

Memoria de actividades

Curso académico 2014/2015

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*, realizada por la Oficina de la Defensora Universitaria, correspondiente al curso académico 2014/2015¹, 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 Chanción Berrio, responsable administrativo, y D.^a Elena Battaner Moro, Defensora universitaria.

1. Datos económicos

PRESUPUESTO	2012	2013	2014	2015
CRÉDITO INICIAL	6912 €	5530 €	4350,00 €	4350,00 €
OBLIGACIONES RECONOCIDAS	2076,29 €	2019,72 €	755,30 €	(*)

Estos datos muestran la austeridad y la política de contención de gasto que caracteriza a nuestra Oficina; como se puede observar, el gasto real anual se encuentra en los años 2012 y 2013 por debajo del 40% del presupuesto asignado, y es menor todavía en

¹ En el Claustro celebrado el 3 de julio de 2014, el entonces Defensor universitario de la URJC, el Prof. Carlos Alcover de la Hera, presentó los datos correspondientes al curso académico 2013/2014; no obstante, como el curso académico se cierra –en nuestra Oficina– el 31 de agosto, en esta *Memoria* presento asimismo los datos completos de dicho curso académico en el punto 2.1. *Número total de actuaciones*.

2014. Del año 2015 se aportan los datos a 1 de junio de 2015, aunque no se trata de una cifra completa puesto que el ejercicio económico se cierra en diciembre de 2015².

2. Datos agregados de actuaciones³

2.1. Número total de actuaciones⁴

	CURSO 2013/2014			CURSO 2014/2015		
TIPO DE ACTUACIÓN	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
A INSTANCIA DE PARTE	155 (40)	125 (28)	280 (68)	121	80	206*
DE OFICIO	-	-	-	2	-	3*
NO ADMITIDAS A TRÁMITE	-	-	0	-	-	0

2.2. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores

	CURSO 2013/2014			CURSO 2014/2015		
SECTOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ESTUDIANTES	132 (36)	107 (24)	239 (60)	110	70	180
PDI	16 (3)	15 (2)	31 (5)	11	10	23*
PAS	6 (1)	4 (1)	10 (2)	1	1	3*

2 En Anexo pueden encontrarse los datos económicos desglosados correspondientes al año 2014.

3 Con respecto al curso 2013/2014 (v. Nota al pie 1), el número de actuaciones realizadas con posterioridad al Claustro de 3 de julio de 2014 se incluye entre paréntesis. El número completo es el que se señala en negrita. Del curso académico 2014/2015, se ofrecen los datos a 1 de junio de 2015.

4 Las cifras señaladas con asterisco incluyen actuaciones solicitadas por algún grupo de personas, por lo que no aparecen en los datos agregados.

Con respecto al número de actuaciones totales y por sectores, se ha incluido el Gráfico 1 para mostrar la línea descendente del número de actuaciones desde el curso 2010-2011.

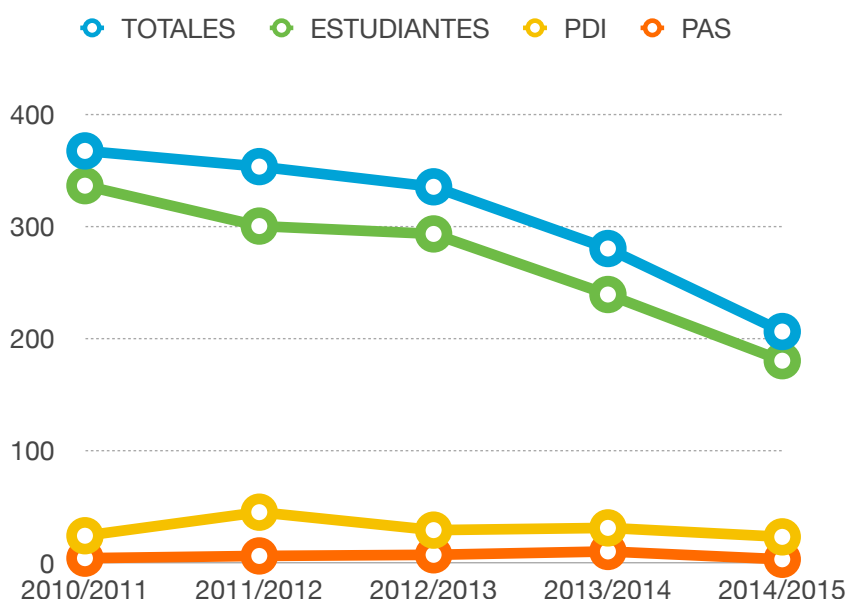


Gráfico 1. Actuaciones totales y por sectores desde el curso académico 2010/2011

En este gráfico se incluye el número total de actuaciones (en azul), y el relativo a los sectores de Estudiantes (verde), PDI (amarillo) y PAS (naranja). Excepto en el curso 2013/2014, en el que el subió ligeramente el número de actuaciones en PDI y PAS (dos actuaciones en el primero, una en el segundo), el resto muestra un sentido descendente que es relevante en el caso del sector Estudiantes⁵.

