



Universidad
Carlos III de Madrid
www.uc3m.es

MEMORIA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO



CURSO ACADÉMICO 2012-13

INDICE

1. PRESENTACION	3
2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO	7
3. ASPECTOS GENERALES	15
3.1 Número de actuaciones	15
3.2 Tipo de actuaciones	16
3.3 Actuaciones por colectivos	18
3.4 Actuaciones por campus	20
3.5 Actuaciones por sexo	21
3.6 Actuaciones por meses	23
4. CONSULTAS	25
4.1 Aspectos generales	25
4.1.1 Número de consultas	25
4.1.2 Consultas por colectivos	26
4.1.3 Consultas por sexo	26
4.1.4 Consultas por meses	27
4.1.5 Tiempo medio de respuesta de las consultas	28
4.2. Análisis de consultas de los alumnos	29
4.2.1 Por sexo	29
4.2.2 Por campus	30
4.2.3. Por Centro de estudios o Facultad	31
4.2.4. Por tipo de estudios	32
4.2.4 Por titulaciones	32
4.2.5. Por asunto	33
4.3. Análisis de consultas del Personal Docente e Investigador (PDI)	34
4.4 Análisis de consultas del Personal de Administración y Servicios (PAS)	35
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS	36
5.1. Aspectos generales	36
5.1.1 Número de quejas tramitadas	36
5.1.2 Resolución de quejas	37
5.1.3. Quejas por colectivo	38
5.1.4. Quejas por sexo	39
5.1.5. Quejas por meses	40
5.1.6. Tiempo medio de resolución de las quejas	41
5.2. Análisis de las quejas de los alumnos	41
5.2.1 Quejas tramitadas	41
5.2.2. Resolución de las quejas	42
5.2.3 Por sexo	43
5.2.4 Por campus	44
5.2.5. Por Centro de estudios o Facultad	45
5.2.6. Por estudios	46
5.2.7. Por titulación	47

5.2.8. Por asunto	48
5.2.9. Recomendaciones	49
5.3. Análisis de las quejas del Personal Docente e Investigador (PDI)	54
5.3.1 Quejas tramitadas	54
5.3.2 Resolución de las quejas	55
5.3.3. Por sexo	56
5.3.4. Por asunto	56
5.3.5 Recomendaciones	57
5.3.6 Informes	59
5.4. Análisis de las quejas del Personal de Administración y Servicios (PAS)	59
5.4.1. Quejas tramitadas	59
5.4.2. Resolución de las quejas	60
5.4.3. Por sexo	60
5.4.4. Por asunto	61
5.4.5 Informes	61
6. MEDIACION	62
6.1 Aspectos generales	62
7. ENCUENTROS Y REUNIONES	64
8. CONCLUSIONES	66
ANEXO: INFORMES	
• Informe sobre el escrito presentado por los Profesores Ayudantes y Visitantes Lectores de los Departamentos de Biblioteconomía y Documentación y de Humanidades: Historia, Geografía y Arte.	72
• Informe en relación con la aprobación por parte del Consejo de Gobierno de fecha 7 de febrero de 2013 de los criterios de asignación de retribuciones variables ligadas a méritos individuales establecida en la Ley 7/2012 de 26 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2013.	78
• Informe relativo a varios escritos presentados en esta oficina sobre los sistemas utilizados para el control y descuento del personal de la Universidad Carlos III de Madrid (PAS y PDI) durante el día de huelga general convocada el 14 de noviembre de 2012.	80
• Informe a la solicitud formulada por un miembro del PAS para que se le reconozca el derecho a modificar el horario de su jornada de trabajo por razones de conciliación familiar.	84

Defensor universitario: D. José Antonio Moreiro González

Defensora universitaria adjunta: D. ^a Francisca Cabezas Alonso

Edificio López Aranguren

Calle Madrid, 126

28903 Getafe (Madrid)

Tel.: 916249701

Correo-electrónico: defensor-universitario@uc3m.es

1. PRESENTACION

Entregamos al Claustro de la universidad la memoria correspondiente al curso académico 2012-2013 para dar cumplimiento al artículo 128.4 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y al artículo 13 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor Universitario, que establecen: “Anualmente, al principio de cada curso académico el Defensor Universitario presentará al Claustro una memoria de las actividades desarrolladas el curso anterior”. Esta memoria corresponde al segundo período de actuación del equipo del actual Defensor Universitario.

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, junto con los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid y, en su desarrollo, el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor atribuyen a éste la función de velar por la salvaguardia de los derechos, libertades e intereses de todos los miembros de la comunidad universitaria frente a cualquier infracción de la legalidad vigente por parte de los servicios y órganos de la Universidad.

Para cumplir sus actuaciones el Defensor Universitario deberá oír, según el caso de que se trate, a los representantes del sector de la comunidad universitaria concernido. A este efecto se creó la Comisión de Participación y Asesoramiento, que, en la actualidad está nombrada por el Consejo de Gobierno celebrado el día 31 de mayo de 2012 en cumplimiento de lo establecido en el art. 133.3 de los Estatutos de la Universidad Carlos III de Madrid acordó designar los siguientes miembros:

- D. Antonio Fortes Martín (PDI)
- D. Arturo Ribagorda Garnacho (PDI)
- D^a Mercedes Sánchez Requena (PAS)
- D^a. Soledad Somolinos de la Vega (PAS)
- D. Alejandro Soto Carbajal (Alumno)
- D. Daniel Lumbreras Martínez (Alumno)

Aunque se ha venido afirmando en los contenidos de los informes anteriores, no es ocioso insistir aquí en que el Defensor universitario desea contribuir, antes que nada, a buscar acuerdos cuando hay desacuerdos, a intermediar en los conflictos que puedan darse

en la convivencia y a servir de garante del respeto de los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad, lo que redundará en la mejora de la actividad universitaria en todos sus ámbitos.

Nos presentamos ante el Claustro universitario, sin duda, para cumplir un mandato normativo, pero también estimulados por la responsabilidad y transparencia que deben de guiar las actuaciones del Defensor universitario, como institución, entre toda la comunidad universitaria. Lo hacemos convencidos de que esta memoria puede contribuir a mejorar, a subsanar errores y convertirse, así en un elemento más para conseguir la excelencia que un servicio público, como nuestra Universidad, debe de buscar siempre con la participación decidida de todos.

Para elaborar esta memoria se han seguido, de modo general, los criterios aplicados en períodos anteriores. Lo que no impide que se hayan incorporado novedades con la idea de explicar de forma más visual las tareas que se llevan a cabo en la Oficina del Defensor universitario. De modo que los asuntos tratados se exponen de manera más pormenorizada, con el deseo de que la Comunidad Universitaria obtenga la información más fiel posible. Así pues, hemos introducido cambios en la superestructura y en la conformación de los apartados de esta memoria.

1. Tipos de actuaciones: Consultas, Quejas y Mediaciones con inclusión del listado de cada una de ellas numeradas. Este listado se ha indizado empleando los términos que componen el primer boceto de la Taxonomía de la Oficina del defensor de la UC3M, cuya clasificación y desarrollo jerárquico se han completado a lo largo del curso pasado.

2. Aspectos generales de las actuaciones. Cada apartado se muestra mediante sus gráficos correspondientes. En las comparativas entre apartado, una de las diferencias respecto al curso pasado es la introducción de ponderaciones.

3. Análisis de las consultas, tanto de manera general como de manera particular en referencia a cada colectivo, aunque con atención más detallada al de estudiantes por ser el que más consultas interpuso. Se aportan comentarios sobre los datos mostrados en los gráficos.

4. Análisis de las quejas y sugerencias, tanto de manera general refiriéndose a todos los colectivos, como de manera particular estudiando cada uno de ellos. De nuevo con trato diferenciado para los estudiantes y con inclusión de comentarios al respecto.
5. Análisis de las mediaciones. Aspectos generales con sus gráficos.
6. Encuentros y reuniones.
7. Conclusiones.
8. Anexos. Informes detallados y completos realizados a las quejas del PDI y PAS.

En definitiva, este curso, la parte más relevante de la Memoria está formada por los gráficos comentados, mientras que el listado de las actuaciones es mero introductor de los gráficos, y los informes, más extensos, se han llevado a los anexos. La importancia dada a los gráficos se debe al intento, antes comentado, de hacer una memoria más visual.

2. ACTUACIONES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

La principal función del Defensor Universitario es la de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios resolviendo los conflictos que se le planteen a fin de contribuir a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos. Para el cumplimiento de sus fines, el Defensor Universitario está capacitado para exigir toda la información que considere oportuna, elevar informes al Rector, gestionar ante los órganos competentes la corrección de los defectos observados en su funcionamiento, sugerir, si fuera necesario, las modificaciones pertinentes en los textos legales que rigen el desarrollo de las actividades de la Universidad, y requerir al órgano competente el cumplimiento del interés legítimo. No obstante, las decisiones, sugerencias, informes y recomendaciones del Defensor Universitario resultantes de sus investigaciones no tendrán carácter vinculante ni son susceptibles de recurso alguno. Se trata pues de una institución sin competencias ejecutivas o normativas y cuyas recomendaciones e informes constituyen una invitación a las instituciones universitarias para actuar de una determinada manera o una pauta de conducta encaminada a las buenas prácticas.

Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía, no estando sometido a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria ni se le podrá dirigir instrucciones por ningún órgano de la Universidad. El Defensor Universitario actúa con el mayor sigilo y guarda la máxima confidencialidad en sus actuaciones con la idea de que nadie se sienta expuesto a un trato injusto hacia su persona o hacia sus derechos por plantear las quejas.

El Defensor Universitario actúa siempre a instancia de parte interesada y nunca de oficio. Cualquier miembro de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, órganos de representación, etc.) podrá dirigirle solicitudes, sugerencias y quejas poniendo en conocimiento las circunstancias o hechos que consideren que vulneran sus derechos o libertades en el plazo máximo de un mes.

En consecuencia, las principales actuaciones pueden agruparse en:

Consultas: Una buena parte de la actividad del Defensor Universitario se dedica a resolver cuantas dudas y petición de información se le planteen, normalmente relacionadas con los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria, el correcto funcionamiento de los órganos y servicios universitarios, sobre los procedimientos para la formulación de sus reclamacioneso bien sobre diversos aspectos normativos y administrativos de la universidad, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

Habitualmente intentamos responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o presentar correctamente su reclamación lo que permite en muchos casos evitar la presentación de la queja. Si no es posible, dirigimos al interesado a la instancia o persona adecuada para aclararla a fin de garantizar que la información recibida sea lo más directa posible.

Quejas y sugerencias: Cualquier miembro de la comunidad universitaria que considere que se han vulnerado sus derechos como consecuencia de una decisión adoptada por un órgano o servicio universitario que resulte contraria a la legalidad o bien que quiera denunciar determinados hechos o circunstancias que perjudiquen sus intereses legítimos puede presentar una queja ante el Defensor Universitario y solicitar su intervención.

El Defensor Universitario no tramitará las quejas o denuncias anónimas; las que no estén suficientemente fundamentadas, carezcan de pretensión o se advierta mala fe; las que se presenten una vez transcurrido el plazo de un mes desde que se tuvo conocimiento de los hechos; las peticiones sobre asuntos que están pendientes de una resolución administrativa o judicial; las que no son objeto de la competencia del Defensor Universitario; o aquellas cuya tramitación pueda lesionar derechos de terceras personas.

En caso de admitirse a trámite la queja, el Defensor Universitario inicia los trámites para trasladar la información recibida a la persona u órgano que es objeto de la reclamación. Así se contrasta y verifica su contenido. Tras este paso, puede adoptar las medidas de investigación y recabar cuanta información o documentación considere oportunas para

resolver el conflicto. Habitualmente, las quejas que se tramitan están relacionadas con el mal funcionamiento de determinados servicios, por actuaciones del personal universitario que perjudican los derechos e intereses de las personas afectadas, por el comportamiento de otros miembros de la comunidad universitaria, o por cualquier otro motivo razonable. Sólo se suspende la actuación de estas quejas cuando, una vez iniciada, se interponga por persona interesada cualquier acción o recurso ante los Juzgados o Tribunales.

Una vez concluida la instrucción del expediente, la queja puede resolverse de alguna de las siguientes formas:

- Favorable o estimatoria. Queda acreditada una lesión en los derechos del interesado y los servicios u órganos universitarios han procedido a corregir el error para restituir y garantizar los derechos o intereses del interesado en línea con lo solicitado.
- Rechazada o desestimatoria. Se demuestra que los hechos acontecidos no constituyen ninguna vulneración de los derechos del interesado razón por la cual no se acepta la pretensión del mismo, o bien, analizada la petición, no puede atenderse a lo solicitado.
- Recomendación e informe. Se observa alguna deficiencia en los servicios universitarios por lo que procede emitir un informe o recomendación dirigida a los órganos universitarios competentes para su subsanación.
- Desistimiento. Se procede al archivo de actuaciones por desistimiento del interesado en sus pretensiones.

Mediación: El Defensor Universitario asume tareas de mediación y conciliación, conforme a lo establecido en los Estatutos de la Universidad y en sus disposiciones de desarrollo. En principio, cabe la mediación en cualquier materia en la que sea posible vislumbrar una solución razonable. Es una actuación que se realiza a petición de un miembro o de un colectivo de la comunidad universitaria ante la existencia de un conflicto entre partes. El Defensor Universitario actúa como negociador y su intervención se enfoca a lograr un

acuerdo satisfactorio para ambas partes implicadas en el conflicto promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

Decir finalmente que, en relación a problemas relacionados con situaciones de acoso psicológico, la Universidad dispone de un “Protocolo de Actuación en materia de Acoso Psicológico en el Trabajo de la Universidad Carlos III de Madrid” aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión de 27 de septiembre de 2012 que quizás no haya tenido la suficiente difusión.

En dicho protocolo se contempla la posibilidad de resolver el conflicto mediante un procedimiento de mediación o por una Comisión compuesta por:

- Vicerrectorado de Infraestructuras y Medio Ambiente
- Defensor Universitario
- Servicio de Orientación Psicosocial
- Un representante de la Junta de Personal, del Comité de Empresa o de los Estudiantes, según corresponda en función de la persona afectada

A continuación se puede observar un listado de las actuaciones realizadas durante el presente curso académico 2012-13.

CONSULTAS		
nº	Colectivo	Asunto
1	ALUM	Información sobre la subida de tasas; Incremento de tasas académicas
2	ALUM	TFM, Procedimiento de presentación del TFM
3	ALUM	Alumnos ERASMUS Outgoing; Convalidación de créditos; Créditos de libre elección; Estudios de grado
4	ALUM	Recurso de revisión; Proceso de reclamación de calificaciones, Criterios de evaluación; Extinción de exámenes de titulaciones antiguas en una asignatura con trabajo
5	ALUM	Estudios de grado; Criterios de evaluación
6	ALUM	Comisión de Evaluación Académica; Inadmisión a trámite
7	ALUM	Movilidad de estudiantes para estudios; Convalidación de asignaturas; Trámites de legalización
8	ALUM	Estudiantes; Derecho de huelga

9	PDI	Falta de información por parte de Vicerrectorado
10	ALUM	Estudios de Máster; Prácticas de laboratorio; Incompatibilidad de horarios; Convalidación de prácticas en empresas
11	PDI	Estudios de doctorado; Dirección de tesis; Solicitud de cambio de director
12	ALUM	Plazo de resolución; Recurso de alzada ante Rector; Resolución negativa; Comisión de evaluación académica
13	ALUM	Asistencia a clase; Evaluación continua; Convocatoria ordinaria; Exámenes
14	ALUM	Titulaciones antiguas; Asignaturas sin docencia; Obligaciones docentes
15	ALUM	Oportunidad de nueva realización de exámenes; Falta de puntualidad; Estudiantes
16	ALUM	TFG; Solicitud de modificación del TFG en el plan de estudios; Organización de la asignatura TFG
17	ALUM	Criterios de corrección; Penalización por faltas de ortografía; Exámenes; Grado en Periodismo
18	ALUM	Consecuencias; Revisión de exámenes; Revisión ante el Director de departamento
19	ALUM	Solicitud de elaboración de normativa; Ridiculizar a un alumno delante de sus compañeros
20	ALUM	Representantes de estudiantes; Solicitud de aplicación de la normativa; Reglamento de disciplina académica; Orden en el aula
21	PDI	Alumnos ERASMUS Incoming; Cambio de fecha de exámenes; Solicitud de elaboración de recomendaciones
22	PAS	PAS; Organización deficiente de cursos de formación
23	ALUM	Acoso telemático
24	PDI	Complementos retributivos por actividades de gestión
25	ALUM	Evaluación Continua; Proceso de reclamación de calificaciones
26	ALUM	Tasas académicas; Dispensa por causa justificada
27	ALUM	Traslado de expediente; Estudiantes FREE-MOVER
28	ALUM	Derechos de los estudiantes; Estatuto del estudiante
29	ALUM	Desigualdad entre centros, Número máximo de convocatorias a examen
30	ALUM	Titulaciones antiguas; Extinción
31	ALUM	Pérdida de convocatoria; Readmisión por continuación de estudios
32	ALUM	Comisión de evaluación académica; Tramitación de la solicitud
33	ALUM	Prácticas curriculares de grado; Carencia de revisión
34	PDI	Publicación de las calificaciones; Protección de datos; DNI
35	PDI	Consejo de Departamento; Comisión de numerarios; Contratación; Promoción
36	ALUM	Resultados académicos en el primer curso; Número de convocatorias; Sexta convocatoria
37	ALUM	Calificación de suspenso; Normativa sobre revisión de exámenes
38	ALUM	Convocatoria extraordinaria; Dispensa por causa justificada
39	ALUM	Exención denegada; Tasas académicas
40	ALUM	Calificación de suspenso; Resultados académicos en el primer curso; 4ª convocatoria
41	ALUM	Error en la introducción de calificación; Anulación de una asignatura por error informático
42	ALUM	Convocatoria Extraordinaria; Revisión de exámenes; Fecha de revisión; Lugar de revisión
43	ALUM	Publicación de las calificaciones; Protección de datos; Ley de Protección de datos
44	ALUM	Información sobre la subida de tasas; Incremento de tasas académicas

QUEJAS Y SUGERENCIAS		
nº	Colectivo	Asunto
1	ALUM	Evaluación TFG; Tutorización del TFG; Composición del tribunal; calificación del TFG
2	ALUM	Incidencias en la matriculación; Errores en la aplicación informática; Matriculación telemática
3	ALUM	Solicitud recalificación TFG; Calificación del TFG; Informe del tutor del TFG
4	ALUM	Oferta de asignaturas optativas; Matriculación de asignatura optativa; matriculación en titulaciones en extinción
5	ALUM	Admisión; Preinscripción en doble grado; Lista de espera
6	ALUM	Fechas de exámenes; Casos en última convocatoria; Dispensa por causa justificada
7	ALUM	Calificación del TFG; Defecto de forma en la constitución del tribunal; Composición del tribunal
8	ALUM	Fechas de exámenes; Cambio de fecha por incompatibilidad
9	ALUM	Estudios de Máster; Tasas académicas; Incremento de tasas; Devolución de tasas; Precio de prematrícula en Máster
10	ALUM	Revisión de exámenes; Resolución del recurso de revisión; Notificación de la resolución;
11	ALUM	TFM; Autorización del tutor para la presentación
12	ALUM	TFG; Calificación del TFG; Defecto de forma en la calificación; Revisión de la calificación
13	ALUM	Preinscripción; Reclamación contra la no admisión; Información errónea; PIC
14	ALUM	TFG; Fecha de presentación; Imposibilidad de matricular TFG hasta 2º cuatrimestre
15	ALUM	Expedición de título de máster; Error en los datos del título de Máster
16	ALUM	TFG; Incidencias en la matriculación; Errores de la aplicación informática; Movilidad de estudiantes para estudios; SERINT; Oficina de alumnos
17	ALUM	Estudios de Máster; Recurso de revisión; Proceso de reclamación de calificación
18	ALUM	TFG; Calificación del TFG
19	ALUM	TFG; Calificación del TFG
20	ALUM	Matriculación en el Centro de Idiomas
21	ALUM	Cambio de grupo; Denegación de cambio de grupo; Campus de Colmenarejo
22	ALUM	Estudios de Máster; Contrato de estudios; Incremento de tasas; Decretos de tasas; Centro de ampliación de estudios
23	ALUM	Comisión de Evaluación Académica; Inadmisión a trámite
24	ALUM	Comisión de evaluación académica; Inadmisión a trámite; Matriculación de asignatura optativa; Normas de matrícula
25	ALUM	Normativa revisión de exámenes; Estudios de grado; Actualización de la normativa
26	PDI	Adaptación del puesto de trabajo; Trabajador especialmente sensible; Comité de Seguridad y Salud; Reducción de docencia por enfermedad
27	PDI	Programa propio de apoyo a doctores; Prórroga de contrato temporal; Vulneración de derechos
28	ALUM	Prueba anticipatoria; Fechas de exámenes; Denegación
29	ALUM	Huelga general; Fechas de exámenes, Modificación de fecha
30	ALUM	Anulación de matrícula; Devolución de tasas; Normas de matrícula; Errores en la aplicación informática
31	ALUM	Conciliación; Estudiantes; Representación de personal

32	ALUM	Requisitos; Prácticas curriculares de grado; Ficha REINA
33	ALUM	Solicitud documento sellado aprobado prueba inglés nivel B2
34	ALUM	Premio extraordinario fin de carrera; Titulaciones antiguas; Estudios combinados
35	PDI	Plan de incentivación de la investigación; Convocatoria de 2010; Procedimiento de selección;
36	ALUM	Alumnos ERASMUS Outgoing; Restitución convocatoria perdida; Error administrativo; Contrato de estudios
37	ALUM	Delegación de estudiantes; Actos irrespetuosos; Convivencia
38	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas; Retribuciones; Seguridad Social; Igualdad de oportunidades; Concurrencia competitiva; Acordes con los estudios cursados
39	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas; Retribuciones; Seguridad Social; Igualdad de oportunidades; Concurrencia competitiva; Acordes con los estudios cursados
40	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas; Retribuciones; Seguridad Social; Igualdad de oportunidades; Concurrencia competitiva; Acordes con los estudios cursados
41	PAS	PAS; Huelga general; Diferenciación en el sistema de control del seguimiento; Descuento en la nómina; PDI
42	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas
43	PDI	Solicitud baja en listas de distribución; Correos enviados por sindicatos
44	PAS	PAS; Huelga general; Diferenciación en el sistema de control del seguimiento; Descuento en la nómina; PDI
45	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas; Retribuciones; Seguridad Social; Igualdad de oportunidades; Concurrencia competitiva; Acordes con los estudios cursados
46	ALUM	Requisitos para la realización de prácticas académicas extracurriculares; Reglamento; Condiciones de las prácticas; Retribuciones; Seguridad Social; Acordes con los estudios cursados
47	PAS	PAS; Huelga general; Diferenciación en el sistema de control del seguimiento; Descuento en la nómina; PDI
48	ALUM	Movilidad de estudiantes para estudios; Modificación de la resolución de adjudicación
49	ALUM	Prácticas curriculares de grado; Adjudicación de las prácticas curriculares
50	ALUM	Causa de denegación de beca; Becas del Ministerio de Educación
51	ALUM	Plazos de matrícula; Finalización del plazo
52	ALUM	Estudios de grado; Irregularidad en la aplicación de los criterios de evaluación; Desinterés por la docencia
53	ALUM	Extinción de titulaciones; Modificación del plan de estudios; Grado en Derecho hispano-francés
54	ALUM	Convalidación de prácticas en empresas; Silencio administrativo
55	ALUM	Titulaciones antiguas; Expedición de título de licenciado; Entrega del título de licenciado
56	PDI	Acoso psicológico; Becario beneficiario de ayuda al estudio de máster universitario

57	ALUM	Normativa sobre revisión de exámenes; Solicitud de aplicación de la normativa; Estudios de grado
58	ALUM	Respuestas desconsideradas; PAS; Curso de formación permanente
59	ALUM	Estudios de grado; Ficha REINA; Irregularidad en la aplicación de los criterios de evaluación
60	ALUM	Revisión de exámenes; Trato diferenciado; Estudios de grado
61	ALUM	Evaluación continua; Incumplimiento de las actividades
62	ALUM	TFG; Normativa genérica sobre la organización y evaluación de la asignatura TFG; Requisitos para la matriculación del TFG
63	PDI	Complemento retributivo; Exclusión de los profesores asociados; Valoración de los méritos
64	ALUM	Estudios de grado; Evaluación continua; Evaluación de las prácticas de las asignaturas; Convalidación de las prácticas
65	ALUM	Asistencia a clase; Exigencia desmedida en la Guía docente
66	ALUM	Cursos de Humanidades; Convalidación del créditos
67	ALUM	Alumnos ERASMUS Outgoing; Accidente; Traslado en avión medicalizado; Reclamación económica
68	ALUM	Cursos de Humanidades; Convalidación de créditos; Actividades de voluntariado
69	ALUM	Aplazamiento del pago matrícula; Estudios de grado
70	ALUM	Exámenes; Convocatoria extraordinaria; Adelanto de la fecha de convocatoria; Titulaciones antiguas
71	ALUM	TFG; Alumnos ERASMUS Outgoing; Calificación del TFG; Tutorización deficiente del TFG
72	PAS	Solicitud de conciliación; PAS; Cambio de turno
73	ALUM	Estudios de doctorado; Reglamento para los estudios de doctorado; Tutorización de tesis
74	ALUM	Alumnos ERASMUS Outgoing; Convalidación de asignaturas
75	ALUM	Alumnos ERASMUS Outgoing; TFG; Tutorización deficiente del TFG
76	ALUM	Representantes de estudiantes; Solicitud de cese de un representante; Consejo de Gobierno; Consejo social
77	ALUM	Tasas académicas; Aplazamiento del pago de matrícula
78	ALUM	Examen final; Criterios de corrección; Arbitrariedad; Solicitud de procedimiento especial
79	PDI	Discapacidad; Medidas de acción positiva; Convocatorias de plazas; Programa propio de apoyo a doctores
80	ALUM	Evaluación de las prácticas de las asignaturas; Irregularidades en la corrección
81	ALUM	Becas de colaboración en actividades complementarias; Instituto de Cultura y Tecnología; Periodo de prueba
82	ALUM	Criterios de evaluación; Incumplimiento ficha REINA
83	ALUM	Normativa de evaluación continua; Publicación de las calificaciones
84	ALUM	Calificación de exámenes; Criterios de evaluación; Exigencia excesiva
85	ALUM	Calificación de exámenes; Criterios de evaluación; Exigencia excesiva
86	ALUM	Evaluación continua; Diferencia de trato; Exigencia de trabajos adicionales
87	ALUM	Revisión de exámenes; Criterios de corrección; No coincidencia con el programa
88	ALUM	Calificación de exámenes; Irregularidades en la calificación; Irregularidades en la aplicación de los criterios de evaluación
89	ALUM	Normativa sobre revisión de exámenes; Fecha de revisión
90	ALUM	Normativa sobre revisión de exámenes; Irregularidades en la aplicación de los criterios de evaluación;

