

Memoria de actividades

Curso académico 2015/2016

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 2015/2016¹, 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 Chanción Berrio, responsable administrativo; D. Pablo Acosta Gallo, Defensor Universitario Adjunto, nombrado a propuesta de la Defensora el día 1 de mayo de 2016; y D.^a Elena Battaner Moro, Defensora Universitaria.

1. Datos económicos

PRESUPUESTO	2013	2014	2015	2016
CRÉDITO INICIAL	5530 €	4350,00 €	4350,00 €	4350,00 €
OBLIGACIONES RECONOCIDAS	2019,72 €	755,30 €	818,26 €	960€*

Como ya hemos señalado en Memorias anteriores, nuestro deseo es que la Oficina se siga caracterizando por la austeridad y por una política activa de contención de gasto. Así, el gasto real anual de los últimos años se encuentra por debajo del 40% del presupuesto asignado. Del año 2016 se aportan los datos a 30 de junio de 2016, aunque

¹ En el Claustro celebrado el 1 de julio de 2015, presentamos los datos correspondientes al curso académico 2014/2015; no obstante, como el curso académico se cierra –al menos 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.*

no se trata de una cifra completa puesto que el ejercicio económico se cierra en diciembre².

2. Datos agregados de actuaciones³

2.1. Número total de actuaciones⁴

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2014/2015			CURSO 2015/2016		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
A INSTANCIA DE PARTE	121(87)	80(39)	206* (332)	236	133	369
DE OFICIO	2	-	3*	-	-	1
NO ADMITIDAS A TRÁMITE	-	-	0	-	-	0

2.2. Número total de actuaciones por meses



Gráfico 1. Número de actuaciones por mes

2 En Anexo pueden encontrarse los datos económicos desglosados correspondientes al año 2015.

3 Con respecto al curso 2014/2015 (v. Nota al pie 1), el número de actuaciones realizadas con posterioridad al Claustro de 1 de julio de 2015 se incluye entre paréntesis. El número completo es el que se señala en negrita. Del curso académico actual se ofrecen los datos a 25 de junio de 2016.

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

	TOTAL	ALCORCÓN	ARANJUEZ	FUENLABRADA	MÓSTOLES	VICÁLVARO	URJC
JUNIO	69	9		28	16	16	
JULIO	51	5	2	13	12	19	
AGOSTO	4			1	1	3	
SEPTIEMBRE	28	5		11	2	10	
OCTUBRE	35	1	1	9	11	7	6
NOVIEMBRE	26	2	1	2	4	14	3
DICIEMBRE	25	3		7	13	2	
ENERO	15		1	6	5	2	1
FEBRERO	42	11		12	6	11	2
MARZO	13	2		2	2	7	
ABRIL	28	10		1	6	8	3
MAYO	48	3		12	21	10	1

Tabla 1. Número de actuaciones por mes y campus

2.3. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por sectores

	CURSO 2014/2015			CURSO 2015/2016		
SECTOR	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ESTUDIANTES	110(77)	70(36)	180(293)	216	117	333
PDI	11(10)	10(3)	23*	20	16	38*
PAS	1	1	3*	-	-	1*

Con respecto al número de actuaciones totales y por sectores, se ha incluido el Gráfico 1 para mostrar la evolución en el número de actuaciones desde el curso 2012-2013.

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, se produce un importante aumento en el número de actuaciones en los sectores de PDI y Estudiantes para este curso 2015/2016.