El descenso en el número total de actuaciones puede tener razones diferentes. Consultados otros Defensores, también se ha percibido un descenso de actuaciones en otras Oficinas en los últimos años. En mi opinión, este descenso puede deberse a tres razones:

- a) La consolidación de la figura del Defensor universitario en las distintas universidades, lo que supone principalmente un mayor conocimiento de cuáles son las responsabilidades encomendadas a esta figura –y, por extensión, las tareas de las demás instancias–. Así, algunas actuaciones dejan de iniciarse en nuestras Oficinas porque se conocen mejor los procedimientos o las normativas relativas a diferentes

⁵ En el sector de Estudiantes, la bajada es llamativa a partir del curso 2012/2013 y puede llegar a serlo aún más, si cabe, en este curso académico; no obstante, dado que los datos se cierran en agosto y que aún tenemos por delante el cierre de actas del segundo cuatrimestre, la convocatoria de junio, convocatorias de TFG/TFM y la matrícula, es muy probable que el número total de actuaciones en este sector pueda acercarse, en el curso 2014/2015, a los datos del curso anterior. Sin embargo, creo igualmente que el número podría ser ligeramente inferior.

cuestiones académicas o administrativas: por ejemplo, estudiantes que no están de acuerdo con su evaluación y no acuden ya directamente a la Oficina de la Defensora. Del mismo modo, algunas consultas que puedan realizar los profesores se dirigen asimismo a las instancias académicas o administrativas pertinentes en lugar de acudir directamente a nuestra Oficina⁶.

- b) Desde nuestra Oficina podemos percibir que el principal motivo del aumento en el número de actuaciones –y, por consiguiente, responsable asimismo de su descenso– ha sido la transición –más o menos rápida, en el caso de nuestra Universidad– desde el anterior plan de estudios de Licenciaturas y Diplomaturas al actual sistema de Grados. Dado que los nuevos planes de estudio llevan ya más de cuatro años implantados, se han llevado a cabo diferentes ajustes con mayor o menor precisión en el plano administrativo –por ejemplo, convalidaciones y reconocimientos de créditos, sistema de matrícula, etcétera– y en el académico –desde las guías docentes y los sistemas de evaluación, hasta los TFG, Idioma moderno y RAC, entre otros–. Esto ha supuesto que muchas actuaciones o consultas a este respecto hayan descendido o, incluso hayan dejado de realizarse.
- c) Las Oficinas de los Defensores universitarios son una herramienta útil precisamente para detectar los desajustes que puedan estar teniendo lugar en los planos administrativos y académicos. Con la humildad que creo que tiene que caracterizarnos, me gustaría señalar también que el trabajo de nuestra Oficina a lo largo de estos años – con nuestras recomendaciones, sugerencias de mejora, informes, consultas y atención a los miembros de la comunidad universitaria– ha podido también colaborar a que los puntos anteriores hayan podido producirse. No obstante, estas tres razones del descenso en el número de actuaciones no habrían sido posibles sin la colaboración, el trabajo y la voluntad de todas las instancias académicas y administrativas de nuestra Universidad, así como la de los miembros de la comunidad universitaria.

2.3. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2013/2014	CURSO 2014/2015
Reclamaciones/quejas	177 (39)	126
Solicitud de amparo	6 (2)	4*
Información/consultas	97 (23)	71

⁶ Una gran parte de las actuaciones en PDI, en cualquier caso, son actuaciones informales (v. punto 2.5.2)

2.4. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por Campus

CAMPUS	CURSO 2013/2014			CURSO 2014/2015		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ALCORCÓN	15 (6)	6 (4)	21 (10)	16	3	19
FUENLABRADA	44 (14)	33 (6)	77 (20)	36	22	58
MÓSTOLES	42 (10)	55 (6)	97 (16)	23	19	42
VICÁLVARO	48 (8)	29 (6)	77 (14)	25	29	54
ARANJUEZ	-	-	-			<5
URJC GENERAL	5 (2)	3 (6)	8 (8)	14	9	25

