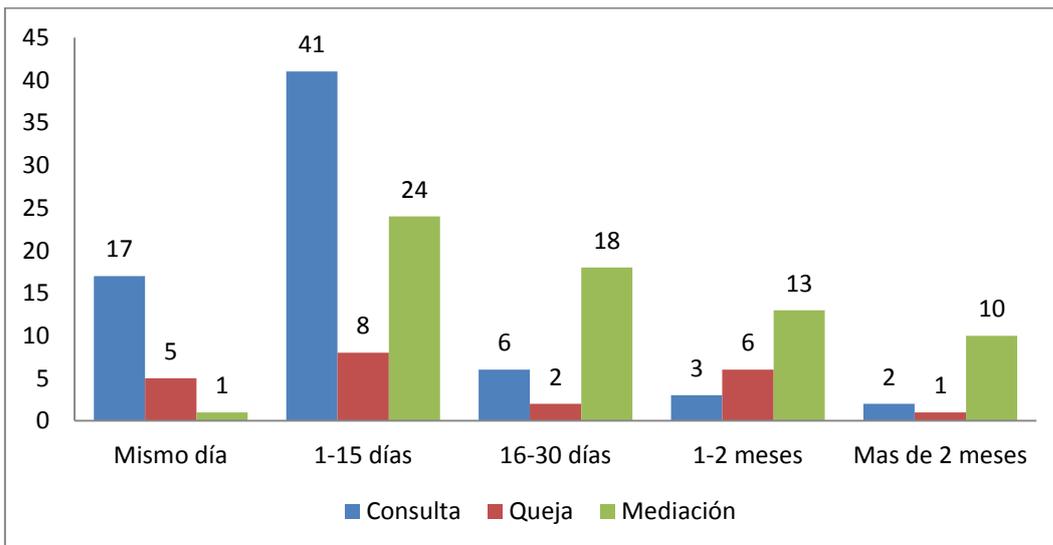
El pico de septiembre se debe fundamentalmente a problemas relacionados con las anulaciones y devoluciones de matrícula, cambios de turno, movilidad (convalidación de asignaturas y problemas de matrícula relacionados con ellos). Finalmente, a lo largo de los 4 meses de 2017, hay de nuevo un repunte con un máximo de 17 casos en febrero y marzo, que se debe a que al número normalmente alto de estudiantes debido a la convocatoria de enero, se incrementó también el número de solicitudes presentadas por los miembros del personal.

Comparados con los de los informes de 2014 y 2015, estos datos reflejan una importante reducción de la afluencia de solicitudes y consolidan la tendencia ya observada en 2016. Habría que revisar los asuntos uno a uno, pero a priori parece que los mecanismos de información puestos a disposición de los estudiantes unidos al uso generalizado de las guías docentes y a su seguimiento por parte de profesores y estudiantes, entre otros, van ayudando a rebajar la conflictividad. De todos modos, al menos en el caso de los estudiantes, los datos de la tabla 4 y Figs. 5-6 constituyen un buen indicador de por dónde hay que seguir dirigiendo los esfuerzos para conseguir un funcionamiento óptimo de nuestra Universidad.



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

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



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

### 2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

Este análisis tiene la intención de presentar el grado de utilización de cada uno de los tipos de intervención establecidos en la Oficina del Defensor, con la finalidad de comprobar su incidencia en nuestro quehacer cotidiano y detectar las posibles necesidades que puede tener nuestro sistema. Se analizarán, por un lado, las consultas y, por otro, las quejas y mediaciones conjuntamente.

#### a. Consultas

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

Estamento	Nº de casos			% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	22	31	<b>53</b>	76,8	<b>0.2</b>
<b>PDI</b>	5	6	<b>11</b>	15,9	<b>0.4</b>
<b>PAS</b>	0	0	<b>0</b>	0	<b>0.0</b>
<b>PDIF</b>	0	2	<b>2</b>	2,9	<b>0.5</b>
<b>Otros</b>	1	2	<b>3</b>	4,3	-
<b>Total</b>	28	41	<b>69</b>	100	-

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

Se han recibido 69 consultas en total (Tabla 5), de las cuales la mayoría (n=53; 76,8%) fueron presentadas por estudiantes, seguidos del PDI (n=11; 15,9%), PDIF y otros colectivos. El PAS no ha realizado ninguna consulta.