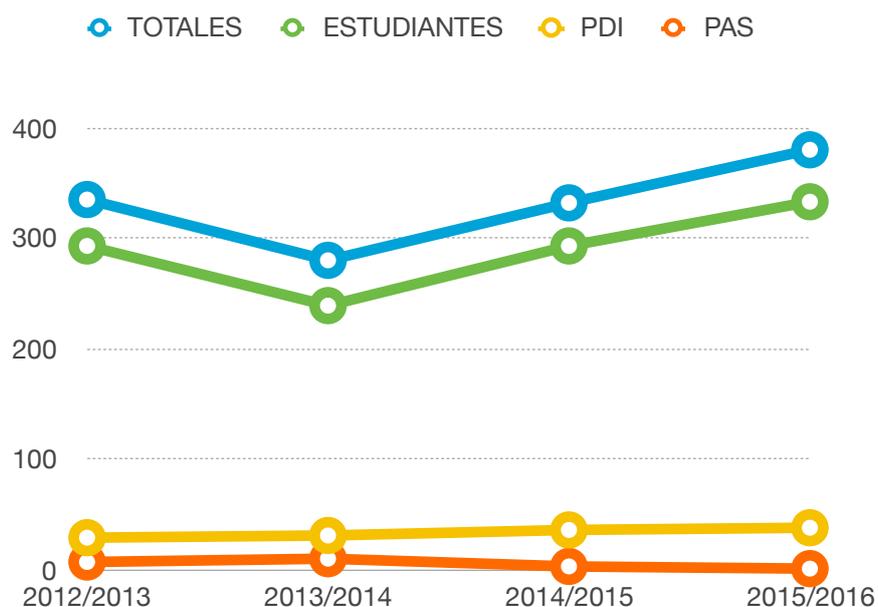


Gráfico 1. Actuaciones totales y por sectores desde el curso académico 2012/2013

En la Memoria del curso anterior percibíamos cierto descenso a lo largo de los últimos años en el número total de actuaciones a falta de los datos del mes de junio, en el que, como puede observarse, hubo un número alto de actuaciones. En dicha Memoria también señalábamos algunas de las posibles razones de ese descenso. En este caso, pese al aumento en el número de actuaciones, creemos que las razones apuntadas son igualmente válidas, puesto que –como veremos más adelante– la explicación para este aumento apunta a cuestiones más coyunturales que sistémicas. Analizaremos por qué en los apartados 2.6.1 y 2.6.2.

2.4. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por campus

CAMPUS	CURSO 2014/2015			CURSO 2015/2016		
	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ALCORCÓN	16(14)	3	19(33)	41	9	50
FUENLABRADA	36(31)	22(11)	58(100)	73	32	105
MÓSTOLES	23(11)	19(15)	42(73)*	43	55	98
VICÁLVARO	25(28)	29(9)	54(91)	77	33	110
ARANJUEZ	<10			4	2	6
URJC GENERAL	14(1)	9(2)	25(28)	3	13	16

2.5. Actuaciones a instancia de parte distribuidas por tipos

TIPO DE ACTUACIÓN	CURSO 2014/2015	CURSO 2015/2016
Reclamaciones/quejas	126(203)	261
Solicitud de amparo	4(9)	19
Información/consultas	71(115)	112

2.6. Actuaciones por sectores

2.6.1. Estudiantes

ESTUDIANTES/ CAMPUS	CURSO 2014/2015	CURSO 2015/2016
ALCORCÓN	30	44
FUENLABRADA	89	96
MÓSTOLES	62	88
VICÁLVARO	79	97
ARANJUEZ	<10	<10
URJC GENERAL	25	15

El sector de Estudiantes de la URJC cuenta con más de 30.00 miembros; como es lógico, el número de actuaciones relativo a este sector es mayor. En todo caso, si relacionamos el número de estudiantes con el número de actuaciones, éstas suponen poco más del 1%. A modo de ejemplo incluimos la Tabla 2, en la que relacionamos aquellos Grados⁵ con mayor número de casos con el número de estudiantes de la titulación.

GRADO*	ACTUACIONES	N.º ESTUDIANTES	%
INGENIERÍA QUÍMICA	24	423	5.67
MEDICINA	11	730	1.51
EDUCACIÓN PRIMARIA	21	1574	1.33

⁵ En algunos Grados también se incluyen las actuaciones cuando se imparte con otra titulación (Dobles Grados).

