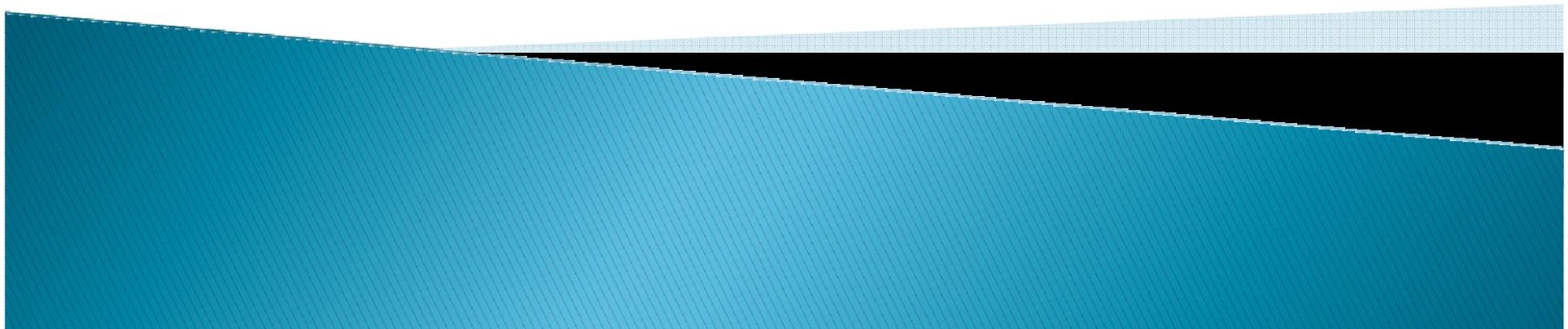


Universidad
Rey Juan Carlos

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

MEMORIAS DE LOS CURSOS ACADÉMICOS 2007/08, 2008/09 y 2009/10

Presentadas al Claustro en su Sesión del 24 de
noviembre de 2010



1. Datos agregados de actuaciones

▶ Número total de actuaciones

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
<i>A instancia de parte</i>	160	201	347
<i>De oficio</i>	0	2	1
<i>No admitidas a trámite</i>	0	6	12

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ Actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores

SECTOR	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
Estudiantes	148	180	309
PDI	10	16	34
PAS	2	5	4
<i>Total</i>	160	201	347

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ Actuaciones a instancia de parte distribuidas por Campus

CAMPUS	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
ALCORCÓN	17 (10,6%)	16 (8,6%)	25 (7,2%)
FUENLABRADA	41 (25,6%)	49 (24,5%)	81 (23,3%)
MÓSTOLES	27 (16,9%)	30 (15,0%)	77 (22,2%)
VICÁLVARO	50 (31,2%)	50 (24,9%)	109 (31,4%)
URJC General	25 (15,2%)	56 (28,0%)	55 (15,8%)

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ Actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

TIPO DE ACTUACIONES	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
RECLAMACIONES/ QUEJAS	93	124	279
SOLICITUDES DE AMPARO	47	49	26
SOLICITUDES DE INFORMACION/ CONSULTAS	20	28	42

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector Estudiantes

CAMPUS	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
ALCORCON	15 (1,03%)	16 (1,0%)	25 (1,31%)
FUENLABRADA	38 (0,66%)	49 (0,73%)	81 (1,18%)
MÓSTOLES	26 (0,83%)	30 (0,96%)	77 (1,99%)
VICÁLVARO	47 (0,53%)	50 (0,51%)	109 (1,02%)
URJC Asuntos generales	22	56	55

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector Estudiantes

RECLAMACIONES/QUEJAS	CURSOS 2007/08, 2008/09, 2009/10 ASUNTOS
	Problemas en matriculación
	Calendarios de exámenes
	Convalidaciones/Adaptaciones
	Problemas en la realización de exámenes
	Actitudes del profesorado
	Revisiones de examen
	Retrasos en comunicaciones, publicación, actas, títulos, expedientes, etc.
	Extinción de Planes y paso a titulaciones de Grado
	Horarios y servicios de las Bibliotecas
	Problemas en cambio de turno
	Acceso a servicios on-line y Campus Virtual