2.5. Actuaciones por sectores

2.5.1. Estudiantes

CAMPUS	CURSO 2013/2014	CURSO 2014/2015
ALCORCÓN	16	16
FUENLABRADA	68	51
MÓSTOLES	84	36
VICÁLVARO	64	47
ARANJUEZ	-	<5
URJC GENERAL	29	22

Dado que el sector de Estudiantes es el más numeroso, el número de actuaciones de nuestra Oficina relacionado con este sector es, lógicamente, el mayor. También es el que ofrece una mayor diversidad de actuaciones y su análisis puede revelar cuáles son algunas de las *grietas* académicas o administrativas más habituales. En relación con el descenso señalado en el punto 2.2., me ha parecido pertinente añadir, desglosados, algunos de los datos referentes a los principales asuntos tratados en los dos últimos cursos.

Problemas en matriculación	21	16
Convalidaciones/Adaptaciones	15	12
Asignaturas de planes de estudio a extinguir	2	3
Revisión de exámenes y calificaciones	12	10
Actitudes del profesorado	57	36
Retrasos en comunicaciones, publicaciones, títulos, expedientes, etc.	4	3
Disconformidad con aplicación de normativas	3	0
Obtención y Reconocimiento de créditos / RAC	7	3
Acceso a Servicios, servicios on-line y Campus Virtual	3	0
Plazos y procedimientos de publicación de notas	8	*
Cambio de turno/Horarios	10	3
Problemas con TFG y TFM	28	18
Falta de información o dificultades de acceso a ella	1	5

**Principales asuntos tratados a instancia de parte. Sector estudiantes.
Cursos 2013/2014 y 2014/2015**

En la tabla anterior pueden observarse los asuntos más habituales tratados a instancia de parte en el sector Estudiantes; las columnas de la derecha presentan, respectivamente, los datos totales en relación con las actuaciones correspondientes a los cursos académicos 2013/2014 (a la izquierda) y 2014/2015 (a la derecha, y con las precauciones necesarias debido a que el registro de este curso no está cerrado todavía).

Los datos mostrados ofrecen descensos en muchas de las actuaciones que tienen que ver con la consolidación de las normativas: en este sentido, los diferentes ajustes de años anteriores en aspectos tales como la permanencia y matrícula, TFG/TFM, convalidaciones y RAC, Idioma moderno o la *Normativa para la revisión y reclamación de la evaluación continua* han permitido que los diferentes sectores –y, en concreto, el de Estudiantes– deriven las posibles dudas o dificultades a las instancias académicas o

administrativas pertinentes (desde los Tutores de Grado y Coordinadores, Decanatos o Escuelas, hasta las Secretarías de Alumnos de los Campus). Del mismo modo que los diferentes ajustes, la consolidación de los procedimientos supone asimismo una agilización de los trámites y su adaptación a los diferentes momentos del año académico; esto explica, por ejemplo, las convalidaciones de RAC previas a las defensas de TFG o las convocatorias extraordinarias de Idioma Moderno, entre otras.

El descenso de las actuaciones también se percibe en aquellas cuestiones relacionadas estrictamente con la vida académica, que básicamente incluye todo lo relativo a las Guías docentes (publicación y formato, por ejemplo), los sistemas de evaluación (aunque, al menos desde mi punto de vista, con algunos aspectos revisables o criticables), la publicación de Actas y, como he apuntado antes, el procedimiento de revisión y reclamación de la evaluación continua. No obstante lo anterior, todavía existen, tanto entre el profesorado como entre los estudiantes, algunas actitudes o percepciones incorrectas acerca de las Guías, la evaluación o los procedimientos de reclamación. Estas actitudes o percepciones se *deslizan* no sólo en los principales tipos de actuación (como consultas o quejas) sino, además –y se trata de cuestiones más complejas y más graves–, en las solicitudes de amparo (*v. infra*).

Los principales problemas detectados tienen que ver, principalmente, con el TFG (asignación o reasignación en caso de baja del profesorado, por ejemplo) y con los horarios (sobre todo, en determinados Grados: es el caso, por ejemplo, de Dobles Grados y del Grado de Educación Primaria con Mención). Aunque soy perfectamente consciente de las dificultades no sólo de encaje sino también de sus posibilidades de resolución, estos desajustes siguen siendo relevantes debido, por lo general, a su urgencia y a que pueden afectar, en un momento dado, a un número relevante de estudiantes.