GRADO*	ACTUACIONES	N.º ESTUDIANTES	%
DERECHO	40	3270	1.22
ADE	81	6911	1.17
EDUCACIÓN INFANTIL	18	1578	1.14
ECONOMÍA	11	1343	0.82
COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL	18	2618	0.69
PERIODISMO	20	2947	0.68
INGENIERÍA INFORMÁTICA	8	1419	0.56

Tabla 2. Grados, número de actuaciones y número de estudiantes

El análisis de los principales asuntos tratados en el sector Estudiantes, que presenta mayor variedad, permite detectar cuáles son o pueden ser las tensiones habituales en nuestro sistema. Como hemos señalado antes, el número de actuaciones en este sector ha aumentado considerablemente a lo largo de este año académico. Algunas de las razones que pueden explicar este aumento pueden deducirse del análisis de la siguiente tabla, que compara los principales asuntos tratados a instancia de parte en el sector estudiantes de los dos últimos cursos académicos.

Problemas en matriculación	19	16
Convalidaciones/Adaptaciones	16	24
Asignaturas de planes de estudio a extinguir	3	3
Calificaciones y revisión de exámenes	18	17
Actitudes del profesorado	63	44
Retrasos en comunicaciones, publicaciones, títulos, expedientes, etc.	7	6
Disconformidad con aplicación de normativas	2	3
Obtención y Reconocimiento de créditos	11	10
Acceso a Servicios, servicios on-line y Campus Virtual	3	2
Plazos y procedimientos de publicación de notas	8	6
Cambio de turno/Horarios	4	10
Problemas con TFG y TFM	30	60
Falta de información o dificultades de acceso a ella	5	3

Principales asuntos tratados a instancia de parte, sector estudiantes (Cursos 2014/15 y 2015/16)

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 2014/2015 (a la izquierda) y a lo que llevamos de este curso 2015/2016 (a la derecha).

Los datos mostrados ofrecen ciertos aumentos en el número de actuaciones en la mayoría de los asuntos habituales. En este sentido, creemos que es pertinente analizar estos datos agrupados en dos bloques: un primer bloque referido a cuestiones de índole administrativa y un segundo bloque relativo, básicamente, a la vida académica.

a) El primer bloque incluiría el aumento en el número de actuaciones relativo a Convalidaciones/Adaptaciones, RAC y Horarios, entre otros. Hemos querido incluir estos asuntos en concreto puesto que, en cierta manera, tienen que ver con la relación entre los y las estudiantes y la Administración. Así, por ejemplo, muchos de los problemas relacionados con Convalidaciones y Adaptaciones⁶ se deben a ciertos retrasos en los trámites –cuya responsabilidad puede ser diversa y no necesariamente debe achacarse únicamente a la URJC– o a la disconformidad en las actuaciones de diferentes instancias; en lo que se refiere a RAC, a menudo los asuntos tratados están relacionados directamente con los procesos administrativos en las secretarías; y, por último, el problema de los horarios –que cada vez es menor, como ya señalaba en la Memoria anterior– aflora con los cambios imprevistos en la ordenación docente en un momento dado y provoca, como se puede suponer, problemas de toda índole a estudiantes que ya han planificado su curso con el horario previo. Del mismo modo, existen también disconformidades con la aplicación de Normativas y el retraso en las comunicaciones, entre otros.

En todo caso, creo que los datos de actuaciones relativos a la relación entre la Administración y sus administrados muestran una absoluta normalidad de actuaciones si tenemos en cuenta que formamos una comunidad de casi cuarenta mil miembros.

b) Los tipos de actuaciones que hemos querido incluir en este segundo bloque, el relativo a la vida académica, incluye asuntos tales como las calificaciones y la publicación de notas, la revisión de las pruebas de evaluación, TFG o las actitudes del profesorado. Pasamos a describir algunos de estos asuntos.

El número de actuaciones mayor, como refleja la tabla anterior, tiene que ver con los problemas con el Trabajo de Fin de Grado y Trabajo de Fin de Máster (aunque los relativos a TFG son mucho más numerosos). En años anteriores hemos señalado que las actuaciones relativas a TFG tenían que ver, sobre todo, con la falta de tutor/a o las dificultades que encontraban algunos estudiantes para encontrar quien tutelara su TFG. Sin embargo, al menos a lo largo de este curso, la mayor parte de los problemas relacionados con el Trabajo de Fin de Grado ha tenido que ver, sobre todo, con la labor de tutela y con la

⁶ Algunos de estos desajustes pueden deberse a la puesta en marcha de los nuevos sistemas de convalidación que, con toda probabilidad, descenderán el curso que viene.

percepción de los estudiantes –que, en un momento dado, puede estar fundada o no– de que existe poco compromiso de los/las tutores hacia su Trabajo de Fin de Grado⁷.

