

# INFORME

## DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

De mayo 2015 a abril 2016



**Claustro Universitario del 9-10 de junio de 2016**

## OFICINA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO DE LA UAM

**Vicente Mazimpaka Nibarere**

Defensor del Universitario

**Silvia Arias Careaga**

Defensora del Universitario Adjunta

**Patricia Pombo Segura**

Defensora del Universitario Adjunta

**Ángeles Gil Rodríguez**

Jefa de Negociado



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

# ÍNDICE

<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	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.....	9
d. Datos desglosados por causas de solicitud.....	12
e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución.....	15
2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN.....	19
a. Consultas.....	19
b. Quejas y Mediaciones.....	23
2.1.4. VALORACIÓN DE LOS DATOS Y RECOMENDACIONES.....	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**

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 2015 y el 30 de abril de 2016.

El intervalo temporal considerado abarca partes de dos cursos académicos consecutivos: las convocatorias ordinaria y extraordinaria del curso 2014/15, los procesos de matrícula y desarrollo docente del primer semestre del curso 2015/16 con la correspondiente evaluación ordinaria semestral, así como el desarrollo docente del segundo semestre y final del curso 2015-16, excluyendo las convocatorias de mayo y junio de 2016.

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 del año pasado, con lo que podemos establecer comparaciones entre los dos cursos. Así, presentamos en primer lugar los datos sobre las actuaciones del Defensor en el seno de la comunidad universitaria y terminamos con un apartado de otras actuaciones, en el que comentamos las actividades institucionales y las relativas a la propia Oficina del Defensor. A su vez, las actuaciones en el seno de la comunidad universitaria se organizan en tres grandes apartados: el primero que presenta y analiza los datos totales, el segundo 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 quiere 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 las estudiantes Blanca y Patricia. De nuevo, su dedicación y constante apoyo al Defensor han sido esenciales para sacar adelante el intenso trabajo de la Oficina. Quiero de nuevo expresarles mi más sincero agradecimiento por tan eficaz colaboración y por el clima de amistad y esfuerzo compartido que reina en la Oficina.

Durante este periodo, hemos tratado de defender los derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria conforme estipulan los Estatutos de nuestra Universidad, es decir procurar “la garantía y defensa de los derechos de todos los miembros de la comunidad universitaria, así como del cumplimiento de estos Estatutos”. En muchos casos hemos tenido éxito, en otros no, en unos habremos acertado en el planteamiento, en otros no, pero en todos ellos hemos invertido toda nuestra energía y saber para

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

Para ello, hemos contado con la colaboración de todos los órganos de los distintos niveles de gobierno y administración de nuestra Universidad, desde el Rector hasta los directores de los departamentos, pasando por la Secretaria General y los Vicerrectores, el Gerente y los Vicegerentes, los Decanos, Vicedecanos y Administradores de los Centros, los Delegados del Rector y los Jefes de servicio 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. 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 ayudar. 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 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, 27 de mayo de 2016

## **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 difíciles de agrupar, por lo que la propuesta que sigue a continuación es una ordenación no carente de defectos, pero que al menos tiene el mérito del consenso. En efecto, igual que en años anteriores, optamos por la agrupación comúnmente utilizada por las defensorías universitarias del País. Así, las instancias de parte incluyen consultas, quejas y mediaciones, categorías a las que se suele sumar una cuarta que se llama de diversas maneras: cautelas, reflexiones, comunicaciones, siendo esta última la que hemos preferido usar cuando se ha dado el caso.

### **2.1.2. ACTUACIONES TOTALES**

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

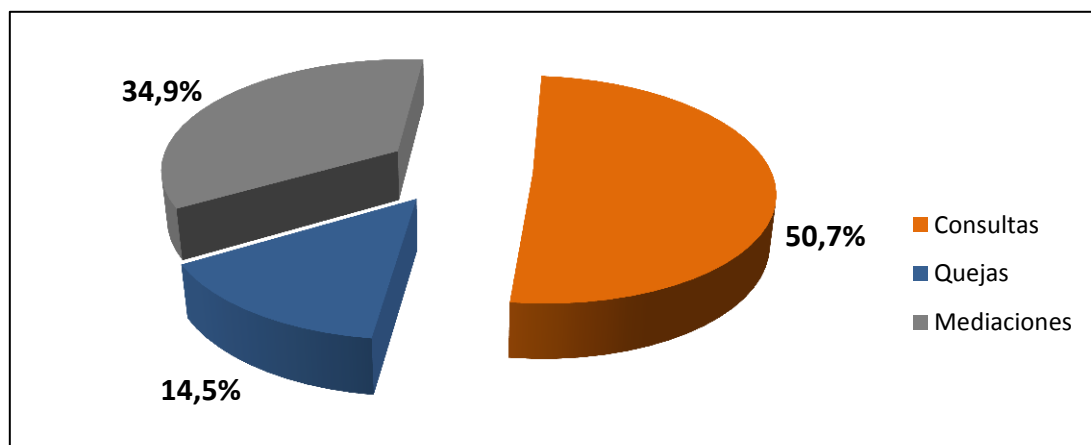
La Oficina del Defensor ha recibido un total de **156** solicitudes, de las que **154**, es decir un 98,7%, fueron admitidas. De éstas, dos fueron abandonadas en el transcurso de la tramitación por los mismos solicitantes, una porque se alcanzó una solución en el origen del problema, la otra por causas desconocidas por nosotros. Los análisis objeto de este informe se efectuarán sobre los **152** casos que fueron tramitados hasta el final.

Una cuestión de interés para nosotros, por tener su propia regulación en nuestro Reglamento, es el modo que han usado los miembros de la Comunidad Universitaria para ponerse en contacto con el Defensor. Del total de casos tramitados, **86** (56,6%) lo hicieron por correo electrónico, **61** (40,1%) se personaron en la Oficina y **5** (3,3%) enviaron escritos a través del Registro.



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

Como viene siendo habitual, el desglose de los datos por tipo de intervención arroja una distribución desigual (Fig. 1): las consultas (n=77; 50,7%) siguen siendo el tipo predominante, seguidas de las mediaciones (n=53; 34,9%) y finalmente las quejas (n=22; 14,5%).



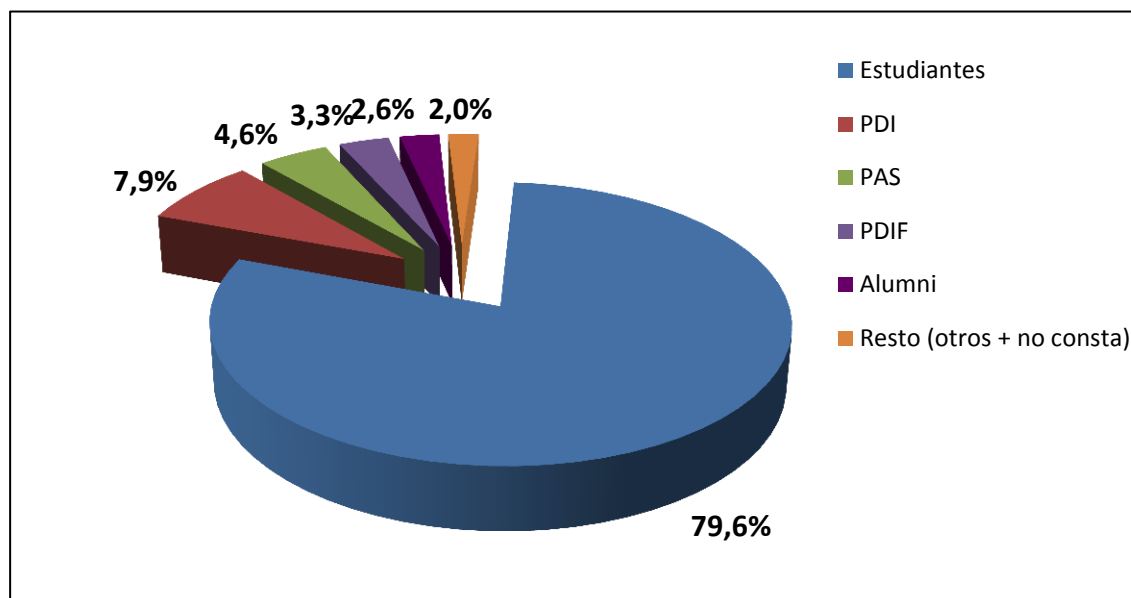
**Figura 1:** Representación proporcional de los casos tramitados por tipo de intervención

Tal como reflejan la Tabla 1 y la Figura 2, los estudiantes, con 121 solicitudes (79,6%), constituyen el estamento que más ha recurrido al Defensor, seguido de lejos por los 12 del PDI (7,9%), los 7 del PAS (4,6%), los 5 del PDIF (3,3%) y los 4 antiguos estudiantes (2,6%). Además se atendieron 3 consultas realizadas por 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>	47	74	121	79,6	0,40
<b>PDI</b>	5	7	12	7,9	0,44
<b>PAS</b>	3	4	7	4,6	0,67
<b>PDIF</b>	5	0	5	3,3	1,35
<b>Alumni</b>	3	1	4	2,6	-
<b>Otros</b>	0	3	3	2,0	-
<b>Total</b>	63	89	152	100	

**Tabla 1:** Número total de casos por estamento y sexo. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada estamento (Anexo I).