El mayor número de actuaciones a instancia de parte en el sector de Estudiantes, como puede verse en la Tabla anterior, está relacionado con un genérico “Actitudes del Profesorado”. Esta categoría incluye dudas, quejas, consultas o reclamaciones relacionadas con la convivencia diaria en el aula y que son relativamente difíciles de tratar o de corregir llegado el caso: por ejemplo, porque las partes suelen tener perspectivas completamente opuestas acerca de los supuestos hechos. Asimismo las dinámicas con los grupos o en los grupos de estudiantes son también complejas, y a menudo la falta de comunicación o las sospechas recíprocas impiden la fluidez de las relaciones o una solución rápida. Sea como fuere, los problemas graves o serios en las relaciones docente-estudiante suelen revelarse en las solicitudes de amparo tanto en uno como en otro sector (*v. infra*).

Las solicitudes de amparo también muestran cierto descenso. Sin embargo, este tipo de actuación en el sector Estudiantes no es habitual, y una gran mayoría de actuaciones que podrían considerarse como “solicitud de amparo” se gestionan a instancia de parte. En todo caso, lo que en nuestra Oficina tratamos como “solicitud de amparo” suele tener relación con situaciones académicas, administrativas o personales de

determinada gravedad. En la siguiente Tabla se describen los principales asuntos tratados, a lo largo de los diferentes cursos, en las solicitudes de amparo en el Sector estudiantes:

Cambios de turno*
Convocatorias*
Problemas con la evaluación / Criterios de evaluación
Problemas con Convalidaciones/Adaptaciones/Traslados de expediente
Conflictos de relaciones entre compañeros/as
Criterios para de concesión de Beca MEC
Matrícula (devolución de importes / Anulación)
Idioma moderno (“Compensación”)
TFG

**Principales asuntos tratados: solicitudes de amparo. Sector estudiantes.
Cursos 2013/2014 y 2014/2015**

De nuevo, una gran parte de las solicitudes de amparo en el sector de Estudiantes se refieren también a cuestiones académicas o administrativas, de difícil solución debido a que el problema suele ser relativamente complejo. En años anteriores, ha habido numerosas actuaciones relacionadas con cambios de turno o con problemas en la matrícula; aunque el primero ha dejado prácticamente de existir, el segundo –pese a su número descendente– se ha revelado como un problema de entidad debido a las dificultades que encuentran muchos estudiantes para abonar la matrícula tras la subida de los precios públicos (tanto en Grado como en Máster) y en relación, a menudo directa, con los criterios de concesión de becas para el estudio.

Con respecto a los problemas académicos, también ha descendido el número de solicitudes de amparo relacionados con el TFG y, en concreto, con la falta de tutores para poder realizarlos: es verdad que los libres acuerdos han supuesto una asignación rápida y directa, pero algunos estudiantes siguen encontrando problemas para encontrar tutor o tutora. Del mismo modo, siguen existiendo algunos problemas en la atención o en el compromiso de algunos docentes con la tutela del TFG y se ha trabajado conjuntamente con los Vicerrectorados de Ordenación y de Profesorado para tratar de agilizar o tramitar la reasignación de TFG en los casos de docentes que causan baja por diferentes motivos.

Llama la atención, del mismo modo, el número de consultas y las solicitudes de amparo relacionadas con la asignatura *Idioma moderno*: algunos estudiantes encuentran dificultad en superar la asignatura, por diferentes razones, y solicitan la posibilidad de una especie de “compensación” –que existía en las Licenciaturas– y que no existe en los Grados.

En todo caso, los problemas de gravedad que hemos encontrado en las solicitudes de amparo o en determinado tipo de instancias de parte tienen que ver con las relaciones personales y con la convivencia académica en las aulas, bien entre los propios compañeros, bien con el profesorado. En las *Recomendaciones y sugerencias de mejora* volveré sobre este asunto.

2.5.2. Personal Docente e Investigador

Principales asuntos tratados: a instancia de parte Curso 2014/2015

Incidencias / Quejas por falta de personal
Reconocimiento de méritos (investigación/gestión)
Copia / Plagio / Evaluación
Otros

Principales asuntos tratados: solicitudes de amparo Curso 2014/2015

Mediación DU en diferentes asuntos
Reconocimiento de méritos (investigación/gestión)
Problemas con compañeros/as
Incidentes con / entre estudiantes
Conciliación familiar
Otros

Un gran número de las actuaciones a instancia de parte del Sector PDI, tanto en actuaciones formales como en informales⁷, tiene que ver con dos cuestiones principales: en primer lugar, las consultas relacionadas con la evaluación de las asignaturas y, a menudo, con cuestiones relativas al tratamiento académico de conductas de copia o plagio por parte de los estudiantes; y, en segundo lugar, con problemas de convivencia en las aulas. Aunque en menor número, también en este Sector podemos encontrar actuaciones a instancia de parte relacionadas con determinados trámites administrativos o con la falta de apoyo o de medios para el desempeño de la actividad docente.