A continuación, el mayor número de actuaciones a instancia de parte en el sector de Estudiantes está relacionado con un genérico “Actitudes del Profesorado”. Como ya señalamos en Memorias anteriores, esta categoría está directamente relacionada con la convivencia diaria en el aula y son asuntos que entrañan una dificultad casi intrínseca: por lo general, son de difícil resolución porque a menudo las partes poseen perspectivas opuestas acerca de los supuestos hechos o porque no necesariamente pueden corregirse a tiempo. 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, y como señalamos también en la Memoria del curso anterior, 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*).

Nos preocupa también el aumento en las actuaciones relacionadas con las Guías docentes (publicación y formato, por ejemplo), los sistemas de evaluación (con algunos aspectos revisables o criticables), la publicación de las calificaciones y el procedimiento de revisión y reclamación de la evaluación, aunque a menudo son temas relacionados. Por desgracia, entre el profesorado y en los estudiantes todavía existen actitudes o percepciones incorrectas acerca de las Guías, la evaluación o los procedimientos de reclamación. Queremos recordar aquí que una Guía docente clara, con contenidos claros y un sistema de evaluación claro ofrece todas las garantías no sólo a los estudiantes, sino también a los profesores y a las distintas instancias académicas. Una guía docente incompleta o unas explicaciones poco claras acerca del procedimiento de evaluación puede provocar un trastorno tal en una asignatura que sea 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 supone un importante gasto de recursos personales y administrativos. En nuestras recomendaciones y sugerencias de mejora volveremos sobre este tema.

Tradicionalmente las solicitudes de amparo en el sector estudiantes no suelen ser habituales dado que suelen gestionarse como solicitudes a instancia de parte. A menudo, y también como hemos señalado en otras ocasiones, estas solicitudes de amparo suelen 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 dos últimos cursos, en las solicitudes de amparo en el Sector estudiantes:

⁷ El problema del TFG es muy complejo y, sólo en la parte académica, existen dos visiones muy diferentes de este problema si se pregunta a los estudiantes y si se pregunta al personal docente. En todo caso, querría aclarar que únicamente apuntamos el número de actuaciones a este respecto, lo que no significa que, en un momento dado, el/la tutor/a o el estudiante tengan motivos para dicha queja.

Convocatorias (Plazos)
Problemas con Convalidaciones/Adaptaciones/Traslados de expediente
Criterios para de concesión de Beca MEC
Matrícula (devolución/anulación)
Idioma moderno (“Compensación”)
Conflictos de relaciones entre compañeros/as
Criterios de evaluación

**Principales asuntos tratados: solicitudes de amparo. Sector estudiantes.
Cursos 2014/2015 y 2015/2016**

De nuevo, las solicitudes de amparo en el sector de Estudiantes también están relacionadas con cuestiones académicas o administrativas relativamente más complejas que las habituales. En años anteriores, ha habido numerosas actuaciones relacionadas con cambios de turno, problemas con la matrícula o con la falta de tutores de TFG. Siguen siendo numerosas las actuaciones –tanto a instancia de parte como solicitud 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* volveremos sobre este asunto.

2.6.2. Personal Docente e Investigador

Solicitudes de mediación DU en diferentes asuntos
Problemas con Dirección de Departamento
Problemas con compañeros/as
Incidentes con/entre estudiantes
Conciliación
Problemas con Órganos de Gobierno

**Principales asuntos tratados a instancia de parte. Sector PDI.
Cursos 2014/2015 y 2015/2016**

Un gran número de las actuaciones a instancia de parte del Sector PDI, tanto en actuaciones formales como en informales⁸, están relacionadas con la vida académica en las aulas: a menudo las consultas se refieren a la evaluación de las asignaturas, al comportamiento en clase de los estudiantes y a la copia o plagio. Aunque en menor número, también en este Sector podemos encontrar actuaciones a instancia de parte relacionadas con determinados trámites administrativos. No obstante lo anterior, y aunque suponen un menor número de casos, los conflictos de relaciones entre compañeros/as son los más complicados y los que más se alargan en el tiempo, debido a su gravedad o a la dificultad de resolución.