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, una proporción casi similar (0,4%) del PDI, mientras que el PAS presenta una incidencia mayor (0,6%), y el PDIF (1,3%) ha sido el grupo que proporcionalmente ha utilizado más los servicios del Defensor.



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

Dada la amplitud del concepto de estudiantes que engloba tanto los de Grado como de Posgrado, nos ha interesado conocer en qué medida estas categorías han recurrido al Defensor. De los 121 casos de estudiantes, 78 (64%) correspondieron al Grado, 30 (24%) al Posgrado y 4 a la ya extinta licenciatura – 9 estudiantes no dejaron constancia del tipo de estudios que estaban realizando-.

El análisis de los datos por sexo reproduce los patrones generalmente observados (Tabla 1, Anexo I) en otros análisis de la población universitaria, salvo en lo referente al PDI y PDIF: las mujeres son mayoría en el estamento de estudiantes (74 frente a 47), y mantienen un predominio más o menos mayor en el resto de los estamentos, excepto en el grupo de PDIF, en el que han sido todos hombres.

### c. Datos desglosados por centro

En el análisis de las solicitudes según el centro de procedencia (Tabla 2), la Facultad de Filosofía y Letras (n=37; 24,3%) es la que ha tenido más solicitudes, seguida de la Facultad de Derecho (n= 31; 20,4%) y de la Facultad de Ciencias (n=27; 17,8%). A mayor distancia se sitúan las Facultades de Ciencias Económicas y Empresariales (n=15; 9,9%), la de Formación del Profesorado y Educación y la de Medicina (n=11, 7,2% cada una), mientras que con valores muy bajos (iguales o inferiores a 5) se sitúa el resto de centros, los servicios centrales y los servicios a la comunidad. En valores normalizados, las dos Facultades mencionadas en primer lugar quedan destacadas en relación con el resto. En todos los casos, es el estamento de estudiantes el que ha contribuido más significativamente a estas cifras, y en una de las Facultades con los datos más altos, la Facultad de Derecho, es el único estamento que ha acudido al Defensor Universitario.

Centro	Nº Casos	%	% Normalizado	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Resto
<b>Facultad de Filosofía y Letras de Ciencias</b>	37	24,3	0,7	30	4	1	0	2	0
<b>Facultad de Derecho</b>	31	20,4	0,8	31	0	0	0	0	0
<b>Facultad de Ciencias</b>	27	17,8	0,4	19	2	0	4	2	0
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	15	9,9	0,4	13	2	0	0	0	0
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>	11	7,2	0,3	9	2	0	0	0	0
<b>Facultad de Medicina</b>	11	7,2	0,3	8	1	1	1	0	0
<b>Facultad de Psicología</b>	5	3,3	0,2	5	0	0	0	0	0
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1	0,7	0,0	1	0	0	0	0	0
<b>Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja</b>	3	2,0	0,9	3	0	0	0	0	0
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	1	0,7	0,3	1	0	0	0	0	0
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1	0,7	0,1	1	0	0	0	0	0
<b>Centros e Institutos</b>	2	1,3	-	0	1	1	0	0	0
<b>Servicios centrales</b>	2	1,3	0,4	0	0	2	0	0	0
<b>Servicio de Deportes</b>	1	0,7	-	0	0	0	0	0	1
<b>Otros</b>	4	2,6	-	0	0	2	0	0	2

**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 2, apartado B), el orden no cambia, pero los valores de algunos centros bajan sensiblemente, mientras que sube notablemente el de los Servicios Centrales. Del mismo modo, los valores normalizados de cualquiera de las dos tablas indican que las Facultades de Derecho y de Filosofía y Letras son los centros que han originado más casos, si bien los servicios centrales (servicios de investigación, centro de posgrado, ORI, etc.) han generado comparativamente más intervenciones.

<b>Centro</b>	<b>A</b>	<b>Nº Casos</b>	<b>%</b>	<b>% Normalizado</b>	<b>B</b>	<b>Nº casos</b>	<b>%</b>	<b>% Normalizado</b>
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>		37	24,3	0,7		31	20,4	0,5
<b>Facultad de Derecho</b>		31	20,4	0,8		29	19,1	0,7
<b>Facultad de Ciencias</b>		27	17,8	0,4		18	11,8	0,2
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>		15	9,9	0,4		13	8,6	0,3
<b>Facultad de Formación del Profesorado y Educación</b>		11	7,2	0,3		11	7,2	0,3
<b>Facultad de Medicina</b>		11	7,2	0,3		11	7,2	0,3
<b>Facultad de Psicología</b>		5	3,3	0,2		5	3,3	0,2
<b>Escuela Politécnica Superior</b>		1	0,7	0,0		1	0,7	0,0
<b>Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja</b>		3	2,0	0,9		3	2,0	0,9
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>		1	0,7	0,3		1	0,7	0,3
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>		1	0,7	0,1		1	0,7	0,1
<b>Centros e Institutos</b>		2	1,3	-		1	0,7	-
<b>Servicios Centrales</b>		2	1,3	0,4		21	13,8	4,6
<b>Servicio de Deportes</b>		1	0,7	-		1	0,7	-
<b>Otros</b>		4	2,6	-		5	3,3	-

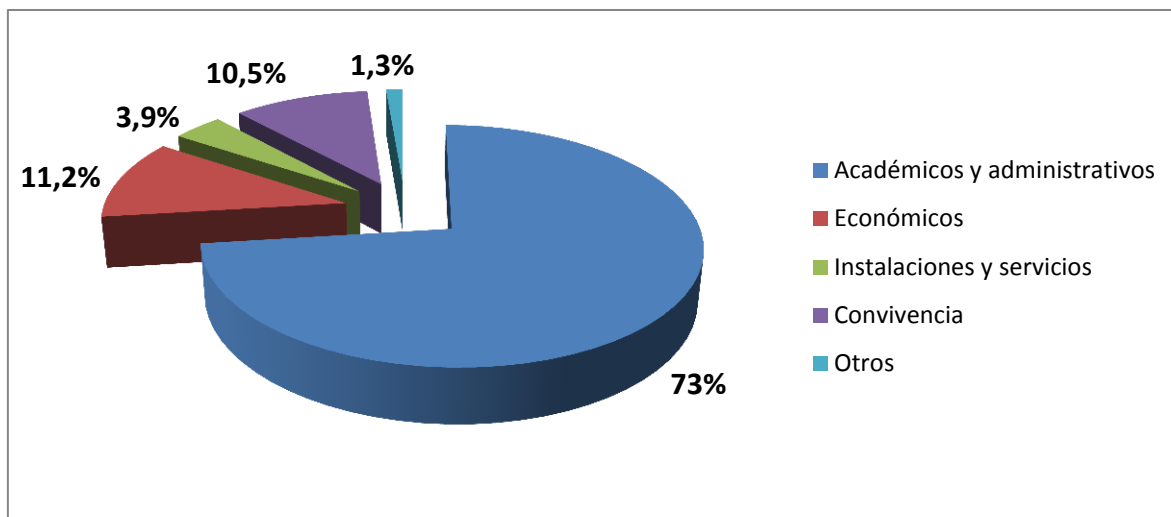
**Tabla 2.** Número de solicitudes según: A) centro de procedencia; y B) centro de procedencia excluyendo los casos en los que el Centro no es generador del problema de forma directa. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos de cada centro (Anexo II).