Aunque el número de actuaciones es relativamente bajo desde un punto de vista cuantitativo, es cierto que una gran parte de las actuaciones en este Sector destaca por su

⁷ Las intervenciones informales en asuntos diversos de todos los sectores pueden o no dar lugar a intervenciones formales. Podemos estimar un total de intervenciones de este tipo equivalente a 40-50 por curso académico.

gravedad y se refieren, de nuevo, a los problemas de relaciones interpersonales tanto entre compañeros/as como en las aulas.

2.5.3. Personal de Administración y Servicios

Principales asuntos tratados. Curso 2014/2015

Mediación/Consulta DU en diferentes asuntos
Problemas con compañeros/as
Otros

Las actuaciones en el sector del Personal de Administración y Servicios son las menos numerosas; en todo caso, también ha habido un descenso en el número de actuaciones. Así como en otros cursos ha habido consultas relativas a cuestiones como permisos, días de libre disposición o vacaciones, en este curso académico únicamente deseo destacar las que tienen que ver, por su gravedad igualmente, con las relaciones interpersonales. Dado que el número de actuaciones es tan pequeño, no me es posible detallar algo más las actuaciones para salvaguardar la confidencialidad.

3. Otras actividades

Nuestra Oficina forma parte activa en la CEDU (*Conferencia Estatal de Defensores Universitarios*; www.cedu.es) desde hace años, tanto en los encuentros anuales como en sus grupos de trabajo. En el último encuentro anual (Universidad de Extremadura; Badajoz, 22-24 de octubre de 2014), las mesas de trabajo fueron las siguientes⁸:

- Asignaturas con resultados anómalos
- Copia, fraude intelectual, derechos de autor y propiedad intelectual
- Procesos de anulación de matrícula y devolución de importes
- Mesa redonda: “Las defensorías universitarias en el ámbito iberoamericano: situación actual y proyectos de colaboración”

El 17 abril de 2015, en la Universidad Politécnica de Madrid, la CEDU organizó la *Jornada de estudio sobre cambios normativos que afectan al Sistema Universitario Español previstos por el Ministerio de Educación*. Los asuntos tratados fueron los siguientes:

- Real Decreto 43/2015, de 2 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre [“3+2”].

⁸ Los documentos y resultados de las mesas de trabajo pueden encontrarse en la página web de CEDU y serán publicados, próximamente, en la Revista Universidad, Ética y Derechos.

- (Proyecto de) Real Decreto por el que se modifica el R.D. 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios. [“Nuevo sistema de acreditación PDI”].
- (Proyecto de) Real Decreto de creación, reconocimiento y acreditación de universidades y centros universitarios.

En relación con esta participación activa en la CEDU, he de destacar que formo parte del Comité ejecutivo de la *Revista Universidad, Ética y Derechos*, cuyo número 0 saldrá publicado en unos meses. Esta *Revista* incluye diferentes artículos y recoge asimismo las conclusiones de las mesas de trabajo de los diferentes encuentros. Nuestro ex Defensor universitario, el Prof. Alcover, forma parte del Comité de honor de dicha revista.

El 2 de octubre de 2014 se creó la Red de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid (*REDUMA*), grupo de trabajo que incluye a los Defensores y Defensoras de todas las Universidades públicas y de la mayoría de las Universidades privadas de la Comunidad de Madrid. Desde el 1 de enero de 2015 y hasta el 31 de diciembre, como Defensora universitaria de la Universidad Rey Juan Carlos, soy la coordinadora de la *REDUMA*. La próxima reunión de trabajo de esta Red será en julio de este año 2015, en nuestra Universidad, y se tratarán los diferentes problemas relacionados con TFG/TFM.

En colaboración con la Dr.^a Carmen Chamorro, Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid, coordinaremos asimismo una mesa de trabajo en torno a TFG/TFM en el próximo encuentro anual de la CEDU, que tendrá lugar en la Universidad Europea de Madrid, en noviembre de 2015.

4. Conclusiones

Como se puede comprobar a lo largo de las secciones de esta Memoria, los datos en descenso del número de actuaciones pueden ser entendidos como una muestra de la consolidación y adaptación plena al EEES (en Grado y Posgrado) y la normalización de los diferentes cambios que conllevan a nivel académico y administrativo; del mismo modo, continúa el proceso de extinción de titulaciones y de los antiguos estudios de Doctorado, aunque todavía con algún desajuste.