Conflictos de relaciones entre compañeros/as
Reconocimiento de méritos (investigación/gestión)
Problemas y conflictos con estudiantes
Problemas y conflictos en Departamentos
Remuneración docencia en Máster

**Principales asuntos tratados. Solicitudes de amparo del sector PDI.
Cursos 2014/2015 y 2015/2016**

2.6.3. Personal de Administración y Servicios

Así como en otros cursos ha habido consultas relativas a cuestiones como permisos, días de libre disposición o vacaciones, en este curso académico no se ha realizado ninguna actuación en lo que se refiere a este Sector.

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 Europea de Madrid, 4-6 de noviembre de 2015), las mesas de trabajo fueron las siguientes⁹:

- Problemática de los TFG y TFM.

⁸ 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, y suelen realizarse por teléfono o personalmente.

⁹ Los documentos y resultados de las mesas de trabajo pueden encontrarse en la página web de CEDU y serán publicados, próximamente, en el número 1 de *Revista Universidad, Ética y Derechos* (v. www.cedu.es).

- Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.
- Responsabilidad disciplinaria y seguridad jurídica.

En este encuentro tuvimos la oportunidad de coordinar la mesa de trabajo relativa a los TFG. Sus conclusiones están disponibles en la página web de la CEDU y se publicarán en el número de este año de su revista. Asimismo, a lo largo de este encuentro y a propósito de los resultados de la Mesa de trabajo sobre responsabilidad disciplinaria, desde la CEDU se acordó y firmó un manifiesto –que incluyo en Anexo– en el que expresábamos nuestra preocupación “por la falta de seguridad jurídica con la que nos encontramos en nuestras Universidades para identificar el marco normativo regulador de la convivencia y el catálogo de las conductas constitutivas de infracción, el procedimiento para afrontar los conflictos personales e institucionales que se producen, así como los medios existentes para ponerles fin”. Este manifiesto se ha entregado al Presidente de la CRUE y se entregará a los grupos parlamentarios.

Por último y en lo que se refiere a este Encuentro de la CEDU, en su Asamblea se renovaron los cargos de la Comisión Ejecutiva; así, resulté elegida miembro de esta Comisión Ejecutiva y, posteriormente, fui designada Secretaria de la Conferencia Estatal de Defensores universitarios.

El 15 abril de 2016, tuvimos la ocasión de organizar, en el campus de Vicálvaro, la Jornada de estudio de la CEDU de este año, a la que asistieron más de cuarenta defensorías de diferentes universidades españolas. Las conferencias fueron las siguientes:

- “Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.”
- “Universidad y cambios normativos: los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.”

Del mismo modo, nuestra Universidad ha sido el lugar de reunión del encuentro de defensores de REDUMA (Red de Defensores de las Universidades de la Comunidad de Madrid) en junio de 2015 y de dos reuniones de la Comisión Ejecutiva de la CEDU (diciembre de 2015 y abril de 2016).

4. Conclusiones

Desde nuestra Oficina seguimos detectando problemas relacionados con normativas y la regulación de aspectos básicos de la vida administrativa en la Universidad; como es lógico, estas cuestiones afectan en mayor medida al Sector estudiantes, pero

algunos desajustes o ausencias pueden suponer un problema para los docentes y para las autoridades académicas. Pese a que a lo largo de los últimos años se han ido concretando muchas de estas 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.

Ya señalamos en Memorias anteriores que el periodo de restricciones actual afecta a todos los aspectos sin excepción de la vida universitaria y a los miembros de su Comunidad, y que no obstante se han podido mantener acciones de política académica, investigadora y social. Sigue siendo relevante señalar que este periodo de reducciones significativas del presupuesto no sólo afecta 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, en ese sentido, el deterioro de las condiciones de trabajo –y estudio, en el caso del sector Estudiantes– que inciden directamente en la calidad de nuestras actividades.