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

Igual que el año pasado, hemos 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	Licenciatura	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>111</b>	<b>73,0</b>		<b>71</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
	Gestión administrativa y organización docente	51		49,9	33	11	1	6
	Compensación y permanencia	12		10,8	8	0	3	1
	Evaluación y exámenes	21		18,9	17	3	1	0
	Practicum/prácticas externas	5		4,5	3	1	0	1
	Acreditación de idioma	1		0,9	1	0	0	0
	Relaciones laborales	4		3,6	0	2	0	2
	Tesis doctoral	2		1,8	0	2	0	0
	TFG/TFM	15		13,5	9	6	0	0
<b>Económicos</b>		<b>17</b>	<b>11,2</b>		<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
	Tasas y precios públicos	9		52,9	5	3	0	1
	Becas y ayudas al estudio	8		47,0	4	2	0	2
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>6</b>	<b>3,9</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Convivencia</b>		<b>16</b>	<b>10,5</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
	Problemas del PDI/ PAS	12		75	0	0	0	12
	Problemas entre estudiantes y profesores	4		25	0	1	1	2
<b>Otros</b>		<b>2</b>	<b>1,3</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 relacionadas), la organización docente - cambios de turno, fechas de evaluación, etc.-, permanencia, compensación curricular, acreditación de idioma al terminar los estudios, obtención del título, realización del Practicum y prácticas externas, movilidad, exámenes, dirección o defensa de tesis, trabajos de fin de grado o máster y problemas de índole laboral no relacionados con la convivencia.

Como era de esperar por tratarse de problemas relacionados en su mayoría con el estamento de estudiantes, constituyen el grupo dominante (N=111, 73%), 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=51; 49,9%), seguidos a distancia por los procesos de evaluación y exámenes (n=21; 18,9%), los de TFG/TFM (n=15; 13,5%) y los de permanencia y compensación curricular (n=12; 10,8%).

Los problemas de gestión administrativa y organización docente son tantos y tan variados que resultan casi imposibles de explicar en pocas líneas. A título de ejemplo, podríamos mencionar por su novedad la dificultad de estudiantes de algunos másteres de compatibilizar los estudios con el trabajo por la exigencia de la asistencia a clase como requisito para acceder a la evaluación tanto ordinaria como extraordinaria, los

relacionados con la movilidad en su variante de equiparación de las asignaturas y su correspondiente repercusión en la matrícula, los problemas de obtención del título, etc.

La evaluación y los exámenes siguen siendo comparativamente uno de los mayores focos de conflicto (18,9%, n=21). Son también situaciones diversas y muy heterogéneas en las que destacan los cambios no previstos en las guías docentes (cambios de criterios de calificación en relación con lo anunciado), incumplimientos de la norma relativa a revisiones de exámenes, litigios relacionados con las calificaciones y los tribunales de revisión, y finalmente, algunos casos de acusación de fraude.

La permanencia y compensación ha requerido la intervención del Defensor (10%, n=12) en su mayoría en forma de consultas, especialmente para no pocos estudiantes de Grado que, sorprendentemente, no sabían cómo afrontar los problemas derivados del agotamiento de las convocatorias. Pero los problemas más complejos han venido de los estudiantes de licenciatura que se vieron enfrentados a la extinción de sus planes de estudio.

Finalmente, los trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster (TFG/TFM) han tenido una incidencia notable este año (13,5%, n=15). En la mayoría de los casos los conflictos han sido debidos fundamentalmente a discrepancias entre estudiantes y tutores sobre la calidad de los trabajos y/o la convocatoria idónea para su presentación, a desavenencias en el desarrollo de las tutorías y a acusaciones de plagio.

### **Económicos**

Incluimos en esta categoría los casos relacionados con las devoluciones de los importes de matrículas de asignaturas anuladas o de pagos de tutela de tesis adelantados por doctorandos con contrato FPU, aquellos conectados con las concesiones de becas y ayudas, contratos de prácticas (programa OPE) y de investigación pre-doctoral (FPI-UAM), ayudas de Máster y los relacionados con pagos al personal.

Diecisiete casos (11,2%) fueron tramitados, de los que nueve tuvieron relación con las devoluciones de importes de matrículas y tasas de tutela de tesis adelantadas, y ocho fueron con contratos de investigación y ayudas. Si bien resultan difíciles de eliminar del todo por corresponder a situaciones muchas veces imprevisibles, se ha producido una reducción considerable de este tipo de problemas en relación con el año anterior, debido fundamentalmente a las mejoras introducidas en los procesos de gestión de las

devoluciones de matrículas anuladas y en la redacción de las convocatorias de contratos y ayudas propias, especialmente en lo relativo a los requisitos y los 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 total hemos atendido seis solicitudes (3,9%), de las que una muy pequeña parte ha afectado a las instalaciones, mientras que la mayoría han sido quejas puntuales sobre servicios del campus (fotocopias, cafetería, servicio de deportes, aparcamiento, etc.), situaciones que han sido resueltas favorablemente cuando la queja era fundada y tenía solución.

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

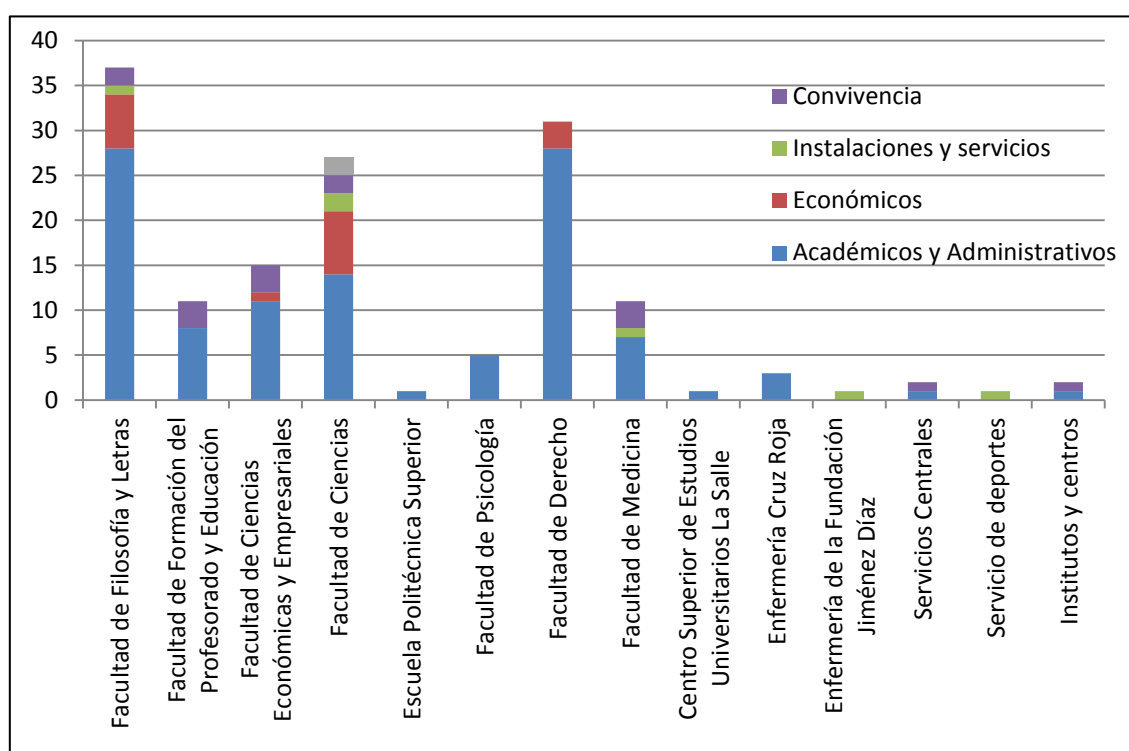
Dieciséis casos (10,5% del total) han correspondido a este tipo de problemas. De ellos, 12 han sido conflictos entre compañeros del PDI y en menor medida del PAS, mientras que sólo cuatro se han producido entre docentes y estudiantes.

Con respecto a los problemas entre compañeros (de PDI o de PAS), salvo situaciones puntuales, estos se concentran en departamentos o centros concretos en los que desencuentros del pasado contaminan las relaciones actuales, a veces llegando a dificultar el funcionamiento normal. En todos esos casos, el Defensor actúa como mediador ayudando a reconducir la situación ante episodios de conflicto concretos.

Las relaciones entre profesores y estudiantes transcurren normalmente en los cauces debidos, pero a veces se producen situaciones, muy minoritarias, que resultan complejas y difíciles de gestionar: acusaciones de acoso, faltas de respeto surgidas de discusiones acaloradas que degeneran en un grave desencuentro, faltas de disciplina en clases, etc. La actuación del Defensor sigue el mismo cauce que en el caso anterior, pero sobre todo en orientar y apoyar a la parte damnificada.