Desde la Oficina se siguen detectando, pese al descenso en el número de actuaciones de este tipo, los problemas relacionados con normativas y la regulación de aspectos básicos de la vida académica. Pese a que se han ido puliendo las diferentes Normativas, también es cierto que, en algunos aspectos, pueden resultar incompletas o insuficientes. En este sentido –y también relacionado con otra serie de asuntos– se detecta a veces falta de coordinación entre las diferentes instancias académicas así como colisiones de responsabilidades entre ellas.

Como también se ha señalado en memorias anteriores, y aunque la mejora es continua, sigue existiendo cierta falta de adecuación entre el calendario académico universitario y diversos procesos y sistemas de organización; por ejemplo, en lo que tiene que ver con las pruebas de acceso o los diferentes plazos organizativos, como convalidaciones –que siguen siendo algo lentas, en algunos casos–, o en todo aquello relacionado con la matrícula.

Pese al periodo de restricciones que afecta a todos los aspectos sin excepción de la vida universitaria y a los miembros de su Comunidad, se han podido mantener acciones de política académica, investigadora y social. No obstante, este periodo de reducciones significativas del presupuesto no sólo ha afectado a los recursos materiales sino además a los de personal –en ambos sectores, PAS y PDI–, lo que ha producido y produce numerosas tensiones de todo tipo en el sistema. Desde nuestra Oficina seguimos detectando las sobrecargas y, por qué no decirlo, el deterioro de las condiciones de trabajo –y estudio, en el caso del sector Estudiantes– que inciden directamente en la calidad de nuestras actividades. Del mismo modo, es patente la sobrecarga cuantitativa y cualitativa, especialmente entre el profesorado, debido al aumento de la movilidad entre nuestros campus y al incremento de tareas administrativas y burocráticas: también en otros años nos hemos visto obligados a denunciar que estas exigencias profesionales, en todos los sectores, tienen lugar en un contexto de reducción de medios y compensaciones.

Los principales aspectos detectados en los distintos sectores de la comunidad universitaria han sido relacionados en las secciones anteriores. En todo caso, sigue siendo relevante y grave el número de actuaciones, por pequeño que parezca, en asuntos relacionados con el deterioro de la calidad de las relaciones personales:

- Entre estudiantes y profesorado, y tanto en relaciones directas como en situaciones en las que se utilizan las redes sociales, con suplantaciones, grabaciones, fotografías, comentarios, amenazas e insultos.
- Del mismo modo, desde la Oficina seguimos detectando en la relación docente-estudiante algunos comportamientos o actitudes a veces excesivamente autoritarios.
- Entre estudiantes, fundamentalmente a través de redes sociales.
- Entre el profesorado, tanto en relaciones horizontales como jerárquicas.
- Entre miembros del Personal de Administración y Servicios; aunque a veces hay situaciones conflictivas entre estos y los estudiantes (en ambas direcciones), también son graves los conflictos entre compañeros tanto en relaciones horizontales como jerárquicas.

En relación con este punto, me preocupa la falta de apoyo institucional que algunos profesores, estudiantes y PAS hemos percibido o percibimos todavía: actitudes del pasado y/o corporativismo; falta de recursos jurídicos, administrativos o académicos; lentitud o ineficacia en los procedimientos disciplinarios o, incluso, ausencia de ellos. Con respecto a este problema no quiero señalar si hay mayor o menor número que en otros cursos

académicos: lo relevante es que siguen existiendo y, en algunas circunstancias, se siguen consintiendo. No hace falta que señale el desgaste personal al que se ven sometidos docentes, estudiantes y PAS en situaciones como las descritas; pero a ellas debe unirse la frustración y el desamparo que, desgraciadamente, encuentran en nuestra Institución.