Quiero volver a señalar que es patente la sobrecarga de trabajo, especialmente entre el profesorado, debido al aumento de horas, de la movilidad entre nuestros campus, del incremento de tareas administrativas y burocráticas y de las exigencias profesionales que, en un contexto como el actual, ha supuesto además la creación de falsas expectativas o frustración en lo relativo al desarrollo de la actividad académica de nuestros docentes. Aunque existe cierta mejora a este respecto –por ejemplo, las ayudas a las tutelas de TFG, ayudas al desplazamiento, incentivos de investigación de distintos tipos, etcétera–, las consecuencias derivadas de estas tensiones, en mi opinión, siguen aumentando: creo que algunas de las razones del aumento en el número de actuaciones se debe a este sistema tan tensionado (v. por ejemplo el compromiso con la tutela de TFG, por ejemplo). Sea como fuere, creo que estas tensiones tampoco pueden servir de excusa en muchos otros casos; por ejemplo, en algunas actitudes del profesorado o estudiantes o algunas inexactitudes en las Guías docentes, por citar algún ejemplo más concreto.

En relación con estas tensiones, sigue siendo relevante y grave el número de actuaciones relacionadas con el deterioro de la calidad de las relaciones personales, a menudo como consecuencia de situaciones de estrés, falsas expectativas, frustración ante los resultados o cansancio:

- 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 y, a veces, dentro de las mismas aulas.

- 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, de nuevo debemos señalar 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; o lentitud o ineficacia en los procedimientos disciplinarios, entre otros.

Por último, deseamos señalar que, desde nuestra Oficina, detectamos a veces – tanto en miembros del sector PDI como en miembros del Sector estudiantes– que se puede llegar a abusar de las garantías que ofrece el sistema. A veces nos cuesta mucho trabajo explicar, tanto a estudiantes como a profesorado que puede llegar a sufrirlo, que nuestro sistema –que ofrece muchísimas garantías en los casos en los que es necesario– posee a veces estos vacíos. Tengo la sensación, y deseo que me permitan comentarlo, de que a veces muchos de estos problemas se evitarían si fuéramos lo suficientemente valientes como para reconocer que nos equivocamos: en ocasiones, la soberbia o el miedo conducen a tomar determinadas decisiones que obligan a las instancias académicas y administrativas a un gasto de personal y de recursos difícilmente justificable en la resolución de determinados problemas.

4.1. Recomendaciones y sugerencias de mejora

- Aunque he señalado antes que existe un asentamiento y consolidación de diferentes 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.
- Se debe seguir potenciando la coordinación entre los Vicerrectorados, en particular en aquellos que principalmente están implicados en la Ordenación académica: Ordenación, Profesorado y Estudiantes.
- Creo que sigue siendo necesario mejorar la comunicación, las relaciones y el trato desde los distintos órganos de responsabilidad y de decisión: de nuevo debemos recordar la obligación de contestar a las solicitudes, escritos y recursos presentados a las distintas instancias en los plazos previstos. Me gustaría recomendar asimismo cuidar todos

nuestros escritos en lo que se refiere a la corrección lingüística y al uso de formas no discriminatorias.

