

Memoria de actividades

Curso académico 2017/2018

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 163, punto 3, de los Estatutos de la Universidad Rey Juan Carlos, se presenta a su Claustro y a la Comunidad universitaria la *Memoria de actividades* correspondiente al curso académico 2017/2018¹, realizada por la Oficina de la Defensora Universitaria, en la que se incluyen las recomendaciones y sugerencias que se proponen desde esta Oficina para la mejora de los servicios.

Esta Memoria ha sido elaborada por la Oficina de la Defensora Universitaria, compuesta por D.^a María José Chanclón Berrio, responsable administrativo, y por D.^a Elena Battaner Moro, Defensora Universitaria.

1. Datos económicos

PRESUPUESTO	2015	2016	2017	2018
CRÉDITO INICIAL	4350,00 €	4350,00 €	4350,00 €	4350,00 €
OBLIGACIONES RECONOCIDAS	818,26 €	2113,23 €	1220,49 €	383,14* €

Como ya he señalado en Memorias anteriores y como se puede observar a lo largo de los distintos ejercicios económicos, siempre ha sido nuestro deseo que la Oficina de la Defensora universitaria se caracterice por su austeridad y por una política activa de contención de gasto. Del año 2017 se aportan los datos completos y del año 2018 los gastos realizados hasta esta fecha, ya que, como saben, el ejercicio económico se cierra

¹ En esta Memoria presentamos los datos de la Oficina de la Defensora universitaria a 20 de junio de 2018. Los datos completos para este curso —dado que el curso académico se cierra el 31 de agosto— se ofrecerán en la próxima Memoria.

en diciembre (v. Anexo). El incremento de los gastos de los últimos años se debe a las tareas asociadas a la Secretaría y a la pertenencia como miembro de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), cuya renovación se produjo en el último encuentro de CEDU (Cuenca, Universidad de Castilla-La Mancha) en octubre de 2017.

2. Datos agregados de actuaciones

2.1. Número total de actuaciones

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2016/2017			CURSO 2017/2018			
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	
A INSTANCIA DE PARTE	123	(2*)	93	218*	102	77	179
DE OFICIO			7			4	
NO ADMITIDAS A TRÁMITE			0			0	