4.1. Recomendaciones y sugerencias de mejora

- Aunque he señalado a lo largo de los diferentes apartados de esta Memoria que una de las posibles razones del descenso en el número de actuaciones tiene que ver directamente con el asentamiento y la consolidación de las Normativas, también es cierto que no son perfectas y, en algunos casos, algo incompletas. Así, sigue existiendo la necesidad de fijarlas, estabilizarlas y adaptarlas –especialmente aquellas implicadas en la Ordenación Académica–, evitando los cambios frecuentes y súbitos de las condiciones, exigencias o derechos que afecten a las partes. En Memorias anteriores se ha recomendado asimismo evitar el carácter retroactivo, y hemos podido detectar que, cuando se produce algún cambio, se ha aplicado progresivamente a partir de su entrada en vigor.
- Potenciar la coordinación entre los Vicerrectorados, en particular en aquellos que principalmente están implicados en la Ordenación académica: Ordenación, Profesorado, Estudiantes y Tercer Ciclo / Escuela Internacional de Doctorado.
- Mejora de la comunicación, de las relaciones y del trato desde los distintos órganos de responsabilidad y de decisión: quiero recordar la obligación de contestar a las solicitudes, escritos, y recursos presentados a las distintas instancias en los plazos previstos. Del mismo modo, es necesaria mayor rapidez en la tramitación de Títulos.
- Hace ya más de un año que contamos con el Portal de la transparencia, una iniciativa que aplaudo y a la que me gustaría que se fuera añadiendo una mayor cantidad de datos. Sin embargo, he de señalar que la nueva página web de la universidad ha generado algunos inconvenientes a los miembros de la comunidad universitaria, tanto a nivel individual como colectivo. Pero aquí deseo relacionar dos aspectos que tienen que ver con este punto y el anterior y que redundan en mi recomendación de mejorar la comunicación y la calidad de las comunicaciones. Muchas veces encontramos dificultades para saber a quién nos tenemos que dirigir en un momento dado si tenemos que ponernos en contacto con alguna instancia o servicio; y, del mismo modo, recibimos correos electrónicos –desde estas instancias o servicios– que, a veces, no sabemos exactamente quién envía. Para cerrar estos apartados en relación con la mejora de la comunicación, y con respecto al Sector Estudiantes, es necesario que se refuerce el uso del correo institucional: un número importante de estudiantes no consulta ni utiliza su cuenta institucional, y a ella pueden llegar comunicaciones relevantes o incluso urgentes. Del mismo modo, también deben utilizarla para contactar con las diferentes instancias académicas porque a menudo no se contestan correos electrónicos que procedan de cuentas ajenas a la URJC.

- Es necesario contar con cargas de trabajo reales, reconocidas y/o remuneradas, y que haya una distribución equitativa de ellas. En el sector PDI, además de tratar de buscar activamente la consolidación de la plantilla, debe necesariamente existir una posibilidad real –y realista– de compatibilizar las tareas docentes, investigadoras y de gestión.
- Se recomienda el análisis y las normas que regulan los TFG, ya que se han detectado disfuncionalidades que tienden a colapsar su funcionamiento, a retrasar la finalización de los grados y a sobrecargar el sistema, lo que afecta tanto a estudiantes como a profesorado, así como a los órganos académicos encargados de su gestión: por ejemplo, Decanatos y Escuelas.
- Sistemas de evaluación. En este sentido, es importante aclarar las normativas y tratar de buscar la normalización de criterios, que han ido variando a lo largo de los últimos años: así, en la actualidad conviven los modelos de la evaluación continua con el tradicional de exámenes finales y fechas oficiales. Así, también creo necesaria la revisión e implementación de metodologías docentes y actividades de enseñanza-aprendizaje, evaluación –por ejemplo, el carácter de las pruebas no revaluables– y el tamaño de los grupos.
- En lo que a plagio o copia se refiere, existen diferentes medidas que pueden ser posibles y eficaces para atajar estas prácticas⁹, como el curso obligatorio, recientemente incorporado al RAC, de “Búsqueda y Acceso a Información Científica”. Por tanto, emplazo a los responsables y representantes de los distintos sectores (estudiantes y profesorado) para que se reúnan y busquen activamente soluciones a uno de los principales problemas detectados desde nuestra Oficina en relación con el sector de PDI y Estudiantes. Como no puede ser de otra manera, también desde nuestra Oficina ofrecemos nuestra colaboración.
- En relación con el incremento de los problemas de convivencia, interacciones y relaciones entre los miembros de la Comunidad Universitaria, así como las consecuencias y eventuales sanciones por comportamientos inadecuados, en el curso actual se ha probado la *Normativa de Conducta Académica* y que había supuesto el cumplimiento de una demanda planteada desde todos los sectores desde hace años. Desde nuestra Oficina hemos tenido ocasión de asistir a su puesta en funcionamiento y cumplimiento aunque, como todo, también puede ser mejorable en algunos sentidos.