91	ALUM	Convocatoria anticipada; Diferencia de trato
92	ALUM	Última asignatura de la carrera; 4ª convocatoria; Comisión de Evaluación Académica
93	ALUM	Calificación de suspenso; Convocatoria extraordinaria; Revisión de examen; Fecha de revisión
94	ALUM	TFM; Revisión de la calificación; Diferencia de trato
95	ALUM	Calificación de suspenso; Resultados académicos en el primer curso; 4ª convocatoria Comisión de Evaluación Académica
96	ALUM	Robo de exámenes; Convocatoria extraordinaria; Repetición de examen
97	ALUM	Presentación del TFG; Trato incorrecto
98	ALUM	Calificación del TFG; Revisión de la calificación del TFG
99	PAS	Conciliación; Reducción de jornada; Cambio de turno
100	ALUM	Calificación del TFG; Revisión de la calificación del TFG
101	ALUM	Calificación del TFG; Revisión de la calificación del TFG
102	ALUM	Tasas académicas; Prácticas en empresas
103	ALUM	Becas de ayuda al estudio de másteres universitarios; Reclamación ante la comisión de selección
104	ALUM	Becas de ayuda al estudio de másteres universitarios; Reclamación ante la comisión de selección
105	ALUM	Incumplimiento de las normas de permanencia; Casos en última convocatoria superada
106	ALUM	Admisión; F.P LOGSE; Reconocimiento de créditos

MEDIACION		
nº	Colectivo	Asunto
1	PDI	Infraestructuras; Asignación de despachos; Reducción de espacios a un grupo de investigación
2	PAS	Acoso laboral; Personal de administración y servicios
3	PAS	Acoso laboral; Personal de administración y servicios; Apertura de protocolo; Seguimiento del protocolo
4	PDI	Denuncia de acoso por parte de dos compañeros de Dpto.
5	PDI	Profesores visitantes; Concentración de docencia; Reducción de docencia
6	ALUM	Consejo de gobierno; Solicitud de cese de un representante; Estudiantes de grado; Cambio de relación con el sector de elección
7	PDI	Acoso laboral; Aislamiento en las tareas realizadas

3. ASPECTOS GENERALES

3.1 Número de actuaciones

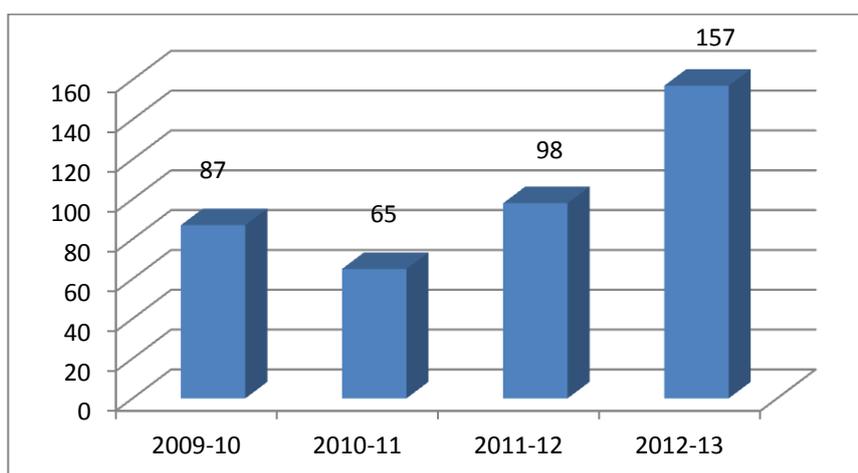
El número de actuaciones (consultas, quejas y mediación) del Defensor Universitario durante el curso académico 2012-13 ha sido de 157, es decir, 59 actuaciones más que en el curso anterior. Este resultado supone un significativo incremento del 60,20% respecto al periodo anterior y de un 80,46% respecto a los cuatro últimos años.

Este aumento en el número de actuaciones podría ser consecuencia directa del aumento de tasas que empuja firmemente a la revisión de calificaciones, así como del proceso de implantación de los nuevos Grados, en especial en lo relativo al Trabajo Fin de Grado (TFG), que genera alguna insatisfacción y desasosiego. Por otro lado, no podemos obviar la actual coyuntura económica que ha supuesto un recorte presupuestario importante en el presupuesto de la Universidad.

Gráfico. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACTUACIONES POR CURSO

Curso	Número
2009-10	87 (*)
2010-11	65 (*)
2011-12	98
2012-13	157

*) Sólo están computadas las quejas y no el resto de las actuaciones

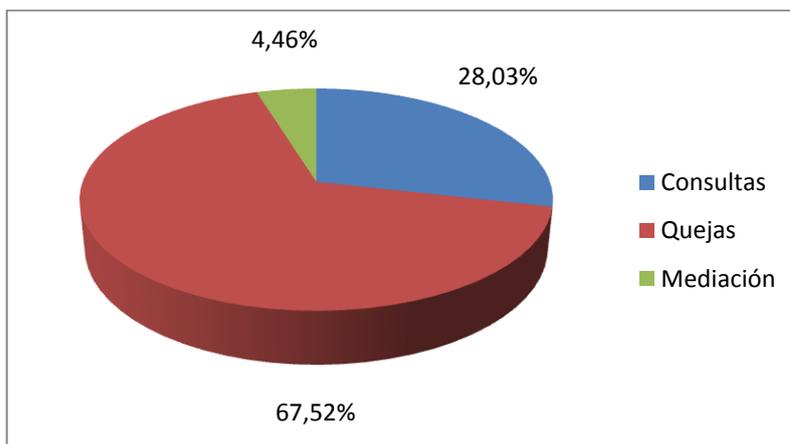


3.2 Tipo de actuaciones

Teniendo en cuenta que la función principal del Defensor Universitario es la de velar por el respeto y garantía de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria, no es de extrañar que la mayor parte de sus actuaciones tengan por objeto la resolución de quejas. Efectivamente, en cuanto al número y distribución de las actuaciones realizadas durante el curso académico 2012-13, un 67,52% tuvieron por objeto la tramitación de quejas, mientras que un 28,03% fueron consultas y un 4,46% mediaciones.

Gráfico. DISTRIBUCION POR TIPO DE ACTUACION CURSO 2012-13

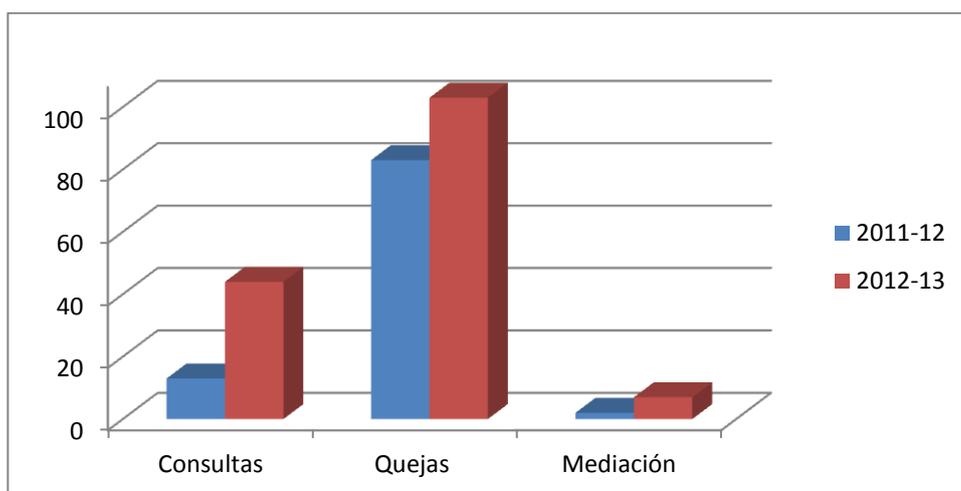
Tipo	Número	Porcentaje
Consultas	44	28,03%
Quejas	106	67,52%
Mediación	7	4,46%
TOTAL	157	100,00%



Si se comparan las actuaciones de este período con las actuaciones del curso anterior, se constata que, en general, se ha producido un notable incremento en todos los distintos tipos de actuaciones aunque es importante resaltar que la variación en el número de solicitudes de información y consulta (de 13 a 44) es considerablemente superior al incremento medio producido con respecto al curso precedente, lo cual supone que un buen número de personas (principalmente estudiantes) que acuden a la Oficina del Defensor Universitario se acercan para obtener información u orientación sobre cómo proceder ante los diversos problemas que les surgen en su vida universitaria lo cual puede interpretarse de modo bien distinto, a saber: por un lado, pone de manifiesto una carencia de los distintos servicios y estamentos universitarios en esta función que acaba en la Oficina del Defensor Universitario; por otro lado, demuestra una gran confianza por parte de la comunidad universitaria en la labor de la Oficina del Defensor Universitario de velar por sus intereses.

Gráfico. EVOLUCIÓN DEL TIPO DE ACTUACIONES POR CURSO

Tipo	2011-12	2012-13	Variación
Consultas	13	44	31
Quejas	83	106	23
Mediación	2	7	5
TOTAL	98	157	59



3.3 Actuaciones por colectivos

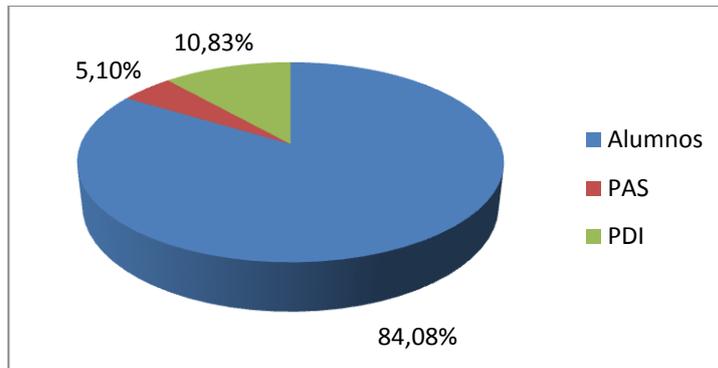
Aunque cualquier miembro de la comunidad universitaria, incluyendo sus órganos de representación, puede dirigirse al Defensor Universitario, no nos debe sorprender que la mayoría de sus actuaciones están iniciadas a instancia del colectivo de alumnos en un 84,08%, seguido a continuación del Personal Docente e Investigador (PDI en adelante) en un 10,83% y, prácticamente es residual el número de actuaciones desarrolladas a instancia del Personal de Administración y Servicios (PAS en adelante) con un 5,10%. La razón principal la encontramos en la población que integra cada colectivo, en segundo lugar, en el desconocimiento de las normas académicas y administrativas que rigen la vida universitaria principalmente entre los estudiantes de nuevo ingreso.

Sin embargo, si ponderamos el número total de actuaciones con el número de personas que integra cada colectivo en la UC3M a fecha de 31 de diciembre de 2012¹, observamos que el colectivo que más se ha dirigido al Defensor Universitario en función al número de miembros que lo componen no son los alumnos sino que es el PDI con un 1,19%, seguido del PAS con un 1,16%.

¹La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 17.898 estudiantes, 1.423 PDI y 691 PAS (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

Gráfico. DISTRIBUCION ACTUACIONES POR COLECTIVO

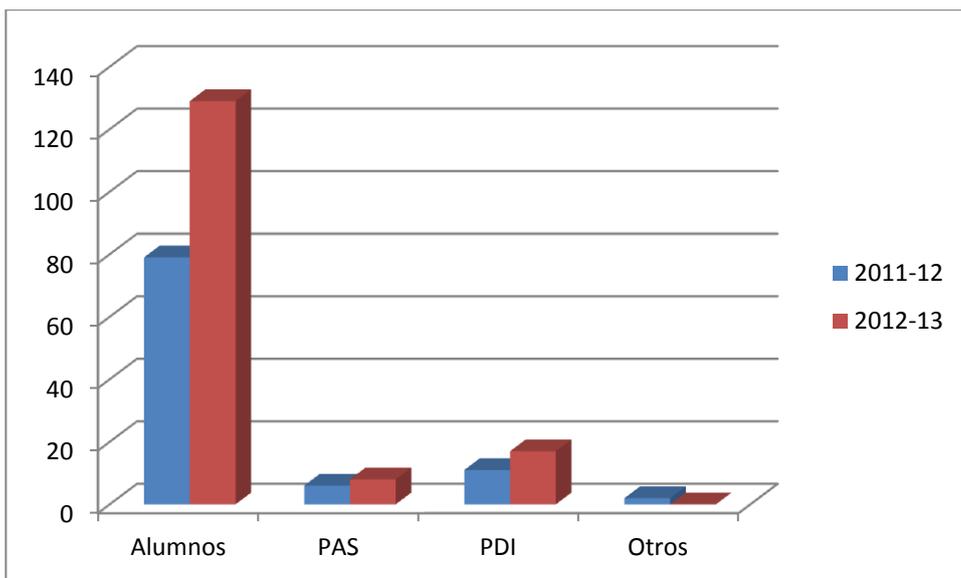
Colectivo	Número	Porcentaje	Ponderación
Alumnos	132	84,08%	0,74%
PAS	8	5,10%	1,16%
PDI	17	10,83%	1,19%
TOTAL	157	100,00%	0,78%



Comparando los datos de las actuaciones realizadas por colectivos de este curso académico con el curso anterior, se comprueba cómo ha aumentado de manera importante el número de actuaciones a instancia de los alumnos (aumentando de 79 a 132) mientras que la variación en el resto de los colectivos de PAS y PDI no es especialmente relevante con 2 y 6 casos más respectivamente.

Gráfico. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR COLECTIVO

Colectivo	2011-12	2012-13	Variación
Alumnos	79	132	53
PAS	6	8	2
PDI	11	17	6
Otros	2	0	-2
TOTAL	98	157	59

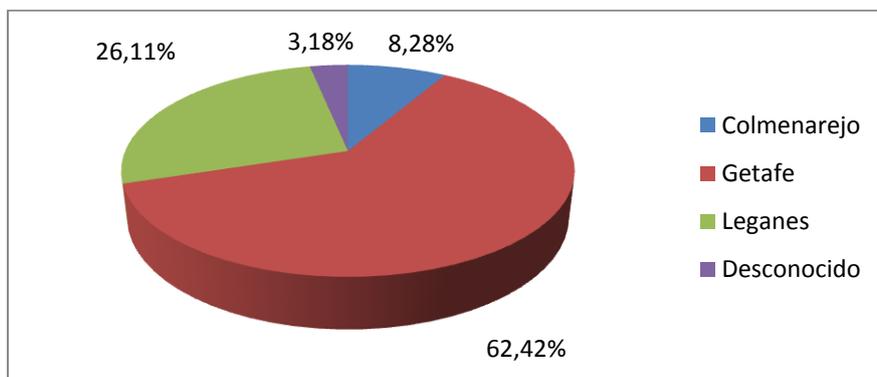


3.4 Actuaciones por campus

La mayoría de las actuaciones se han realizado en el Campus de Getafe en un 62,42%, seguido a continuación del Campus de Leganés en un 26,11% y, por último el Campus de Colmenarejo con un 8,28%. La explicación se encuentra en el número de personas que estudian o trabajan en cada uno de los campus.

Gráfico. DISTRIBUCION ACTUACIONES POR CAMPUS

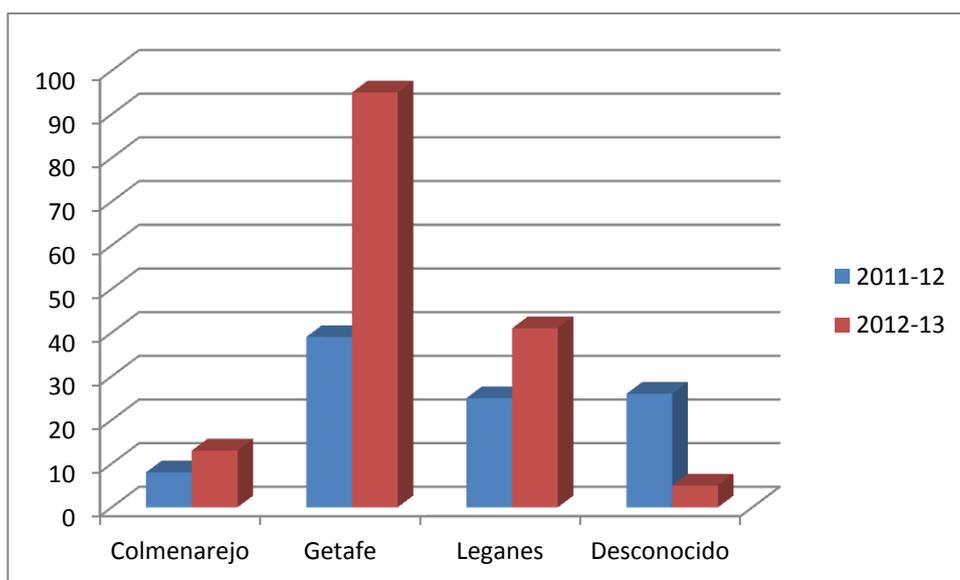
Campus	Número	Porcentaje
Colmenarejo	13	8,28%
Getafe	98	62,42%
Leganés	41	26,11%
Desconocido	5	3,18%
TOTAL	157	100,00%



Aunque no son objetivamente comparables los datos de las actuaciones durante este curso académico con el curso académico 2011-12, se comprueba cómo ha aumentado significativamente el número de actuaciones en el Campus de Getafe (pasando de 39 a 98) mientras que la variación en el resto de los Campus no es relativamente relevante, aunque aumenta en todos ellos.

Gráfico. EVOLUCION ACTUACIONES POR CAMPUS

Campus	2011-12	2012-13	Variación
Colmenarejo	8	13	5
Getafe	39	98	59
Leganés	25	41	16
Desconocido	26	5	-21
TOTAL	98	157	59



3.5 Actuaciones por sexo

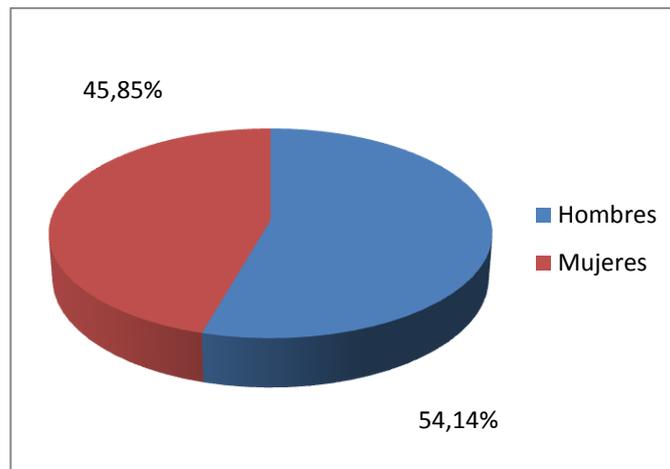
En cuanto al sexo de las personas que acuden al Defensor Universitario predominan las del sexo masculino (54,14%) sobre las del sexo femenino (45,86%). La explicación se halla en que el número de hombres entre alumnos, PAS y PDI es muy superior al de las mujeres en la comunidad universitaria² aunque si ponderamos los datos con el número de personas que

²La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 11.214 varones y 8.798 mujeres (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

integran cada sexo comprobamos cómo las mujeres han realizado más actuaciones (0,82%) que los hombres (0,76%) ante el Defensor Universitario.

Gráfico. DISTRIBUCION ACTUACIONES POR SEXO

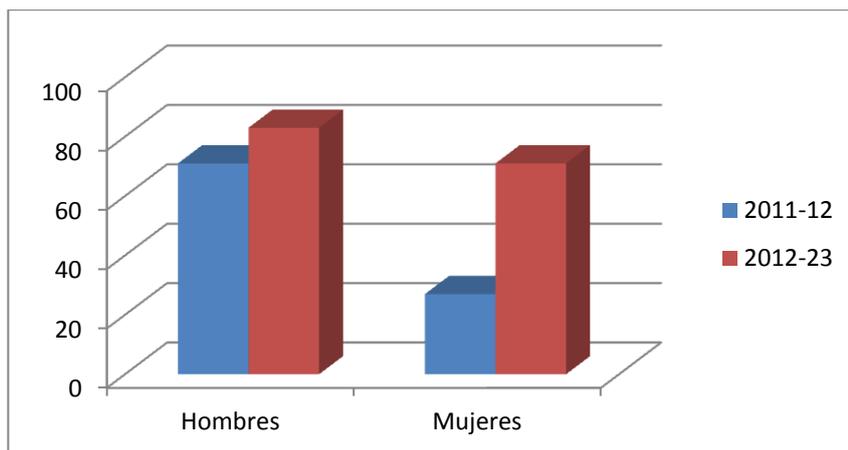
Sexo	Número	Porcentaje	Ponderación
Hombres	85	54,14%	0,76%
Mujeres	72	45,86%	0,82%
TOTAL	157	100,00%	0,88%



Analizando los datos con los del año anterior, se observa un gran incremento de las actuaciones realizadas a instancia del sexo femenino (de 27 a 72) mientras que permanecen constantes las de los hombres con un ligero aumento.

Gráfico. EVOLUCION ACTUACIONES POR SEXO

Sexo	2011-12	2012-13	Variación
Hombres	71	85	14
Mujeres	27	72	45
TOTAL	98	157	59



3.6 Actuaciones por meses

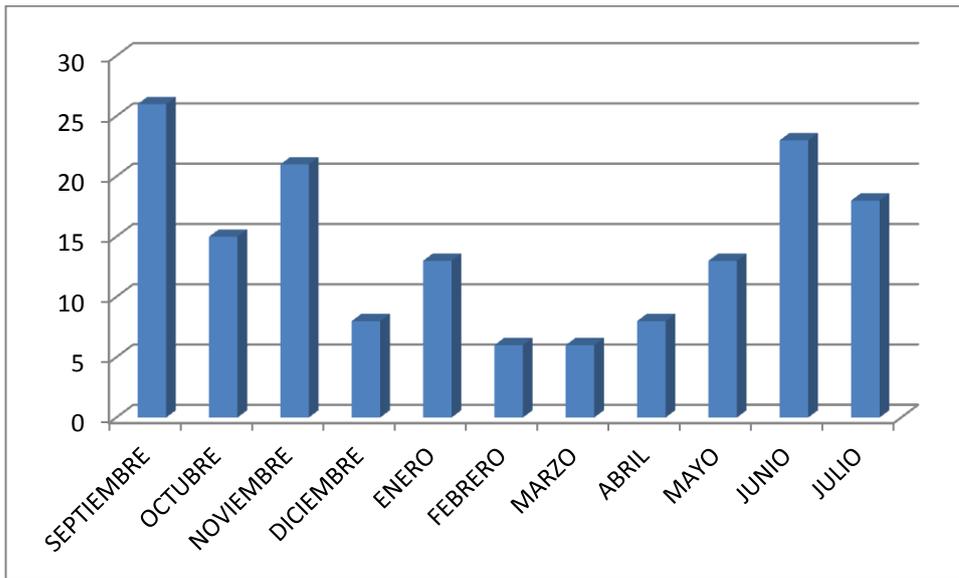
Considerando la distribución temporal de las actuaciones realizadas durante el periodo que va desde septiembre a julio, no nos debemos sorprender de que los meses de mayor actividad correspondan con el inicio y final del curso académico. El motivo no es otro que el hecho de que el colectivo de alumnos es el que mayor actividad genera en la Oficina del Defensor Universitario, como hemos comentado anteriormente.

Los periodos de mayor actividad, por tanto, son de septiembre a noviembre y de junio a julio, que coinciden con el periodo de admisión y matrícula así como con los exámenes finales. También son significativas las actuaciones en los meses de enero y mayo al coincidir con los exámenes de final de cuatrimestre. Por el contrario, los meses con menor actividad son los comprendidos desde diciembre a abril.

Gráfico. ACTUACIONES POR MESES

MES	Número	Porcentaje
SEPTIEMBRE (*)	26	16,56%
OCTUBRE	15	9,55%
NOVIEMBRE	21	13,38%
DICIEMBRE	8	5,10%
ENERO	13	8,28%
FEBRERO	6	3,82%
MARZO	6	3,82%
ABRIL	8	5,10%
MAYO	13	8,28%
JUNIO	23	14,65%
JULIO	18	11,46%
TOTAL	157	100,00%

(*) Las quejas y consultas recibidas durante el mes de agosto se han incorporado al mes de septiembre dado que es un mes inhábil por las vacaciones

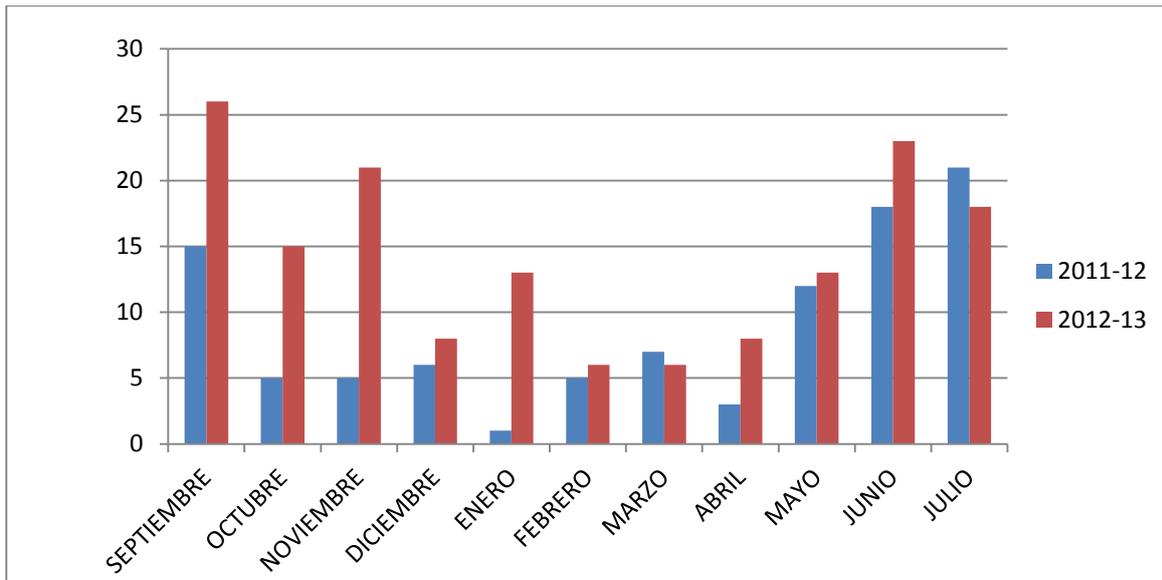


Si comparamos los datos con el curso anterior no se observan grandes diferencias en cuanto a los meses de mayor actividad a excepción del periodo de septiembre a enero en el que se concentra el aumento.

Gráfico. EVOLUCIÓN DE ACTUACIONES POR MESES

MES	2011-12	2012-13	Variación
SEPTIEMBRE (*)	15	26	11
OCTUBRE	5	15	10
NOVIEMBRE	5	21	16
DICIEMBRE	6	8	2
ENERO	1	13	12
FEBRERO	5	6	1
MARZO	7	6	-1
ABRIL	3	8	5
MAYO	12	13	1
JUNIO	18	23	5
JULIO	21	18	-3
TOTAL	98	157	59

(*) Las quejas y consultas recibidas durante el mes de agosto se han incorporado al mes de septiembre dado que es un mes inhábil por las vacaciones



4. CONSULTAS

4.1 Aspectos generales

4.1.1 Número de consultas

El número de solicitudes de información y consultas realizadas a la Oficina del Defensor Universitario durante el presente curso académico asciende a 44, que representa el 28,57% del total de su actividad, y supone un incremento de 31 consultas con respecto al curso anterior (de 13 a 44).

Estas cifras demuestran que, aunque la información y consulta no es la función más relevante del Defensor Universitario, cobra cada vez más importancia su labor orientadora e informadora sobre los distintos trámites y procedimientos sin que sea una función que le incumba directamente. Normalmente las consultas están relacionadas con los derechos y deberes de los miembros de la comunidad universitaria, el correcto funcionamiento de los órganos y servicios, los procedimientos para la formulación de reclamaciones e incluso sobre diversos aspectos normativos y administrativos de la universidad, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

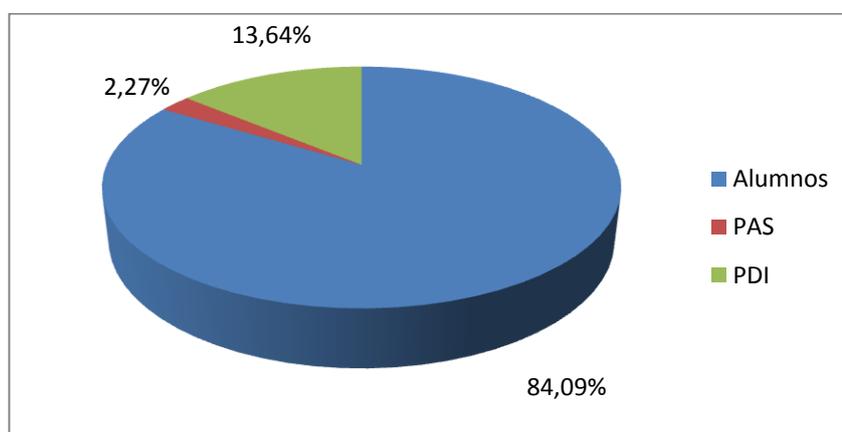
4.1.2 Consultas por colectivos

En cuanto a su distribución por colectivos, la mayoría de las consultas provienen de los alumnos con 37, que equivalen al 84,09% del total, seguidamente de 6 consultas realizadas por el PDI (13,64%) y una única por el PAS.

Sin embargo, si ponderamos estos datos con la población que integra cada colectivo en la comunidad universitaria³, observamos que el colectivo que más consultas realiza en relación con el número de sus integrantes no son los alumnos sino que es el PDI.

Gráfico. CONSULTAS POR COLECTIVO

Colectivo	Número	Porcentaje	Ponderación
Alumnos	37	84,09%	0,21%
PAS	1	2,27%	0,14%
PDI	6	13,64%	0,42%
TOTAL	44	100,00%	0,22%



4.1.3 Consultas por sexo

Por sexo, se observa que la mayoría de las solicitudes de consulta se presentan por el sexo masculino en un 56,82% en correlación con el número de miembros que integra cada sexo en la comunidad universitaria⁴, aunque si ponderamos los datos con el número de

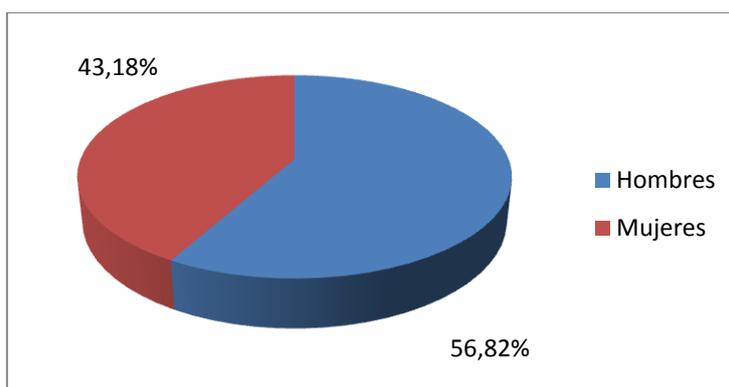
³La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 17.898 estudiantes, 1.423 PDI y 691 PAS (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

⁴La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 11.214 varones y 8.798 mujeres (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

personas que integran cada sexo comprobamos curiosamente cómo las mujeres y los hombres han realizado el mismo porcentaje de consultas (0,22%) ante el Defensor Universitario.

Gráfico. CONSULTAS POR SEXO

Sexo	Número	Porcentaje	Ponderación
Hombres	25	56,82%	0,22%
Mujeres	19	43,18%	0,22%
TOTAL	44	100,00%	0,22%



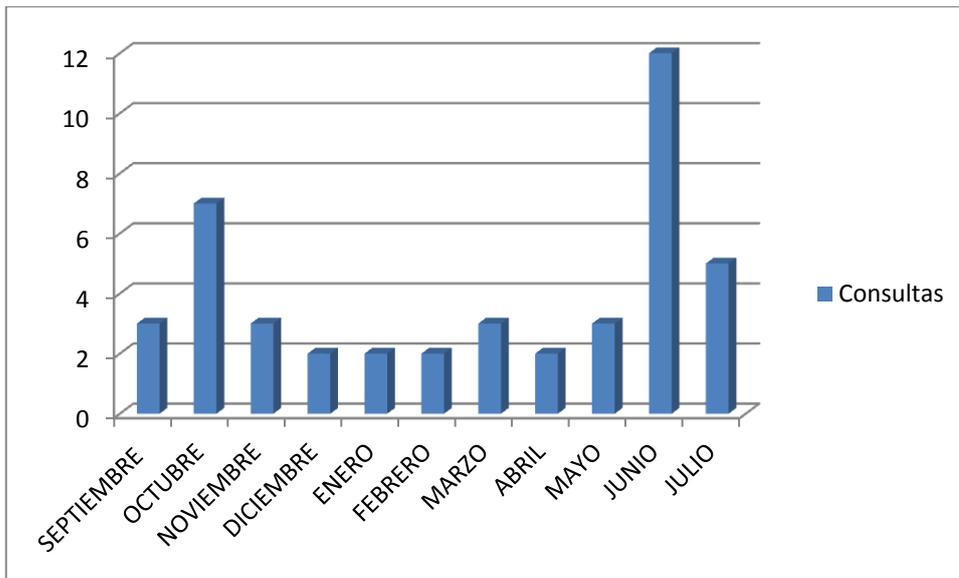
4.1.4 Consultas por meses

Teniendo en consideración la presentación temporal de las solicitudes, el mes con mayor actividad es junio con un 27,27%, siguiéndole octubre con un 15,91% y julio con un 11,36% que coinciden con el inicio y final del curso académico.

Gráfico. CONSULTAS POR MESES

Mes	Numero	Porcentaje
SEPTIEMBRE (*)	3	6,82%
OCTUBRE	7	15,91%
NOVIEMBRE	3	6,82%
DICIEMBRE	2	4,55%
ENERO	2	4,55%
FEBRERO	2	4,55%
MARZO	3	6,82%
ABRIL	2	4,55%
MAYO	3	6,82%
JUNIO	12	27,27%
JULIO	5	11,36%
TOTAL	44	100,00%

(*) Las quejas y consultas recibidas durante el mes de agosto se han incorporado al mes de septiembre dado que es un mes inhábil.



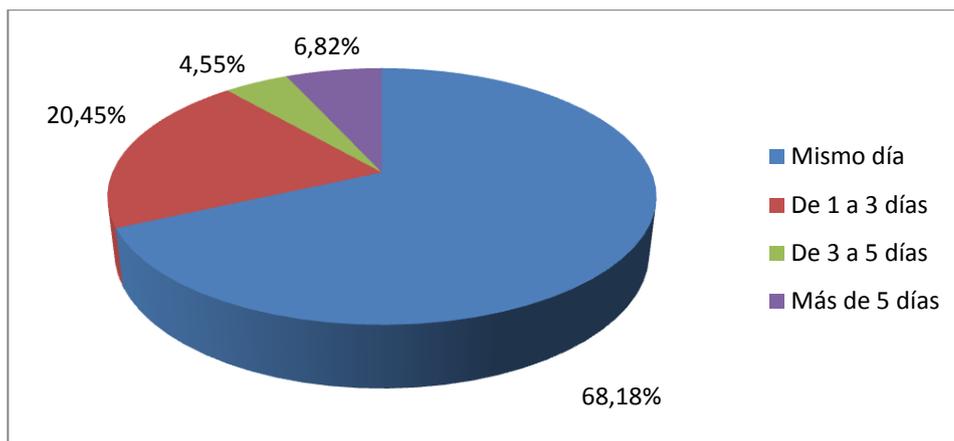
4.1.5 Tiempo medio de respuesta de las consultas

En la medida de nuestras posibilidades intentamos responder a estas consultas y orientar en el modo de enfocar el problema o presentar correctamente la reclamación ante el órgano o servicio competente en el menor tiempo posible. De hecho, el promedio del tiempo de respuesta a las consultas planteadas es de tan sólo 1 día.

Un 68,18% de las consultas se contestaron en el mismo día en que se formularon, mientras que se demoraron de 1 a 3 días en un 20,45% y sólo el 6,82% obtuvieron respuesta en plazo superior a 5 días lo que demuestra nuestro compromiso en responder con celeridad a las consultas que nos plantean.

Gráfico. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA

Tiempo	Número	Porcentaje
Mismo día	30	68,18%
De 1 a 3 días	9	20,45%
De 3 a 5 días	2	4,55%
Más de 5 días	3	6,82%
TOTAL	44	100,00%



4.2. Análisis de consultas de los alumnos

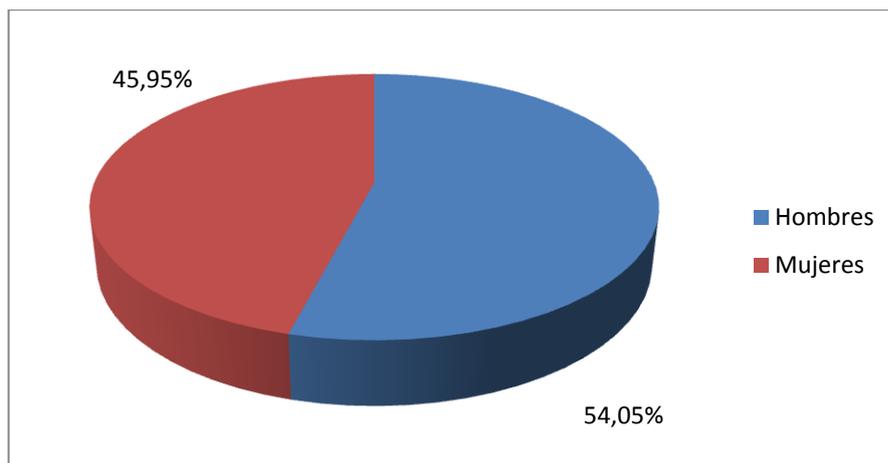
4.2.1 Por sexo

Si analizamos las consultas de los alumnos por el sexo del solicitante, comprobamos que la mayoría provienen del sexo masculino (54,05% de los hombres por 45,95% de las mujeres), dato que no es de extrañar pues, entre los estudiantes, el número de hombres es muy superior al de las mujeres⁵. No obstante, si ponderamos los datos con el número de estudiantes que integran cada sexo observamos cómo las mujeres han realizado un porcentaje de consultas similar (0,22%) ante el Defensor Universitario que los hombres (0,20%).

Gráfico. CONSULTAS POR SEXO

Sexo	Número	Porcentaje	Ponderación
Hombres	20	54,05%	0,20%
Mujeres	17	45,95%	0,22%
TOTAL	37	100,00%	0,21%

⁵ Los 17.898 estudiantes matriculados se distribuyen en 10.020 estudiantes varones y 7.878 estudiantes mujeres. (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

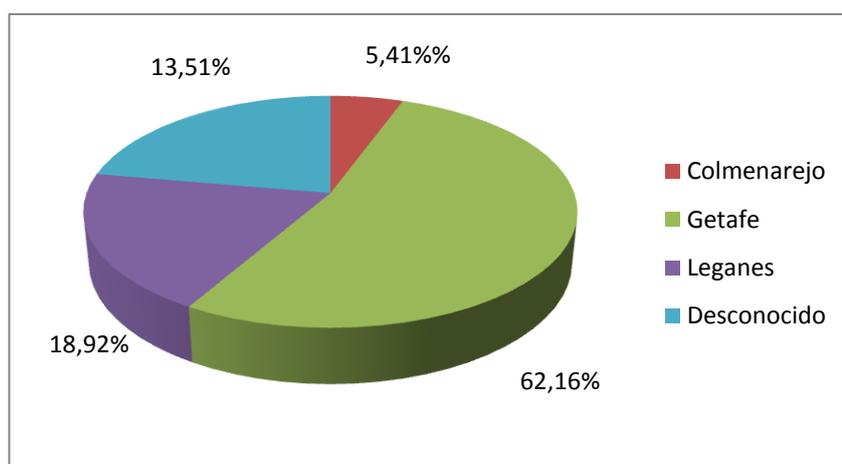


4.2.2 Por campus

Por campus, se constata que más de la mitad de las consultas corresponden al Campus de Getafe (62,16%), después al Campus de Leganés (18,92%) y, por último, al Campus de Colmenarejo (5,41%) lo que es consecuencia del número de estudiantes que estudian en cada campus⁶.

Gráfico. CONSULTAS POR CAMPUS

Campus	Número	Porcentaje	Ponderación
Colmenarejo	2	5,41%	0,12%
Getafe	23	62,16%	0,31%
Leganés	7	18,92%	0,12%
Desconocido	5	13,51%	
TOTAL	37	100,00%	0,21%



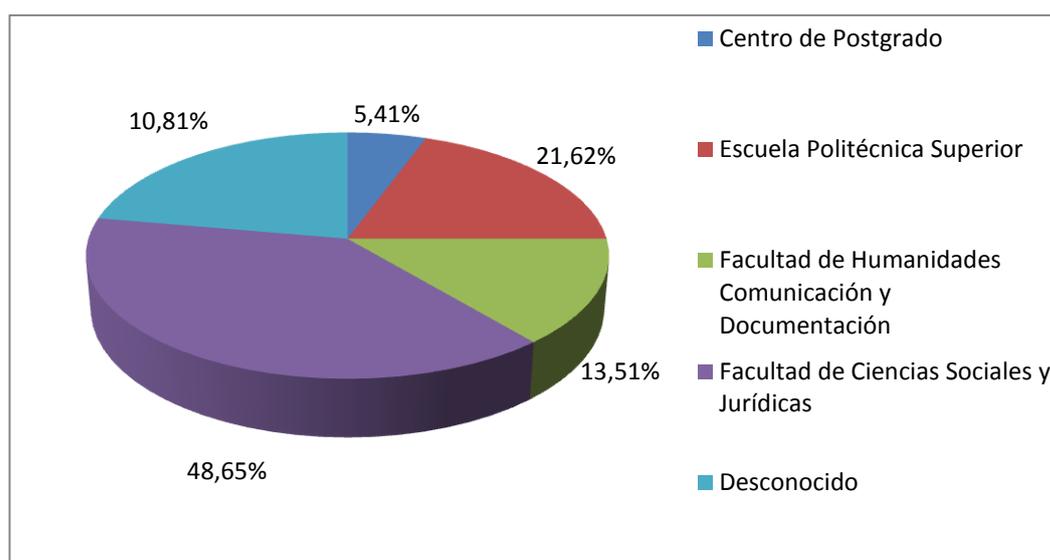
⁶ Los 14.618 estudiantes matriculados (sin contar postgrado) se reparten en 7.376 en el Campus de Getafe, 5.619 en el Campus de Leganés y 1.623 en el Campus de Colmenarejo (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

4.2.3. Por Centro de estudios o Facultad

Teniendo en consideración la distribución por Facultad o Centro de estudios, hay que hacer hincapié en que mayoritariamente las consultas provienen de los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (48,65%) así como de la Escuela Politécnica Superior (21,62%) puesto que son los centros en los que más alumnos estudian. No obstante, si ponderamos estos datos con los alumnos matriculados en cada uno de los centros a fecha 31 de diciembre de 2012⁷, conviene resaltar que los estudiantes de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación son los que más consultas realizan en relación al número de estudiantes matriculados (0,27%) y el escaso número de consultas hechas por los estudiantes de postgrado (0,06%).

Gráfico. CONSULTAS POR FACULTAD O CENTRO

Campus	Número	Porcentaje	Ponderación
Centro de Postgrado	2	5,41%	0,06%
Escuela Politécnica Superior	8	21,62%	0,14%
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	18	48,65%	0,26%
Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación	5	13,51%	0,27%
Desconocido	4	10,81%	
TOTAL	37	100,00%	0,21%



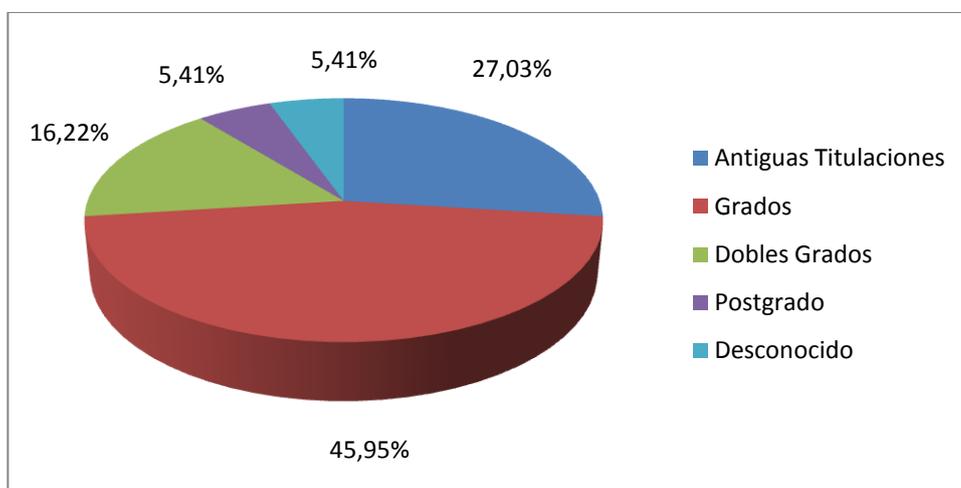
⁷ Los 17.898 alumnos que estudian en la Universidad se distribuyen de la siguiente manera: 6.846 en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, 5.919 en la Escuela Politécnica Superior, 1.853 en la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación y 3.280 en el Centro de Postgrado (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

4.2.4. Por tipo de estudios

Si analizamos las consultas de los alumnos por la estructura de los estudios que realizan observamos cómo el 45,95% provienen de los alumnos de Grado, el 16,22% de los de Doble Grado, un significativo 27,03% de los estudiantes de 1º y 2º ciclo (antiguas Licenciaturas e Ingenierías a extinguir) y tan solo el 5,41% de postgrado. Empero, si ponderamos estos datos con el número de alumnos matriculados a 31 de diciembre de 2012⁸ observamos que los alumnos que más consultas realizan en relación al número de estudiantes son los del 1º y 2º ciclo (antiguas titulaciones a extinguir) con 0,54%, muy superior al promedio que es de 0,21%.

Gráfico. CONSULTAS POR TIPO DE ESTUDIOS

Campus	Número	Porcentaje	Ponderación
Antiguas Titulaciones	10	27,03%	0,54%
Grados	17	45,95%	0,18%
Dobles Grados	6	16,22%	
Postgrado	2	5,41%	0,06%
Desconocido	2	5,41%	
TOTAL	37	100,00%	0,21%



4.2.4 Por titulaciones

En relación a las titulaciones, podemos comprobar que los estudiantes de Derecho, Economía y de Periodismo-Comunicación Audiovisual son los que más consultas han realizado con un total de 4 consultas cada uno que representan el 10,81% del total aunque hay que

⁸ Los 17.898 alumnos matriculados se distribuyen en 1.840 estudiantes de 1º y 2º ciclo, 12.778 de Grado y Doble Grado, 2.423 de Máster y 857 de Doctorado (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

remarcar que el número de estudiantes de Derecho (1.010) es prácticamente el doble de los de Periodismo-Comunicación Audiovisual (506). También conviene mencionar que sólo se han recibido consultas de alumnos de 15 titulaciones del total que se imparten en la universidad⁹.

Gráfico. CONSULTAS POR TITULACION

Titulación	Número	Porcentaje
Administración de Empresas	2	5,41%
Administración de Empresas y Comunicación Audiovisual	1	2,70%
Ciencias Políticas	1	2,70%
Derecho	4	10,81%
Derecho y Administración de Empresa	1	2,70%
Derecho y Economía	1	2,70%
Economía	4	10,81%
Economía y Periodismo	1	2,70%
Ingeniería Eléctrica	1	2,70%
Ingeniería Industrial	1	2,70%
Ingeniería Informática	1	2,70%
Ingeniería Mecánica	3	8,11%
Ingeniería Técnica de Informática de Gestión	1	2,70%
Periodismo	1	2,70%
Periodismo y Comunicación Audiovisual	4	10,81%
Master	2	5,41%
Desconocido	8	21,62%
TOTAL	37	100,00%

4.2.5. Por asunto

Si nos centramos en los asuntos o temas objeto de las consultas de los estudiantes, destacamos que los asuntos que más solicitudes generan son, como no podía ser de otra manera, los relacionados con los estudios, concretamente la evaluación y revisión de exámenes con 11 consultas, que representan el 29,73%, y la permanencia con 4 consultas lo que pone de manifiesto una insuficiente información de las guías docentes. Después, con 6

⁹ 40 titulaciones de 1º y 2º ciclo a extinguir, 24 titulaciones de Grado, 6 titulaciones de Doble Grado, 76 Másteres y 18 Programas de Doctorado. (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

consultas encontramos los derechos de los estudiantes recogidos en el Estatuto del Estudiante Universitario y los relacionados con la matrícula y la subida de tasas.

Mención especial merece una consulta para conocer los pasos a seguir ante un posible caso de acoso telemático informándole de la existencia de un protocolo de actuación que al final no fue necesario ejecutar y de una consulta sobre la legalidad de la publicación de las calificaciones en los tablones de la universidad.