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector Estudiantes

SOLICITUDES DE AMPARO	CURSOS 2007/08, 2008/09, 2009/10 ASUNTOS
	Problemas con matriculación
	Problemas con profesores
	Cambios de turno
	Condiciones abusivas y trato recibido en exámenes y revisiones
	Convalidaciones/Adaptaciones
	Normas de permanencia
	Obtención de plaza
	Cambios de horario
	Becarios de Formación Docente

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector PDI

RECLAMACIONES/QUEJAS	CURSOS 2007/08, 2008/09, 2009/10 ASUNTOS
	Problemas internos en el Departamento
	Problemas con estudiantes
	Remuneraciones y aspectos contractuales
	Relaciones interpersonales con compañeros/as
	Autoría y propiedad intelectual
	Problemas organizacionales

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector PDI

SOLICITUDES DE AMPARO	CURSOS 2007/08, 2008/09, 2009/10 ASUNTOS
	Solicitud de mediación del DU en diversos conflictos
	Problemas con Director/a de Departamento
	Problemas con compañeros/as
	Problemas con estudiantes

1. Datos agregados de actuaciones

- ▶ ACTUACIONES POR SECTORES
- ▶ Sector PAS

RECLAMACIONES/QUEJAS	CURSOS 2007/08, 2008/09, 2009/10 ASUNTOS
	Problemas de infraestructura, instalaciones y mantenimiento en puestos de trabajo
	Días de libre disposición
	Reconocimiento de servicios prestados
	Derecho a formación
	Servicio de Acción Social
	Reducción de remuneración

2. Otras actuaciones

▶ Aspectos destacados:

- Incremento notable en sectores de estudiantes y PDI de solicitudes de información y consultas.
- Aumento de solicitudes de opinión del DU acerca de diferentes asuntos, que pueden dar lugar o no a intervenciones posteriormente.
- Incremento de consultas o información realizadas desde otras universidades sobre precedentes acerca de problemas generales o de ámbito autonómico o estatal.
- Aumento de intervenciones *informales* que no quedan registradas como intervenciones oficiales de la Oficina del DU.
 - Creación en el año 2010 de un registro paralelo de intervenciones *informales* telefónicas y personales, con datos sobre tiempo empleado, sector y asuntos.

2. Otras actuaciones

- ▶ Otras actividades e iniciativas:
 - Participación activa en la CEDU (*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*): Encuentros anuales, grupos de trabajo, etc.
 - Participación activa en la ENOHE (*European Network of Ombudsman in Higher Education*): Annual Meeting, workshops, etc.
 - Participación activa en la REDDU (*Red de Defensores y Procuradores de Derechos Humanos y Universitarios*): Reuniones en países latinoamericanos, actividades de formación, etc.
 - Inicio (2010) del proceso de acreditación de calidad de la Oficina del DU a través de la ANECA.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Cambios significativos en la URJC durante los tres últimos cursos académicos:
 - Importante crecimiento en su volumen de actividad.
 - Adaptación al *EEES* y transformaciones de titulaciones de Grado y Postgrado.
 - Nuevas titulaciones y nuevos Centros.
 - Significativa mejora en el ranking nacional por actividad investigadora.
 - Aumento de la internacionalización de actividades.
 - Mejoras significativas en política social.
 - Cambios y mejoras en imagen y comunicación corporativa.
 - Consolidación de otras actividades: Cursos de Verano, formación continua, Fundación URJC, etc.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Todo ello se ha realizado en una situación general de restricciones presupuestarias y ajustes económicos y de recursos muy importantes.
- ▶ Es inevitable que en diversos aspectos se produzcan tensiones, sobrecargas y disfunciones, debidas a estos factores generales.
- ▶ La Oficina del DU ha detectado estos problemas y el incremento de reclamaciones, quejas y conflictos correspondientes.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Incremento significativo de expedientes tramitados en la Oficina del DU:
 - Curso 2009/10: incremento del 112% respecto al curso 2007/08, y del 72% respecto al curso 2008/09.
- ▶ La mayor parte de los asuntos corresponden al Sector Estudiantes, cuyo incremento ha sido del doble en el curso 2009/10 respecto al 2007/08.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ El incremento más significativo ha sido el del Sector PDI, que en este mismo periodo se ha triplicado:
 - Curso 2007/08: 10 expedientes; Curso 2009/10: 32.
 - Quizá más importante que el volumen de asuntos sea la *gravedad o la dificultad* de los problemas y de los conflictos.
- ▶ Se detecta un creciente deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales:
 - Entre estudiantes y profesorado.
 - Entre el profesorado, tanto en relaciones horizontales como jerárquicas.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Falta de regulación y de previsión de diversas circunstancias y actividades de la vida académica:
 - Ausencia de normativas.
 - Lagunas en normativas.
 - Desfases y falta de actualización de normativas.
 - Aplicaciones individuales y *ad hoc*: dudosa validez y legalidad, crecientes desequilibrios en equidad de trato e igualdad de oportunidades.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Falta de adecuación entre el nuevo calendario académico y diversos procesos y sistemas de organización:
 - Plazos: convalidaciones, cambios de turno, ampliación de matrícula, etc.
 - Duración de periodos lectivos y *periodos de exámenes* (Grados).
 - Fechas de comienzo de curso y cuatrimestres y periodos vacacionales de PDI y de PAS.
 - Demoras en la comunicación de resolución de solicitudes.
 - Activación y funcionamiento normal del CV.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ Aumento de disfunciones y de tensiones entre el tamaño, el volumen y la pretendida calidad de las actividades y los recursos reales:
 - Distancia entre los objetivos y los estándares fijados y las condiciones reales en las que se trabaja.
 - Sobrecargas cuantitativas y cualitativas.
 - Frustración y malestar.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ *Recomendaciones y sugerencias de mejora:*
- ▶ Necesidad inaplazable de elaboración de *Normativa de Ordenación Académica* que regule las nuevas actividades de enseñanza-aprendizaje y las interacciones y relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria.
 - Participación e intervención de los Vicerrectorados implicados, responsables de Centros y Departamentos y representantes de estudiantes.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ *Recomendaciones y sugerencias de mejora:*
- ▶ Análisis, debate y reflexión sobre el diseño y la aplicación de los nuevos sistemas adaptados al *EEES* y las pautas de funcionamiento habituales de la Universidad:
 - Calendario académico y periodos vacacionales.
 - Plazos y resolución de solicitudes.
 - Periodos lectivos y exigencias formativas.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

- ▶ *Recomendaciones y sugerencias de mejora:*
- ▶ Mejora de la comunicación, de las relaciones y del trato desde los distintos órganos de responsabilidad y de decisión:
 - Obligación de contestar a las solicitudes, escritos, y recursos presentados a las distintas instancias.
 - Mayor accesibilidad en algunos casos.
 - Evitar ciertas acciones discrecionales, arbitrarias y autoritarias.

3. Conclusiones, recomendaciones y sugerencias de mejora

▶ *Recomendaciones y sugerencias de mejora:*

- Mantener una actitud de reflexión, autocrítica y debate entre todas las instancias con responsabilidad y los representantes de todos los sectores de la comunidad universitaria para ser conscientes de los problemas y dificultades y afrontar el futuro de manera constructiva y realista.
- Los próximos años van a ser tan difíciles como cruciales, y van a implicar la realización de mayores esfuerzos por parte de todos.
- Los miembros de la comunidad universitaria de la URJC asumirán estos retos con valentía y responsabilidad, y sabrán mantener y acrecentar los logros y fijarse nuevos objetivos de mejora.

*Muchas gracias por su amable
atención*

OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

defensoruniversitario@urjc.es

http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/index.php