En cuanto al reparto por centros, la mayoría (Tabla 6) proceden de la Facultad de Ciencias (n= 18; 26,5%), seguidas de la Facultad de Formación del Profesorado y Educación (n=13; 19,1%). El resto de centros se distancia con valores más bajos. Ahora bien, en valores normalizados la situación se equipara prácticamente en todos los centros y refleja una muy baja conflictividad.

<b>Centro</b>	<b>Nº Casos</b>	<b>%</b>	<b>% Normalizado</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	18	26,5	<b>0.4</b>
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>	13	19,1	<b>0.4</b>
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	7	10,3	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Derecho</b>	6	8,7	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Medicina</b>	6	8,7	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	2	2,9	<b>0.1</b>
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	2	2,9	<b>0.1</b>
<b>Facultad de Psicología</b>	2	2,9	<b>0.1</b>
<b>Servicios Centrales</b>	1	1,4	<b>0.2</b>
<b>Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja</b>	1	1,4	<b>0.3</b>
<b>Esc. de Fisioterapia de la ONCE</b>	1	1,4	<b>0.8</b>
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1	1,4	<b>0.1</b>
<b>Otros</b>	2	2,9	<b>-</b>
<b>Escuela de Doctorado</b>	5	7,2	<b>0,1</b>
<b>No consta</b>	1	1,4	<b>-</b>

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

Respecto de los motivos de consulta (Tabla 7), los problemas académicos y administrativos son los que han generado más consultas (75,4%, n=52). Salvo el apartado de instalaciones y servicios, todas las categorías han registrado consultas, siendo la gestión administrativa y organización docente (n=18), los procesos de evaluación (n=15) y la compensación/ permanencia (n=7) los motivos de consulta más frecuentes. Ello se debe a que en estas consultas predominan los estudiantes de Grado sobre los de Posgrado y el resto de estamentos.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>52</b>	<b>75,4</b>		<b>38</b>	<b>8</b>	<b>6</b>
	Gestión administrativa y organización docente	18		34,6	14	2	2
	Evaluación y exámenes	15		28,8	13	1	1
	TFG/TFM	3		5,8	0	2	1
	Compensación y permanencia	7		13,5	7	0	0
	Practicum/ prácticas externas	3		5,8	3	0	0
	Relaciones laborales	2		3,8	0	0	2
	Tesis doctoral	3		5,8	0	3	0
	Acreditación de idioma	1		1,9	1	0	0
<b>Económicos</b>		<b>6</b>	<b>8,7</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
	Tasas y precios públicos	2		33,3	2	0	0
	Becas y ayudas al estudio	4		66,6	3	1	0
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Convivencia</b>		<b>11</b>	<b>15,9</b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
	Problemas entre estudiantes y profesores	5		45,4	3	1	1
	Problemas específicos del PDI y del PAS	6		54,5	0	0	6

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

La comparación de estos datos con los de los años anteriores evidencia el mantenimiento de la tendencia decreciente del año pasado respecto de las consultas de estudiantes (de 69 a 53). Esto puede confirmar que el esfuerzo invertido en la mejora de los mecanismos de información y orientación así como de la gestión y desarrollo de los procesos académicos y administrativos va surtiendo efecto, lo cual debería servir de estímulo para seguir profundizando en esas mejoras.