2.2. Número total de actuaciones por meses

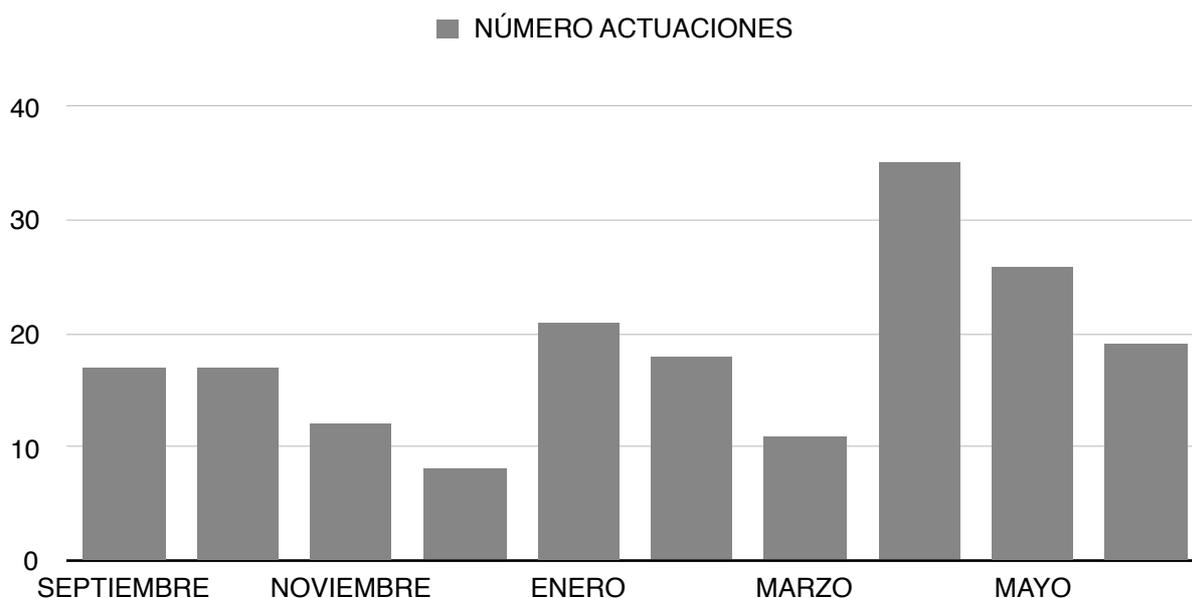


Gráfico 1. Número de actuaciones por meses

2.3. Número total de actuaciones por campus

CAMPUS	CURSO 2016/2017			CURSO 2017/2018		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ALCORCÓN	17	8	25	5	6	13
FUENLABRADA	38	23	61	29	16	45
MÓSTOLES	24	23	47	18	10	28
MADRID	44	26	70	34	40	74
ARANJUEZ	3	1	4	3	2	5
URJC GENERAL	9	14	23	1	6	7

2.4. Número total de actuaciones meses/campus

	TOTAL	ALCORCÓN	ARANJUEZ	FUENLABRADA	MÓSTOLES	MADRID	URJC
SEPTIEMBRE	17	3	0	6	2	5	1
OCTUBRE	17	2	1	5	0	8	1
NOVIEMBRE	12	1	1	3	1	5	1
DICIEMBRE	8	0	0	2	3	3	0
ENERO	21	1	2	3	2	12	1
FEBRERO	18	1	0	6	0	10	1
MARZO	11	2	0	4	1	2	2
ABRIL	35	1	1	7	8	15	3
MAYO	26	2	0	5	5	12	2
JUNIO	19	0	0	4	2	10	3

2.5. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores

SECTOR	CURSO 2016/2017			CURSO 2017/2018		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ESTUDIANTES	94	68	162	84	57	141
PDI	24	16	40	15	13	28
PAS	1	6	7	0	2	2

Con respecto al número de actuaciones totales y por sectores, he incluido el Gráfico 2 para mostrar la evolución en el número de actuaciones desde el curso 2014-2015.

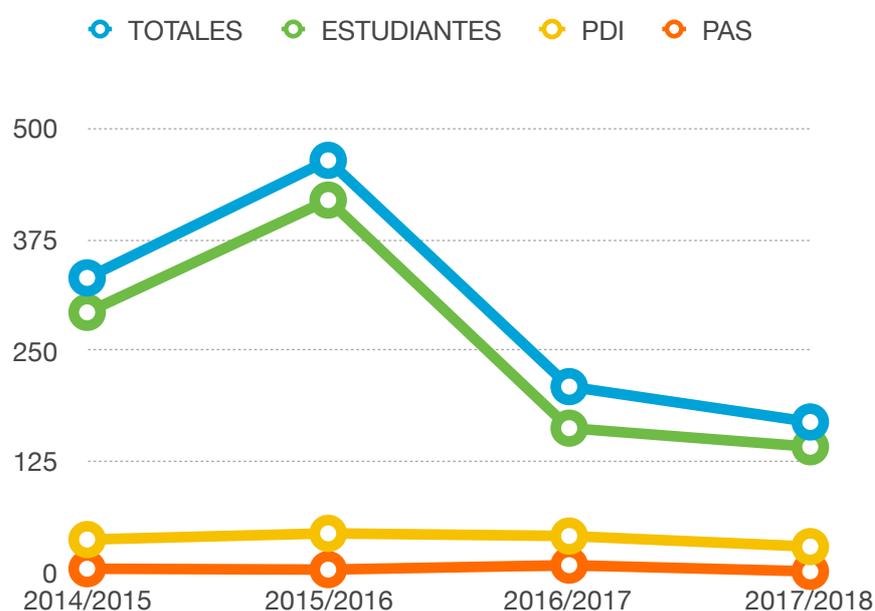


Gráfico 2. Actuaciones totales y por sectores desde el curso académico 2014/2015

En este gráfico se muestra el número total de actuaciones (en azul), y el relativo a los sectores de Estudiantes (verde), PDI (amarillo) y PAS (naranja). Como se puede observar, a lo largo de este curso hemos asistido a un significativo descenso en el número de

actuaciones en el sector de Estudiantes, aunque sí ha habido un ligero incremento en los sectores de PDI y PAS.