En la figura 4 se representa la distribución de esas categorías por centro en base a la procedencia de las solicitudes. Los problemas académicos y administrativos son la causa de solicitud predominante en todos los centros, y en dos Facultades (Filosofía y Letras y Derecho) sobresalen notablemente sobre el resto (más de 25). Cuando se consideran todas las causas se suma al grupo la Facultad de Ciencias, mientras que en el resto de centros y servicios, el número y porcentaje de solicitudes son muy bajos y las proporciones de las diferentes categorías entran dentro de los límites esperables en condiciones normales.



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

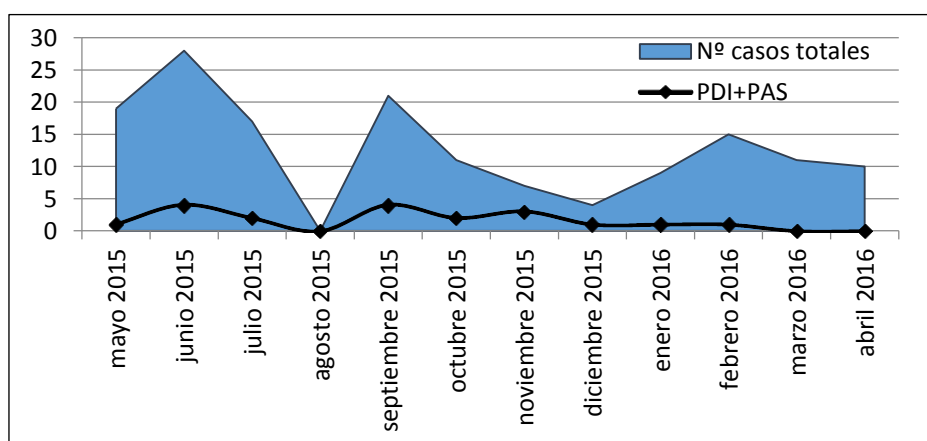
### e. Afluencia de solicitudes y tiempo de resolución

La Oficina del Defensor ha tramitado un promedio de 13,8 solicitudes por mes (excluyendo el mes de agosto por inhábil), 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 2015, en el que el

número de solicitudes se mantiene por encima de 17 mensuales, con el pico de 28 solicitudes en el mes de junio. La coincidencia de esos meses con los periodos de evaluación ordinaria y extraordinaria, además de los problemas intrínsecos que ello entraña (conflictos relacionados con los procesos de evaluación, agotamiento de convocatorias, permanencia y compensación curricular), lleva asociadas situaciones conflictivas que impulsan a los estudiantes a recurrir al Defensor, muchas veces solamente para orientarse ante un problema que es nuevo para ellos (ver evolución de las consultas en Fig. 6).

Mes	Nº casos	Estudiantes	PDI	PAS	PDIF	Alumni	Otros
Mayo 2015	19	17	1	0	0	1	0
Junio 2015	28	21	4	0	1	0	2
Julio 2015	17	13	1	1	0	2	0
Agosto 2015	-	-	-	-	-	-	-
Septiembre 2015	21	16	2	2	0	0	1
Octubre 2015	11	6	1	1	2	1	0
Noviembre 2015	7	4	1	2	0	0	0
Diciembre 2015	4	3	1	0	0	0	0
Enero 2016	9	6	0	1	2	0	0
Febrero 2016	15	14	1	0	0	0	0
Marzo 2016	11	11	0	0	0	0	0
Abril 2016	10	10	0	0	0	0	0

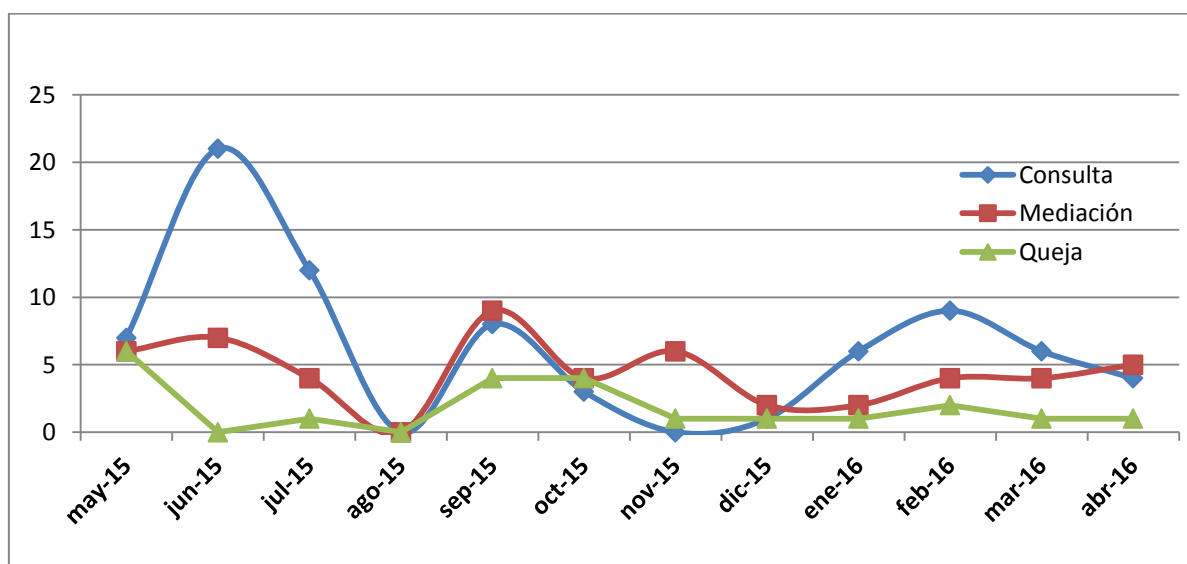
**Tabla 4:** Número de solicitudes recibidas por meses y estamentos



**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 2015), el número total bajó sensiblemente, ya que salvo el mes de septiembre 2015 en el que la cifra se mantuvo por encima de 20 casos, en los restantes meses bajó de los 11 casos de octubre a 4 en diciembre de 2015. El pico de septiembre se debió fundamentalmente a problemas relacionados con las anulaciones y devoluciones de matrícula, cambios de turno, movilidad (convalidación de asignaturas y problemas de matrícula relacionados), etc. Finalmente, a lo largo de los cuatro meses de 2016, salvo el mes de febrero en el que hubo una nueva subida debida a problemas relacionados con los exámenes del primer semestre, las cifras se mantuvieron en torno a 10 casos mensuales.

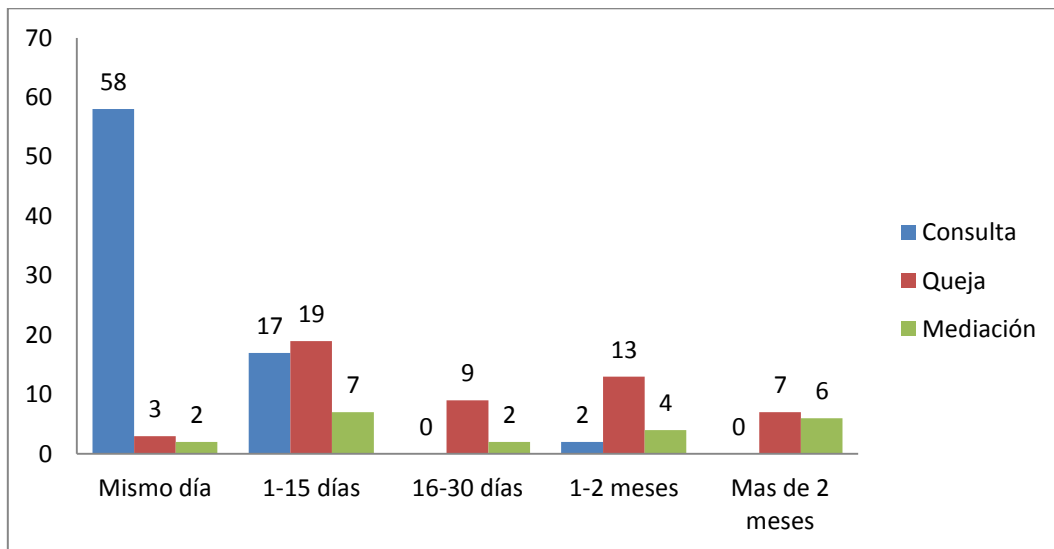
Comparados con los de los informes de 2014 y 2015, estos datos reflejan una importante reducción de la afluencia de solicitudes. Habría que analizar las categorías de asuntos una a una, pero a priori parece que los mecanismos de información puestos a disposición de los estudiantes unidos al uso generalizado de las guías docentes y a su seguimiento por parte de profesores y estudiantes, sin olvidar la desaparición de los planes que estaban en procesos de extinción, son los factores que han ayudado a rebajar la conflictividad, además de constituir 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 (n=106, 70%) se resuelven entre el día de llegada y 15 días, mientras que cerca de la mitad de las quejas y mediaciones requieren más tiempo: un promedio de 25 a 30 días respectivamente, siendo la mayoría (80,9% de los casos) resuelta en menos de 2 meses. Sin embargo, una pequeña parte de las quejas y mediaciones (7-6 respectivamente) ha requerido más tiempo por la complejidad de los casos y por la dependencia de varios actores para su resolución.