- En la Memoria del año anterior señalábamos las dificultades que a veces podíamos encontrar para contactar con diferentes servicios o para saber con quién debíamos hablar en ciertos casos. Debo señalar que hemos percibido una notabilísima mejoría a este respecto, así como en los distintos tipos de información que se ofrece desde la página web. Del mismo modo, la gestión informática de solicitudes facilita mucho nuestras relaciones con la Administración, por lo que creo que debemos seguir en este camino. Con respecto al Sector Estudiantes, me temo que debo volver a insistir en que es necesario que utilicen el 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.
- Una última recomendación en relación con las comunicaciones. Hemos detectado que hay profesores y profesoras que se comunican con sus estudiantes o con sus grupos a través de herramientas de mensajería como *WhatsApp*. Creo que debo señalar que no es un medio de comunicación oficial, que nadie está obligado a formar o a pertenecer a un grupo, que determinada información que aparece en este tipo de cuentas (número de teléfono, fotografías, etc.) puede tener que estar protegida por la LOPD y que es una forma de comunicación expuesta a numerosos problemas por todos conocidos, y que van desde malentendidos lingüísticos y/o pragmáticos hasta el envío de material ilegal, pasando por todos los efectos sociológicos y psicológicos que se producen en dinámicas sociales de este tipo. Por tanto, creo que debe evitarse este medio de comunicación en las relaciones formales entre docentes y estudiantes, y me gustaría recomendar asimismo al Sector de Estudiantes que tampoco lo utilice para los grupos de clase. Nuestra Universidad pone a nuestro servicio herramientas de comunicación rápidas, eficientes, formales y que ofrecen garantías de todo tipo tanto a profesoras y profesores como a estudiantes y creo que debemos trabajar activamente en su uso.
- De nuevo debo señalar que 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, aunque a lo largo de este último años se han llevado a cabo políticas de incentivos de todo tipo –como ya he señalado antes– que vienen a paliar algunos de estos problemas.
- Creo muy necesario realizar un análisis serio, global y académico del Trabajo de Fin de Grado. Pasados ya unos años en los que hemos asistido a la puesta en marcha de los Grados y a su consolidación, me parece absolutamente necesario que reflexionemos acerca de la necesidad, viabilidad y características de esta asignatura, desde todos los puntos de vista: es decir, analizarlo desde todos los sectores (PDI, PAS, Estudiantes) tomando en consideración todas las perspectivas –académicas y de gestión, sobre

todo–, de manera que podamos abordar todos los problemas que afectan a esta asignatura. Puesto que, como saben, el TFG viene regulado por el Real Decreto 1393/2007 y está descrito –con mayor o menor acierto– en las distintas Memorias de los Grados¹⁰, parece que poco podríamos hacer al respecto. Sin embargo, creo que esta reflexión es necesaria no sólo en el nivel que nos corresponda, sino que debemos elevarla hacia aquellos que pueden poner soluciones.

- Sistemas de evaluación. De nuevo debo señalar la importancia de contar con normativas claras y con procedimientos sencillos. En la actualidad conviven modelos de evaluación continua con el tradicional de exámenes finales y fechas oficiales y vuelve a hablarse de convocatorias ordinarias y extraordinarias, que generan una enorme confusión en los estudiantes y en profesorado. Del mismo modo, creo necesaria la revisión e implementación de metodologías docentes y actividades de enseñanza-aprendizaje, evaluación –por ejemplo, el carácter de las pruebas no reevaluables– y el tamaño de los grupos. Por último, me gustaría recomendar la redacción o la implementación, en la medida de lo posible, de una Normativa de pruebas de evaluación –que complemente a nuestra Normativa de Conducta Académica–, donde se puedan aclarar las condiciones de las pruebas de evaluación: por ejemplo, unas características mínimas para los exámenes escritos y orales, o si pudiera haber determinadas condiciones –relacionadas con la salud, por ejemplo– en las que fuera pertinente repetir una prueba. Del mismo modo, quiero emplazar a nuestras instancias académicas con responsabilidad en estos asuntos a reflexionar acerca de la posibilidad de *institucionalizar* cierto tipo de vigilancia en los exámenes para que no se produzcan conductas inadecuadas (copia, sobre todo) durante las pruebas de evaluación. El profesorado tiene la obligación de velar por que no se produzcan estas conductas durante la realización de una prueba, pero como saben es difícil compatibilizar la doble tarea de docente y vigilante. Desde nuestra Oficina, en este y en todos los asuntos, queremos ofrecer nuestra colaboración y, modestamente, nuestra ayuda.
- 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, el curso pasado entró en vigor 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.

¹⁰ Las escasas indicaciones acerca de esta asignatura ha provocado que cada Universidad regule el TFG en virtud de su autonomía. Como consecuencia, de una Universidad a otra –e incluso dentro de las propias universidades– existen diferencias de todo tipo: reconocimiento de la asignatura, características académicas o de gestión, etcétera.