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS CONSULTAS

Asunto	Número	Porcentaje
Evaluación y exámenes	11	29,73%
Derechos de estudiantes	6	16,22%
Matrícula	6	16,22%
Permanencia	4	10,81%
Docencia	2	5,41%
Trámites administrativos	2	5,41%
Acoso	1	2,70%
Convalidación	1	2,70%
Oferta de estudios	1	2,70%
Practicum	1	2,70%
Protección de datos	1	2,70%
Trabajo Fin de Grado (TFG)	1	2,70%
TOTAL	37	100,00%

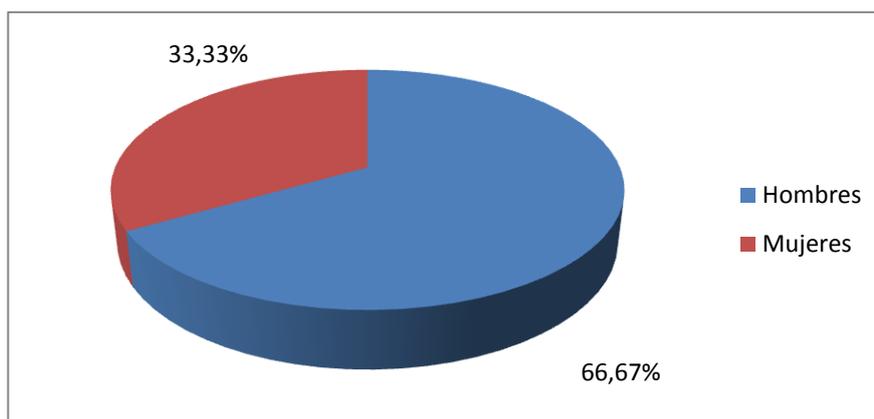
4.3. Análisis de consultas del Personal Docente e Investigador (PDI)

De las 6 consultas realizadas por el PDI se constata que, por sexo del solicitante, la mayor parte provienen del sexo masculino (66,67% de los hombres por 33,33% de las mujeres), consecuencia del número que integra cada sexo¹⁰. Pero, si comparamos los datos con la población que integran cada sexo observamos cómo las mujeres han realizado un porcentaje de consultas similar (0,43%) a los hombres (0,42%).

Gráfico. CONSULTAS POR SEXO

Sexo	Número	Porcentaje	Ponderación
Hombres	4	66,67%	0,42%
Mujeres	2	33,33%	0,43%
TOTAL	6	100,00%	0,42%

¹⁰ Los 957 profesores se distribuyen en 957 varones y 466 mujeres. (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)



El asunto que más solicitudes de información ha generado entre el PDI ha sido relacionado con la percepción del complemento retributivo con un total de 2 consultas, el resto de los asuntos tratados han sido relativos a contratación del PDI (*delegación de competencias del Consejo de Departamento en la Comisión de Numerarios en lo relativo a funciones de contratación y promoción*), docencia (*procedimiento para el cambio de Director de tesis*), evaluación y exámenes (*normativa relativa al aplazamiento de un examen oficial por un estudiante de intercambio*) y, por último, protección de datos (*publicación notas con D.N.I.*).

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS CONSULTAS

Asunto	Número	Porcentaje
Complemento Retributivo	2	33,33%
Contratación PDI	1	16,67%
Docencia	1	16,67%
Evaluación y exámenes	1	16,67%
Protección de datos	1	16,67%
TOTAL	6	100,00%

4.4 Análisis de consultas del Personal de Administración y Servicios (PAS)

La única consulta que ha tenido entrada en la Oficina del Defensor Universitaria del PAS provenía de un trabajador del Campus de Leganés y estaba relacionada con la organización y horarios de un curso de formación.

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

5.1. Aspectos generales

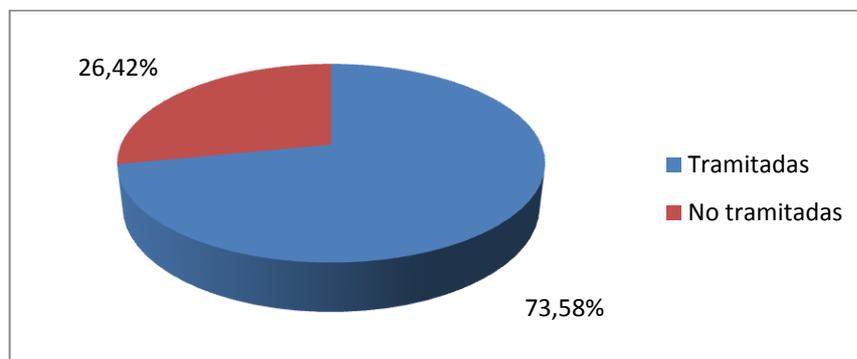
5.1.1 Número de quejas tramitadas

El número total de quejas presentadas ante la Oficina del Defensor Universitario durante el presente curso académico fue de 106, que equivalen al 67,52% del total de su actividad. Esta cifra implica un aumento de 23 quejas en relación al curso anterior 2011-12.

Estos datos demuestran, como no podía ser de otra manera, que la tramitación y resolución de las quejas y sugerencias es la función principal del Defensor Universitario. Normalmente las quejas están relacionadas con decisiones o actuaciones de los distintos servicios u órganos universitarios que el interesado considera que podrían vulnerar sus derechos o perjudicar sus intereses. Sin embargo, no todas las quejas son admitidas a trámite por el Defensor Universitario al entender que concurre alguna de las razones estipuladas para no su tramitación (por ejemplo, las quejas que no están suficientemente fundamentadas, carecen de pretensión, están pendientes de una resolución administrativa o judicial o no son objeto de su competencia). Del total de quejas recibidas se han tramitado el 73,58% y no se han admitido a trámite el 26,42%.

Gráfico. TRAMITACION DE QUEJAS

Quejas	Número	Porcentaje
Tramitadas	78	73,58%
No tramitadas	28	26,42%
TOTAL	106	100,00%

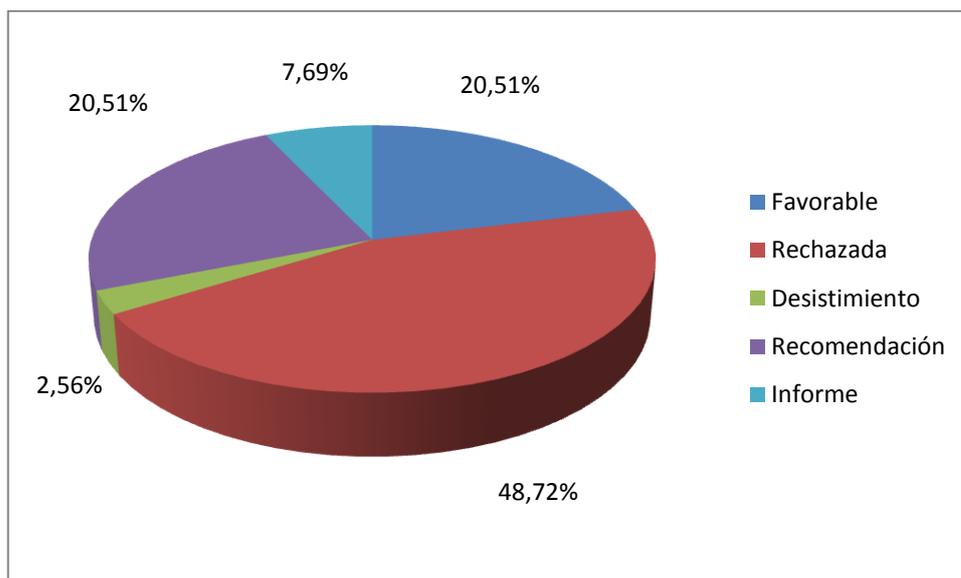


5.1.2 Resolución de quejas

De las 78 quejas tramitadas por la Oficina del Defensor Universitario, prácticamente la mitad, en concreto 38 quejas, se han rechazado al entender que la actuación de los órganos o servicios universitarios se ajustaba a la legalidad y no suponía ninguna vulneración de los derechos del interesado (el 48,72% del total) mientras que 16 quejas se han resuelto satisfactoriamente y se ha procedido a restituir y garantizar los derechos o intereses del interesado (que representan el 20,51%). Tan sólo 2 quejas no se llegaron a resolver por desistimiento del interesado. No obstante, quizás lo más sobresaliente sea que en el 28,21% de los casos se ha observado alguna deficiencia en los servicios universitarios por lo que la queja se ha resuelto con una recomendación (20,51%) o un informe (7,69%) dirigida a los órganos universitarios competentes para su subsanación.

Gráfico. RESOLUCION DE QUEJAS

Resolución	Total	Porcentaje
Favorable	16	20,51%
Rechazada	38	48,72%
Desistimiento	2	2,56%
Recomendación	16	20,51%
Informe	6	7,69%
TOTAL	78	100,00%



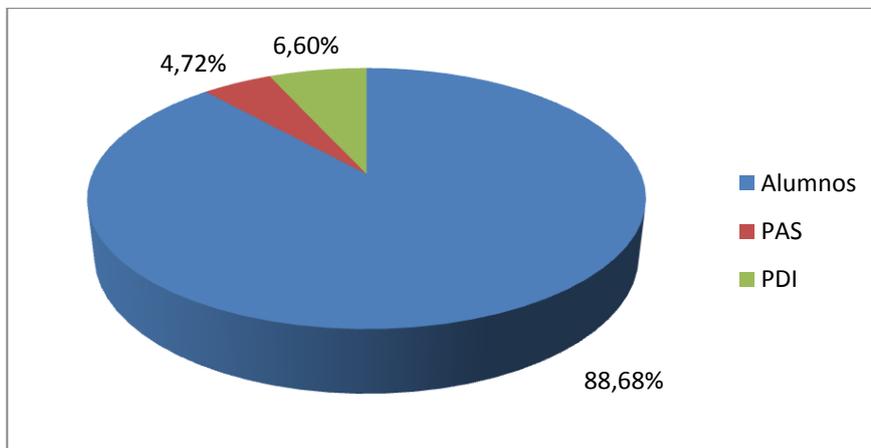
5.1.3. Quejas por colectivo

Considerando la distribución por colectivos, la mayoría de las quejas presentadas provienen de los alumnos con 94 (de las cuales se han admitido a trámite 68 quejas que representan el 72,34% de las presentadas) a una gran distancia encontramos las 7 quejas realizadas por el PDI (de las cuales se han admitido a trámite 6 que corresponde al 85,71%) y las 5 quejas del PAS (de las cuales se han admitido a trámite 4, es decir, el 80,00%).

Pero, si ponderamos el número total de quejas presentadas con el número de personas que integra cada colectivo¹¹, observamos que el colectivo que más quejas realiza en función al número de miembros que lo componen es el PAS con un 0,72%, seguidamente de los alumnos con un 0,53% y, por último, del PDI con un 0,49%.

Gráfico. QUEJAS POR COLECTIVO

Colectivo	Tramitadas	No Tramitadas	Total	Porcentaje	Ponderación
Alumnos	68	26	94	88,68%	0,53%
PAS	4	1	5	4,72%	0,72%
PDI	6	1	7	6,60%	0,49%
TOTAL	78	28	106	100,00%	0,53%



Según el tipo de resolución de la queja tramitada por colectivos, llama la atención que prácticamente la totalidad de las resoluciones favorables o rechazadas haya recaído en el

¹¹La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 17.898 estudiantes, 1.423 PDI y 691 PAS (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

colectivo de los estudiantes, así como la mayor parte de las recomendaciones. En el caso del PAS, todas sus quejas se resolvieron mediante la emisión de un informe.

Gráfico. TIPO DE RESOLUCIÓN POR COLECTIVO

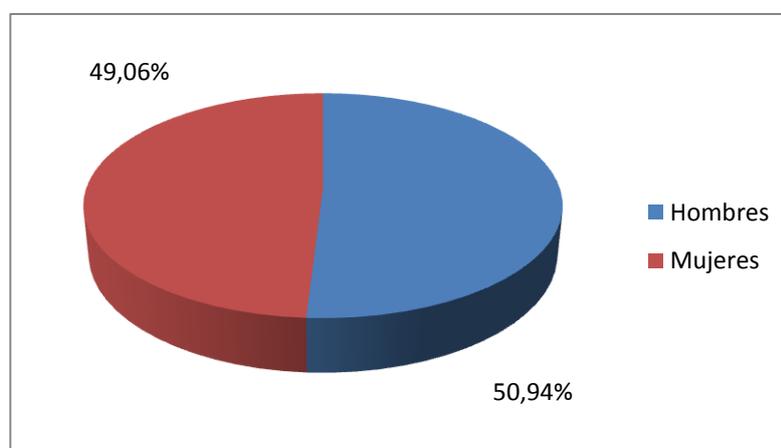
Resolución	Alumnos	PAS	PDI	Total
Favorable	16			16
Rechazada	37		1	38
Desistimiento	2			2
Recomendación	13		3	16
Informe	0	4	2	6
TOTAL	68	4	6	78

5.1.4. Quejas por sexo

No se observan grandes diferencias en cuanto al sexo de los solicitantes. Prácticamente existe paridad en cuanto al número de quejas presentadas por hombres y mujeres, con 54 y 52 respectivamente. Sin embargo, si ponderamos el número total de quejas presentadas con el número de personas por sexo, a fecha de 31 de diciembre de 2012¹², comprobamos cómo las mujeres han interpuesto más quejas (0,59%) que los hombres (0,48%) ante el Defensor Universitario.

Gráfico. QUEJAS POR SEXO

Sexo	Tramitadas	No Tramitadas	Total	Porcentaje	Ponderación
Hombres	39	15	54	50,94%	0,48%
Mujeres	39	13	52	49,06%	0,59%
TOTAL	78	28	106	100,00%	0,53%



¹²La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 11.214 varones y 8.798 mujeres (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

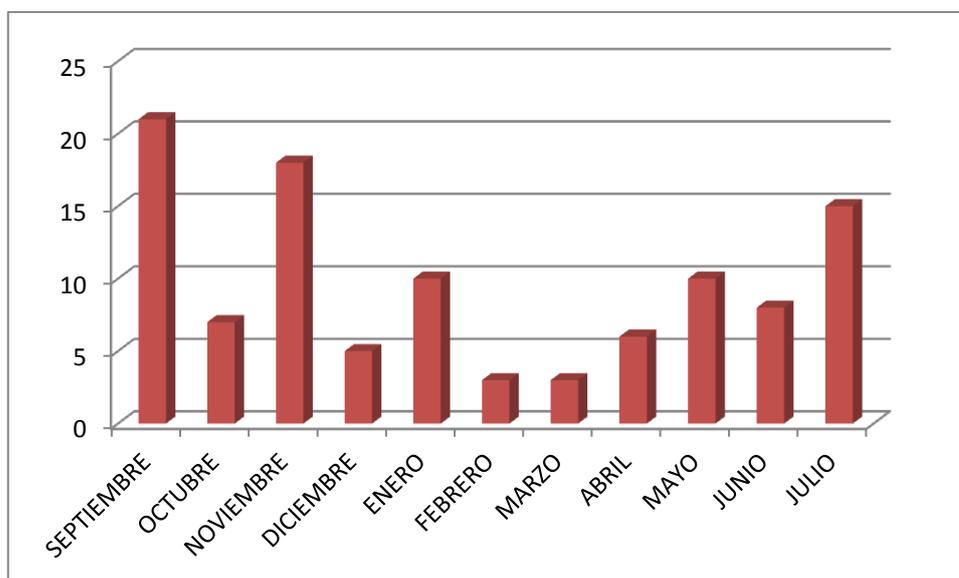
5.1.5. Quejas por meses

Por lo que respecta a la presentación temporal de las quejas, en orden descendiente los meses con mayor actividad van de septiembre a noviembre y de mayo a julio, que coinciden con el período de admisión y matrícula así como con los exámenes finales. También son significativas las actuaciones en los meses de enero y mayo al coincidir con los exámenes de final de cuatrimestre. Por el contrario, los meses de menor actividad son febrero y marzo.

Gráfico. QUEJAS POR MESES

Mes	Tramitadas	No Tramitadas	Total	Porcentaje
SEPTIEMBRE (*)	17	4	21	19,81%
OCTUBRE	6	1	7	6,60%
NOVIEMBRE	14	4	18	16,98%
DICIEMBRE	1	4	5	4,72%
ENERO	8	2	10	9,43%
FEBRERO	2	1	3	2,83%
MARZO	2	1	3	2,83%
ABRIL	6	0	6	5,66%
MAYO	8	2	10	9,43%
JUNIO	6	2	8	7,55%
JULIO	8	7	15	14,15%
TOTAL	78	28	106	100,00%

(*) Las quejas recibidas durante el mes de agosto se han incorporado al mes de septiembre dado que es un mes inhábil por las vacaciones



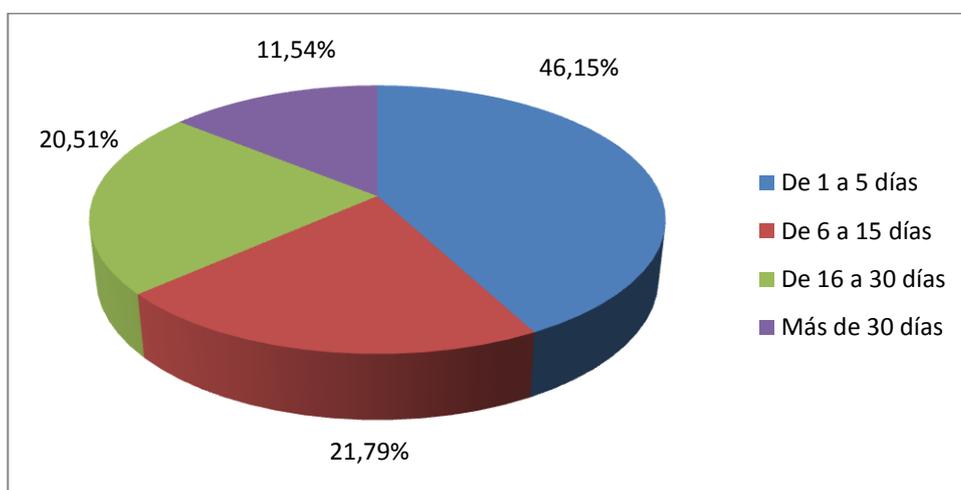
5.1.6. Tiempo medio de resolución de las quejas

En la medida de nuestras posibilidades intentamos resolver las quejas tramitadas en el menor tiempo posible aunque en muchas ocasiones bien por las gestiones necesarias para su resolución bien por su complejidad no es posible. Aún así, el promedio del tiempo de resolución de las quejas planteadas es de tan sólo 12 días.

De las 78 quejas tramitadas, 36 se resolvieron en un plazo inferior a 5 días (el 46,15% del total), mientras que el 21,79% se demoraron hasta 15 días y sólo el 11,54% obtuvieron resolución en más de 30 días principalmente porque en estos casos fue necesario redactar un informe o recomendación. Así, por ejemplo, el promedio de días en la redacción de una recomendación es de 23 y para un informe es de 35.

Gráfico. TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN

Tiempo	Número	Porcentaje
De 1 a 5 días	36	46,15%
De 6 a 15 días	17	21,79%
De 16 a 30 días	16	20,51%
Más de 30 días	9	11,54%
TOTAL	78	100,00%



5.2. Análisis de las quejas de los alumnos

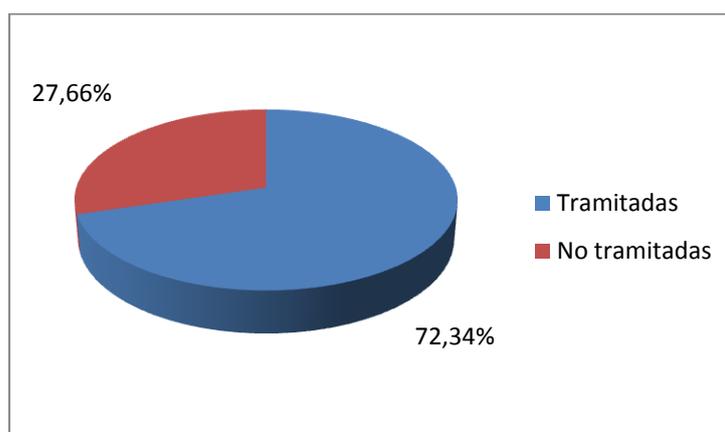
5.2.1 Quejas tramitadas

Las quejas presentadas por los alumnos han sido 94, de las cuales se han admitido a trámite 68 (el 72,34%) y no se han tramitado 26 (el 27,66%) lo cual pone de manifiesto que la

mayor parte de las quejas han tenido el suficiente fundamento para que sean consideradas por la Oficina del Defensor Universitario.

Gráfico. TRAMITACION QUEJAS

Quejas	Número	Porcentaje
Tramitadas	68	72,34%
No tramitadas	26	27,66%
TOTAL	94	100,00%

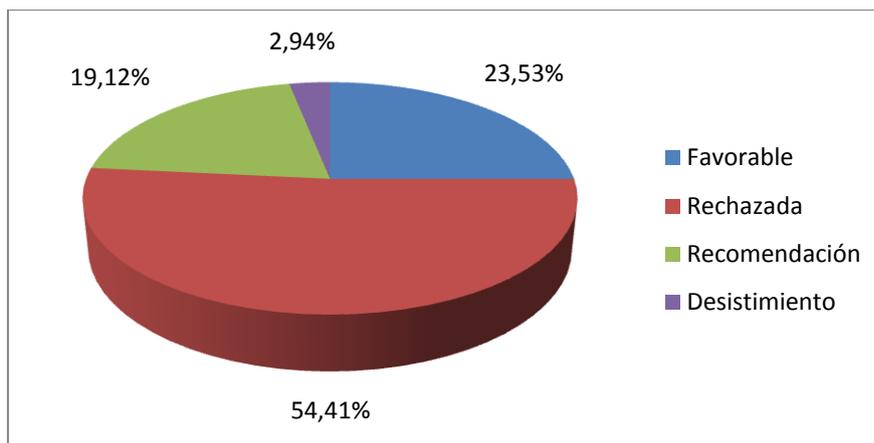


5.2.2. Resolución de las quejas

Si tenemos en cuenta cómo se resolvieron las 68 quejas presentadas por los alumnos que se han llegado a tramitar, observamos que, prácticamente la mitad, fueron rechazadas (54,41%), siendo un 23,53% resueltas favorablemente según la pretensión solicitada por el alumno y en un 19,12% de los casos se emitió una recomendación. En tan sólo 2 supuestos, la queja se archivó por desistimiento del solicitante.

Gráfico. RESOLUCION DE QUEJAS

Resolución	Número	Porcentaje
Favorable	16	23,53%
Rechazada	37	54,41%
Recomendación	13	2,94%
Desistimiento	2	19,12%
TOTAL	68	100,00%

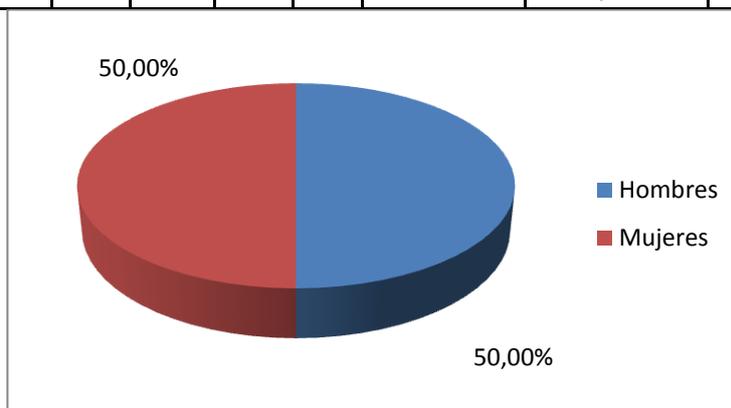


5.2.3 Por sexo

Por sexo, el número de quejas admitido a trámite ha sido el mismo, a saber, 34 quejas, a pesar de que entre los estudiantes el número de hombres es muy superior al de las mujeres¹³. No obstante, si ponderamos los datos con el número de estudiantes que integran cada sexo observamos cómo las mujeres han realizado un porcentaje de quejas muy superior (0,43%) al de los hombres (0,34%).

Gráfico. QUEJAS POR SEXO

Sexo	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje	Ponderación
	Fav	Rech	Rec	Des			
Hombres	10	17	7	0	34	50,00%	0,34%
Mujeres	6	20	6	2	34	50,00%	0,43%
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%	0,38%



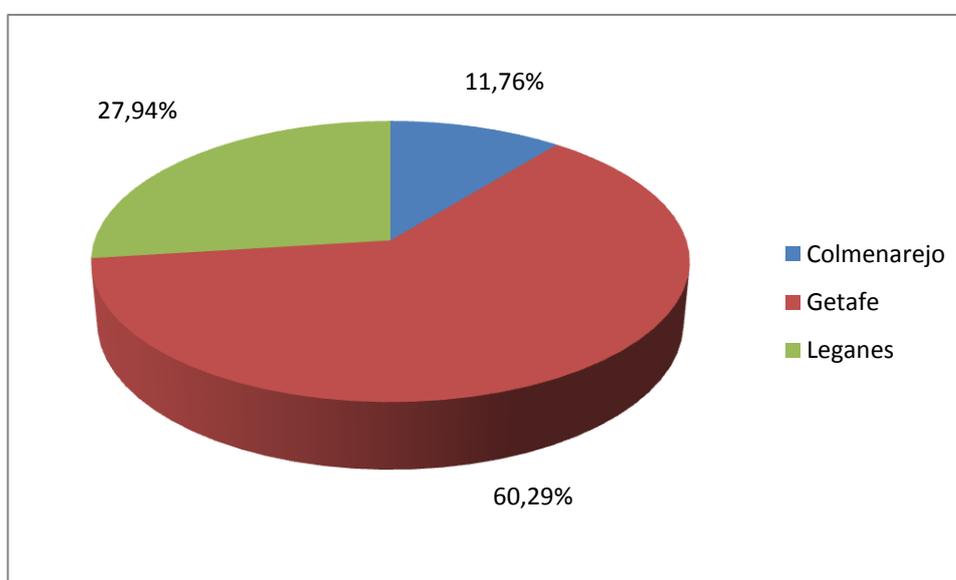
¹³ Los 17.898 estudiantes matriculados en la universidad se distribuyen en 10.020 varones y 7.878 mujeres (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

5.2.4 Por campus

En cuanto a su distribución por el campus de referencia, se constata que la mayor parte corresponden al Campus de Getafe (60,29%), después al Campus de Leganés (27,94%) y por último al Campus de Colmenarejo (11,76%) en correlación con el número de estudiantes que estudian en cada uno de los campus¹⁴. No obstante, aunque cuantitativamente el mayor número de resoluciones favorables se ha dado en el Campus de Getafe, en proporción, la tasa mayor de resoluciones favorables se encuentra en el Campus de Colmenarejo (3 de 8 quejas). También conviene reflexionar sobre el alto grado de quejas que han sido rechazadas en el Campus de Getafe (24 de 41 quejas).