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

### 2.1.3. ACTUACIONES POR TIPO DE INTERVENCIÓN

Este análisis tiene la intención de poner en evidencia la importancia relativa 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 carencias que ha podido tener nuestra Institución. Analizaremos por un lado las consultas y por otro las quejas y mediaciones conjuntamente.

#### a. Consultas

Se han atendido dos tipos de consultas: las de tipo informativo que han consistido en dar la información solicitada para llevar a cabo una gestión relacionada con un problema o una necesidad, y las de tipo orientativo que han consistido en proporcionar un consejo o unas indicaciones 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 en las que el solicitante se ha conformado con el consejo o la orientación recibida y ha intentado resolver el problema en origen sin más intervención del Defensor.

Estamento	Nº de casos			% Total	% Normalizado
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	25	44	69	89,6	0,2
<b>PDI</b>	0	4	4	5,2	0,1
<b>PDIF</b>	2	0	2	2,6	0,5
<b>Otros</b>	0	2	2	2,6	-
<b>Total</b>	27	50	77	100	-

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

Se han recibido 77 consultas en total (Tabla 5), de las cuales la mayoría (n=69, 89,6%) fueron presentadas por estudiantes, seguidos por PDI (n=4; 5,2%), el PDIF (n=2; 2,6%) y otros colectivos (n=2; 2,6%). No habido consultas por parte del estamento de PAS.

El reparto de las consultas por centro sigue el mismo patrón que los datos totales comentados antes. La mayoría de las solicitudes proceden de la Facultad de Derecho (n= 20; 26%), seguidas de la Facultad de Filosofía y Letras (n=17; 22%), y la Facultad de Ciencias (n= 15; 19,5%), estando el resto de Centros con valores de n y los porcentajes bajos o muy bajos.

Respecto de los motivos de consulta (Tabla 6), los problemas académicos y administrativos son los que han generado más consultas (80,5%, n=62), siendo dentro de este grupo aquellos relacionados con la gestión administrativa y organización docente (n= 24), los procesos de evaluación (n=14) y las consultas sobre TFG/TFM (n=12), los motivos de consulta más habituales.

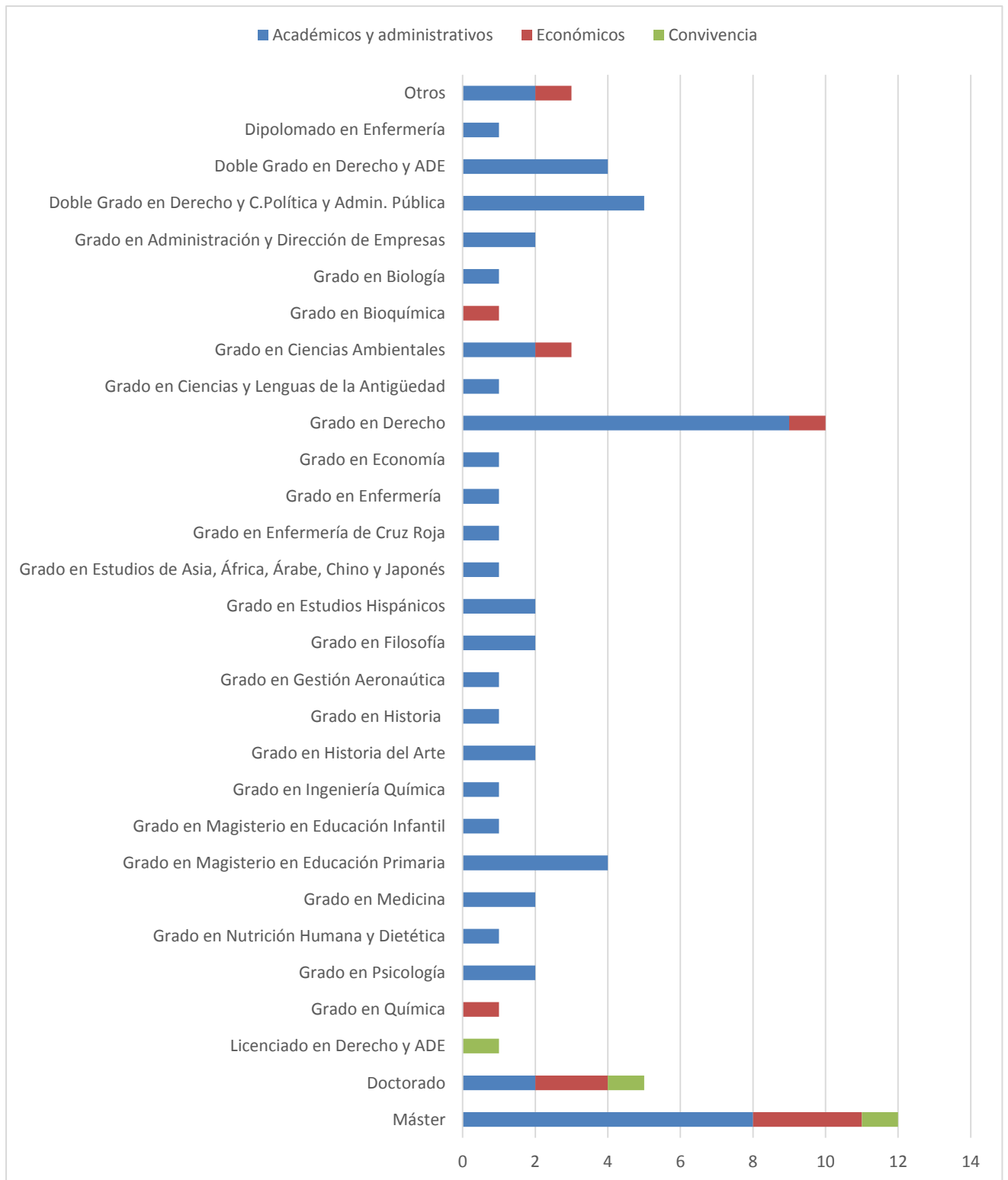
<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Nº casos</b>	<b>% total</b>	<b>% de la categoría</b>	<b>Grado</b>	<b>Posgrado</b>	<b>Licenc.</b>
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>62</b>	<b>80,5</b>		<b>47</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
	Gestión administrativa y organización docente	24		38,7	20	1	0
	Evaluación y exámenes	14		22,6	12	2	0
	TFG/TFM	12		19,3	7	5	0
	Compensación y permanencia	8		12,9	7	0	0
	Practicum/ prácticas externas	2		3,2	1	0	0
	Relaciones laborales	1		1,6	0	1	0
	Tesis doctoral	1		1,6	0	1	0
<b>Económicos</b>		<b>10</b>	<b>13,0</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
	Tasas y precios públicos	6		60,0	4	2	0
	Becas y ayudas al estudio	4		40,0	1	2	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>5</b>	<b>6,5</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Problemas específicos del PDI y del PAS	2		40,0	0	1	0
	Problemas entre estudiantes y profesores	3		60,0	0	1	1

**Tabla 6.** Consultas tramitadas en función de la causa de solicitud. Los casos planteados por estudiantes se han desglosado a su vez en estudiantes de grado, posgrado y licenciatura.

La comparación de estos datos con los de los años anteriores evidencia una disminución notable de las consultas de estudiantes, lo que puede explicarse por el esfuerzo que hemos hecho entre todos en la mejora de los mecanismos de información y orientación, así como en el funcionamiento, y nos debería servir de estímulo para seguir profundizando en esa dirección.

En la figura 8 se representa la distribución de las consultas según las categorías de causas y el tipo de estudios. Entre estos, se ve que casi todos los Grados implicados han

generado consultas relacionadas con asuntos académicos y administrativos. En general la mayoría se mantienen en niveles muy bajos (1-2 consultas), si bien unos pocos Grados aparecen destacados con respecto al resto: Grado en Derecho (n=10), Doble Grado en Derecho y Ciencia Política y de la Administración (n=5) y Doble Grado en Derecho y ADE (n=4). Los estudios de Máster han generado 12 consultas, en su mayoría (8) relacionadas con asuntos académicos y administrativos, y unos pocos con cuestiones de índole económica (devoluciones de importes de matrículas) y de convivencia.



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



## b. Quejas y Mediaciones

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

En todas las situaciones, la actuación del Defensor es la misma: se abre un expediente, se estudia la solicitud para decidir la aceptación o no. Cuando no se acepta, se comunica motivadamente al interesado la decisión. Cuando se acepta, se fija el procedimiento a seguir, que normalmente consiste en 1. Pedir una versión escrita de los hechos a la persona solicitante, 2. Solicitar la versión escrita de los hechos denunciados a la otra parte, realizar entrevistas a la otra parte y a 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.

Estamento	% Total			% Normalizado	
	Hombres	Mujeres	Total		
<b>Estudiantes</b>	22	30	52	69,3	0,2
<b>PDI</b>	5	3	8	10,7	0,3
<b>PAS</b>	3	4	7	9,3	0,7
<b>Alumni</b>	3	1	4	5,3	-
<b>PDIF</b>	3	0	3	4,0	0,8
<b>Otros</b>	0	1	1	1,3	-
<b>Total</b>	36	39	75	100	-

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

Se han recibido un total de 75 solicitudes de intervención en forma de quejas y mediaciones (Tabla 7). Un porcentaje alto (69,3%; n=52) fue solicitado por los estudiantes, seguidos del PDI (10,7%; n=8), PAS (9,3%; n=7), antiguos estudiantes y profesores (Alumni: 5,3%; n=4) y PDIF (4%; n=3). Los valores normalizados muestran una tendencia inversa, pero en general son muy bajos, lo que en términos relativos confirma la baja conflictividad a la que nos hemos referido antes.

Por causas de solicitud de intervención (Tabla 8), los problemas académicos y administrativos (65,3%, n= 49) han sido de nuevo los que más solicitudes han generado. De ellos, los relacionados con la gestión de la matrícula, la tramitación de títulos, la incompatibilidad del trabajo con la asistencia a clase, la movilidad, han sido los más frecuentes (n= 27), seguidos de los relacionados con la evaluación/exámenes y con la permanencia/ compensación curricular.

Los siete casos de problemas económicos han sido fundamentalmente debidos a devoluciones de importes de matrículas anuladas y tasas de tutela adelantadas por contratados FPU. Los otros dos fueron fruto de discrepancias con resoluciones de concesión de becas de estudios del MEC y de Máster de la UAM.

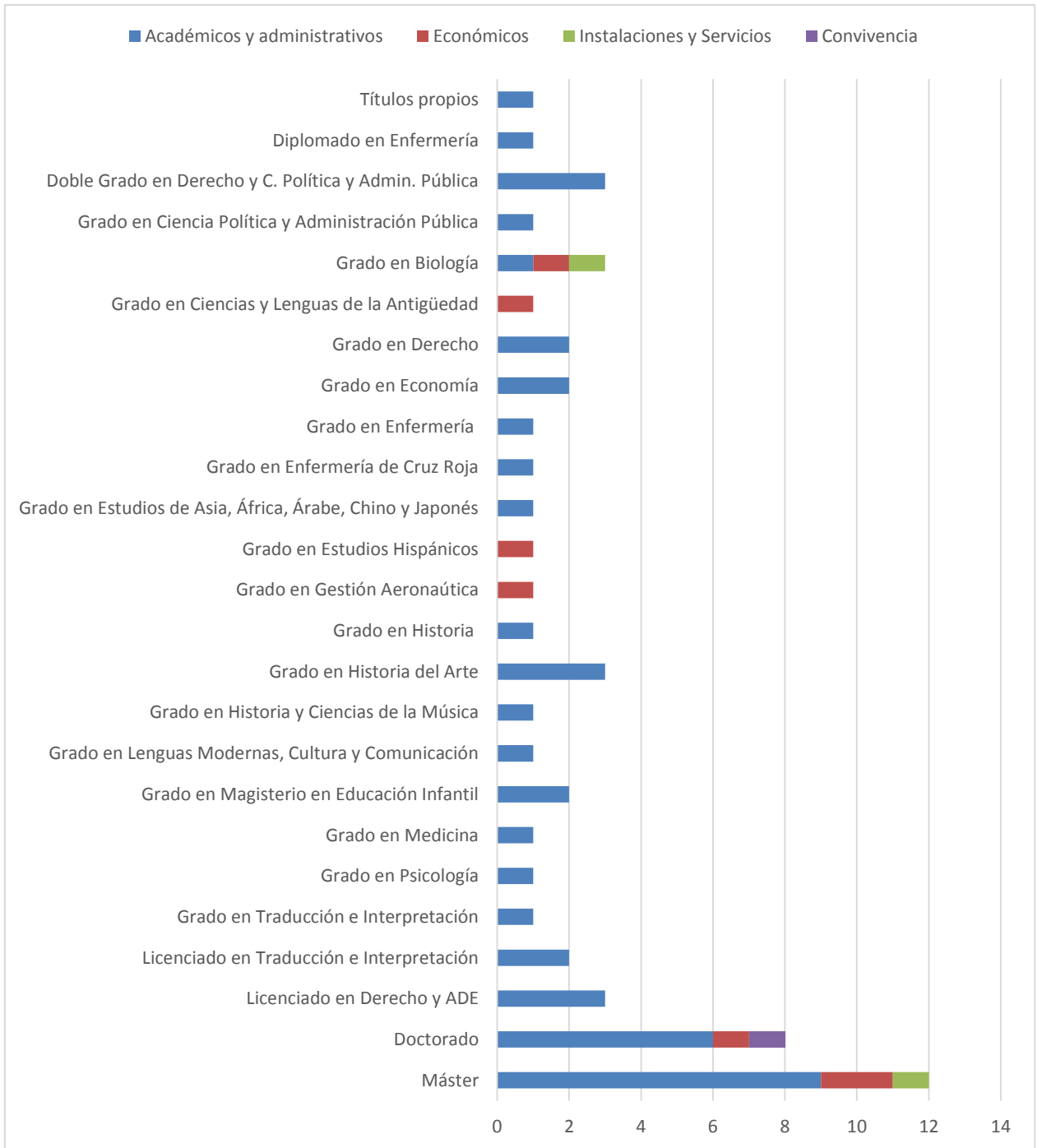
Categorías	Subcategorías	Nº casos	% total	% de la categoría	Grado	Posgrado	Licenciatura.	Resto
<b>Académicos y administrativos</b>		<b>49</b>	<b>65,3</b>					
	Gestión administrativa y organización docente	27		55,1	13	10	1	3
	Practicum/prácticas externas	3		6,1	2	1	0	0
	Relaciones laborales	3		6,1	0	1	0	2
	Compensación y permanencia	4		8,2	1	0	3	0
	TFG/TFM	3		6,1	2	1	0	0
	Acreditación de idioma	1		2,0	1	0	0	0
	Tesis doctoral	1		2,0	0	1	0	0
	Evaluación y exámenes	7		14,3	5	1	1	0
<b>Económicos</b>		<b>7</b>	<b>9,3</b>					
	Tasas y precios públicos	3		42,8	1	1	0	1
	Becas y ayudas al estudio	4		57,1	3	0	0	1
<b>Instalaciones y Servicios</b>		<b>6</b>	<b>8,0</b>					<b>6</b>
<b>Convivencia</b>		<b>11</b>	<b>14,7</b>					
	Problemas PDI/PAS	10		<b>90,9</b>	0	0	0	10
	Problemas estudiantes/profesores	1		<b>9,1</b>	0	1	0	0
<b>Otros</b>		<b>2</b>	<b>2,7</b>					<b>2</b>

**Tabla 8.** Distribución de quejas y solicitudes de mediación por causas de solicitud y estamento. “Resto” incluye todos los solicitantes no pertenecientes al estamento de estudiantes.

La representación conjunta de los diferentes tipos de estudios que han generado solicitudes (Fig.9) con las principales categorías de quejas y mediaciones nos muestra, una vez más, que los aspectos académicos y de gestión han sido los más generadores de solicitudes, pudiendo destacarse algunos Grados (Doble Grado en Derecho y ADE, Grado en Historia del Arte, Grado en Derecho, Grado en Economía) y sobre todo, los másteres y programas de doctorado. El amplio dominio de estos dos últimos se debe en parte al efecto de la agregación de todos los estudios de posgrado de la Universidad (incluyendo los títulos propios), pero incluso así, es cierto que algunos problemas que se han planteado requieren nuestra atención. Estos son fundamentalmente los relacionados con la compatibilidad del trabajo y los estudios de Máster que se ha visto dificultada en algunos másteres por la obligación de asistencia a clase, quejas sobre el funcionamiento de algunos Títulos propios, sobre los Trabajos Fin de Máster, y desencuentros entre doctorandos y directores de tesis doctoral.

En cuanto a las instalaciones y servicios, hemos tramitado 5 casos para el conjunto de la Universidad. Todos ellos reflejaban situaciones puntuales sobre carencias en las instalaciones y servicios concretos.

Finalmente, de los 11 casos de convivencia, 10 fueron protagonizados por miembros del personal (PAS y PDI), mientras que el único caso de estudiantes fue una queja sobre el trato por parte de un docente. Respecto de los problemas de PDI, es cierto que el número ha descendido en comparación con el año pasado, pero el fondo del problema sigue siendo el mismo: son situaciones que se circunscriben a lugares concretos, en los que suele haber conflictos que vienen de largo, y, como comentaba el año pasado, afrontarlos supone como mucho ganar una batalla cuando se tiene éxito. Son casos que generan intervenciones frecuentes (solicitadas por personas distintas y/o no pocas veces por una misma persona) y, como se ha comentado antes, el Defensor se limita a mediar para rebajar la tensión y reconducir la situación ante episodios concretos, pero reconozco que es casi imposible evitar una sensación de cierta frustración por la impotencia que se siente a veces ante estas situaciones. En el caso del PAS, siempre que ha sido posible se ha buscado otro acomodo a la persona que más sufría en el conflicto, en otros casos se ha actuado de la misma manera que con el PDI.



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

La repartición de las quejas y mediaciones por centro (Tabla 9, A y B) refleja una situación parecida a la descrita en el apartado general.

Centro	A			B		
	Nº casos	%	% Normalizado	Nº casos	%	% Normalizado
Facultad de Filosofía y Letras	20	26,7	0,4	16	21,3	0,4
Facultad de Derecho	11	14,7	0,3	11	14,7	0,3
Facultad de Ciencias	12	16,0	0,2	5	6,7	0,1
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	8	10,7	0,2	6	8,0	0,2
Facultad de Formación del Profesorado y Educación	3	4,0	0,1	3	4,0	0,1
Facultad de Medicina	7	9,3	0,2	7	9,3	0,2
Facultad de Psicología	2	2,7	0,1	2	2,7	0,1
Escuela Politécnica Superior	1	1,3	0,1	1	1,3	0,1
Esc. Univ. Enfermería Cruz Roja	2	2,7	0,6	2	2,7	0,6
Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle	1	1,3	0,1	1	1,3	0,1
Centros e Institutos	2	2,7	-	-	-	-
Servicios Centrales	2	2,7	0,6	16	21,3	3,5
Servicio de Deportes	1	1,6	-	1	1,3	-
Otros	2	2,7	-	3	4,0	-

**Tabla 9.** Distribución de quejas y mediaciones según centro: A) del solicitante, B) de procedencia del problema. % Normalizado: porcentaje normalizado con respecto al total de efectivos en cada centro (Anexo II).

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

Los resultados expuestos reflejan un panorama grosso modo similar al de anteriores informes en lo que se refiere a las principales elementos de análisis: predominio de consultas sobre mediaciones y quejas, prevalencia de los estudiantes en el recurso al defensor si bien en una proporción baja en relación con el conjunto, mayor presencia de centros con más estudiantes o tipos de estudios, alta presencia de causas relacionadas con problemas académicos y/o administrativos, y valores normalizados muy bajos tanto a nivel de los centros como del conjunto de la Universidad.

Ahora bien, hay un hecho relevante y muy destacable: los datos numéricos totales correspondientes al periodo objeto de este informe han experimentado una considerable reducción cuando se comparan con los de los últimos 13 años, y muy especialmente con los del año pasado. En efecto, de los 242 casos tramitados el año pasado, se ha pasado a 152 en éste. Ello representa una reducción del 40%, reducción que se encuentra en cualquiera de las variables que podamos analizar.

Por tipo de intervención, la reducción ha sido del 35% en las consultas, del 45% en mediaciones y del 15% en las quejas. Por estamento, la reducción de los estudiantes ha sido de un 30%, mientras que el resto ha descendido un 50-60%. Por centros, salvo tres Facultades que, o se han mantenido o han subido (Facultad de Derecho  $-+34,7\%$ -, Filosofía y Letras  $-+12\%$ - y CC Económicas y Empresariales  $-+7\%$ ), la mayoría ha visto muy reducidas las incidencias, pudiendo destacarse la Escuela Politécnica Superior (-90%), Formación del Profesorado y Educación (-70%), Ciencias (-50%), Psicología (-45%) y Medicina (-40%). Por categorías de causas de solicitudes, las reducciones son también notables. Las de contenido académico-administrativo han descendido un 30%, las económicas un 75%, las relativas a instalaciones y servicios un 60%, y las de convivencia un 35%. En resumen, el recurso al Defensor ha bajado considerablemente, de forma que, para el conjunto de la Comunidad Universitaria, ha pasado de un 0,7% a un 0,4%. Son datos que deberían constituir un motivo de satisfacción y estímulo para todos.

Una situación como ésta no se produce al azar, ni puede explicarse por un solo factor, sino por una conjunción de varios factores que han actuado a la vez. Destacaremos algunos, pensando desde luego que nos quedamos cortos:

1. Mejoras en la información y comunicación: por un lado, las mejoras en los contenidos de la web del defensor (**antes de acudir al defensor** en [www.uam.es/defensor](http://www.uam.es/defensor) es un apartado notablemente consultado/buscado en Google), y por otro lado, las mejoras en el sistema de información al estudiante realizadas por el Equipo de Gobierno de la Universidad y los decanatos, y que han empezado a dar resultados. Así se va consiguiendo que los estudiantes vayan sabiendo cómo actuar y hacia donde enfocar la gestión de los problemas cuando se presentan.
2. Mejoras en la gestión de algunos procesos que eran motivos de frecuentes visitas al defensor, muy especialmente los relativos a las anulaciones de matrícula y las eventuales devoluciones de los importes de matrícula.
3. Alta implicación de los decanatos y direcciones de los departamentos en la resolución de los conflictos que se presentan en los centros. 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 estudiantes es un excelente indicador de calidad en el funcionamiento.
4. Guías docentes: han constituido un instrumento de trabajo eficaz, que ha contribuido a clarificar e incluso pacificar las relaciones docentes - estudiantes.
5. Normativa académica: las sucesivas normas aprobadas por el Consejo de Gobierno, en especial las de evaluación, permanencia, compensación curricular, etc., son instrumentos que ayudan a encauzar y resolver los problemas en su propio ámbito de resolución.
6. Estabilización de la oferta docente: la desaparición de los planes en extinción y una modificación bien pensada de los actuales ha reducido al mínimo la aparición de nuevos problemas.

No obstante lo dicho y resaltando una vez más la felicidad que nos produce la realidad descrita, decimos también que siguen surgiendo conflictos, muchas veces fruto de situaciones puntuales pero que, por las injustas consecuencias que pueden llegar a ocasionar, nos llevan a pensar que conviene seguir profundizando en las mejoras emprendidas para conseguir un funcionamiento, sino exento de problemas, sí con los mínimos posibles y, sobre todo, conseguir que aquel miembro de nuestra Comunidad que tenga algún problema encuentre con facilidad el camino y la solución. Para ello, estamos en permanente colaboración con los órganos de gobierno y administración de la Universidad, pero dada la naturaleza y función del Claustro, y en estricto cumplimiento



de la función del Defensor Universitario, sirvan las siguientes recomendaciones para ayudar a consolidar la línea de mejora descrita en las páginas anteriores:

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

Conviene seguir insistiendo en la implementación y mejora de los mecanismos ya puestos en marcha. Un ejemplo: en las áreas de estudiantes de los centros (antiguas secretarías), se hace un trabajo cada vez mejor, pero creemos que se puede aún ayudar algo más al estudiante. De hecho, en algunas se limitan a comunicar la imposibilidad de solucionar un problema (porque legalmente a lo mejor no es posible), sin advertirle al estudiante de que tal vez la normativa prevé que el responsable del Centro (Decano o Director) o el mismo Rector (Vicerrector Delegado) pueda considerar situaciones excepcionales y arbitrarle una solución, para lo que necesitaría hacerle llegar un escrito razonado. En no pocas situaciones nos llegan estudiantes a los que no se les ha dicho nada al respecto y pedimos a los decanos y decanas que se intente mejorar este aspecto.