9 Algunas de estas medidas ya se llevan a cabo en diferentes universidades (V. Documentos de trabajo y conclusiones del XVII Encuentro Estatal de la CEDU (Universidad de Extremadura; Badajoz, 22-24 de octubre de 2014) en www.cedu.es)

Agradecimientos

Desde estas páginas quiero agradecer a todos los miembros de nuestra comunidad universitaria su confianza y colaboración con la Oficina de la Defensora universitaria. No obstante, puesto 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 y Gerencia general
- Vicerrectorados de Ordenación Académica, Profesorado, Estudiantes y Tercer Ciclo, así como a sus diferentes equipos (horarios, Guías docentes, Máster y Doctorado, entre otros).
- Decanatos y Escuelas, tanto a sus equipos de gobierno como a los Coordinadores de Grado.
- Secretarías de Alumnos de nuestros distintos campus
- Unidad de Prácticas Externas
- Relaciones Internacionales
- Unidad de Atención a la Discapacidad

En Móstoles, a 25 de junio de 2015



Elena Battaner Moro
Defensora universitaria
Universidad Rey Juan Carlos

ANEXO

1. Presupuesto desglosado de la Oficina de la DU (Ejercicio 2014)

SUBCONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO TOTAL	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
220.00	Material Oficina	100,00	41,95
226.01	Atenciones protocolarias y representativas	1000,00	0,00
226.07	Reuniones y conferencias	500,00	0,00
226.08	Promoción económica, educativa y cultural	500,00	225,00
226.09	Otros gastos	250,00	0,00
230.01	Dietas personal	1000,00	351,12
231.00	Locomoción	1000,00	137,23
TOTAL (€)		4350,00	755,33

2. Datos generales sector Personal de Administración y Servicios (URJC)

CATEGORIA	Nº	Funcionario de Carrera	Funcionario interino	Funcionario Eventual	Hombres	Mujeres
Subgrupo A1	50	49		1	22	28
Subgrupo A2	73	72		1	32	41
Subgrupo C1	219	211	8		85	134
Subgrupo C2	105	66	38	1	40	65
Personal laboral / Personal eventual	145				86	59
TOTAL	592	398	46	3	265	327

Fuente: <http://transparencia.urjc.es/cifras/personal-pas.phpV>

3. Datos generales sector Estudiantes (URJC)

Estudiantes				
Resumen	Por Centro	Por Ramas de Conocimiento	Por Origen y Género	Matriculados por Plan
Curso 2014-15	Estudiantes de Grado **	Estudiantes de PSC **	Estudiantes de Máster **	Estudiantes de Doctorado *
Hombres	13,276	766	1,553	847
Mujeres	18,664	701	1,509	623
TOTAL	31,940	1,467	3,062	1,470
Extranjeros	1,839	50	710	210
Fuera de Madrid	4,756	322	744	198

Curso 2014-15	Nº Estudiantes
Títulos Propios*	1,389
Universidad de Mayores*	550

Fuente: Universitat XXI- Académico. Datos provisionales febrero 2015.

Fuente: <http://transparencia.urjc.es/cifras/estudiantes.php>

4. Oferta académica (URJC)

Oferta Académica		
Titulaciones	Curso 2014-2015	Curso 2013-2014
Titulaciones de grado	51	49
Grados en habla Inglesa	5	6
Grados semipresenciales	7	10
Dobles grados	50	44
Másteres oficiales	65	70
Programas de Doctorado	11	6

Fuente: UXXI-Académico. Datos provisionales abril de 2015.

Fuente: <http://transparencia.urjc.es/cifras/oferta-academica.php>

5. Datos generales sector Personal Docente e Investigador (URJC)

Diciembre 2014

CATEGORIA	Nº TOTAL PDI	% DOCTORES	% HOMBRES	% MUJERES	Nº Doctores Hombre	Nº Doctores Mujer
Catedrático de Universidad	68	100.00%	89.71%	10.29%	61	7
Titular de Universidad	374	100.00%	56.15%	43.85%	210	164
Titular de Universidad interino	123	100.00%	49.59%	50.41%	61	62
Catedrático de Escuela Univ.	4	100.00%	50.00%	50.00%	2	2
Titular Escuela Universitaria	25	52.00%	52.00%	48.00%	7	6
Titular Escuela Universitaria interino	29	6.90%	41.38%	58.62%		2
Profesor Contratado Doctor	243	100.00%	42.39%	57.61%	103	140
Profesor Colaborador	38	34.21%	28.95%	71.05%	5	8
Profesor Ayudante Doctor	30	100.00%	43.33%	56.67%	13	17
Profesor Asociado	111	76.58%	60.36%	39.64%	20	65
Profesor Asociado CC de la Salud (Vinc.)	105	40.00%	61.90%	38.10%	33	9
Profesor Visitante	215	25.58%	40.93%	59.07%	47	8
Ayudante	5	80.00%	40.00%	60.00%	1	3
TOTAL	1370	77.08%	51.68%	48.32%	563	493

Fuente: <http://transparencia.urjc.es/cifras/personal-pdi.php>