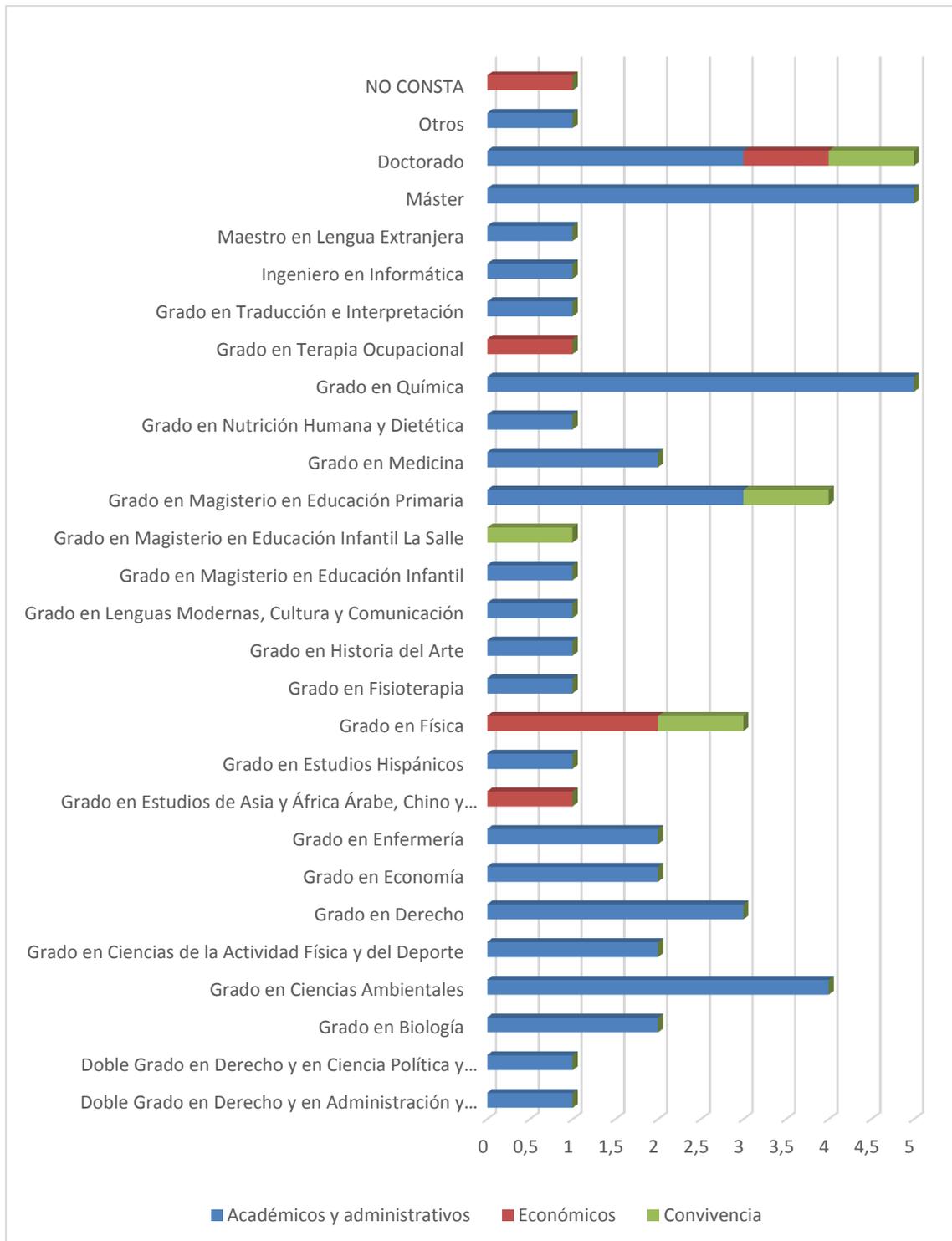
En la figura 8 se representa la distribución de las consultas según las categorías de causas y tipos de estudios. Casi todos los Grados implicados han generado consultas relacionadas con asuntos académicos y administrativos, que constituyen el principal y muchas veces único motivo de consulta al Defensor.

## **b. Quejas y Mediaciones**

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

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

entrevista con ella para explicar el sentido y los motivos de la petición; al final comunicar el resultado a la persona solicitante.



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

Se han recibido un total de 88 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 8). Un porcentaje alto (70,5%; n=62) fue solicitado por los estudiantes, seguidos del PDI (10,2%; n=9), de PAS (6,8%; n=6) y de PDIF (5,7%; n=5). De nuevo los valores normalizados son muy bajos, lo que en términos relativos confirma la baja conflictividad a la que nos hemos referido antes, si bien ello no resta importancia a este tipo de problemas.

Estamento	% Total			% Normalizado	
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	30	32	<b>62</b>	70,5	<b>0.2</b>
<b>PDI</b>	7	2	<b>9</b>	10,2	<b>0.3</b>
<b>PAS</b>	2	4	<b>6</b>	6,8	<b>0.6</b>
<b>Alumni</b>	1	1	<b>2</b>	2,3	-
<b>PDIF</b>	2	3	<b>5</b>	5,7	<b>1.3</b>
<b>Otros</b>	1	3	<b>4</b>	4,5	-
<b>Total</b>	43	45	<b>88</b>	100	-

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

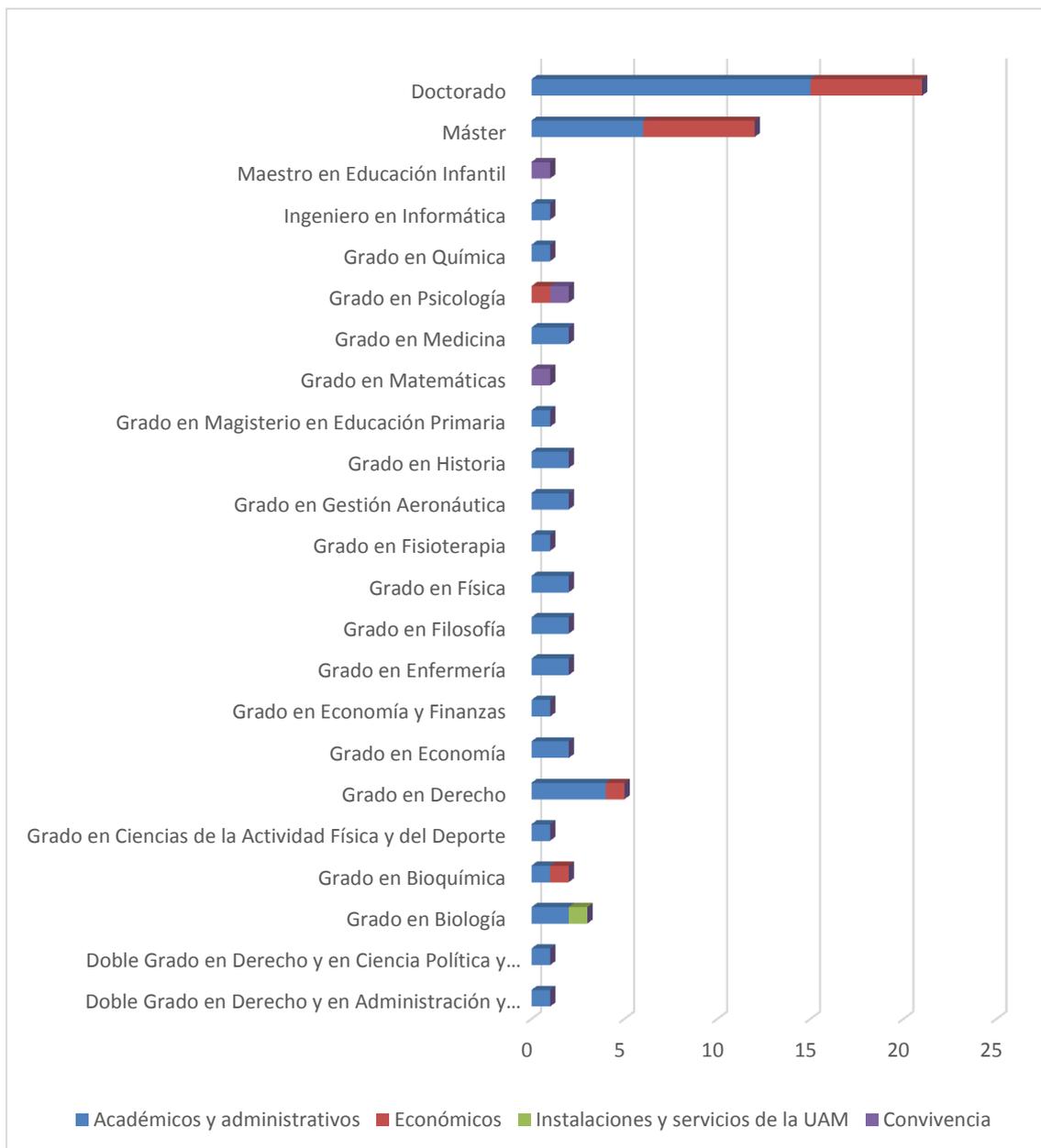
Por causas de solicitud de intervención (Tabla 9), los problemas académicos y administrativos (n=57; 64,8%) han sido de nuevo los que más solicitudes han generado. De ellos, los relacionados con la gestión de la matrícula, la tesis doctoral, los exámenes, la incompatibilidad del trabajo con la asistencia a clase y la movilidad, han sido los más frecuentes. El resto de categorías tienen una representación baja (entre 2 y 5 casos), pero la complejidad de los casos hace que requieran un gran esfuerzo para su resolución. Lo mismo ocurre con los casos de índole económica o de convivencia, que aún sin ser muchos, requieren la participación de muchas instancias y un gran despliegue de esfuerzos por parte del Defensor.

La representación de los diferentes tipos de estudios que han generado solicitudes con las principales categorías de quejas y mediaciones (Figura 9) nos muestra, una vez más, que los aspectos académicos y de gestión han sido los más generadores de solicitudes, pudiendo destacarse que los estudios de Doctorado y Máster los que más casos han

presentado. En estudios de Grado, el Grado de Derecho sobresale sobre los demás, si bien, en todos los casos puede hablarse de una baja incidencia de la conflictividad.

Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>57</b>	<b>64,8</b>		<b>29</b>	<b>20</b>	<b>8</b>
	Gestión administrativa y organización docente	16		28,1	8	6	2
	Tesis doctoral	12		21	0	12	0
	Evaluación y exámenes	11		19,3	11	0	0
	Relaciones laborales	5		8,7	0	0	5
	Compensación y permanencia	4		7	4	0	0
	TFG/TFM	4		7	2	2	0
	Practicum/prácticas externas	3		5,2	3	0	0
	Acreditación de idioma	2		3,5	1	0	1
<b>Económicos</b>		<b>16</b>	<b>18,2</b>		<b>3</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
	Becas y ayudas al estudio	8		50	3	5	0
	Tasas y precios públicos	4		25	0	3	1
	Contratos de prácticas	2		12,5	0	2	0
	Contratos de investigación	2		12,5	0	2	0
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>3</b>	<b>3,4</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Convivencia</b>		<b>11</b>	<b>12,5</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
	Problemas estudiantes/profesores	6		54,5	4	0	2
	Problemas PDI/PAS	5		45,5	0	0	5
<b>Otros</b>		<b>1</b>	<b>1,1</b>				<b>1</b>

**Tabla 9.** Distribución de quejas y mediaciones según categorías y subcategorías de causas que motivaron la solicitud.



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

El reparto de las quejas y mediaciones por centro de procedencia (Tabla 10) muestra que son los estudiantes de la Escuela de Doctorado junto con las Facultades de Ciencias (13) y de Filosofía y Letras (10) quienes más han acudido al Defensor, seguidas de las Facultades de Derecho, Ciencias Económicas y Empresariales, Formación del Profesorado y Educación, Medicina y Escuela Politécnica Superior con un número de solicitudes entre 5 y 9. El resto de centros presentan valores inferiores a 5.

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

<b>Centro</b>	<b>N° Casos</b>	<b>%</b>	<b>% Normalizado</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	13	14,8	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	10	11,4	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Derecho</b>	9	10,2	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>	6	6,8	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	7	8	<b>0.2</b>
<b>Facultad de Medicina</b>	6	6,8	<b>0.2</b>
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	5	5,7	<b>0.3</b>
<b>Facultad de Psicología</b>	3	3,4	<b>0.1</b>
<b>Servicios Centrales</b>	2	2,3	<b>0.4</b>
<b>Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja</b>	1	1,1	<b>0.3</b>
<b>Esc. de Fisioterapia de la ONCE</b>	1	1,1	<b>0.8</b>
<b>Servicios de Deportes</b>	1	1,1	-
<b>Servicios externos</b>	1	1,1	-
<b>Escuela de Doctorado</b>	21	23,9	<b>0,6</b>
<b>Otros</b>	1	1,1	-
<b>No consta</b>	1	1,1	-

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

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

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

El año pasado resaltábamos la sensible reducción que se había producido en los números de solicitantes tanto totales como de cada uno de los centros en relación con los años anteriores. Constatamos con satisfacción que los números de este año son similares a los del pasado, lo que confirma una tendencia que, esperamos se consolide en los próximos años.

Para que esto ocurra, será necesario seguir profundizando en lo que creemos que son los motivos que han conducido a esta mejora y que se resumen a continuación.