Gráfico. QUEJAS POR CAMPUS

Campus	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje
	Fav	Rech	Rec	Des		
Colmenarejo	3	5	0	0	8	11,76%
Getafe	9	24	8	0	41	60,29%
Leganés	4	8	5	2	19	27,94%
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%



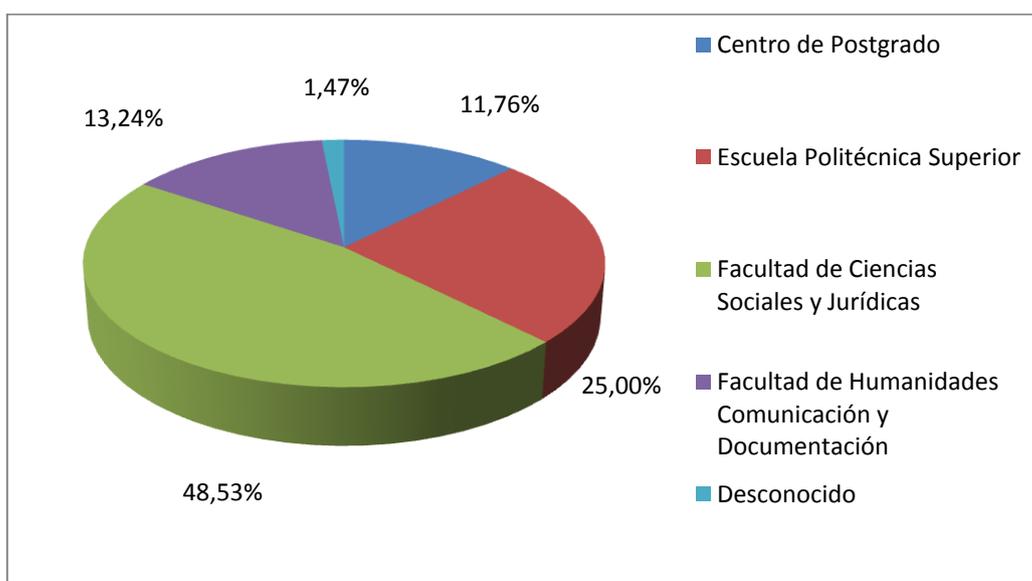
¹⁴ Los 14.618 estudiantes matriculados (excepto postgrado) se reparten en 7.376 en el Campus de Getafe, 5.619 en el Campus de Leganés y 1.623 en el Campus de Colmenarejo (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

5.2.5. Por Centro de estudios o Facultad

Atendiendo a la Facultad o Centro de estudios, hay que hacer hincapié en que mayoritariamente las quejas provienen de los alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (48,53%) así como de la Escuela Politécnica Superior (25,00%) puesto que son los centros en los que más alumnos estudian. Sin embargo, si ponderamos estos datos con los alumnos matriculados en cada uno de los centros a fecha 31 de diciembre de 2012¹⁵, se observa que los estudiantes de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación (0,49%) y los de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (0,48%) son a los que más quejas se han tramitado en relación al número de estudiantes matriculados.

Gráfico. QUEJAS POR CENTRO

Centro	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje	Ponderación
	Fav	Rech	Rec	Des			
Centro de Postgrado	4	3	1	0	8	11,76%	0,24%
Escuela Politécnica Superior	2	8	5	2	17	25,00%	0,29%
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	8	20	5	0	33	48,53%	0,48%
Facultad de Humanidades Comunicación y Documentación	2	5	2	0	9	13,24%	0,49%
Desconocido	0	1	0	0	1	1,47%	
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%	0,38%



¹⁵ Los 17.898 alumnos que estudian en la Universidad se distribuyen de la siguiente manera: 6.846 en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, 5.919 en la Escuela Politécnica Superior, 1.853 en la Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación y 3.280 en el Centro de Postgrado (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013).

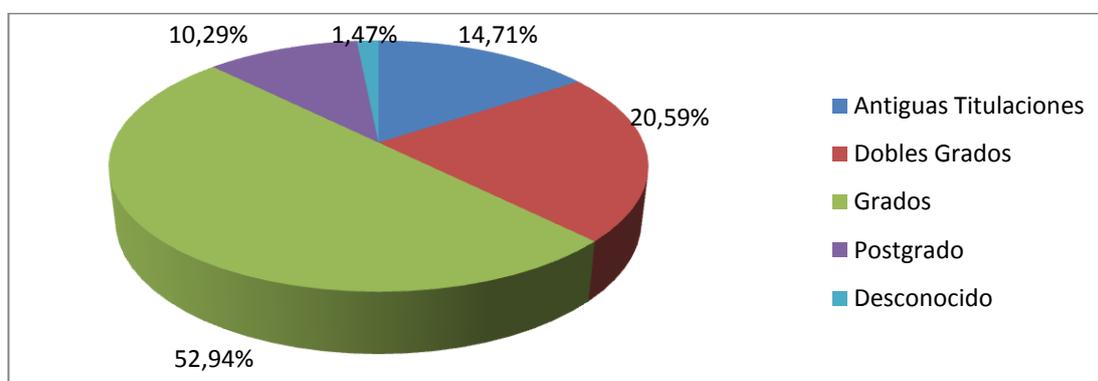
5.2.6. Por estudios

Si analizamos las quejas de los alumnos por la estructura de los estudios que realizan observamos cómo el 73,53% provienen de las nuevas titulaciones (52,94% de Grado y el 20,59% de Doble Grado), aunque hay un significativo 14,71% de estudiantes de 1º y 2º ciclo (antiguas Licenciaturas e Ingenierías a extinguir) y el 10,29% de postgrado. La razón se encuentra en que la Universidad Carlos III de Madrid ha implantado los nuevos Grados en todas sus titulaciones, lo que ha supuesto importantes cambios en la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.

No obstante, si ponderamos estos datos con el número de alumnos por los estudios que realizan a fecha de 31 de diciembre de 2012¹⁶, constatamos que los alumnos que más quejas realizan en relación al número de estudiantes son los del 1º y 2º ciclo (antiguas titulaciones a extinguir) con 0,54%, cifra muy superior al promedio que fue de 0,37%.

Gráfico. QUEJAS POR ESTUDIOS

Estudios	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje	Ponderación
	Fav	Rech	Rec	Des			
Antiguas Titulaciones	4	5	1	0	10	14,71%	0,54%
Dobles Grados	3	7	4	0	14	20,59%	0,38%
Grados	6	21	7	2	36	52,94%	
Postgrado	3	3	1	0	7	10,29%	0,29%
Desconocido	0	1	0	0	1	1,47%	
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%	0,37%



¹⁶ Los 17.898 estudiantes matriculados en la Universidad se distribuyen en 1.840 estudiantes de 1º y 2º ciclo, 12.778 de Grado y Doble Grado, 2.423 de Máster y 857 de Doctorado (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

5.2.7. Por titulación

Tomando en consideración las titulaciones, podemos comprobar que los estudiantes de Derecho y Administración de empresas son los que más consultas han realizado con un total de 6 quejas que corresponden al 8,82% del total, seguido a continuación de los estudiantes de Economía con 5 quejas (7,335%). Sin embargo, de la observancia de los datos llama la atención poderosamente que una de cada cuatro quejas admitida a trámite (el 25,37%) la haya presentado un estudiante de Derecho (no sólo del Grado sino también de los Dobles Grados: Derecho-ADE, Derecho-CCPP y Derecho-Economía) así como que sólo se hayan recibido quejas de alumnos de 22 titulaciones del total que se imparten en la universidad a 31 de diciembre de 2012¹⁷.

Gráfico. QUEJAS POR TITULACIONES

Estudios	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje
	Fav	Rech	Rec	Des		
Administración de Empresas	4	2			6	8,82%
Administración de Empresas y Comunicación Audiovisual	1	1			2	2,94%
Biblioteconomía y Documentación		1			1	1,47%
Ciencias Políticas		1			1	1,47%
Comunicación Audiovisual		1			1	1,47%
Derecho		5	1		6	8,82%
Derecho y Administración de Empresa	1	3			4	5,88%
Derecho y Ciencias Políticas		1	2		3	4,41%
Derecho y Economía	1	2	1		4	5,88%
Economía	1	3	1		5	7,35%
Información y Documentación	1	1			2	2,94%
Ingeniería de Sistemas Audiovisuales		1			1	1,47%
Ingeniería de Sistemas de Comunicaciones	1	3			4	5,88%
Ingeniería Electrónica Industrial y Automática			3		3	4,41%
Ingeniería en Tecnologías de Telecomunicación		1	1		2	2,94%
Ingeniería en Tecnologías				1	1	1,47%

¹⁷ 40 titulaciones de 1º y 2º ciclo a extinguir, 24 titulaciones de Grado, 6 titulaciones de Doble Grado, 76 Másteres y 18 Programas de Doctorado. (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

Industriales						
Ingeniería Informática	1	1	1	1	4	5,88%
Ingeniería Mecánica		2			2	2,94%
Periodismo		1			1	1,47%
Periodismo y Comunicación Audiovisual	1	1	2		2	2,94%
Relaciones Laborales y Empleo		2			1	1,47%
Doctorado			1		6	8,82%
Master	3	3			4	5,88%
Desconocido	1	1			2	2,94%
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%

5.2.8. Por asunto

Al igual que ha ocurrido en cursos anteriores, siguen siendo las quejas relacionadas con los estudios las que demandan mayor atención por parte de los alumnos. Así podemos destacar que los asuntos que más quejas generan son el de evaluación y exámenes con un 22,06% y los trabajos fin de Grado con un 14,71% como consecuencia de las nuevas metodologías de aprendizaje y evaluación introducidas por el EEES. A continuación, habría que destacar los relacionados con la matrícula y, en particular, con la subida de tasas, un 14,71%, y las prácticas extracurriculares y los trámites administrativos en general con un 8,82%.

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS QUEJAS

Asuntos	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje
	Fav	Rech	Rec	Des		
Evaluación y exámenes	4	9	1	1	15	22,06%
Trabajo Fin de Grado	3	6	1		10	14,71%
Matrícula	4	5		1	10	14,71%
Practica extracurricular			6		6	8,82%
Trámites administrativos	3	3			6	8,82%
Convalidación	1	4			5	7,35%
Docencia		2	2		4	5,88%
Permanencia	1	3			4	5,88%
Derechos de estudiantes		1	2		3	4,41%
Becas y ayudas		1			1	1,47%
Otros		1			1	1,47%
Premio extraordinario			1		1	1,47%
Prueba anticipatoria		1			1	1,47%
Trabajo Fin de Master		1			1	1,47%
TOTAL	16	37	13	2	68	100,00%

Si nos centramos en los asuntos o temas objeto de las quejas de los estudiantes que han obtenido una resolución favorable a sus pretensiones destacamos los siguientes: constitución de una comisión en el Campus de Colmenarejo para la resolución de incidencias concernientes al Trabajo Fin de Grado (TFG); publicación de las notas de evaluación continua con anterioridad al inicio del periodo de exámenes; obligación de establecer día y hora para la revisión de exámenes; modificación de la calificación “No presentado” tras haber constatado que había realizado el examen y la evaluación continua; el plazo máximo para resolver un recurso por no estar de acuerdo en la revisión de exámenes es de 30 días desde la fecha oficial de entrega de actas; se incorpora la calificación obtenida durante su estancia de ERASMUS en su expediente académico al comprobar que se modificó en tiempo y forma el contrato de estudios; traspaso de las calificaciones obtenidas durante una estancia en EEUU mediante un convenio bilateral en su expediente académico; devolución de las tasas de pre matrícula en la inscripción a un Master Oficial; matriculación en un curso del Centro de Idiomas; matriculación excepcional de una asignatura optativa de 2º curso en una titulación a extinguir; emisión de una certificación académica personal; expedición del título universitario sin demora; posibilidad de acogerse a una beca para alumnos con situaciones especiales ante la imposibilidad del pago de la matrícula.

5.2.9. Recomendaciones

Con el fin de mejorar la calidad de la enseñanza universitaria en todos sus ámbitos y tras observar algunas deficiencias a la vista de las quejas formuladas por los alumnos, se han emitido recomendaciones a los órganos universitarios competentes en los siguientes asuntos:

- Normativa sobre revisión de exámenes: El 12 de julio de 2012 se recomienda a la Vicerrectora de Postgrado y el 19 de octubre de 2012 al Vicerrector de Grado la modificación de la normativa de revisión de exámenes aprobada por la Comisión Gestora en su sesión de 16 de febrero de 1994, para adecuarla a la Carta de derechos y deberes de los estudiantes de la UC3M, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 4 de marzo de 2005, y al Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 197/2010, de 30 de diciembre, haciéndola extensiva también a todos los alumnos de postgrado.

Esta recomendación ha sido adoptada en la Normativa sobre revisión de calificaciones, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 4 de Julio de 2013.

- Regulación de la conciliación vida estudiantil y representativa: El 13 de noviembre de 2012 se recomienda a la Vicerrectora de Estudiantes y Vida Universitaria y al Vicerrector de Grado la conveniencia de regular la aplicación de algunos de los derechos reconocidos en el Estatuto del Estudiante Universitario a los representantes estudiantiles, más concretamente a aquellos que se refieren al establecimiento de mecanismos para permitir que los estudiantes, que por motivos de asistencia a reuniones de órganos colegiados de representación universitaria o por otros motivos, no puedan concurrir a las pruebas de evaluación programadas. En consecuencia, los Centros deberían establecer los procedimientos necesarios para permitir a los estudiantes que por motivos de asistencia a reuniones de los órganos colegiados de representación universitaria no puedan concurrir a las pruebas de evaluación programadas, realizarlas un día o a una hora diferente de conformidad con lo establecido en el artículo 25.5 del Estatuto del Estudiante Universitario aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre.

- Supresión de cláusulas abusivas en las guías docentes sobre presencialidad en clase: Aunque el alumno debe de cumplir lo fijado en las normas que le afecten, entre las que se sitúa la exigencia de asistir a las clases dentro de las condiciones evaluables en la enseñanza presencial y, de manera especial, a las sesiones prácticas de la asignatura, si se considera que la asistencia a clase es evaluable dentro del proceso de evaluación continua como una prueba más del total de actividades y ejercicios, debería atenerse a sus mismas contingencias.

La justificación de la no asistencia a pruebas de evaluación está regulada en el Estatuto del estudiante universitario, en la normativa de dispensa de convocatoria y en la normativa de evaluación continua.

De todas estas consideraciones normativas se infiere que cuando, por motivos personales y familiares justificados, los estudiantes no puedan asistir a clase será el profesor quien adopte las medidas oportunas para no perjudicar la calificación del alumno. En último

caso, es el Vicedecano de la titulación el que tiene potestad para evaluar una situación excepcional en caso de ausencia en fechas de evaluación fijadas.

En conclusión, se recomienda eliminar de las guías docentes de las asignaturas las alusiones a enfermedad, fuerza mayor, etc. como causa de la no asistencia evaluable a clase. Manteniendo en esa cláusula la exigencia a asistir a clase como un elemento más de la evaluación continua, cuyo cumplimiento está contabilizado en los créditos que dicha asignatura tiene asignados.

- La revisión de examen en grupo: Aunque la normativa sobre revisión de exámenes, aprobada por la Comisión Gestora de 16 de febrero de 1994, especifica en el art. 2.3. que “la modalidad de la revisión y la forma de comunicación al alumno de su resultado será la que el profesor estime conveniente, sin perjuicio de las normas que, en su caso, pueda establecer cada Departamento” tanto la Carta de Derechos y Deberes de los estudiantes de la Universidad Carlos III de Madrid, aprobada por el Consejo de Gobierno en sesión de 4 de marzo de 2005, en su punto 6 indica que los estudiantes gozarán del derecho de “revisión de sus calificaciones ante un profesor de la asignatura, en el Campus en el que se imparta la docencia, de forma personalizada y de acuerdo con los principios de inmediatez y de oralidad” como el R.D 1791/2010 de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, en su art. 30.2 se indica que en cualquier caso (revisión ante el profesor o ante el Tribunal) la revisión será personal e individualizada.

Por lo tanto, se considera que la revisión de examen en grupo no es el método más adecuado para realizar estos trámites, pues el alumno tiene derecho a recibir de los profesores que los califican o del coordinador de la asignatura las oportunas explicaciones de forma personalizada sobre la calificación recibida.

- Nombramiento de tutor en el programa de Doctorado: El 18 de junio de 2013 se recomienda a la Vicerrectora de Postgrado que la labor de tutorización se concrete siempre de forma objetiva y oficial en el programa de Doctorado para evitar situaciones de desorientación del doctorando.

- Matrícula y defensa del Trabajo Fin de Grado (TFG): El 24 de septiembre de 2012 se recomienda al Vicerrector de Grado la posibilidad de presentar y defender el TFG en ambos cuatrimestres y no sólo en el segundo cuatrimestre, como hasta ahora establecen los planes de estudios, para facilitar la finalización de sus estudios a los estudiantes en virtud de lo dispuesto en la Normativa sobre la organización y evaluación de la asignatura “Trabajo fin de grado”, aprobada por el Consejo de gobierno en sesión de 17 de junio de 2010, que especifica que “Con el fin de facilitar a los estudiantes la finalización de sus estudios, los Centros podrán admitir la matrícula y consecuentemente la presentación y defensa del TFG en ambos cuatrimestres, con independencia del cuatrimestre en el que se encuentre asignado en el correspondiente plan de estudios”.

- Nuevo Reglamento de Prácticas Académicas Extracurriculares: El 11 de diciembre de 2012 se recomienda a la Vicerrectora de Estudiantes y Vida Universitaria que ante las quejas presentadas al Defensor Universitario sobre el nuevo Reglamento de Prácticas Académicas Extracurriculares desempeñadas en la Universidad Carlos III de Madrid aprobado por el Consejo de Gobierno de 25 de octubre de 2012, y una vez reunida la Comisión de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario, desde esta Oficina se realizan las siguientes Recomendaciones al respecto para que se proceda al estudio y revisión de dicho Reglamento:

1. Los alumnos solicitan que, de acuerdo con el art. 14 del citado Reglamento, se les concedan unas prácticas acordes a los estudios que actualmente cursan. Efectivamente, el Reglamento indica este punto, el hecho de que *“los objetivos formativos se establecerán considerando las competencias básicas, genéricas y/o específicas que debe adquirir el estudiante, en concordancia con los estudios cursados”*. La Comisión de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario ha considerado que este punto debería ser revisado o incluso suprimido, puesto que realmente no es cierto que la formación que puedan adquirir los estudiantes esté relacionada con los estudios que cursan al tratarse de formación extracurricular, pues según el R.D. 1707/2011 de 18 de noviembre por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios, este tipo de prácticas no forma parte del Plan de Estudios. En todo caso se asegura la adquisición de competencias que

mejoren la empleabilidad de esos alumnos y su preparación para el ejercicio de actividades profesionales.

2. El art. 15 en su punto 1., al atender a los requisitos generales de participación de los alumnos, especifica quiénes no podrán realizar prácticas extracurriculares: *“los alumnos de las titulaciones de grado que no hayan aprobado, al menos, el 60% de los créditos académicos correspondientes al primer curso”*. Este aspecto parece que también provoca controversias entre los estudiantes y limita la posibilidad de que un alumno de primer curso pueda optar a solicitar beca incluso durante dos convocatorias, pues en la primera de ellas se le considera alumno de nuevo ingreso y en la segunda no podrá en ningún caso tener el tanto por ciento de créditos superados. Igualmente, el hecho de aludir al primer curso es un tanto confuso e interpretable, pues pueden existir situaciones excepcionales que deben ser tratadas en igualdad de condiciones.

El art. 17.1. el R.D. 1707/2011 prescribe la necesidad de garantizar el principio de accesibilidad universal e igualdad de oportunidades en el acceso a la oferta y eventual adjudicación de las prácticas, y el propio art. 7. del Reglamento redunda en estos mismos principios: *“publicidad, transparencia, concurrencia competitiva, accesibilidad universal e igualdad de oportunidades”*. Al entender que el R.D. 1707/2011 no establece ninguna limitación o prohibición para la realización de las prácticas en lo relativo a los requisitos que deben reunir los alumnos aspirantes a las mismas, consideramos que el art. 15 del Reglamento debería revisarse en su redacción para evitar situaciones contradictorias, tal y como se han presentado en esta oficina, en la que alumnos, que a día de hoy están disfrutando de becas de colaboración, no pueden optar a las prácticas externas extracurriculares por las propias limitaciones que establece nuestro Reglamento. Si se regulan los requisitos de acceso de forma menos severa se aplicarán sin duda alguna también los principios de mérito, capacidad y excelencia académica. Unos principios no están reñidos con los otros y precisamente, la conciliación de todos ellos propiciará la mejora y calidad de las actividades académicas.

3. Otros aspectos de las quejas se dirigen a los recortes de las retribuciones de estas ayudas que entendemos se encuentran dentro de los límites establecidos en el presupuesto del año 2013. La labor desempeñada por estos estudiantes en las prácticas académicas

extracurriculares ha de ser valorada siempre por su contribución a la mejora de la calidad universitaria. En este sentido, debe de reflexionarse sobre la disminución de la ayuda que reciben y hacer el mayor esfuerzo posible para actualizarla, pues no es infrecuente que algunos hagan con ella frente a las propias tasas académicas e incluso que ayuden a sus familias.

- Concesión del premio extraordinario en titulación a extinguir: El 27 de noviembre de 2012 se sugiere al Vicerrector de Grado la posibilidad de incluir a los alumnos de las titulaciones a extinguir entre los que podrían optar al premio extraordinario, en concreto, de la titulación combinada de Derecho y Ciencias Políticas y de la Administración

Si la causa de su exclusión pudiera estar en el menor número de alumnos que concluyeron este año los estudios en comparación con cursos anteriores, puede plantearse una modulación respecto al número. Al haber menos alumnos, se podría hacer, como mínimo, un porcentaje de premios extraordinarios, dado que es una promoción con condiciones especiales. Igual que se les ha permitido terminar y completar los estudios se podría reunir a todos los alumnos de las titulaciones combinadas que estuviesen en estas mismas circunstancias y aplicarles los criterios para la concesión del premio extraordinario.

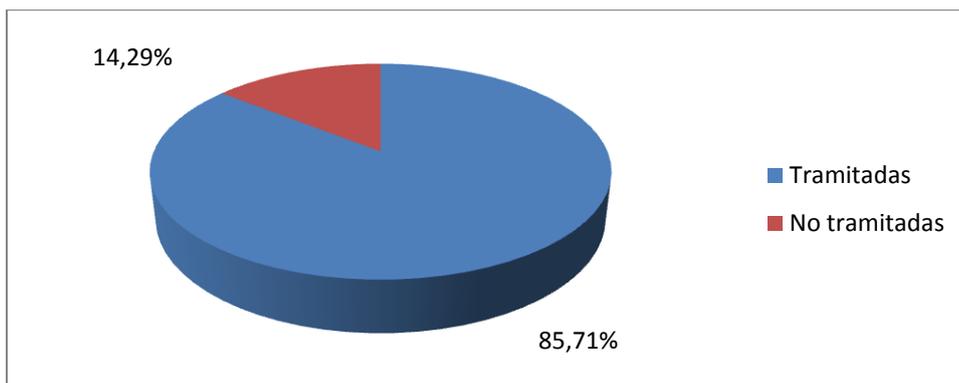
5.3. Análisis de las quejas del Personal Docente e Investigador (PDI)

5.3.1 Quejas tramitadas

Las quejas presentadas por el PDI han sido 7 en total, de las cuales se han admitido a trámite 6 (el 85,71%) y no se ha tramitado 1 (el 14,29%).

Gráfico. TRAMITACION QUEJAS

Quejas	Número	Porcentaje
Tramitadas	6	85,71%
No tramitadas	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%

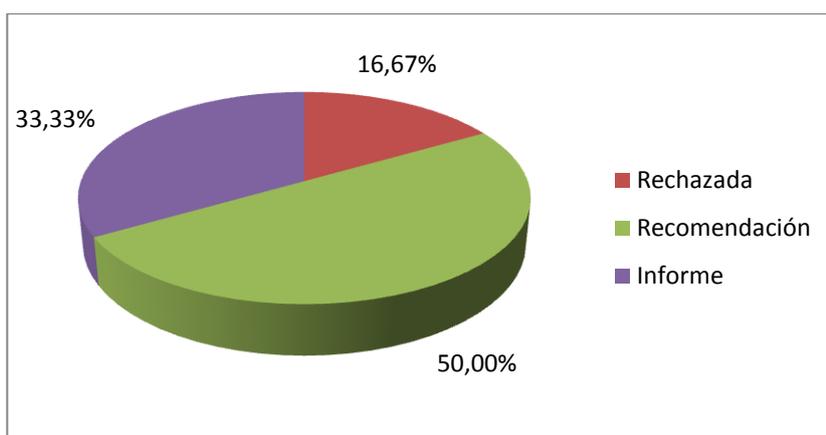


5.3.2 Resolución de las quejas

Si tenemos en consideración el modo cómo se resolvieron las 6 quejas presentadas por el PDI que se han llegado a tramitar, comprobamos que la mitad se resolvieron mediante una recomendación (el 50,00% de los casos), 2 se resolvieron mediante la emisión de un informe y tan sólo 1 fue rechazada.