2.6. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2016/2017	CURSO 2017/2018
Reclamaciones/quejas	162	126
Solicitud de amparo	15	13
Información/consultas	49	43

3. Actuaciones por sectores

3.1. Estudiantes

Como se puede observar con los datos de secciones anteriores, parece evidente el descenso en el número de actuaciones en el sector de Estudiantes. A falta de los números definitivos, se constata que este descenso *correlaciona* con el descenso en el número de actuaciones en relación con cuestiones que, en años anteriores, han sido sensibles: por ejemplo, el proceso de convalidaciones o TFG, entre otros. En la siguiente Tabla se muestran los datos relativos a los tres últimos cursos, por campus, con respecto al número de actuaciones en el sector de Estudiantes:

ESTUDIANTES/ CAMPUS	CURSO 2015/2016	CURSO 2016/2017	CURSO 2017/2018
ALCORCÓN	53	21	11
FUENLABRADA	114	45	33
MÓSTOLES	109	33	20
MADRID	125	52	69
ARANJUEZ	<10	<10	5
URJC GENERAL	16	19	0

Continuando con lo expuesto en Memorias anteriores, y con objeto de analizar las causas del descenso en el número de actuaciones en un sector que cuenta con más de 40.000

miembros, la siguiente Tabla ofrece cierta perspectiva. En esta Tabla se relaciona, también a lo largo de diferentes cursos, el número de actuaciones por Grados²: como se puede observar, se trata de una muestra amplia que incluye Grados de mayor o menor número de estudiantes y se compara el número de actuaciones con el número de estudiantes. El porcentaje que se muestra da idea de la “realidad” cuantitativa del número de actuaciones –las hay más o menos complejas en lo cualitativo– en comparación con el número de estudiantes totales. Así, en la mayoría de los Grados, el número de actuaciones supone menos del 0,5%. De esta forma, y como también he señalado en años anteriores, estos datos muestran una absoluta normalidad administrativa y académica; no obstante, debo señalar que, en nuestra Oficina, cada caso es único.

GRADO*	ACTUACIONES			N.º ESTUDIANTES	%
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2017/2018	2017/2018
INGENIERÍA QUÍMICA	24	3	2	443	0,45 %
MEDICINA	13	2	1	838	0,11 %
EDUCACIÓN PRIMARIA	23	17	7	1620	0,43 %
DERECHO	58	31	20	3578	0,55 %
ADE	102	32	20	7548	0,26 %
EDUCACIÓN INFANTIL	25	8	5	1591	0,31 %
ECONOMÍA	12	8	7	1669	0,41 %
PUBLICIDAD Y RR. PP.	0	0	5	1800	0,27 %
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	22	5	12	3520	0,34 %
PERIODISMO	25	14	13	2940	0,44 %
INFORMÁTICA	8	4	1	1734	0,05 %
ODONTOLOGÍA	2	7	1	320	0,31 %
ARTES VISUALES Y DANZA	1	2	5	290	1,72 %
CRIMINOLOGÍA	10	5	2	1014	0,19 %
TRADUCCIÓN	0	3	3	292	1,02 %
TURISMO	0	0	4	2537	0,15 %

Tabla 1. Grados, número de actuaciones y número de estudiantes

² En los datos totales por Grados se incluyen también los Dobles grados.

Con respecto a los asuntos principales que afectan al sector de Estudiantes, pocas diferencias encontramos con los tratados en años anteriores. Las columnas de la derecha presentan, respectivamente, los datos totales en relación con las actuaciones correspondientes a los cursos académicos 2015/2016, 2016/2017 y 2017/2018. No obstante lo anterior, he de recordar que esta Memoria no presenta los datos completos de este curso académico, por lo que ciertas cuestiones pueden aumentar a lo largo de estas semanas hasta el final de curso (por ejemplo, “Plazos y procedimientos de publicación de notas”).

Como se puede observar, también aquí el descenso se produce en la mayoría de asuntos, aunque bien es cierto que, a lo largo de este curso, nos hemos encontrado problemas asociados a las Guías docentes que han aumentado; por contra, en años siguientes descenderán ciertas actuaciones relativas a las solicitudes de Tribunal de compensación, puesto ya se ha aprobado su Normativa.

Problemas en matriculación	16	13	4
Convalidaciones/Adaptaciones	24	7	9
Asignaturas de planes de estudio a extinguir	3	1	2
Calificaciones y revisión de exámenes	17	5	10
Actitudes del profesorado	44	25	13
Retrasos en comunicaciones, publicaciones, títulos, expedientes, etc.	6	10	2
Acceso a Servicios, servicios on-line y Campus Virtual	2	2	1
Plazos y procedimientos de publicación de notas	6	10	1
Cambio de turno/Horarios	10	3	4
Problemas con TFG y TFM	60	9	6
Falta de información o dificultades de acceso a ella	3	3	5
Cuestiones relativas a las Guías docentes	-	-	4
RAC	-	-	3

**Principales asuntos tratados a instancia de parte, sector Estudiantes
(Cursos 2015/16, 2016/2017 y 2017/2018)**

En relación con las actuaciones relativas a la vida académica en el sector de Estudiantes, es reseñable que asuntos tales como los procedimientos de calificación y las guías docentes vuelvan a aparecer, a lo que me referiré más adelante. De nuevo, el mayor número de actuaciones a instancia de parte en el sector de Estudiantes está relacionado con el genérico “Actitudes del Profesorado”, aunque también este curso se puede apreciar un descenso.

Como he señalado en Memorias anteriores, que descienda el número de actuaciones no necesariamente significa que ya no haya determinados problemas; del mismo modo, que determinados asuntos no lleguen a la Oficina de la Defensora tampoco quiere decir que no existan. En este punto, debo volver a referirme a lo que creo que son las razones principales que explicarían el descenso y que ya he señalado en Memorias anteriores: por lo general, a lo largo de los últimos años nos encontramos con una actuación más rápida de Coordinadores/as, Decanatos y Escuelas, lo que permite solucionar problemas de manera más ágil y, sobre todo, *antes*. Aunque es verdad que creo que los y las estudiantes conocen mejor los derechos y deberes que los asisten en un momento dado y, del mismo modo, que son más conocidas las vías de resolución de conflictos, también es cierto que todavía existen muchas solicitudes de información con respecto a dichos procedimientos.

Al igual que en años anteriores pero con un ligero aumento en este curso, una parte importante de las actuaciones de esta Oficina tiene que ver con las Guías docentes (publicación, formato y contenido, por ejemplo), los sistemas de evaluación (con algunos aspectos revisables o criticables que se señalan al Profesorado, pero que a veces no se siguen) o la publicación correcta y en fecha de las calificaciones y/o revisión y reclamación de las calificaciones obtenidas en la evaluación (asuntos que aumentan en el período de reevaluación del mes de junio). En mi opinión, no deja de ser singular que todavía haya problemas con guías docentes porque estén incompletas o sean ambiguas: debo seguir insistiendo en el hecho de que unas explicaciones poco claras acerca del procedimiento de evaluación son, casi siempre, problemáticas; y al contrario: una guía docente transparente, precisa y objetiva no sólo ofrece garantías a los y las estudiantes, sino también al profesorado. Debemos tener en cuenta que cuando algo de esto falla, es necesaria la actuación de la Coordinación del Grado, de los Decanatos o Escuelas, del Vicerrectorado de Ordenación o Estudiantes y de nuestra Oficina, lo que, como ya señalé, supone un importante gasto de recursos personales y administrativos. Por consiguiente, de nuevo debo apelar a la responsabilidad del PDI y a los órganos competentes en esta materia para que se supervisen y se corrijan las Guías docentes caso de ser necesario. Insisto en que son pocos casos pero que siempre son problemáticos; por poner un ejemplo, seguimos teniendo problemas con la concepción de prueba “no reevaluable”.

A lo largo de estos años, las solicitudes de amparo han ido descendiendo *per se* puesto que la mayor parte de asuntos se trata como instancia de parte. En todo caso, las solicitudes de amparo más habituales en el sector de Estudiantes han sido las siguientes:

Imposibilidad de realizar pruebas de evaluación
Idioma moderno (“Compensación”)
Pago matrícula/ Becas

Solicitudes de amparo, sector Estudiantes

3.2. Personal Docente e Investigador

Como en el sector de Estudiantes, podríamos diferenciar dos bloques en las actuaciones – tanto formales como informales– relativas al sector de Personal Docente e Investigador: las administrativas y las académicas. En el primer caso encontramos asuntos como los problemas derivados de la aplicación de criterios o desacuerdos con las decisiones tomadas por diferentes órganos, entre otros. En el segundo bloque –el académico, y el que se lleva casi todo el número de actuaciones– los conflictos personales sobre todo con estudiantes y con otros PDI son los asuntos más tratados, tanto a instancia de parte como en las solicitudes de amparo. En las Recomendaciones y Sugerencias de mejora volveré sobre este punto en concreto.

Asignación de docencia
Problemas con direcciones de órganos
Problemas y conflictos con estudiantes
Problemas y conflictos con otros PDI
Solicitudes de mediación

Sector PDI. Principales asuntos tratados en solicitudes a instancia de parte y solicitudes de amparo (curso 2017/2018)

3.3. Personal de Administración y Servicios

A diferencia de cursos anteriores, se puede observar un ligero incremento en las solicitudes a instancia de parte –generalmente, consultas– (o amparo) entre el Personal de Administración y Servicios. Los Permisos y los Cambios de turno, al menos a lo largo de este curso, han sido los asuntos más habituales.

4. Otras actividades

A lo largo de estos años, nuestra Oficina ha tenido una parte muy activa en la CEDU (*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*; www.cedu.es). Además de los encuentros anuales o jornadas técnicas, formamos parte de su Comisión Ejecutiva desde hace años. En lo que se refiere a este curso, hemos celebrado una de nuestras reuniones en la Universidad Rey Juan Carlos y, a lo largo de julio, tendremos la segunda.

En el último encuentro, celebrado en la Cuenca (Universidad de Castilla-La Mancha)³, se desarrollaron las siguientes mesas de trabajo:

³ Los documentos y resultados de las mesas de trabajo pueden encontrarse en la página web de CEDU (www.cedu.es).

1. La propiedad intelectual en la Universidad (PDI y Estudiantes).
2. La libertad de cátedra: concepto, límites y armonización con otros derechos y obligaciones.
3. La función de los Defensores Universitarios: balance y perspectivas.

La Jornada técnica de 2018 se celebró en la Universidad de Salamanca con motivo de su VIII Centenario. Aunque no tuve la posibilidad de asistir, la mesa de trabajo giró en torno a la protección de datos personales. Pueden encontrar los resultados de las mesas de ambos encuentros –así como las publicaciones asociadas a ellas– en www.cedu.es

Con motivo de la despedida en el cargo del Defensor de la Universidad Carlos III de Madrid, los miembros de REDUMA (Red de Defensores Universitarios de Madrid) nos reunimos en el Campus de Getafe en abril de 2018. En este caso, las ponencias de trabajo fueron las siguientes:

1. “Marco jurídico en materia de igualdad de trato y no discriminación por orientación sexual e identidad y/o expresión de género en la Comunidad de Madrid”.
2. “El nuevo reglamento general de Protección de Datos y su aplicación en las Universidades”.
3. “Cómo, cuándo y para qué acuden los estudiantes al Defensor Universitario: El papel real y pretendido de los Delegados de Estudiantes como canal de protesta”.

5. Recomendaciones y sugerencias de mejora

Las siguientes son las principales recomendaciones y sugerencias de mejora a propósito de los principales asuntos tratados en la Oficina de la Defensora universitaria, además de las distintas recomendaciones puntuales que se realiza a los diferentes órganos a lo largo del curso.

- Ya señalé en Memorias anteriores que, a consecuencia de las políticas de recortes de los últimos años –así como de una política universitaria e investigadora que fomenta la meritocracia, la burocracia y la precariedad–, vengo observando que la salud laboral (especialmente del PDI) se resiente. Las diferentes presiones y cargas a las que se ve sometido el PDI son difíciles de aliviar y, por desgracia, no existen mecanismos suficientes –o siquiera reconocidos– para detectar y atajar posibles riesgos psicosociales. A lo largo de este curso he vuelto a percibir la existencia de ciertos problemas que podrían haberse evitado de existir políticas algo más activas encaminadas precisamente a evitar conflictos que sabemos fehacientemente que existen: por poner sólo un ejemplo, la elección de la docencia. En este sentido, me gustaría recomendar a los órganos competentes (especialmente a las Direcciones de

departamento) que sean especialmente transparentes y claros con respecto a la asignación de docencia; es necesario que las áreas se reúnan, que el profesorado conozca el POD completo de dicha área y que se solventen todas las dudas que puedan existir a este respecto. Aunque me consta que esta es la forma de trabajar de la mayoría de departamentos, bien es cierto que todavía quedan algunos que no lo hacen o que sólo lo hacen parcialmente.

- Creo que sigue siendo necesario mejorar la comunicación, las relaciones y el trato desde los distintos órganos de responsabilidad y de decisión: de nuevo debo recordar la obligación de contestar a las solicitudes, escritos y recursos presentados a las distintas instancias en los plazos previstos. Especialmente sensible es el plazo de contestación referido a las reclamaciones de la evaluación, convalidaciones de RAC e Idioma moderno, sobre todo de cara a las defensas de TFG. Asimismo debería tratarse de acortarse los plazos de respuesta *administrativa*, aunque para ello la ley determine dichos plazos. En este punto también debo volver a insistir en que los y las estudiantes deben utilizar sus cuentas institucionales y que las comunicaciones se realicen por las vías oficiales. Debo señalar también, como en años anteriores, la importancia de cuidar todos nuestros escritos en lo que se refiere a la corrección lingüística y al uso de formas no discriminatorias.
- Sigue sin existir una Normativa –o siquiera unas indicaciones generales– de pruebas de evaluación en la que se especifiquen las condiciones de las pruebas de evaluación (por ejemplo, que regule los exámenes orales). A lo largo de este curso hemos atendido de nuevo a algunos estudiantes que, por razones graves o circunstancias sobrevenidas, no han podido evaluarse en alguna de las convocatorias. Desde nuestra Oficina, emplazamos a los órganos competentes y a los representantes de estudiantes a que estudien y trabajen la posibilidad de redactar una Normativa a este respecto.

Agradecimientos

Quiero agradecer a todos los miembros de nuestra comunidad universitaria su confianza y colaboración con la Oficina de la Defensora universitaria. Dado que nuestra relación es directa con los órganos de gobierno y gestión de la Universidad, deseo mencionar expresamente a las siguientes instancias por su ayuda en nuestras tareas:

- Rector, Gerencia general, Secretaría general, Asesoría jurídica e Inspección de Servicios.
- Vicerrectorados de Ordenación Académica, Profesorado, Calidad, Estudiantes, Investigación y Tercer Ciclo –así como a sus diferentes equipos (Horarios, Becas, entre otros)–, así como a nuestras Escuelas Internacionales (Máster y Doctorado).
- Decanatos y Escuelas, tanto a sus equipos de gobierno como a las Coordinaciones de Grado.
- Secretarías de Estudiantes de nuestros distintos campus

- Unidad de Prácticas Externas
- Relaciones Internacionales
- Gabinete de Planificación y Programación
- Unidad de Atención a la Discapacidad
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

En Móstoles, a 27 de junio de 2018



Elena Battaner Moro
Defensora universitaria
Universidad Rey Juan Carlos

ANEXO

Presupuesto desglosado de la Oficina de la DU (Ejercicio 2017)

SUBCONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO TOTAL	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
220.00	Material Oficina	100,00	0,00 €
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	1000,00	96,58 €
226.07	Reuniones y conferencias	500,00	0,0 €
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	500,00	0,0 €
226.09	Otros gastos	250,00	225 €
230	Dietas personal	1000,00	383,94 €
231.00	Locomoción	1000,00	514,97 €
TOTAL (€)		4350,00	1220,49 €

Presupuesto desglosado de la Oficina de la DU (Ejercicio 2018*)

SUBCONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO TOTAL	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
220.00	Material Oficina	100,00	0,00 €
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	1000,00	148,01 €
226.07	Reuniones y conferencias	500,00	0,0 €
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	500,00	0,0 €
226.09	Otros gastos	250,00	0,00 €
230	Dietas personal	1000,00	102,98
231.00	Locomoción	1000,00	132,15 €
TOTAL (€)		4350,00	383,14 €