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

La mayoría del profesorado conoce la normativa y la aplica. Lamentablemente hay un pequeño porcentaje de compañeros y compañeras que, bien por desconocimiento o por falta de voluntad, no la aplican, muy especialmente en materia de exámenes. Convendría recordar a todos esta obligación.

### **3. Guías docentes:**

La inmensa mayoría de los docentes tienen unas guías docentes de grandísima calidad y, además, las siguen, siendo seguramente ésta una de las razones de que haya pocos conflictos. Ahora bien, un examen de las guías docentes sigue sacando a la luz situaciones dispares, necesitadas de revisión y arreglo inmediato. Entre las más relevantes, mencionaremos las referentes al tratamiento de la convocatoria extraordinaria, la obligatoriedad de asistir a clase y el trabajo fin de grado.

- a) En relación con la convocatoria extraordinaria se encuentran situaciones diversas pero con un elemento común: se impide o restringe al estudiante la participación en la convocatoria extraordinaria con plenitud de derechos - se imponen requisitos para poder participar, se limita la calificación máxima que el estudiante puede alcanzar (70%-85%) o directamente se le impide presentarse a

ella si no ha cumplido los requisitos de la evaluación continua-. Es muy importante dejar claro que el estudiante tiene derecho a dos convocatorias, y que una no puede condicionar la otra, porque en esas circunstancias, lo que se hace es reducirlas de facto a una sola.

- b) La exigencia de asistencia a clase a través de la Guía docente se ha convertido en un obstáculo para los estudiantes que trabajan o atraviesan situaciones excepcionales (enfermedad, situaciones personales o familiares sobrevenidas), que contrariamente a lo establecido en nuestros Estatutos y en el Estatuto del Estudiante, se ven ante una situación de difícil solución, porque hay incluso casos en los que no se admiten faltas ni siquiera por motivos justificados. Recomendamos que se reflexione sobre el problema y se introduzcan medidas de conciliación en la normativa de evaluación, para que los estudiantes afectados puedan encontrar una solución ante una eventual imposibilidad de reunir total o parcialmente los requisitos de asistencia a clase.
- c) Finalmente, hay dos problemas que nos preocupan en relación con el Trabajo Fin de Grado. Son la función del tutor del trabajo en relación con la evaluación del mismo y el tratamiento del plagio. Lo que nos preocupa no es tanto lo que hace o debería hacer el tutor, sino las disparidades que se observan en el conjunto de la Universidad. En relación con el tutor, hay Facultades en las que éste no interviene decisivamente en el proceso de admisión del trabajo a examen, si acaso se le solicita un informe que es visto luego por la Comisión evaluadora del trabajo, y hay otros en los que el tutor decide sobre el sometimiento del mismo a evaluación. Como se ve son dos situaciones radicalmente diferentes, a veces con consecuencias diferentes y, en el último caso, foco de más de un conflicto cuando hay discrepancia entre el tutor y el estudiante. En cuanto al plagio, casi todas las guías docentes hacen referencia a este problema, pero una vez más encontramos disparidades que no deberían existir: una calificación de cero en la convocatoria, o una calificación de cero en las dos convocatorias, o la incoación de un expediente como está previsto en la norma de evaluación de la Universidad. En la Oficina del Defensor no tenemos preferencia sobre la medida a adoptar, pero estimamos necesario que por una cuestión de equidad, el Trabajo Fin de Grado tenga el mismo tratamiento en todas las facultades y escuelas.

#### **4. Convivencia.**

Finalmente, en relación con los problemas de convivencia, conviene dejar claro que son prácticamente inevitables, a pesar de lo cual puede afirmarse sin exageración que son muy pocos en nuestra Institución. Lo que ocurre es que provocan mucho sufrimiento y, muchas veces, sensación de desamparo. Hemos avanzado mucho con la aprobación del Protocolo de lucha contra el Acoso, pero deberíamos seguir profundizando y considerar la posibilidad de una norma de convivencia y régimen interno, que por un lado actuaría como elemento de disuasión frente a determinadas actitudes, por otro ayudaría a encauzar estos conflictos cuando se presentan.

## **2.2. OTRAS ACTUACIONES**

### **2.2.1. ACTUACIONES INSTITUCIONALES**

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

En relación con la Red de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid (REDUMA), se participó en la única reunión que ha celebrado este año, el 15 de octubre de 2015 en la Universidad Rey Juan Carlos, en la que se trató los problemas relacionados con los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster.

En cuanto al marco estatal, participamos en los dos encuentros que organizó la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU): por un lado, el XVIII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado en Madrid los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2016, en las instalaciones de la Universidad Europea de Madrid, y que contó con representantes de 47 universidades españolas. El encuentro giró sobre cuatro temas principales: las sanciones disciplinarias y la seguridad jurídica, el sistema actual del Trabajo Fin de Grado (TFG), la agilidad en la administración universitaria y la ética y el derecho en el panorama universitario actual. El evento concluyó, entre otras resoluciones, con las siguientes propuestas: la necesidad de crear una normativa de convivencia entre el Personal Docente Investigador (PDI), el Personal de Administración y Servicios (PAS) y los estudiantes; la necesidad, también, de instar a

los partidos políticos a que tomen medidas para que implanten un modelo universitario más efectivo y que cumplan así el compromiso adquirido en 2010 y la importancia de definir con precisión qué es y qué objetivos persiguen los TFG. Por otro, el 15 de abril, en las instalaciones de Vicálvaro de la Universidad Rey Juan Carlos, tuvo lugar una reunión técnica sobre la reforma de la ley de procedimiento administrativo y del Estatuto del Empleado Público.

Siguiendo con las iniciativas de años anteriores, en febrero de 2016, se organizó una comida de trabajo con los ex defensores universitarios de la UAM que contó con la presencia de nuestro Rector, y se aprovechó para debatir sobre diversos temas de interés universitario y el papel de defensor. En este momento, se cuenta con ellos para la contribución del Defensor Universitario de la UAM a los eventos conmemorativos de los 50 años de nuestra Universidad.

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

También se ha seguido profundizando en la mejora del funcionamiento y visibilidad de la Oficina del Defensor de la UAM. Entre las iniciativas emprendidas se decidió, tras varios meses de trabajo con el Servicio de Tecnologías de la UAM, modificar el sistema de acceso a la Oficina del Defensor que a partir del 1 de mayo ha pasado a hacerse a través de la Sede Electrónica.

Con este cambio se busca facilitar y modernizar el acceso a este servicio, a la vez que se refuerza la confidencialidad y la seguridad de la información transmitida al Defensor. Además, mejora la comunicación con todos los usuarios ya que éstos podrán, a través de la nueva plataforma, estar informados en todo momento del estado de tramitación de su solicitud.

**ANEXO I.** Datos globales de la UAM por estamento correspondientes al curso 2015/2016  
(Fuente: Oficina de Análisis y Prospectiva de la UAM).

	<b>Total</b>	<b>Mujeres</b>
<b>Total</b>	34.029	19.728
<b>Total PAS <sup>1</sup></b>	1.036	640
<b>Total PDI <sup>1</sup></b>	2674	1115
<b>Total PDIF <sup>1</sup></b>	369	202
<b>Total Estudiantes <sup>2</sup></b>	29.950	17.771

1 (Fuente: Hominis, datos de 31 de diciembre de 2015).

2 (Fuente: Sigma, datos a 15 de abril de 2016).

**ANEXO II.** Datos globales de la UAM por centro correspondientes al curso 2015/2016.  
(Fuente: Oficina de Análisis y Prospectiva de la UAM).

	<b>Total</b>	<b>PDI</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>PAS</b>
<b>Facultad de Ciencias</b>	7.245	902	6.172	171
<b>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</b>	3.776	304	3.417	55
<b>Facultad de Derecho</b>	4.027	235	3.736	56
<b>Escuela Politécnica Superior</b>	1.597	135	1.430	32
<b>Facultad de Filosofía y Letras</b>	5.549	488	4.993	68
<b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>	3.504	209	3.256	39
<b>Facultad de Medicina</b>	3.596	587	2.918	91
<b>Facultad de Psicología</b>	2.223	183	2.008	32
<b>Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle</b>	1.241	-	1.241	-
<b>Esc. Univ. Enfermería Jiménez Díaz</b>	317	-	317	-
<b>Esc. Univ. Enfermería de La Cruz Roja</b>	334	-	334	-
<b>Fisioterapia ONCE</b>	128	-	128	-
<b>Servicios centrales</b>	451	-	-	451
<b>Otros centros UAM</b>	41	-	-	41