Gráfico. RESOLUCION DE QUEJAS

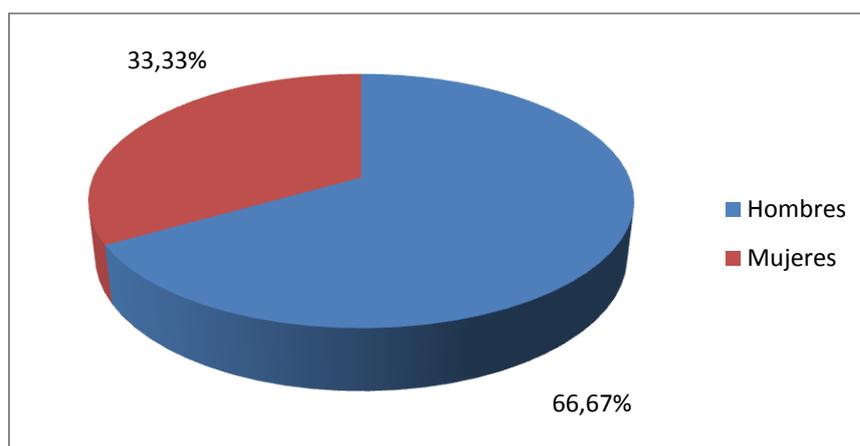
Resolución	Número	Porcentaje
Favorable	0	0,00%
Rechazada	1	16,67%
Recomendación	3	50,00%
Informe	2	33,33%
Desistimiento	0	0,00%
TOTAL	6	100,00%



5.3.3. Por sexo

De las 6 quejas admitidas a trámite realizadas por el PDI se constata que, por sexo del solicitante, la mayor parte provienen del sexo masculino (66,67% de los hombres por 33,33% de las mujeres), consecuencia del número que integra cada sexo¹⁸. Pero, si ponderamos los datos con la población que integran cada sexo observamos cómo las mujeres han realizado un porcentaje de quejas similar (0,43%) a los hombres (0,42%).

Gráfico. QUEJAS POR SEXO							
Sexo	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje	Ponderación
	Fav	Rech	Rec	Inf			
Hombres		1	2	1	4	66,67%	0,42%
Mujeres			1	1	2	33,33%	0,43%
TOTAL	0	1	3	2	6	100,00%	0,42%



5.3.4. Por asunto

Respecto a los asuntos objeto de las quejas del PDI, destacamos que el asunto que más quejas ha planteado ha sido el de las becas y ayudas con un total de 2 quejas. El resto de los asuntos tratados ha sido en relación a un posible acoso de un becario de ayuda al master, sobre complemento retributivo y sobre protección de datos y riesgos laborales.

¹⁸ Los 957 profesores se distribuyen en 957 varones y 466 mujeres. (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS QUEJAS

Asuntos	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje
	Fav	Rech	Rec	Inf		
Acoso			1		1	16,67%
Becas y ayudas		1		1	2	33,33%
Complemento Retributivo				1	1	16,67%
Protección de datos			1		1	16,67%
Riesgos laborales			1		1	16,67%
TOTAL	0	1	3	2	6	100,00%

5.3.5 Recomendaciones

Con el fin de mejorar la calidad de la enseñanza universitaria en todos sus ámbitos y tras observar algunas deficiencias a la vista de las quejas formuladas por el PDI, se han emitido recomendaciones a los órganos universitarios competentes en los siguientes asuntos:

- Adaptación del puesto de trabajo por enfermedad: El 5 de noviembre de 2012 se recomienda al Vicerrector Infraestructuras y Medio ambiente como Presidente del Comité de Seguridad y Salud que se adapte el puesto de trabajo como especialmente sensible si el Comité lo considera oportuno conforme a los informes médicos presentados por el profesor y solicita que se habilite un procedimiento para atender a las solicitudes de reconocimiento de los trabajadores especialmente afectados.

- Solicitud baja en listas de distribución y de correos enviados por sindicatos: se envía recomendación al Vicerrector Infraestructuras y Medio ambiente en el siguiente sentido: Los sindicatos tienen derecho a enviar correspondencia, pues se considera conforme con la normativa tanto de protección de datos de carácter personal como de regulación de las funciones propias de los Sindicatos, el que puedan enviar a los correos electrónicos de los funcionarios de la Universidad información de naturaleza sindical y laboral, siempre dentro de los límites referidos en la ST 281/2005 del Tribunal Constitucional y con la opción del interesado de ejercitar su derecho de oposición a tales envíos. Esa sentencia del TC dice así:

“el reconocimiento del derecho del sindicato y de sus secciones sindicales en las empresas (), a transmitir noticias de interés sindical a sus afiliados y a los trabajadores en

general a través del correo electrónico (e-mail), en los términos recogidos en el fallo de la Sentencia de la Sala de lo Social de la Audiencia Nacional de 6 de febrero de 2001”.

Se entiende que el derecho de los sindicatos ha de tener siempre la finalidad de facilitar la difusión de aquellos avisos que puedan interesar a los afiliados al sindicato y a los trabajadores en general.

De todo lo cual se infiere que la remisión de correos electrónico por los sindicatos o las secciones sindicales a los trabajadores de la universidad estaría amparada por el derecho a la libertad sindical. Tienen también derecho los sindicatos a solicitar la relación de correos electrónicos de los empleados para enviar comunicaciones y las empresas (en este caso la universidad) el deber de proporcionar estas direcciones.

Todo lo que se habla aquí es atribuible a los empleados públicos de acuerdo con la resolución de la APD española. Lo mismo hace la APD de la Comunidad de Madrid, añadiendo en este caso lo obvio: el empleado público puede ejercer el derecho de oposición que le otorga la Ley 15/1999 ante el sindicato. Con mayor precisión, el Título III (Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición) del Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999 (R.D 1720/2007) establece en su artículo 23 (bajo el título Carácter personalísimo) apartado 1: "Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son personalísimos y serán ejercidos por el afectado". Y en el apartado 3 del mismo artículo: "3. Los derechos serán denegados cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del afectado y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél."

- Becas de Ayuda al Master: El 30 de enero de 2013 se envía recomendación a la Vicerrectora de Postgrado para que se haga hacer constar en las convocatorias de Becas de Ayuda al estudio de Másteres Universitarios, desde el próximo curso, alguna cláusula que se refiera al cumplimiento estricto del código ético de la Universidad o de las tareas que se les encomienden cuya vulneración llevaría a la rescisión inmediata de la beca.

5.3.6 Informes

Los informes realizados por la Oficina del Defensor Universitario han versado sobre los siguientes asuntos (se adjuntan íntegramente en el Anexo):

- Informe sobre el escrito presentado por los profesores ayudantes y visitantes lectores de los Departamentos de Biblioteconomía y Documentación y de Humanidades: Historia, Geografía y Arte de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Informe en relación con la aprobación por parte del Consejo de Gobierno de fecha 7 de febrero de 2013 de los criterios de asignación de retribuciones variables ligadas a méritos individuales establecida en la ley 7/2012 de 26 de diciembre de presupuestos generales de la Comunidad de Madrid para el año 2013

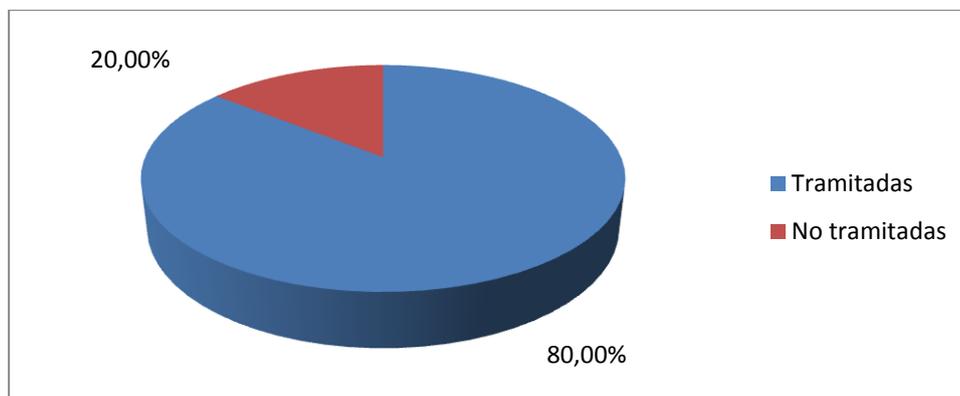
5.4. **Análisis de las quejas del Personal de Administración y Servicios (PAS)**

5.4.1. Quejas tramitadas

Las quejas presentadas por el PAS han sido 5, de las cuales se han admitido a trámite 4 (el 80,00% del total) y no se ha tramitado 1 queja (el 20,00%).

Gráfico. TRAMITACION QUEJAS

Quejas	Número	Porcentaje
Tramitadas	4	80,00%
No tramitadas	1	20,00%
TOTAL	5	100,00%

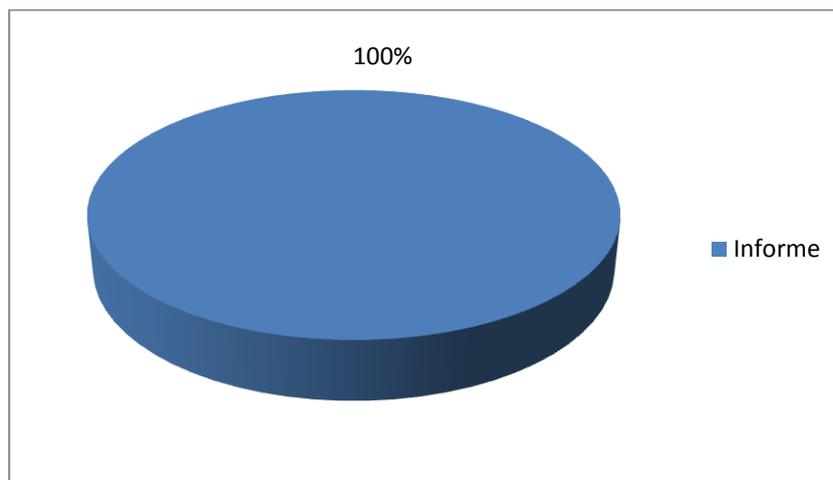


5.4.2. Resolución de las quejas

Si vemos cómo se resolvieron las 4 quejas presentadas por el PAS no nos debía extrañar que todas ellas hayan requerido la emisión de un informe puesto que la capacidad de interacción del Defensor Universitario en materia de relaciones laborales está muy limitada, en la mayoría de los casos, por la acción sindical.

Gráfico. RESOLUCION DE QUEJAS

Resolución	Total tramitadas	Porcentaje
Favorable	0	0,00%
Rechazada	0	0,00%
Recomendación	0	0,00%
Informe	4	100,00%
TOTAL	4	100,00%



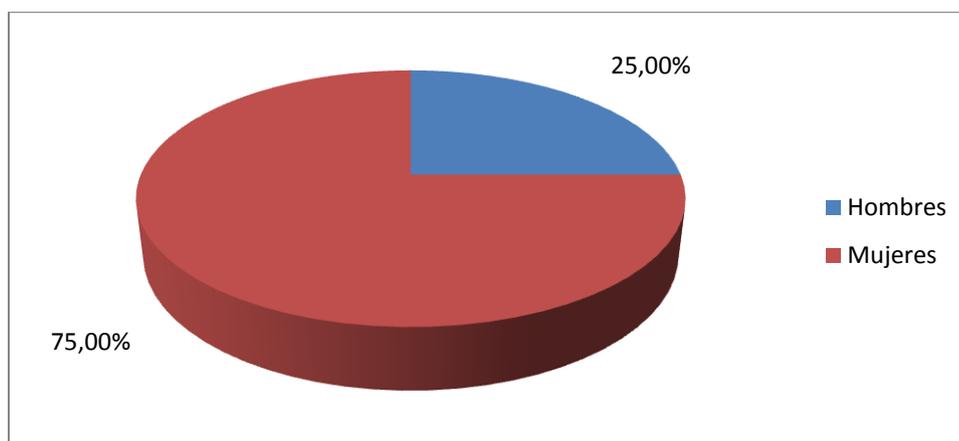
5.4.3. Por sexo

Teniendo en cuenta el sexo del interesado, el 75% de las quejas admitidas a trámite provienen del sexo femenino cuya explicación se encuentra en el número de personas que integra cada sexo¹⁹.

¹⁹ Los 691 trabajadores de administración y servicios se distribuyen en 237 varones y 454 mujeres (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013) 957 profesores varones y 466 profesores mujeres

Gráfico. QUEJAS POR SEXO

Sexo	Total tramitadas	Porcentaje	Ponderación
Hombres	4	25,00%	0,42%
Mujeres	2	75,00%	0,66%
TOTAL	6	100,00%	0,58%



5.4.4. Por asunto

Respecto al objeto de las quejas del PAS, el asunto más atendido fue la huelga convocada el 14 de noviembre de 2012 con 3 quejas, y la conciliación de la vida laboral y familiar con 1 queja.

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS QUEJAS

Asuntos	Resolución				Total tramitadas	Porcentaje
	Fav	Rech	Rec	Inf		
Conciliación				1	1	25,00%
Huelga				3	3	75,00%
TOTAL	0	0	0	4	4	100,00%

5.4.5 Informes

Los informes emitidos, a la vista de las quejas formuladas por el PAS, han sido los siguientes (pueden verse íntegramente en el Anexo):

- Informe del Defensor Universitario relativo a varios escritos presentados en esta oficina sobre los sistemas utilizados para el control y descuento del personal de la Universidad Carlos III de Madrid (PAS y PDI) durante el día de huelga general convocada el 14 de noviembre de 2012.

- Informe del Defensor Universitario a la solicitud formulada por un miembro del PAS para que se le reconozca el derecho a modificar el horario de su jornada de trabajo por razones de conciliación familiar para cuidado de hija.

6. MEDIACION

6.1 Aspectos generales

El número de actuaciones de mediación en la resolución de conflictos realizadas por la Oficina del Defensor Universitario durante el presente curso académico asciende a la cantidad de 7, que representa el 4,55% del total de su actividad, y supone un incremento de 5 actuaciones de mediación con respecto al curso anterior (de 2 a 7).

Estos datos demuestran que, aunque a priori la labor de mediación no es una función primordial del Defensor Universitario, cobra cada vez más relevancia en su quehacer diario. Habitualmente los conflictos en los que ha intervenido son de lo más dispar desde su mediación para resolver un problema de necesidad de espacio para ubicar un grupo de investigación a situaciones de acoso laboral o mobbing entre miembros de la comunidad universitaria o el cese de un representante de los estudiantes.

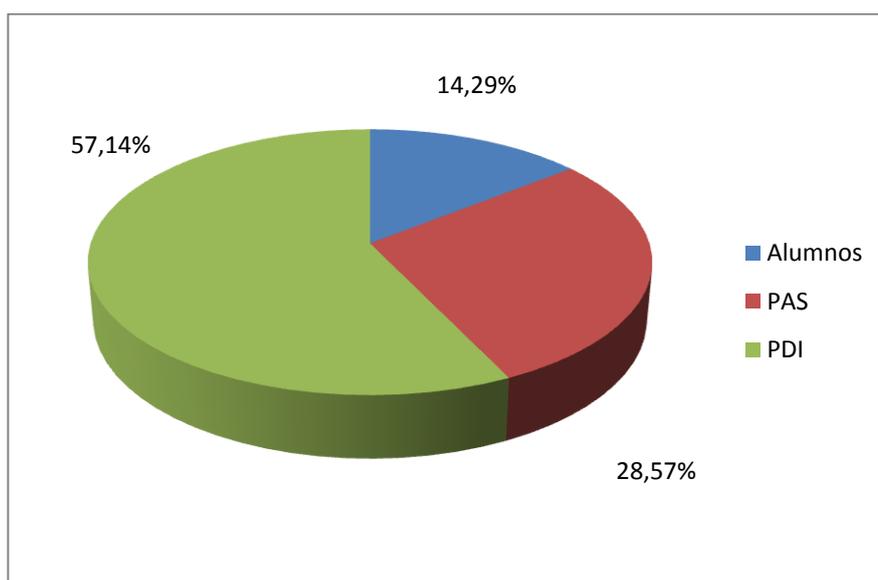
En cuanto a su distribución por colectivos, la mayoría de las mediaciones provienen del PDI con 4, que equivalen al 57,14% del total, seguidamente de 2 mediaciones realizadas por el PAS (28,57%) y una única de los estudiantes.

No obstante, si ponderamos estos datos con el número de personas que integra cada colectivo a fecha de 31 de diciembre de 2012²⁰, observamos que el colectivo ante el que más actuaciones de mediación se han realizado en función al número de miembros que lo componen es el PAS.

Gráfico. MEDIACION POR COLECTIVO

Colectivo	Número	Porcentaje	Ponderación
Alumnos	1	14,29%	0,01%
PAS	2	28,57%	0,29%
PDI	4	57,14%	0,28%
TOTAL	7	100,00%	0,03%

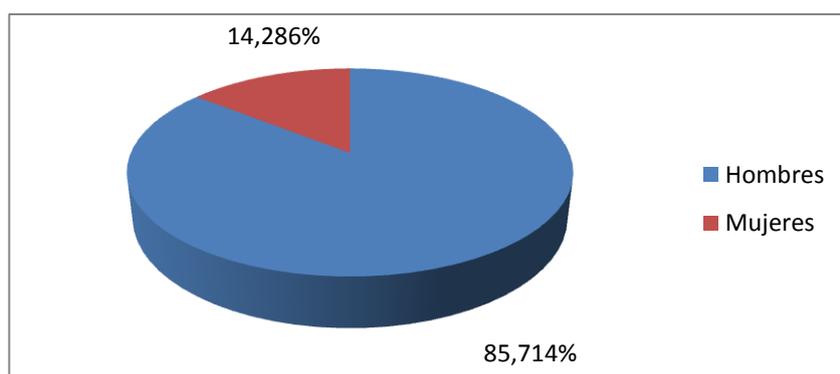
²⁰ La comunidad universitaria está integrada por 20.012 personas distribuidas entre 17.898 estudiantes, 1.423 PDI y 691 PAS (Datos oficiales a 31 de diciembre de 2012 incluidos en la Memoria Económica y de Gestión 2012, aprobada en Consejo de Gobierno y Consejo Social de 25 de Junio de 2013)



Por sexo, se observa que prácticamente la totalidad de las solicitudes de mediación se presentan por el sexo masculino (un 85,71%) y tan sólo ha habido una solicitud de mediación por parte de una mujer.

Gráfico. MEDIACION POR SEXO

Sexo	Número	Porcentaje
Hombres	6	85,71%
Mujeres	1	14,29%
TOTAL	7	100,00%



Si tenemos en consideración el asunto que ha requerido la mediación del Defensor Universitario, se observa que el tema más problemático tiene que ver con el mobbing laboral que ha generado 4 actuaciones de mediación (el 57,14% del total) y en una de ellas se requirió

la apertura del protocolo de actuación. El resto de los asuntos tratados han sido relativos a infraestructura y espacios (*en un caso se medió en la resolución de un conflicto por la falta de espacio para la ubicación de un grupo de investigación*), el derecho de los estudiantes (*el cese de un representante estudiantil*) y la docencia (*concentración de toda la carga docente anual en un único cuatrimestre*)

Gráfico. TEMAS O ASUNTOS DE LAS MEDIACIONES POR COLECTIVO

Asunto	Alumnos	PDI	PAS	Total	Porcentaje
Acoso laboral		2	2	4	57,14%
Infraestructura y espacios		1		1	14,29%
Derechos de estudiantes	1			1	14,29%
Docencia		1		1	14,29%
TOTAL	1	4	2	7	100,00%

7. ENCUENTROS Y REUNIONES

XV ENCUENTRO ESTATAL DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS celebrado en la Universidad Politécnica de Almería (19 a 21 de septiembre de 2012) y a la celebración de la IV Asamblea General Ordinaria de la Conferencia de Defensores universitarios españoles, así como a la Asamblea General Extraordinaria de la misma. Con la realización de este Encuentro, se continuó avanzando en la mejora del funcionamiento de las Defensorías y en su fortalecimiento y consolidación como órganos, independientes y autónomos, para la defensa y garantía de los derechos y de las libertades de todos los integrantes de la Comunidad Universitaria. Dentro de este encuentro es destacable la realización de diversas mesas de trabajo en las que hemos participado, tales como “Evaluación del rendimiento tras la implantación de grados y postgrados” y “La defensoría como órgano necesario; tanto más en tiempos de crisis” “Análisis de los cambios legislativos que afectan a la Universidad”. La conferencia inaugural del encuentro corrió a cargo del Prof. de Economía de la Universidad de Jaén D. Juan Antonio Hernández Armenteros, que realizó una magnífica exposición sobre “La eficiencia económica de las Universidades”.

10th.ANNUAL CONFERENCE OF THE EUROPEAN NETWORK OF OMBUDSMEN IN HIGHER EDUCATION (ENOHE). “Rising tuition costs, rising complaints: alternative approaches to dispute resolution”.

El encuentro, organizado por la Office of the Independent Adjudicator for Higher Education in England and Wales, tuvo lugar en Oxford durante los días 11 a 13 de abril de 2013. La conferencia examinaba las implicaciones de un entorno más enfocado al consumidor en las actividades de los defensores universitarios. En tiempos en los que los estudiantes de todo el mundo se matriculan en estudios con grandes expectativas, con gran sentido de lo que realmente esperan de la Universidad y cuestionándose si el dinero que se emplea en las tasas y otros gastos será provechoso y una buena inversión a largo plazo se hace necesario buscar soluciones alternativas para la resolución de las quejas que por otra parte han de ser lo más rápidas posible. El estudio de las diferencias de queja formal e informal también se trató en las conferencias presentadas al plantearse distintos esquemas de Defensorías. La delegación española presentó la conferencia titulada “The role and remit of the Spanish ombudsmen”

REUNION EXTRAORDINARIA DE LA RED DE DEFENSORES UNIVERSITARIOS ESPAÑOLES: “PROPUESTA PARA LA REFORMA Y MEJORA DE LA CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL” celebrada el 10 de mayo de 2013 en la Universidad Politécnica de Madrid con el estudio de la selección del personal docente e investigador de las universidades públicas, así como la evaluación de la calidad de las universidades: excelencia y competitividad; financiación y gobierno de las universidades y estudios y títulos universitarios.

REUNION DE LOS DEFENSORES UNIVERSITARIOS DE LAS UNIVERSIDADES DE LA COMUNIDAD DE MADRID celebrada el 23 de septiembre de 2013 en el Rectorado de la UPM. Asistieron los Defensores de las Universidades de URJC, UCM, UPM, UAH, UAM, CEU, Europea, Francisco de Vitoria y, como invitado, CLM.

Se informó por parte del Defensor de la URJC, y miembro de la Comisión Permanente del CEDU, acerca de la celebración de elecciones para la renovación de cargos de la CEDU que tendrá lugar el viernes 8 de noviembre en la reunión de Sevilla.

Se analizaron las actuaciones subsiguientes a la plena implantación del EEES, con ausencia en ellos de procedimientos claros. En esta línea se percibió que no se conocen bien por las diferentes comunidades universitarias cuáles son las competencias de los defensores. Es notorio que parte del profesorado desconoce normativas y reglamentos de actuación en su función docente.

Se abordaron las quejas sobre novatadas en algunos Colegios Mayores que van contra la dignidad humana de los residentes y, desde luego, contra la finura académica.

Se habló de la visibilidad en la web de las oficinas del defensor así como del peso moral de sus actuaciones. No hay mejor proselitismo que hacer bien las tareas encomendadas.

8. CONCLUSIONES

A lo largo de estas páginas hemos querido sintetizar las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor universitario durante el curso 2012-2013. Como consecuencia de nuestra actividad se deducen una serie de deficiencias cuya corrección puede mejorar el funcionamiento de la Universidad.

Son tiempos difíciles. Cada día asistimos en la Oficina del Defensor a situaciones tremendas de abandono o dilación de los estudios por falta de medios, de no renovación de profesores en plena formación o incluso con una trayectoria competente, de falta de algunos de los recursos necesarios para cumplir con decoro y autoestima la función docente e investigadora atribuida a las Universidades y que eran habituales hasta hace poco tiempo. No cabe duda de que el desgaste y la sobrecarga de las estructuras universitarias están dando lugar a un incremento de las demandas, que nos preocupan con situaciones que aparentan ser irresolubles. Pero es precisamente ahora cuando la función que se realiza en la Oficina del Defensor universitario resulta más necesaria, cuando hay que empeñarse en dar lo mejor para buscar soluciones intuitivas que permitan llevar adelante con dignidad su

paso por la Universidad, con pleno respeto de sus derechos, a quienes confían en nuestra labor.

Como consecuencia, hacemos una reflexión ante la comunidad universitaria de las preocupaciones originadas en la situación económica que entendemos están afectando al modelo de Universidad que conocíamos y que dudamos vuelva a restablecerse. Nos preocupa la disminución de las cuantías presupuestarias destinadas a becas, junto al paralelo aumento de los precios públicos universitarios. No hay duda de que la unión de estos dos factores puede dejar a algunos alumnos excluidos de las aulas. Si hemos estado orgullosos de haber participado en la extensión de la educación a amplios sectores de la población española, no podemos quedar insensibles sin procurar encontrar iniciativas que puedan paliar las preocupantes consecuencias derivadas de esos recortes. Una de sus consecuencias, aunque en menor grado que en otras universidades, está afectando a la plantilla de Profesores y a la del Personal de Administración y Servicios. Si el valor de las personas es un capital fundamental en cualquier organización, nuestra Universidad no puede permitirse perder a la parte más cualificada, por lo que pedimos a nuestras autoridades universitarias y a los órganos de decisión colectivos que no se cansen, dentro del escaso margen que les deja la ley y los presupuestos, de preservar a las personas que componemos esta institución.

En este contexto no debe de extrañarnos que la mayoría de las quejas provenientes de los estudiantes tenga su origen en la situación económica por la que pasa nuestra sociedad. Algunas lo reflejan de forma evidente, como las solicitudes de aplazamiento del pago de las tasas de matrícula que ha tenido una respuesta rápida y receptiva por parte de la Universidad. Otras quejas son una vía indirecta para llegar al mismo sitio. Me refiero al aumento de aquellas cuyo argumento son los criterios de evaluación, las calificaciones recibidas y sus revisiones. Cierto es que bastantes de ellas están causadas en la disconformidad con alguna calificación o en el deseo de recibir mayores explicaciones de las evaluaciones obtenidas. Pero junto a ellas aparecen otras provocadas por intentar dar un rodeo para no caer en el segundo o sucesivos plazos de pago de las matrículas. El aumento notorio de quejas sobre estas cuestiones, respecto a años anteriores, puede interpretarse, en algunos casos, como búsqueda de una solución, en ocasiones desesperada, a tener que efectuar la segunda matrícula por el sobrepago a pagar respecto a la primera. Desde luego,

no podemos salirnos de la observación del adecuado cumplimiento normativo para la revisión de exámenes o de calificaciones. Pero este respeto no evita esos intentos ni impide que dejemos de observar una situación hace poco tiempo insospechada.

Son muchas, pues, las quejas que se reciben por disconformidad con la aplicación de la normativa sobre revisión de exámenes, sobre los criterios de corrección, en solicitud de aplicación de la normativa e incluso de recalificación de las pruebas, desinterés por la docencia de algún profesor, diferencia de trato en la evaluación continua o por irregularidades en la corrección de las prácticas. Se llega a pedir hasta un procedimiento especial por la arbitrariedad con que se ha creído ser evaluado en el examen final. O que se rebaje la asistencia a clase por considerarla una exigencia desmedida en la Guía docente. Incluso se llega a solicitar la derogación de las normas de permanencia o que éstas se equiparen entre la EPS y las facultades.

No son pocas las ocasiones en que se acude a la Oficina del defensor tomándola como una última instancia, una vez agotadas todas las posibilidades de recurso. Igual sucede con la Comisión de evaluación académica cuando las solicitudes no son admitidas a trámite por incumplir las normas de permanencia en casos con la última convocatoria superada, e incluso para que intermedemos ante una última convocatoria suspensa para no entrar a ser valorados por dicha Comisión o para entrar si están en primer curso. No es infrecuente que se busquen excepciones inviables a las Normas de matrícula o a las que regulan las competencias de la Comisión de evaluación académica. De forma que se ve la Oficina del defensor como la última instancia que puede actuar en estos asuntos, cuando su alcance está perfectamente determinado, y se confunde dicha Oficina con un órgano dotado de capacidad ejecutiva o de elaboración normativa. Aunque esto no evita que debamos apreciar sumamente una respuesta por parte de todo el profesorado en poner el mayor cuidado posible para que las guías y las fichas REINA contengan explicadas con claridad las condiciones y los criterios de evaluación de las asignaturas, tanto respecto a las actividades continuas como a los exámenes. Lo mismo se recomienda sobre respetar las fechas de revisión, sobre cualquier modificación de fechas de exámenes, en el respeto de los plazos de publicación de las calificaciones, o en la manifestación explícita y suficiente de los requisitos de las prácticas curriculares

La ampliación y multiplicidad de los métodos de evaluación utilizados en el EEES, junto al incremento de su singularidad respecto a los contenidos específicos de cada asignatura, ha llevado a que se pueda percibir una reducción en la normalización de los criterios y de las metodologías de evaluación. Esta posible consecuencia de la particularidad de los métodos empleados en las diferentes asignaturas y por distintos profesores tiene que verse como una situación normal en el aprendizaje actual pero en la que se mantienen todas las garantías de valoración del esfuerzo y los resultados alcanzados en el logro de las competencias y habilidades perseguidas. El aumento notorio del número de reclamaciones hace que solicitemos al profesorado especial cuidado y atención para trasladar a los alumnos la necesaria seguridad sobre la valoración y verificación objetivas de los resultados del aprendizaje, para que perciban que las decisiones del profesorado son equitativas y que se den las necesarias garantías en los procedimientos de revisión y reclamación de las pruebas de evaluación.

Respecto a las quejas cuyo asunto es la revisión de calificación de los TFG, sin referirnos a los criterios de evaluación, por ser competencias de los coordinadores y responsables de los centros, en este caso se ha apreciado en varias ocasiones la conveniencia de atender de cerca el seguimiento tutorial de los TFG (sobre todo en alumnos Erasmus outgoing), también la composición de los tribunales o los errores en la matriculación debidos a la aplicación informática y hasta los defectos de forma en la calificación.

Hay un grupo de quejas con presencia repetitiva relacionadas con los alumnos de ERASMUS Outgoing respecto al reconocimiento de los créditos, la convalidación de asignaturas y la tutorización externa de los TFG. También han generado quejas los procedimientos relativos a la convalidación de asignaturas y de créditos, convalidación de prácticas en empresas, contratos de estudios de ERASMUS, cambios de grupo, convocatorias anticipadas, plazos y condiciones de matrícula. Su mejora y cuidado merecen toda la atención si queremos ofrecer un servicio público impecable.

Viene sucediendo desde hace tiempo en nuestra universidad y es uno de los problemas a evitar lo antes posible que la expedición de títulos se demore más allá de lo aceptable como está sucediendo con alguna reiteración. Además de generar serios

inconvenientes a los alumnos afectados, nuestra imagen y la calidad a la que se aspira están en juego.

Sin proponernos descender a aquellos asuntos de representatividad menor, se han recibido quejas sobre comportamientos inadecuados de alumnos y profesores en las aulas, especialmente en los días de presentación y defensa del TFG. Ha habido varias quejas sobre actividades improcedentes en el vestido, la atención debida al exponer, e incluso, sobre algún componente del tribunal que comía mientras se celebraba la defensa. Estos comportamientos suponen menosprecio y trato incorrecto dentro de la debida gentileza universitaria, por lo que deben de evitarse.

Ha habido otros casos que aparecen enumerados individualmente y descritos en su contenido en el listado de las actuaciones realizadas. Si se consulta en detalle se consigue la fotografía de los principales problemas que vivió la universidad durante el curso académico 2012-2013. Entre esos asuntos muchos son de aparición única, pero reflejan el pulso diario en la vida de la Universidad a través de la Oficina del Defensor podemos destacar: Solicitud de conciliación familiar; Diferenciación en el sistema de control del seguimiento de la huelga general entre el PAS y el PDI; Adaptación del puesto de trabajo a personas especialmente sensibles; Solicitudes de baja en las listas de distribución de correos enviados por los sindicatos; Becas de ayuda al estudio de másteres universitarios; Becas de colaboración en actividades complementarias; reclamación económica por traslado en un avión mecanizado de un alumno Erasmus outgoing; Movilidad de estudiantes para estudios; Complementos retributivos; Medidas de acción positiva por discapacidad en convocatorias de plazas del PDI; Procedimiento de selección del plan de incentivación de la investigación; Respuestas desconsideradas en un curso de formación permanente; Vulneración de derechos en prórrogas de contrato temporal del PDI. En fin, cada una de las actividades propias, prácticamente, de cada unos de los vicerrectorados o centros, y de los servicios que la universidad presta. Puede deducirse que aquellos asuntos que no encuentran solución en las instancias de gobierno académico o administrativo, o que no contemplan las normativas que rigen nuestra convivencia acaban siendo llevados a la Oficina del Defensor. Cuando se consigue una solución o una mejora a través de nuestras gestiones es inmensa la satisfacción que se deriva de habernos sentido útiles. Aunque muchas veces no se pueda dar una

respuesta satisfactoria o no haya posibilidad de solucionar lo demandado. Y esa es la parte peor de este oficio.

Por último, cada uno de nosotros debería reflexionar sobre las causas que han motivado los problemas que esta Memoria expone y tratar de poner en marcha, cuanto antes, medidas correctoras que eviten se puedan derivar en daños de consecuencias serias para la buena marcha y la imagen de nuestra Universidad.

ANEXO: INFORMES

INFORME REALIZADO POR LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO SOBRE EL ESCRITO PRESENTADO POR LOS PROFESORES AYUDANTES Y VISITANTES LECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN Y DE HUMANIDADES: HISTORIA, GEOGRAFÍA Y ARTE DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID.

ANTECEDENTES Y OBJETO DEL ASUNTO

Este procedimiento se inicia como consecuencia del escrito presentado por un grupo de profesores ayudantes, ayudantes específicos, ayudantes doctores y visitantes lectores de los Departamentos de Biblioteconomía y Documentación y de Humanidades: Historia, Geografía y Arte, relativo a la convocatoria del Programa Propio de Apoyo a Doctores por la que se convocan un máximo de 5 contratos para profesores doctores cuyos contratos sean no prorrogables en departamentos que no dispongan de los correspondientes recursos presupuestarios, según se especifica en la normativa. Alegan que en la convocatoria se refiere a doctores cuyo contrato termine durante el curso académico 2012-13 en un departamento con déficit presupuestario. Alegan también que la convocatoria del Programa presenta incongruencias y consideran que hay agravio comparativo entre los profesores que han agotado sus figuras contractuales y aquellos que pueden prorrogar sus contratos y a su vez entre departamentos pues consideran que algunos están proporcionando soluciones alternativas a este Programa, tales como la posibilidad de prórrogas anuales. Aluden también a la regulación incompleta y confusa del procedimiento pues no especifica si hay que acreditar documentalmente los méritos, no se especifica baremo de evaluación ni plazos de resolución de convocatoria, ni entrada en vigor de los contratos.

Por todo lo anterior, solicitan una aclaración sobre las condiciones de aplicación del Programa Propio de Apoyo a Doctores: destinatarios, existencia de dos convocatorias- octubre y mayo- para facilitar el acceso a este programa de compañeros en situación laboral más precaria, aclaración de documentación, baremos, plazos y condiciones de contrato, así como la confirmación oficial de que habrá otra convocatoria de este programa en el mes de

abril/mayo 2013 y una garantía de continuidad a través de prórrogas para los profesores cuyos contratos terminen entre los meses de octubre y mayo.

Esta Defensoría ha llevado a cabo diversas actuaciones encaminadas a aclarar las características de esta Convocatoria del Programa Propio de Apoyo a Doctores. Se ha hablado con la Directora de uno de los Departamentos afectados que es también miembro del Consejo de Gobierno, con el Servicio de Recursos Humanos, con el Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos, con un gabinete de abogados laboristas y con la Comisión de Participación y Asesoramiento de la Oficina del Defensor Universitario. Tras las mismas, esta Oficina realiza las siguientes

CONSIDERACIONES

El requerimiento presentado no puede considerarse como una queja propiamente dicha que deba tramitar la Oficina del Defensor Universitario porque no acredita ninguna lesión ni derecho concreto, sino que pide una aclaración de una convocatoria y el compromiso oficial de que haya convocatorias futuras. Esta oficina sólo puede estudiar el caso desde la estricta aplicación de la norma y nuestro papel únicamente puede aportar algunas formulaciones o recomendaciones a la instancia académica oportuna. Puesto que se solicita una aclaración sobre determinados aspectos del Programa Propio de Apoyo a Doctores, sería conveniente que los firmantes se dirigieran al Vicerrectorado de Profesorado y Departamentos, promotor de dicho Programa, por sí mismos o a través de sus responsables departamentales, pues tienen comunicación directa con ese órgano.

No obstante, estudiado el asunto, realizamos las siguientes consideraciones al mismo:

1. Respecto al documento que refleja la convocatoria del Programa Propio de Apoyo a Doctores.

Hemos comprobado que la decisión de convocar este Programa se tomó en el seno de la Comisión de Profesorado formada por todos los directores de Departamento de la Universidad. El texto del Acuerdo y el del Programa se discutieron y se aprobaron por dicha Comisión. Durante el proceso no aparecieron obstáculos de fondo por parte de ningún representante de los departamentos de la Universidad, aunque hubo intervenciones de

alguno de los Departamentos de la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación solicitando aclaraciones y justificaciones de la propuesta.

La norma reguladora del Programa Propio de Apoyo a Doctores se aprobó en Consejo de Gobierno del 5 de julio de 2012. Antes, había sido sometida a Trámite de Información Pública a toda la comunidad universitaria entre el 21 de junio y el 3 de julio de 2012. Durante ese periodo de información pública de la norma nadie formuló ninguna alegación.

De forma que todo el proceso de elaboración y publicación de la convocatoria ha seguido los trámites administrativos y ejecutivos regularmente fijados. Se ha podido comprobar que dicho proceso se atiene en todo momento a la normativa que se expone en el Anexo I.

2. Respecto a sus contratos.

Debe de partirse de una consideración previa: la situación presupuestaria viene lastrada por el hecho de que en el Departamento de Humanidades: Historia, Geografía y Arte el 91% del profesorado sean de plantilla fija, y en el de Biblioteconomía y Documentación lo sea el 81%. Con el agravante de que al bajar estos dos últimos años el presupuesto, la ratio de los profesores permanentes ha subido en proporción a la mengua habida. En este contexto sería deseable haber contado con una política de promoción diseñada en los departamentos de acuerdo con la coyuntura presupuestaria que se viene dando desde el año 2008 en que la CAM congeló a las universidades el contrato programa.

Yendo al punto 2 del escrito, parece observarse que el procedimiento en el Programa Propio de Apoyo a Doctores no está bien expresado. Sin duda se aprecia cierta incongruencia en la norma entre la Introducción y el apartado 2 que afirman “sean no prorrogables” y la Disposición transitoria que dice: “Cuyo contrato termine”. Aparece aquí, entremezclado, otro ámbito, pues en este último caso está dirigido a quienes no tienen posibilidad administrativa de prórroga en su contrato, situación muy específica en esta ocasión y que no atañe a ninguno de los profesores que firman el escrito.

Esto no evita que lo válido para la generalidad sea lo que viene en la introducción al Programa. Respecto a la convocatoria del Programa propio de Apoyo a Doctores 2012, en los requisitos de los candidatos en el apartado b) se especifica que el contrato finaliza, y esto debe de entenderse incluso en los casos en que administrativamente tuviese posibilidades

de prórroga. Ya que, por duro que sea, los contratos pueden no ser prorrogables por razón presupuestaria (apartado 2. a. de la exposición). La LOU establece la permanencia máxima de los contratos, sin perjuicio de que haya causas que impidan que las prórrogas se alarguen hasta alcanzar esa duración límite. De forma que el contrato puede terminar antes de alcanzar el máximo de su posible vigencia administrativa (apartado 2. b. de la exposición). En este caso, y para la totalidad de los profesores firmantes del escrito, se trata de contratos temporales. Se ha consultado con expertos laboristas que nos han confirmado que la vinculación mediante “contrato laboral temporal” tiene una fecha de finalización. Llegada esa fecha se puede hablar ciertamente de prórroga, pero sin respaldo presupuestario no es posible extender los contratos.

En lo tocante a lo que se dice en el apartado 2º c) del escrito, pueden concursar en esta convocatoria todas aquellas personas a quienes les finalice su contrato durante el curso académico actual (hasta el 31/08/2013). Este extremo podrá contrastarse en el Servicio de Recursos Humanos que gestiona dicha convocatoria.

Respecto a lo que solicitan los firmantes deben de plantearse una serie de cuestiones:

Esta situación se origina en una aplicación rigurosa de los recursos disponibles dedicados a los gastos de personal (capítulo 1) forzada por las limitaciones presupuestarias. Los tres departamentos implicados aparecen con números deficitarios. Nos han confirmado en RRHH que desde hace tiempo se venía hablando con los departamentos sobre este déficit (con algunos departamentos desde junio del 2010). En este caso se trata de 18 personas cuyos contratos terminan durante este curso académico. Se puede prorrogar legalmente (LOU) hasta 5 años de acuerdo con la figura (en ningún caso se pueden superar 8 años de contrato entre las figuras de Ayudante y Ayudante Doctor), pero la Ley de Presupuestos delimita el gasto para no incurrir en déficit. De forma que se impone la decisión más dura de no prorrogar por no tener disponibilidad presupuestaria.

Para prorrogar el contrato tiene que haber acuerdo entre ambas partes. Y por razones económicas la Universidad no puede llegar a ese acuerdo. Precisamente, para intentar ayudar en esta situación, se han convocado 5 plazas en el Programa Propio con cargo al

presupuesto de la Universidad, no al de los departamentos afectados. Muestra la voluntad de la UC3M de solucionar la situación, aunque lo haga sólo en parte.

Sobre lo referido a la Disposición Transitoria ha de quedar claro que todos los contratos son anuales.

Finalmente, hay que hacer notar que por el “Principio de jerarquía normativa”, la LOU, como ley orgánica, prevalece sobre el Convenio.

En próximas convocatorias, sería deseable que se especificara con claridad a qué tipo de contratos afecta.

3. Respecto a sus personas:

En relación con el apartado 7 del escrito, en su sección a), se deberán explicar los méritos individuales con toda la extensión necesaria. Si bien lo ideal sería recalcar lo más destacado. Si, durante el proceso de evaluación apareciese alguna duda, la comisión requerirá administrativamente los documentos probatorios. De todas formas, si nada se dice en contra nadie puede extrañarse de que las solicitudes vayan acompañadas de los documentos acreditativos. Una tercera opción es hacer una declaración de veracidad.

Todos estos aspectos formales de la convocatoria pueden ser proporcionados por el órgano competente si se solicitan convenientemente. El desarrollo del procedimiento administrativo es de la competencia del Servicio de Recursos Humanos, y a ese órgano se han de dirigir todas las dudas o cuestiones relativas a la convocatoria en sí.

Esta oficina lamentablemente no puede pronunciarse acerca de la existencia de futuras convocatorias por falta de competencia.

En el apartado 3 de la convocatoria al Programa Propio se fijan los criterios de Evaluación y Selección mediante unos parámetros concretados como guía a seguir que respeta la capacidad y libertad de la comisión correspondiente para hacerlos extensivos y detallados si lo estima conveniente. En este sentido, el defensor quiere proponer a la Universidad la posibilidad de utilizar, si se estima conveniente los baremos hechos para las diferentes áreas con motivo de las convocatorias de complementos retributivos.

Entre las solicitudes que se hacen se piden en el apartado c) unas soluciones que, sin duda, se deben de enviar por los interesados a las autoridades académicas correspondientes. Tal como se dijo antes, no es misión del defensor intermediar entre instancias de la universidad que tienen comunicación directa. Por otra parte, también respecto a lo que se dice en el SOLICITAN del escrito, en su apartado c., la actividad académica es responsabilidad de la dirección de los departamentos, tal como especifican los estatutos de la universidad en su Artículo 7 apartados a) y b).

CONSIDERACIONES FINALES

Muchos de los solicitantes son compañeros que han participado decidida y decisivamente en los proyectos docentes más innovadores y arriesgados de sus departamentos. Me refiero a la implantación de los grados con docencia semipresencial y a la de asignaturas de formación básica transversal. Pero sin limitarse a estos dos hechos puntuales, pero trascendentales, varios de los profesores implicados se han entregado durante años a tareas de interés común de forma desprendida y con eficacia manifiesta. Para realizar estas tareas fueron requeridos por los responsables departamentales y de las titulaciones. No cabe duda de que, al mismo tiempo, abandonaban de manera reiterada sus legítimos intereses personales con lo que veían mermadas sus posibilidades de promoción personal. Creo que es de justicia reconocer esta entrega en los baremos que se apliquen a los criterios de selección que fija el acuerdo para las plazas ofertadas.

Estas propuestas que se pueden elevar al Vicerrectorado surgen sin duda alguna de la solidaridad manifiesta que esta Oficina ofrece al grupo de profesores firmantes pues todos ellos contribuyen día a día a la calidad docente y humana de nuestra Universidad y es de justicia reconocer su trabajo y su entrega. La coyuntura actual de la Universidad y la propia financiación de ésta hace que se produzcan situaciones como esta que no son deseables ni esperables. Somos conscientes del perjuicio social y humano que se puede producir y lamentamos que la autonomía universitaria pueda verse también afectada por la presión de las circunstancias actuales que sin duda alguna inciden en toda la comunidad universitaria.

INFORME DE LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO EN RELACIÓN CON LA APROBACIÓN POR PARTE DEL CONSEJO DE GOBIERNO DE FECHA 7 DE FEBRERO DE 2013 DE LOS CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RETRIBUCIONES VARIABLES LIGADAS A MÉRITOS INDIVIDUALES ESTABLECIDA EN LA LEY 7/2012 DE 26 DE DICIEMBRE DE PRESUPUESTOS GENERALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA EL AÑO 2013.

1. La definición que fijan los Estatutos de la Universidad de los profesores Asociados (Art. 102. E): *“Profesores contratados en régimen laboral... Su contratación se realizará siempre con carácter temporal y con dedicación a tiempo parcial...”*. Por su parte, el R.D. 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario, modificado y completado entre otros por el R.D. 1325/2002 de 13 de diciembre, dice en el Art. 5. 2. Personal en régimen de dedicación a tiempo parcial: *“El personal a que se refiere este artículo no percibirá el componente del complemento específico por méritos docentes ni el complemento de productividad, sin perjuicio del cómputo de los servicios que preste en régimen de dedicación a tiempo parcial a efectos de lo previsto en el artículo 2º. 5.5 del presente Real Decreto”*. De manera que, según este artículo del RD, unido a lo que dice el Art. 102.e de los estatutos de nuestra universidad, los profesores Asociados sólo cobrarán el componente general del complemento específico en cuanto son profesores contratados con carácter temporal y con dedicación a tiempo parcial.

Sobre esa delimitación para los profesores Asociados, fijada en el citado RD y en los estatutos, se apoya el Acuerdo del Consejo de Gobierno tomado el pasado 7 de febrero, por el que se establecieron los criterios de asignación de retribuciones variables ligadas a méritos individuales.

La Ley 7/2012, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2013 en el artículo 32.6 estableció que: *“... la cuantía de las retribuciones... para la mejora retributiva del personal docente e investigador de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, pasará a formar parte de las transferencias corrientes de carácter nominativo consignadas a favor de las universidades públicas en los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid”*. El importe de estas cuantías en la Universidad Carlos III de Madrid es de 4.439.638 € para el año 2013. Igualmente, en el apartado 7 dice que *“Las cuantías previstas en el apartado anterior sólo podrán destinarse a retribuciones del personal de carácter variable, ligadas a méritos individuales docentes, investigadores y de gestión”*.

De esta manera la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid engloba en el total de la transferencia nominativa hecha hacia cada Universidad las cuantías establecidas con anterioridad en el Acuerdo de 2004 respecto al *incremento* del componente general del complemento específico del personal docente e investigador. Por parte de la Comunidad de Madrid, pues, se ha modificado sustancialmente el régimen de dichas cuantías, dejando a las Universidades total autonomía respecto de la cantidad total expresada en la Ley de Presupuestos para evaluar y valorar los méritos individuales, investigadores y de gestión de su profesorado y, en virtud de dicha valoración, proceder al abono de la retribución que corresponda.

El mencionado Acuerdo del Consejo de Gobierno del 7 de febrero estableció los criterios de asignación de retribuciones variables ligadas a méritos individuales establecida en la Ley 7/2012, (méritos individuales, investigadores y de gestión que no cobran los profesores asociados, según el R.D. 1086/1989 de 28 de agosto sobre retribuciones de profesorado universitario modificado por R.D. 1949/1995 de 1 de diciembre y R.D. 74/2000 de 21 de enero y R.D. 1325/2002 de 13 de diciembre) por el que se fijaron los criterios generales de evaluación para la asignación de dicha cuantía al profesorado así como el ámbito subjetivo - entre los que no se encuentra el colectivo de profesores asociados- de aplicación de dichos criterios para su valoración. Respecto a dicho Acuerdo del Consejo de Gobierno, tengo que decirte que la universidad tiene autonomía para establecer los criterios de valoración a la hora de asignar esas retribuciones variables ligadas a méritos individuales.

Antes, el contenido del documento de propuesta de acuerdo del Consejo de Gobierno fue publicado en el tablón virtual del Consejo de Gobierno https://www.uc3m.es/portal/page/portal/organizacion/secret_general/tramite_info_public_a_consejo_gobierno en fecha 24 de enero y el plazo para realizar alegaciones fue desde el 25 de enero hasta el 5 de febrero, ambos inclusive. De forma que se cumplió el periodo de diez días lectivos contemplados en los Estatutos. Durante ese tiempo de información pública nadie formuló ninguna alegación. Asimismo, durante el proceso que desembocó en el mencionado acuerdo, el vicerrector de Profesorado y Departamentos se reunió con los representantes del PDI para exponer la situación y discutir sobre su aplicación. Por lo que el proceso de elaboración y publicación de la convocatoria ha seguido los trámites administrativos y ejecutivos regularmente fijados.

2. En el Consejo de Gobierno del 7 de febrero se habló sobre la posibilidad de habilitar un complemento para los profesores asociados si se logran los fondos adeudados por la CAM que se han solicitado mediante un recurso judicial similar al que ha hecho la Universidad Complutense y que le ha sido reconocido. Considero que hasta ahora el colectivo de los profesores Asociados ha venido percibiendo este complemento de forma proporcional a su dedicación. Ahora se han visto excluidos de él, viendo mermada su remuneración, lo que debería revisarse en cuanto sea posible de forma que los profesores Asociados sean considerados en la política de incentivos que se viene promoviendo por el equipo de gobierno de la Universidad. Si bien ha de tenerse en cuenta que en la Universidad Carlos III de Madrid no se ha reducido el sueldo de los profesores Asociados, lo que no ha sido el caso de las otras universidades de la Comunidad autónoma de Madrid.

INFORME DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO RELATIVO A VARIOS ESCRITOS PRESENTADOS EN ESTA OFICINA SOBRE LOS SISTEMAS UTILIZADOS PARA EL CONTROL Y DESCUENTO DEL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID (PAS Y PDI) DURANTE EL DÍA DE HUELGA GENERAL CONVOCADA EL 14 DE NOVIEMBRE DE 2012.

ANTECEDENTES Y OBJETO DEL ASUNTO

El presente informe se origina con motivo de la presentación en la Oficina del Defensor Universitario de varios escritos: dos de ellos firmados a título particular; y otro firmado de manera colectiva por la Junta de Personal funcionario de Administración y Servicios y el Comité de Empresa de Personal laboral de administración y servicios, referente a los distintos criterios utilizados por la Gerencia y el Servicio de R.R.HH. de esta Universidad para el control de seguimiento durante la jornada de huelga general convocada el día 14 de noviembre de 2012.

Los sistemas utilizados para los dos colectivos han sido distintos por lo que ambos escritos aluden a posible discriminación. Para el PDI el sistema utilizado era una aplicación informática donde los docentes debían suscribir su adhesión a la huelga. Para el PAS el sistema utilizado era el fichaje a través de reloj o aplicación informática para hacer constar su presencia en el trabajo durante esa jornada. Encuentran en ello una vulneración del art. 14 de la CE al existir un trato desigual y discriminatorio entre los trabajadores de distintos colectivos.

Se pone en cuestión igualmente el sistema utilizado para que el PAS confirmase el seguimiento real de la huelga mediante un correo electrónico. Ese correo se envió tras comprobarse que no constaban datos en el fichaje de ese día. Se comunicaba en el correo a cada miembro del PAS implicado que se procedería al descuento en nómina del importe correspondiente. Los demandantes se quejan de que no hay ninguna seguridad en la recepción de ese correo ni en la posible respuesta.

Ante estos requerimientos, esta Defensoría ha realizado gestiones conducentes a aclarar la situación dirigiéndose a personal especializado en Derecho del Trabajo, apoyándose en informes precedentes emitidos desde esta Oficina con motivo de huelgas anteriores, así como requiriendo información de otras Universidades españolas adscritas a la Red Estatal de Defensores Universitarios y a la Comisión de Participación y Asesoramiento del Defensor Universitario. Teniendo en cuenta estos aspectos se procede a realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

1. El establecimiento por parte de la Administración Universitaria de dichos medios de control, aun no siendo habitual, es legítimo, en la medida en que permiten verificar la inasistencia al trabajo en días de huelga. Así se desprende de varias sentencias como la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid núm. 26312008 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7), de 8 febrero (JUR 2009\278116) en la que dicho control consistió en colocar una hoja de firmas para que el profesorado que no hacía huelga lo hiciera constar con su rúbrica, así como la del STSJ Comunidad de Madrid núm.1110/2006 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 6), de 20 julio (JUR 2007\32376), de la que se deriva que este tipo de medidas ni limitan, ni restringen ni, en fin, condicionan el ejercicio del derecho a la huelga, sino que se trata de mecanismos de control, de uso legítimo por parte de la Administración, con el fin de verificar la realización de la prestación por el trabajador y proceder en ese caso al abono de la correspondiente retribución; o la sentencia del TSJ Comunidad de Madrid núm. 315/2009 (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 3), de 20 marzo, que se pronuncia en el mismo sentido de legitimar la utilización por parte de la Administración de medios de control adicionales (partes de firma) para conocer quiénes participan en la jornada de huelga.

2. Respecto al análisis de la existencia o no de discriminación a la que aluden los demandantes. Parece que existió, al menos, una diferencia de trato por pertenencia a distintos colectivos más que discriminación en sí, pues cada colectivo tiene unas características de desarrollo de actividad particulares en cuanto a horarios y ocupaciones, por lo que las prestaciones son diferentes. El principio de igualdad de la constitución requiere que los términos comparables sean homogéneos y

que no exista ninguna justificación para la propia diferencia, por lo que consideramos que no ha habido discriminación aunque sí una diferencia de trato.

Si pensamos que en este caso no cabe hablar de discriminación, es de acuerdo con el artículo 14.2. de la Constitución, ya que la discriminación se produce por motivos tasados (nacimiento, raza, sexo, religión, opinión) o por “cualquier otra condición o circunstancia personal o social”. A lo que atienden estas quejas es a un asunto de diferencia de trato por pertenencia a un colectivo. Y en este sentido hay que establecer una clara diferenciación, de partida. Mientras que los miembros del PAS tienen un horario establecido de asistencia al trabajo, los del PDI desarrollan una actividad que no puede estar sujeta a un horario estricto a causa de sus ocupaciones investigadoras (estancias en laboratorios, consultas en archivos o bibliotecas,...) y docentes (horarios hasta las 9 de la noche, impartición de conferencias y seminarios, asistencia a pruebas durante el fin de semana...), por no hablar de las de gestión que afectan a muchos de sus integrantes. Los miembros del PDI además de profesores son investigadores, y se puede investigar (cuando no hay obligaciones docentes) desde muchos lugares que no sean físicamente la universidad. Esta prestación es muy diferente a la que hace el PAS, por lo que, en coherencia, se refleja en una regulación de presencia asimismo diferente.

3. Desde el punto de vista formal habría que estudiar el sistema de control utilizado para el colectivo del PDI. Existe jurisprudencia relativa al trato desigual otorgado al PAS y PDI de la Universidad en relación a las deducciones de retribución por huelga que se aplicaron a ambos colectivos por haber empleado un sistema de control para el PAS y ninguno para el PDI, pero este no fue el caso en nuestra universidad, pues se habilitó un mecanismo de control ex profeso para el PDI.

Consultadas otras universidades se ha comprobado que, cuando no hay sistema de control habitual para ningún colectivo, se establece uno de carácter excepcional idéntico para los dos colectivos, como hizo la Universidad de Cantabria con motivo de la huelga del 22 de mayo. Si existe un sistema de control habitual para un colectivo (fichaje u ordenador) se establece un sistema de control para el otro colectivo lo más similar posible, como hizo la UAM con el mismo motivo.

4. Se trata de buscar un sistema de control lo más fiable posible. En esta ocasión, y para el PAS, se ha basado en el sistema habitual de fichaje, de carácter obligatorio y pasivo. Mientras al PDI se le habilitó un sistema específico, de participación voluntaria y activa. De manera que se establecieron dos sistemas de control diferentes. La consecuencia inmediata es que se conoce con exactitud el número e identidad de los miembros del PAS que no acudieron a sus puestos de trabajo en el día de la huelga. Tan solo quedaba informar a cada uno de los miembros integrantes del PAS sobre esta circunstancia y preguntar si la ausencia se había debido a un motivo distinto a la huelga. Todos los

que no ficharan ese día tendrían que corroborar, mediante un correo electrónico posterior, ese motivo de ausencia.

En el caso del PDI se confió en la libre adhesión a la lista de firmas abierta ex profeso para esta ocasión. Esta adhesión, o su defecto, ni siquiera se ha contrastado con la lista de firmas de presencia en clase de ese día. Consideramos que este instrumento resulta menos fiable a la hora de reflejar el seguimiento real de la huelga por parte del PDI si lo comparamos con el método aplicado al PAS, pues permite hacer una especie de huelga encubierta a coste cero, frente a la nula posibilidad del PAS de hacer huelga sin que se les descuente una jornada. Si bien aquí debe de estar presente lo que se dice en el apartado 2 de este mismo escrito sobre la práctica imposibilidad de sujetar las actividades del PDI a un horario estricto.

El sistema arbitrado por la universidad para hacer el seguimiento de la huelga por parte del PDI no parece haber sido el más adecuado, pues ha obtenido unos resultados con unos porcentajes bastante irreales, lo que no avala una herramienta que además genera disfunciones y resquemores en otros colectivos.

En cuanto al correo electrónico enviado a los miembros del PAS que no ficharon ese día, es normal que cualquier trabajador que no asista a su puesto de trabajo (en un día de huelga o en otro cualquiera) tenga que justificar su ausencia. Por eso es lógico que el trabajador deba de explicar a la universidad por qué ese día no asistió, si fue por secundar la huelga o por estar enfermo, o por otras posibles razones. Pero esto mismo pasa con el PDI. El control habitual del PDI se hace mediante las hojas de firma de clase que se controlan desde Decanato. Si un profesor tenía que impartir clase el día de huelga y no lo hizo, se le tendría que pedir, igualmente, que justifique la causa cuando reciba desde el Decanato la comunicación de ausencia a esa clase. Otra cosa es que haya profesores que ese día de huelga no tuvieran clase y no fueran a la universidad. Está claro que hay un margen para que el seguimiento de la huelga sea difícil de controlar con exactitud para el PDI, pero asimismo pienso que resulta muy difícil de evitar por la propia singularidad de este colectivo.

5. Durante la huelga general de educación del 22 de mayo del año pasado ya se produjeron algunas discrepancias en cuanto al sistema utilizado por la Universidad para realizar el control y seguimiento de la misma y se apuntaba a una posible diferencia de trato del colectivo del PAS respecto al del PDI. Desde esta Oficina se instó a los representantes en las Juntas de personal y a los representantes sindicales, además de a la propia Gerencia, a aportar ideas para mejorar el procedimiento y permitir alcanzar un recuento fiable y seguro en posteriores huelgas, así como para proceder al consecuente descuento a todos por igual.

El sistema utilizado para ambos colectivos no parece equiparable con ocasión de la huelga del 14 de noviembre pasado, por lo que entendemos que no ha habido acuerdo al respecto y por ello desde esta Defensoría queremos instar a todas las partes a seguir trabajando para conseguir que todo el personal de la Universidad sea tratado por igual en situaciones iguales. El PDI está amparado y regido por el Estatuto Básico del Empleado Público y deberá ser tratado igual que el PAS en sus relaciones con la Universidad.

La diferencia en el sistema de control entre quienes tienen sistema de fichado y los que no debe de ser estudiada convenientemente y tiene que ser objeto de análisis en los órganos de negociación colectiva de la universidad. Se debe de reflexionar más sobre el modo de hacerlo y la solución debe de salir de la propia institución. Se trata de buscar una fórmula equilibrada mediante un sistema de control para un día.

Pensamos que tanto los Departamentos como los Centros son los encargados de controlar la asistencia al puesto de trabajo, por las competencias que les caracterizan. En posteriores ocasiones, se podría intentar completar el parte u hoja de firmas que gestionan los decanatos y la dirección con partes de firmas depositados en las conserjerías para quienes no tuvieran clase ese día. O, tal vez, poner un sistema de fichaje ad hoc desde los ordenadores de la universidad.

Pero, sin duda, tiene que ser objeto de análisis en los órganos de negociación colectiva de la universidad, pues solo así se estará cerca de una fórmula equilibrada. Por ello, rogamos encarecidamente la negociación y el diálogo en los foros oportunos con todas las partes implicadas para la búsqueda de mecanismos eficaces.

INFORME DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO A LA SOLICITUD FORMULADA POR UN MIEMBRO DEL PAS PARA QUE SE LE RECONOZCA EL DERECHO A MODIFICAR EL HORARIO DE SU JORNADA DE TRABAJO POR RAZONES DE CONCILIACIÓN FAMILIAR PARA CUIDADO DE HIJA.

Respecto a la queja interpuesta por el miembro del PAS para hacer efectiva la conciliación entre su vida profesional y familiar, se han realizado consultas a los servicios de la Universidad a los que se había dirigido anteriormente en la búsqueda de una solución a su solicitud. También se ha solicitado la respuesta dada por estos servicios a sus solicitudes previas a esta queja. De manera que se ha consultado a la Vicerrectora de Igualdad y a los servicios de Recursos Humanos, Oficina de Igualdad y Gerencia de la Universidad. Igualmente, se ha recabado la opinión de la Comisión de Participación y Asesoramiento de la Oficina del Defensor Universitario.

Ha pedido el cambio a horario de mañana, después de una sustitución de 6 meses por una baja maternal durante la que cubrió su jornada en ese horario. Se acoge al derecho de conciliar la vida laboral y familiar pues tiene una niña.

La solicitante en ningún momento detalla la edad de la hija ni acredita ni documenta la necesidad de cambiar del horario de tarde al de mañana. Tan sólo lo pide como si tuviera derecho automático a ello esgrimiendo una razón de conciliación familiar.

Como antecedentes hay que hacer notar que ya le ha sido reconocido el derecho a flexibilizar su jornada de trabajo en una hora.

MARCO NORMATIVO Y CONTEXTO DE APLICACIÓN A LA SOLICITUD FORMULADA

1. El EBEP reconoce, con carácter general, en su artículo 14 el derecho (apartado j) a la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Concretando un poco más, el artículo 48 EBEP reconoce a los funcionarios públicos el permiso (apartado j) por deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral.

2. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres prevé en su artículo 56 que sin perjuicio de las mejoras que pudieran derivarse de acuerdos suscritos entre la Administración General del Estado o los organismos públicos vinculados o dependientes de ella con los representantes del personal al servicio de la Administración Pública, la normativa aplicable a los mismos establecerá un régimen de excedencias, reducciones de jornada, permisos u otros beneficios con el fin de proteger la maternidad y facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. A mayor abundamiento, la Disposición Adicional Undécima de la propia Ley Orgánica 3/2007 realiza una serie de modificaciones en el Estatuto de los Trabajadores (en adelante ET). Por lo que aquí interesa, se introduce un apartado 8 al artículo 34 con la siguiente redacción:

“El trabajador tendrá derecho a adaptar la duración y distribución de la jornada de trabajo para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en los términos que se establezcan en la negociación colectiva o en el acuerdo a que llegue con el empresario respetando, en su caso, lo previsto en aquélla”.

Cabe apuntar, ya de entrada, que el pretendido derecho de la trabajadora a modificar y adaptar a su conveniencia la duración y distribución de su jornada de trabajo no es un derecho, ni de ejercicio automático ni por entero libre y absoluto, sin perjuicio del resto de condicionantes que luego se comentarán.

3. El II Convenio Colectivo del Personal laboral de las Universidades Públicas de Madrid al que está sometido la persona que interpone la queja también indica que “se podrá regular la flexibilización de la jornada para hacer efectiva la protección o el derecho a la asistencia social integral de los trabajadores víctimas de violencia de género. Este mismo criterio se aplicará para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar”.

4. Precisamente, el II Acuerdo sobre las condiciones de trabajo del PAS de la UC3M, de fecha 23 de julio de 2010, establece en el apartado 4.5 (referido a los permisos y licencias) tres posibles permisos que podrían resultar aquí aplicables: i) para el cuidado de menor de 12 años (o mayor con especial dedicación o discapacidad) con reducción de jornada y disminución de las retribuciones que corresponda (en los términos que se prevén en el artículo 48.1.h EBEP); ii) para el cuidado de mayores, discapacitados o menor de 6 años se contempla (en los términos dispuestos por el artículo 60.1.3 del Convenio Colectivo aplicable) reducción sin sueldo hasta un 50% de la jornada; y iii) para el cuidado de hijo menor de 16 años siempre que las circunstancias familiares lo requieran donde el II Acuerdo prevé un permiso de 4 días con 50% de retribuciones.

Dado que la solicitante no concreta la edad ni las circunstancias personales de la hija que tiene que cuidar, lo importante a tomar en cuenta es que cualquiera de los dos primeros permisos señalados y contemplados en el II Acuerdo sobre las condiciones de trabajo del PAS prevén una reducción de jornada para el cuidado de menores por razones de conciliación familiar.

No procede entrar siquiera a señalar la medida de flexibilización del horario de la jornada laboral en una hora (prevista por el II Acuerdo sobre las condiciones de trabajo del PAS para llevar/recoger a menores de 12 años al/del colegio/guardería) ya que fue lo primero que reclamó la trabajadora y según figura en la documentación proporcionada, de la respuesta tanto de la Directora del Servicio de RRHH como del Gerente consta que se lo reconocieron.

5. La Ley 39/99, de 5 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras introdujo una serie de modificaciones en el ET que resultan determinantes de cara a la solución aquí a aplicar.

6. En todo caso, es el propio Estatuto de los Trabajadores la norma que concreta el alcance de la respuesta que haya que dar a la solicitud formulada por la PAS. En este sentido, el apartado 5 del artículo 37 ET en la redacción actualmente vigente determina que:

“Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de ocho años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida,

tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo diaria, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un octavo y un máximo de la mitad de la duración de aquélla”.

Y el apartado 6 del mismo artículo 37 ET también en la redacción actualmente vigente y aplicable señala que

“La concreción horaria y la determinación del período de disfrute del permiso de lactancia y de la reducción de jornada, previstos en los apartados 4 y 5 de este artículo, corresponderán al trabajador, dentro de su jornada ordinaria. No obstante, los convenios colectivos podrán establecer criterios para la concreción horaria de la reducción de jornada a que se refiere el apartado 5, en atención a los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del trabajador y las necesidades productivas y organizativas de las empresas. El trabajador, salvo fuerza mayor, deberá preavisar al empresario con una antelación de quince días o la que se determine en el convenio colectivo aplicable, precisando la fecha en que iniciará y finalizará el permiso de lactancia o la reducción de jornada”.

Es importante hacer notar que la determinación y concreción horaria corresponde al trabajador como derecho pero siempre vinculado a un permiso de reducción de jornada (en ningún caso por una mera modificación del horario de tarde al de mañana sin que implique reducción de jornada). En todo caso, la decisión obliga a ponderar tanto la conciliación familiar y personal como las necesidades productivas y sobre todo organizativas, en este caso de la UC3M.

Teniendo en cuenta la jurisprudencia del Tribunal Supremo (Sentencias de la Sala de lo Social de 13 de junio y de 18 de junio de 2008) y del Tribunal Constitucional (sentencias 203/2000 de 24 de julio y 3/2007 de 15 de enero) hay que puntualizar lo siguiente:

- La cuestión se centra en determinar el alcance del derecho reconocido en el artículo 37 ET como modalidad específica de auxilio a trabajadores con necesidades familiares que atender y si ese reconocimiento permite o no una interpretación extensiva de manera que se pueda solicitar el cambio de horario o turno de trabajo sin la correlativa reducción de jornada.
- El apartado 6 del artículo 37 ET no puede desvincularse del apartado 5 pues no se trata de dos derechos independientes sino de uno solo, la reducción de jornada en el apartado 5 y la extensión en la que puede ejercitarse con arreglo al apartado 6.
- El derecho de la trabajadora a la concreción horaria está vinculado necesariamente a la existencia de una reducción de jornada que es el derecho que se reconoce por el ET a efectos de conciliar la vida familiar y laboral con la consiguiente reducción de retribución. El derecho está, así

pues, concebido de manera favorable al interés de la trabajadora, por cuanto es ella quien concreta el horario y el período de disfrute, pero siempre en el ámbito de la reducción de jornada.

- A mayor abundamiento, en la eventual hipótesis (aunque en ningún momento se desprende de la solicitud de la trabajadora) de encontrarnos en los términos de una reducción de jornada, tal y como contempla el artículo 37 ET, interesa tener en cuenta que la norma no contiene ninguna precisión sobre la forma de concreción horaria de la reducción de jornada, ni tampoco establece si en su determinación deben prevalecer los criterios y las necesidades del trabajador o las exigencias organizativas de la empresa lo que obliga a una ponderación de las circunstancias concurrentes dirigida a hacer compatibles los diferentes intereses en juego.
- La declaración del derecho de la trabajadora a disfrutar de un nuevo horario de trabajo en un caso de no reducción de jornada, como aquí se pretende, no es un supuesto incluido en el artículo 37 ET.
- No cabe hacer una interpretación extensiva del artículo 37 ET (apartados 5 y 6) de forma que quepa entender amparado en el mismo también el derecho a la modificación de la jornada u horario de trabajo ya que esa modificación no aparece específicamente en la expresión literal del precepto citado que se refiere únicamente a una reducción de la jornada de trabajo por razones familiares

CONCLUSIONES

1. Aun admitiendo que la solicitud de la trabajadora no resulta “gratuita” y entendemos que está puesta al servicio -aunque en ningún momento lo justifica, argumenta y explica- de una mejora de sus posibilidades de conciliar el trabajo con sus deberes familiares de cuidado de su hija, es importante considerar que la trabajadora en ningún momento solicita una reducción de jornada. Únicamente manifiesta una petición de cambio de horario, y por tanto de turnos, pero, es importante insistir sobre esta idea, sin reducción de jornada.
2. Lo anterior precipita necesariamente el sentido de la respuesta que desde la Oficina del Defensor Universitario se tiene que dar a la solicitud formulada por la PAS de la UC3M y ello sin prejuzgar, porque no es el caso, el reconocimiento y potenciación de la conciliación de la vida familiar y personal y la laboral en los términos reconocidos por la legislación vigente.
3. La solicitante no tiene derecho a que se le modifique el horario de su jornada laboral ya que su petición no se encuentra amparada legalmente por las previsiones del artículo 37.5 y 6 ET, que sólo permiten la concreción horaria por parte del trabajador en los supuestos de reducción de jornada por guarda legal de un hijo menor.

4. Fuera de esos casos de reducción de jornada, que aquí no consta que se solicite por la trabajadora, no cabe instar, por términos impositivos, la modificación unilateral del sistema de trabajo a turno por parte de la trabajadora a menos que se llegue a un acuerdo con la UC3M.
5. La modificación del artículo 34 ET por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de igualdad efectiva de hombres y mujeres, si bien pasa a reconocer el derecho de la trabajadora a adoptar la duración y distribución de la jornada para hacer efectivo su derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, lo condiciona a los términos en que se establecerán en la negociación colectiva o en el acuerdo que se llegue con el empresario. No cabe, por tanto, reconocer a partir de la Ley 39/99, de 5 de noviembre, sobre conciliación de la vida familiar y laboral un nuevo derecho al arbitrio de una sola de las partes de la relación laboral, en este caso de la trabajadora en los términos que la misma plantea en su solicitud.
6. En la documentación recopilada por esta oficina relativas a la solicitud de la trabajadora constan fehacientemente explicadas las razones justificativas, sobre todo de índole organizativa, de la decisión adoptada por los órganos competentes de la UC3M que impiden, de momento y en las circunstancias actuales, el reconocimiento y asignación del horario solicitado por lo que de lo que se desprende de esa decisión no cabe apreciar lesión alguna de ninguno de sus derechos.
7. En realidad lo que demanda la solicitante es un cambio de turno. Este aspecto no aparece reflejado en ningún momento en la normativa. Para conciliar la vida familiar, la organización no está obligada a cambiar el turno a un trabajador. En la normativa se habla siempre de reducción de jornada, de adaptación de ésta..., pero abiertamente no se dice en ningún sitio que se tenga derecho a un cambio de turno. Teniendo en cuenta que, mediante la aplicación del artº 50 del II Convenio Colectivo del PAS Laboral de las UUPP de Madrid, se le adjudicó, de entre los puestos de trabajo ofrecidos, aquel que estaba de acuerdo con su petición y según el orden obtenido en el proceso selectivo. Cambiarla de turno sin mediar un concurso, es decir, sin la posibilidad de que otros en su misma situación, pudieran acceder al cambio de turno, sería darle un trato de favor a ella a la vez que se da un trato discriminatorio a aquellos que manteniendo una situación similar a la suya, también tienen familia e hijos, pero no hacen uso de la fórmula que ella pretende utilizar.
8. En este momento no existe vacante en la Universidad dentro del turno de mañana. De forma que lo único que podría hacer, en tanto surge alguna vacante y se convoca el correspondiente concurso, sería solicitar una reducción de la jornada, con la correspondiente reducción retributiva, para intentar acomodarla a su situación familiar. Su puesto en la RPT es de tarde. De forma que, en este momento, solo resulta viable hacer una permuta, siempre que alguien quiera cambiar, pues no se puede perjudicar a nadie que tenga su puesto de trabajo consolidado.

9. Respecto a la medida para potenciar la conciliación dentro del Plan de igualdad de la universidad, en ella también se exige justificar la necesidad de obligación de conciliación de la vida laboral y familiar lo que, al no hacerse por la solicitante en su reclamación del 03/11/11, fue la causa de desatención de su solicitud. De las consultas se ha deducido que, cada vez que ha habido una oportunidad en este sentido, ha sido atendida.

10. Con todo, hay una opción de atender su petición a medio plazo, cuando entre el funcionamiento el nuevo edificio nº 18. Será un momento adecuado para hacer redistribución del personal de información. Se ha observado en el servicio de RRHH el compromiso de que, en la medida en la que se pueda, se hará. Si bien tiene que pasar por el preceptivo concurso. De manera que, en la actualidad, las únicas posibilidades que se pueden considerar son para cubrir bajas o en el nuevo edificio. Toda esta situación está en proceso de revisión, sin que se pueda considerar de ninguna manera algo definitivo.

11. Por todo lo expuesto, aun reconociendo el derecho de la solicitante a conciliar, la solicitud no puede ser estimada en el sentido que propone la trabajadora pues no tiene en cuenta las exigencias y necesidades organizativas de la Universidad en los momentos actuales.