1. Mejora de los procesos de información sobre asuntos académicos que afectan tanto a estudiantes como a profesores. El trabajo realizado en las páginas web ha sido importante, pero sigue habiendo un amplio margen de mejora para facilitar las búsquedas de información.
2. Alta implicación de los decanatos y administraciones de los centros así como de las direcciones de los departamentos en la resolución de los problemas y conflictos que se presentan. Cada una de las situaciones conflictivas que se plantean tiene su propio ámbito de resolución y el hecho de que no pocos problemas se resuelvan en el ámbito más cercano a los integrantes de la Universidad es un excelente indicador de calidad de su funcionamiento.
3. Guías docentes: como comentaba el año pasado, han constituido un instrumento de trabajo eficaz, que ha contribuido a clarificar e incluso pacificar las relaciones docentes - estudiantes. Pero como comentamos más adelante, su contenido y uso deja aún un amplio margen de mejora debido a que muchos de los problemas relacionados con los exámenes tienen su raíz en un mal uso de la guía docente.

4. Normativa académica: las sucesivas normas aprobadas por el Consejo de Gobierno, en especial las de evaluación, permanencia, compensación curricular, las relativas al Doctorado, etc., son instrumentos que ayudan a encauzar y resolver los problemas en su propio ámbito de resolución, pero deben actualizarse y adaptarse a las nuevas realidades que van apareciendo.

No obstante, el Defensor sigue teniendo mucho trabajo debido a problemas o conflictos que, al margen de situaciones puntuales, se originan, por un lado, en una falta de información adecuada porque no se ha buscado o no se ha encontrado, y por otro en posibles disfunciones de nuestro sistema o en errores de algunos de los miembros de nuestra Institución. Para ello, estamos en permanente colaboración con los órganos de gobierno de la Universidad para solucionarlos y mejorar las cosas. Pero dada la naturaleza y función del Claustro, y en estricto cumplimiento de una de las misiones encomendadas al Defensor Universitario, sirvan de nuevo las siguientes recomendaciones para ayudar a seguir consolidando la línea de mejora que reflejan los datos:

#### **1. Información y comunicación:**

En los informes de los 3 años anteriores, hemos insistido en esta cuestión. Conviene recalcar que hay mejoras como hemos comentado antes, pero también que hacen falta más, para lo que es necesario seguir trabajando. A modo de ejemplos: introducir mejores mecanismos de búsqueda en la página web institucional, dotar de más y mejores medios de información a las oficinas dispuestas para tal fin en el campus, informar e implicar más a los tutores del PAT con el fin de que trasladen una información adecuada a los estudiantes con problemas, elaborar y distribuir guías o cuadernos de bienvenida a los miembros del personal que se incorporen a nuestra Universidad, no sólo para que conozcan a quién y donde recurrir para solucionar los problemas que se les presenten, pero también para que tengan un mejor conocimiento de la casa que los acoge y de la normativa y los recursos puestos a su disposición para un mejor desempeño de su labor.

#### **2. Cumplimiento de la normativa académica por parte del profesorado:**

La mayoría del profesorado conoce la normativa y la aplica. Lamentablemente sigue habiendo un pequeño porcentaje de compañeros y compañeras que, bien por

desconocimiento o por falta de voluntad, no aplican correctamente la normativa relativa a los procesos de evaluación. Por poner un ejemplo, no es normal que existan aún profesores que nieguen o dificulten la revisión de los exámenes a sus estudiantes. Aun con el riesgo de resultar pesados, conviene recordar esta obligación siempre.

### **3. Guías docentes:**

El año pasado insistimos mucho en esta cuestión. Dado que este año el contenido de algunas y el seguimiento de otras han seguido suscitando problemas y no nos consta que haya habido cambios importantes, volvemos a insistir.

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

Finalmente, habría que revisar algunas cuestiones relacionadas con el Trabajo Fin de Grado. Un análisis de todos los centros muestra una enorme disparidad (incluso entre diferentes Grados de un mismo centro), en relación con cuestiones que deberían tener el mismo tratamiento: la difusión de la información (sólo en Moodle en algunos casos, de forma que el estudiante conoce lo que espera solamente una vez matriculado), la función del tutor en materia de evaluación (en unos autoriza, en otros informa al tribunal, en otros califica en un porcentaje diferente según los grados, etc.). Pensamos que se debería repensar esas cuestiones y asegurar un mismo tratamiento a todos los estudiantes en lo que a derechos se refiere.

### **4. Tesis doctoral:**

Como hemos comentado antes, los problemas relacionados con la tesis doctoral se han incrementado este año. Alguien podría tener la tentación de relacionarlo con el funcionamiento de la Escuela de Doctorado, pero ya aseguro de antemano que no. Son problemas de índole estrictamente académica, no de gestión. Una pequeña parte de ellos se debieron a desavenencias entre director y doctorando, lo que entra dentro de lo normal por la complejidad de las relaciones humanas. Lo importante es encontrar una solución, y casi siempre se encuentra. Otra parte se debió a problemas relacionados con

la mención internacional, con el cum laude y con las tutelas realizadas en sistemas antiguos en otras universidades.

El primer problema se debió a un cambio efectuado por el Ministerio en el modo de computar el tiempo de estancia en el extranjero a estudiantes que habían hecho las estancias de un modo diferente. Los nuevos requisitos e interpretaciones hacían casi imposible obtener la mención. Afortunadamente se resolvió, pero cuando estas cosas ocurren, creo que sería conveniente advertirle al Ministerio de que no se puede aplicar una norma nueva retroactivamente y de modo imperativo, sobre procesos desarrollados satisfactoriamente bajo otra normativa u otra interpretación de la norma.

El segundo problema fue debido a la denegación del cum laude a algunas tesis doctorales. En casi todos los casos alegaron la existencia de un error cometido por uno de los miembros del tribunal. El primer caso que nos llegó fue investigado, y comprobé que no había tal error, que el miembro que había negado la mención tenía motivos científicos fundados para no concederla. El resto de casos no hizo falta investigarlos porque decían tener un documento del tribunal “confirmando el error”, algo que no se podía aceptar por improcedente. Aun sin estar de acuerdo con esas reacciones, tengo que admitir que son reacciones humanas comprensibles. En todo proceso de cambios, y éste es uno de ellos, cuesta comprender y aceptar las cosas cuando a uno no le convienen. Es de suponer que, con el tiempo, se irá asumiendo todo como normal.

En todo caso, mientras la situación se normaliza, es evidente que tenemos un problema que puede seguir creciendo, porque es previsible que los miembros de los tribunales opinen cada vez más libremente. La solución adoptada fue convenir con el Vicerrector de Posgrado el envío de una instrucción a los coordinadores de programas de Doctorado para que recuerden a los directores de tesis su obligación de acatar las decisiones de los tribunales, pero es difícil pensar que eso sólo funcione. Además, será necesario hacer algo con los presidentes de los tribunales, cuya obligación de preservar la confidencialidad sobre la votación no puede ser vulnerada bajo ninguna circunstancia.

Ahora bien, puestos a pensar en este problema derivado de la votación secreta, no resulta tampoco fácil evitar algunas dudas: ¿estamos protegidos contra posibles abusos de confianza? Personalmente pienso que sí, no hay por qué desconfiar de los miembros de los tribunales, pero alguien podría pensar que somos humanos y que es mejor siempre ser precavido. Y ¿mejoraría algo que el sentido del voto tuviera una breve justificación? Y si se tiene en cuenta que es una calificación, ¿tiene base legal que se les haga firmar a los doctorandos un documento que diga que no podrán recurrir contra la

decisión? Son dudas que comparto con los miembros del Claustro y en concreto con los futuros responsables de Posgrado, para que en el caso de que esto continúe, se busquen mecanismos más efectivos para atajarlo a la vez que se preservan los derechos de todos los implicados.

Por último, la convalidación de las tutelas realizadas en otras universidades plantea algunos problemas que se han abordado con la ayuda del Vicerrector de Posgrado y los coordinadores de los programas de doctorado, pero sería fácil para todos la existencia de un protocolo de actuación que permita a los coordinadores de los programas resolverlos sin necesidad de intervención de otras instancias.

## **5. Convivencia.**

Finalmente, los problemas de convivencia han tenido una incidencia similar a la de otros años. Hemos avanzado mucho con la aprobación del Protocolo de lucha contra el Acoso y con la creación de la subcomisión de conflictos dependiente del Comité de Ética, pero tendremos que seguir profundizando en varias direcciones: diseñar mecanismos e instrumentos de apoyo para luchar contra el acoso entre estudiantes, considerar la posibilidad de introducir una norma de convivencia y régimen interno, que por un lado actúe como elemento de disuasión frente a determinadas actitudes, y por otro ayude a encauzar los conflictos cuando se presentan.

## **2.2. OTRAS ACTUACIONES**

### **2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES**

Este año el Defensor ha seguido desarrollando acciones tendentes a reforzar su relación institucional con los defensores de otras universidades, ya sea de las universidades madrileñas como del resto de España.

Durante los días 19 - 21 de octubre de 2016 se celebró el XIX Encuentro de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias (CEDU) en la Universidad de Córdoba. El Encuentro, que agrupó a 62 defensores, síndics o valedores universitarios, giró en torno a tres ejes principales: a) la contribución de los defensores universitarios a la mejora de la transparencia y el buen gobierno universitario; b) el acoso en el ámbito universitario y, c) la conciliación de la vida laboral y familiar en la Universidad.

Además, se presentó una ponencia invitada sobre mediación en las defensorías universitarias desde una perspectiva jurídica y psicosocial.

Durante el encuentro, los defensores aprovecharon para transmitir a las autoridades presentes en la inauguración y la clausura su preocupación por la subida de los precios públicos de matrícula que, unida al endurecimiento de los requisitos académicos para obtener una beca, han conseguido expulsar de las universidades a los alumnos más vulnerables socialmente, lo que es contradictorio con la concepción de la enseñanza superior como bien público. También recordaron que se está incumpliendo la obligación legal de establecer una norma reguladora de la convivencia y de la potestad disciplinaria que esté inspirada en el principio de proporcionalidad y la necesidad de acabar, de una vez, con el reglamento de disciplina para estudiantes, que data de 1954 y que está inspirado en los principios autoritarios y represivos de la dictadura franquista.

Como en años anteriores, se organizó un encuentro entre el defensor actual y los ex defensores de la UAM. Esta cita es parte de los encuentros anuales que el defensor universitario organiza todos los años, desde 2013, con el objetivo de reunir a los anteriores defensores para debatir temas de interés universitario desde la óptica de esta figura. En esta ocasión se aprovechó para, bajo la dirección del Profesor Pedro Garcia – coordinador de UAM50-, grabar las reflexiones y vivencias que como defensores universitarios experimentaron durante el desempeño del cargo. Esta grabación se incluirá entre la serie de videos que se están preparando como diálogos con figuras relevantes de la UAM. Tras el acto, el defensor invitó a los participantes a una comida de trabajo.

Otro de los actos reseñables ha sido el encuentro de los defensores de las universidades de Madrid que tuvo lugar en la Universidad de Nebrija. El encuentro se organizó en torno a dos talleres principales: la resolución de conflictos y el desarrollo de conversaciones difíciles.

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

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

**ANEXO I.** Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2016/2017 (Fuente: Oficina de Análisis y Prospectiva de la UAM). **1** (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2016). **2** (Fuente: Sigma, datos a 28 de febrero de 2017).

	<b>Total</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Total</b>	34.162	19.868
<b>Total PAS</b> <sup>1</sup>	1.041	639
<b>Total PDI</b> <sup>1</sup>	2698	1151
<b>Total PDIF</b> <sup>1</sup>	385	206
<b>Total Estudiantes</b> <sup>2</sup>	30.038	17.872

**ANEXO II.** Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2016/2017.

	<b>Total</b>	<b>PDI</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>PAS</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	5.831	909	4.748	174
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	3.541	305	3.180	56
<b>Facultad de Derecho</b>	3.861	237	3.568	56
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1.500	137	1.332	31
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	4.836	490	4.275	71
<b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>	3.152	216	2.897	39
<b>Facultad de Medicina</b>	3.070	598	2.382	90
<b>Facultad de Psicología</b>	2.042	191	1.819	32
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1.339	-	1.339	-
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	317	-	317	-
<b>Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja</b>	334	-	333	-
<b>Fisioterapia ONCE</b>	128	-	128	-
<b>Escuela de Doctorado</b>	3.720	-	3.720	-
<b>Servicios centrales</b>	451	-	-	451
<b>Otros centros UAM</b>	41	-	-	41