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
- Idioma Moderno
- Relaciones Internacionales
- Unidad de Atención a la Discapacidad
- Tecnologías de la Información

En Móstoles, a 30 de junio de 2016



Elena Battaner Moro
Defensora universitaria
Universidad Rey Juan Carlos

ANEXO 1

Presupuesto desglosado de la Oficina de la DU (Ejercicio 2015)

SUBCONCEPTO	DESCRIPCIÓN	CRÉDITO TOTAL	OBLIGACIONES RECONOCIDAS
220.00	Material Oficina	100,00	593,26*
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	0,00
231.00	Locomoción	1000,00	0,00
TOTAL (€)		4350,00	818,26

ANEXO 2

Manifiesto de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios



Conferencia Estatal Defensores Universitarios

La Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, reunida en su XVIII Asamblea en la Universidad Europea en Madrid, los días 4, 5 y 6 de noviembre de 2015, quiere manifestar su preocupación por la falta de seguridad jurídica con la que nos encontramos en nuestras Universidades para identificar el marco normativo regulador de la convivencia y el catálogo de las conductas constitutivas de infracción, el procedimiento para afrontar los conflictos personales e institucionales que se producen, así como los medios existentes para ponerles fin.

Esta situación es la consecuencia inmediata de dos hechos. Por una parte, que cinco años después, la Disposición Adicional Segunda del Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, no haya sido objeto de desarrollo; por lo cual, nuestra institución carece de ley reguladora de la potestad disciplinaria en la que se tipifiquen las infracciones, las sanciones y las medidas complementarias del régimen sancionador para estudiantes de acuerdo con el principio de proporcionalidad, y queda lastrada por la falta de adaptación del procedimiento administrativo sancionador a las especificidades del ámbito universitario. Ambos factores determinan que a día de hoy sea muy difícil garantizar los derechos de defensa del/a estudiante y la eficacia en el desarrollo del procedimiento, sobre todo cuando se constata que ante la falta de desarrollo normativo de ese Estatuto, se debe seguir recurriendo al Decreto de 8 de septiembre de 1954, por el que se aprueba el Reglamento de disciplina académica de los Centros Oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanzas Técnicas, con la enorme distorsión que supone la constante actualización y la necesaria “constitucionalización” de sus –en muchos casos– autoritarias previsiones.

Pero por otra parte, la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, tras la modificación que recientemente ha sufrido por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, sigue remitiéndose a una ley de desarrollo del mismo que venga a unificar en su interior el catálogo de infracciones graves y leves, lo que determina que, a día de hoy, exista un único listado de infracciones disciplinarias muy graves para el personal de la Universidad (sea laboral o funcionario) y que, sin embargo, tengamos que recurrir a los convenios colectivos (para el personal laboral –PDI o PAS-) o al ya viejo Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento del Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado para liquidar la responsabilidad disciplinaria de los/as funcionarios/as públicos/as (PDI o PAS).

1



Ante esta situación, la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios

QUIERE MOSTRAR su preocupación por la falta de una normativa acorde con nuestra sociedad y con nuestra Universidad que venga a regular la convivencia, en el seno de nuestras Universidades, de los colectivos de Personal de Administración y Servicios, Personal Docente e Investigador y Estudiantes,

E INSTA a los GRUPOS PARLAMENTARIOS a que se comprometan en la próxima legislatura a elaborar el Reglamento de desarrollo del Estatuto del Estudiante Universitario –cumpliendo de esta forma con retraso el compromiso adquirido en 2010–, así como a aprobar la ley que venga a regular el catálogo de infracciones graves y leves y sus correspondientes sanciones cuando de empleados/as públicos se trate.

Con ello, contribuiríamos a generar seguridad jurídica en la Universidad y a facilitar la convivencia.

En Madrid, a 6 de noviembre de 2015

Secretaria

Elena Battaner Moro

Presidente

José Manuel Palazón Espinosa

CONFERENCIA ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS