



UNIVERSIDAD DE MURCIA

**MEMORIA DEL
DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO**

CURSO ACADÉMICO 2022/2023

Abril 2024

SECCIONES DE LA MEMORIA

1. [Introducción](#)
2. [Resumen de actuaciones](#)
3. [Recomendaciones](#)
4. [Relaciones institucionales](#)
5. [Consideraciones](#)
6. [Proyección. Curso 23/24](#)
7. [Agradecimientos](#)
8. [Anexos](#)

Contenido-índice

CURSO ACADÉMICO 2022/2023.....	1
1. Introducción.....	2
2. Resumen de actuaciones.....	2
3. Recomendaciones.....	2
4. Relaciones institucionales.....	2
5. Consideraciones.....	2
6. Proyección. Curso 23/24.....	2
7. Agradecimientos.....	2
8. Anexos.....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Aparición de normas y periodos transitorios de adaptación. El cambio que no cesa, pero los escollos aún permanecen.....	4

1.2. El paisaje regional: una cierta sequía más que climatológica.....	7
1.3. UMU asomándose al... ¿cambio climático?	8
2. RESUMEN DE ACTUACIONES.....	15
2.1. DE LOS ASUNTOS.....	15
2.2. DE SU ABORDAJE y RESPUESTA	18
2.3. DE SU PROCEDENCIA POR SECTORES	19
2.4. CUESTIONES DE LOS-LAS ESTUDIANTES	21
2.5. RELATIVAS AL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR	23
2.6. PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS	24
2.7. DE PERSONAS EXTERNAS A LA COMUNIDAD UMU	24
2.8. OTRAS ACTUACIONES	24
3. RECOMENDACIONES	27
4. RELACIONES INSTITUCIONALES	28
4.1. REDES DE DEFENSORÍAS (CEDU, G9+1, RIDDU).....	28
4.2. CONTACTOS INSTITUCIONALES UMU Y COMUNIDAD.....	31
4.3. DE LA INTERACCIÓN CON LOS ÓRGANOS UNIPERSONALES.....	33
4.4. DE LA PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS.....	36
5. CONSIDERACIONES	38
5.1. CUESTIONES ACADÉMICAS <i>RECURRENTE</i> S	38
5.2. EVALUACIÓN Y SU NORMATIVA. NÚCLEO DE INCIDENCIAS Y DE GESTIÓN CONTINUA.	43
5.3. MEJORAN LOS PROCEDIMIENTOS. PERO AUN SE NECESITA AGILIDAD Y MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES.....	44
5.4. PROCESOS DE PERSONAL: PAS , PDI Y SUS CONFLICTOS	45
5.5. LA ESTRATEGIA DE SALUD Y BIENESTAR EN PROCESO	51
5.6. NUEVO REGLAMENTO PARA LA DU. ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN LOS ESTATUTOS.	52
5.7. PUESTA EN MARCHA DE LA LEY DE CONVIVENCIA (LCU).	56
5.8. COORDINACIÓN EN ÓRGANOS DE GARANTÍA / UNIDADES BÁSICAS	57
5.9. NUEVA TIPOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS A LA DU CON ÁNIMOS DE COMPARABILIDAD	59
6. PROYECCIÓN DE OBJETIVOS	63
7. AGRADECIMIENTOS.....	67
8. ANEXOS	69

1. INTRODUCCIÓN

En este informe se incluyen las gestiones y actividades realizadas en el curso 2022/23 (contando casos desde 1 de octubre a 15 de septiembre, debido a los cambios en el calendario académico oficial). Esta actuación solemos ubicarla en el contexto social y universitario que ha envuelto a ese curso, destacando algunos elementos relevantes, sin pretender en absoluto, hacer una radiografía completa del panorama socioeconómico, de política universitaria global o de gobernanza en la Universidad de Murcia. Sin hacer exhaustiva descripción o comentario de todos los elementos del contexto o acontecimientos internos a la UMU, ser recuerdan solo algunos considerados relevantes para las circunstancias y problemáticas que condicionan o generan las consultas y peticiones que llegan a la Defensoría.

Lógicamente cualquier intento de descripción del contexto o entorno que influye o condiciona la vida en la UMU tiene a grandes rasgos tres o cuatro elementos principales. Los procesos y cambios internos a la propia UMU, que se ven marcados por la realidad nacional y en especial por los cambios normativos o de política universitaria, a su vez, transmutados o traducidos en alineamientos o contraposiciones de la política autonómica y el contexto regional. No obstante, como decíamos, sólo pinceladas.

1.1. Aparición de normas y periodos transitorios de adaptación. El cambio que no cesa, pero los escollos aún permanecen

En el marco temporal del curso 2022/23, las normas nuevas o en proceso de desarrollo (es decir la norma fue promulgada antes pero se han iniciado en el curso pasado las transformaciones que implica) más destacables son las siguientes:

- **Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU) 2/2023**, de 22 de marzo.
- **Ley 3/2022 de Convivencia Universitaria** (LCU-24 de febrero, BOE de 25-2-2022).
- **Ley 17/2022**, de 5 de septiembre, por la que se modifica la ley 14/2011, de 1 de junio de **la Ciencia, la Tecnología y la Innovación**.
Siguen teniendo efecto de regulación por los tiempos que establecen para realizar cambios
- **Real Decreto 822/2021**, de 28 de septiembre (BOE 29-9-2021), por el que se establece la **organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad**.
- **Ley 20/2021**, de 28 de diciembre, **de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público**.

La figura del Defensor/a Universitario/a fue creada y regulada en la Universidad de Murcia en el curso 1994-1995.

Esta memoria se presenta en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario, aprobado por el Claustro en su sesión de 30 de marzo de 1995, donde se dice: *anualmente, el Defensor del Universitario remitirá al Claustro una memoria en la que dará cuenta de la gestión realizada*. La memoria recoge las actividades de la Oficina del Defensor del Universitario (ODUM) **durante el curso académico 2022/2023**.

Desde el marco legal, cuyas funciones y competencias se detallan en el [anexo I](#), se enmarca en el encargo general de “velar por el respeto de los derechos y libertades de los miembros de la comunidad universitaria”, dentro del ámbito de la Universidad de Murcia.

- Real Decreto 678/2023, de 18 de julio (BOE de 6 de septiembre de 2023), por el que se regula la **acreditación estatal para el acceso a los cuerpos docentes universitarios** y el régimen de los concursos de acceso a plazas de dichos cuerpos.
- Real Decreto 576/2023, de 4 de julio, por el que se modifican el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se **regulan las enseñanzas oficiales de doctorado**; el Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales; y el Real Decreto 641/2021, de 27 de julio, por el que se regula la concesión directa de subvenciones a universidades públicas españolas para la modernización y digitalización del sistema universitario español en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

De todas la más impactante sobre modificaciones de funcionamiento en las universidades deberá ser la LOSU (pero su despliegue se vio interrumpido por el periodo de elecciones y el *stand by* del ministerio que dejó varios decretos de desarrollo sin realizar, salvo el de acreditaciones y procesos selectivos para los cuerpos docentes). Eso no quita para que cada norma de menor rango anterior o complementaria a la LOSU no venga dejando sentir su influencia en procesos universitarios diversos. Pero si las transformaciones ordenadas tienen su impacto, a veces son muy relevantes también los aspectos que quedan por definir, concretar o subsanar. Venimos sintiendo que muchas cosas han quedado poco aclaradas o encajadas y que necesitan de ajuste. Un ejemplo fue lo que pasó con los ámbitos del conocimiento, campos de estudio o áreas, y la reconfiguración de las actuales áreas de conocimiento o la integración de departamentos, que se han quedado pendientes.

Quizá sea interesante en ese panorama general citar algunos informes desde dentro y fuera del ministerio y las universidades (sin orden cronológico):

- Ministerio de Universidades (febrero, 2023). *Datos y Cifras del Sistema Universitario Español. Publicación 2022-2023*. https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2023/04/DyC_2023_web_v2.pdf. Quizá sea el informe más completo y base para otros o para cualquier análisis sectorial o transversal. Toma datos del 21/22 y también del mismo 22/23
- CRUE-Comisión Sectorial Sostenibilidad (octubre, 2022 y mayo 2023). *Diagnóstico de la gestión de riesgos psicosociales en las universidades españolas*. https://www.crue.org/wp-content/uploads/2023/07/INFORME_RIESGOS_PSICOSOCIALES2023.pdf
- CRUE-Presidenta (Eva Alcón¹)(mayo-junio 2023). *Un nuevo impulso para fortalecer CRUE y el sistema universitario. Programa*. https://www.crue.org/wp-content/uploads/2023/06/Programa_EvaAlcon.pdf
- Fundación CYD (sept., 2022). *Resumen Ejecutivo. Prioridades estratégicas para la universidad española. Informe CYD 2022*². Con un análisis relevante sobre los problemas de financiación y los retos postpandemia. <https://www.fundacioncyd.org/publicaciones-cyd/informe-cyd-2021-2022/>
- Fundación CYD (mayo, 2023). *Barómetro CYD: Valoración de la sociedad sobre la calidad del sistema universitario*. <https://www.fundacioncyd.org/publicaciones-cyd/barometro-cyd-2023/> ¿Cómo es percibida el SUE y la universidad por la sociedad? Aspectos favorables o con buen valoración y aspectos más infravalorados y percibidos con crítica.
- Fundación CYD (nov., 2023). *Resumen Ejecutivo. Informe CYD 2023*³. <https://www.fundacioncyd.org/publicaciones-cyd/informe-cyd-2023/>

¹ V. <https://www.crue.org/wp-content/uploads/2023/06/Discurso-presidenta-Eva-Alcon.pdf>

² Véase también <https://www.fundacioncyd.org/evolucion-de-la-universidad-en-los-ultimos-20-anos/>

³ Véase también <https://www.fundacioncyd.org/resumen-de-2023-la-fundacion-cyd-sigue-avanzando-y-acompanando-a-la-universidad/>

- Sacristán, V. (enero, 2023). *Precios Públicos de Matrícula: ¿Ya Está? Análisis de la situación final, el curso 2022-23, tras los acuerdos sobre precios públicos de matrícula universitaria*. Observatorio del Sistema Universitario. Que va a mostrar las diferencias y arbitrariedades entre comunidades autónomas a la hora de fijar precios en distintos niveles de SUE (grado, máster, doctorado) o tipos de matrícula (másteres habilitantes o no, con distintos grados de experimentalidad y en primera o sucesivas matrículas). Muy interesante y curioso (y si fuese estudiante diría también “sangrante”). <https://www.observatoriuniversitari.org/es/2023/02/precios-publicos-de-matricula-ya-esta/>
- Sacristán, V. (junio, 2023). *Notas de acceso a la universidad: ¿son equitativas? Análisis de las diferencias entre las notas de bachillerato y las de la selectividad y sus efectos sobre la equidad en el acceso a la universidad*. Observatorio del Sistema Universitario. <https://www.observatoriuniversitari.org/es/2023/06/informe-pau/>
- Corominas, A. (abril, 2023). *Ley Orgánica del Sistema Universitario: Un compendio. Una guía para leer e interpretar la LOSU*. Observatorio del Sistema Universitario. Un informe muy escueto para destacar elementos y cruces en la ley aunque sin un afán muy sistemático de relación con toda la legislación universitaria anterior y actual. <https://www.observatoriuniversitari.org/es/2023/05/compendio-losu/>
- Asociación K60 Espacios de Educación Superior-(ESdeES)(sept. 2023)⁴. *Experiencia del Estudiantado en el Sistema Universitario Español. Informe de resultados*. Ofrece resumidas en 20 conclusiones las impresiones de los estudiantes en el sistema universitario y asumen un punto de vista, tal y como otros observatorios e informes europeos de que no cabe hacer transformaciones para el estudiantado sin el estudiantado. <https://www.observatoriuniversitari.org/es/2023/05/compendio-losu/>
- Asociación Sociedad Civil por la Educación (mayo, 2023) *Informe SoCiEducación 2023*. http://www.socieducacion.org/documentos/informe_SoCiEducación_2023.pdf
- European Anti-Poverty Network. EAPN-ES (abril, 2023) *El Estado de la Pobreza 2023. Primer avance de resultados*. Nos señala: “la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social AROPE (At Risk Of Poverty or Exclusion) se ha reducido notablemente en el último año y alcanza al 26,0 % de la población residente en España, es decir, unos 12,3 millones de personas están en situación de AROPE... se mide una mejora sustancial en la mayoría de los indicadores de pobreza y/o exclusión social, que señala un camino todavía muy largo de recorrer.
- Perez, F. y Aldás, J. (Dirs.) (junio, 2023). *Indicadores Sintéticos de las Universidades Españolas. Informe U-Ranking*. 11ª ed. Fundación BBVA e Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie). Intenta ofrecer un repertorio amplio y de contrastes y comparaciones en varias dimensiones (docencia, investigación, innovación y en parte inserción laboral de los titulados⁵) de los resultados de las universidades. https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2023/06/Informe-U-Ranking_FBBVA-Ivie-2023.pdf

Ya decíamos que tras los fuertes vaivenes pandémico y bélico-energético un marco estructural diferente podía estar configurándose y que en algunas dimensiones y en algunos procesos de relevancia estarían representados en la proyección de la LOSU (estructura y gobernanza, perfiles de profesorado y su estabilización, organización de estudios y calidad, convivencia y disciplina, ciencia e innovación...). Algunos informes hablan de “ambivalencia” o “ambigüedad” al calificar la situación, pero la clave está en la financiación real para hacer efectivas las transformaciones (y aquí el clima político tras las elecciones generales y autonómicas no está ayudando nada) y sin separarse de lo anterior, en la agenda prevista y en los tiempos de ejecución.

⁴ Véase también <https://www.madridiario.es/informe-experiencia-estudiantado-sistema-universitario-espanol-2023>

⁵ Véase https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2023/05/FBBVA-Ivie_U-Ranking_Informe_Insercion_laboral_2023_def.pdf

En algunos temas las cuestiones siguen atascadas, y seguirán siendo temas muy relevantes en el curso 23/24. En otros, los cambios previstos en la expresión de nuevas leyes y normas provocan o una reorientación o una mejor cobertura. El estancamiento o factores que pueden considerarse de preocupación directa tendrían que ver con temas como la disminución del PDI funcionario, el envejecimiento y jubilaciones en crecimiento sobre todo dentro de los cuerpos docentes, el aumento del profesorado laboral y la situación del que sigue a tiempo parcial, así como por supuesto, el gasto en educación superior que se mantiene por debajo de la media de la OCDE y de la UE22.

1.2. El paisaje regional: una cierta sequía más que climatológica

¿Ha cambiado algo a nivel regional respecto de lo que decíamos el año pasado? Sería fácil decir en un gesto evasivo que “no mucho”, pero sería impreciso con la realidad: *ha habido elecciones municipales y autonómicas*. Y eso significa que hemos visto el desgaste y deterioro de la situación política y de gobernanza de la legislatura anterior (y también dejando sentir su influjo en la “sombrija” universitaria) y las complejidades de articulación y alianza para la formación de un nuevo legislativo y ejecutivo regional. Pero sobre todo, lo contemplado ha sido el parón desde finales del 2022 hasta entrado el otoño del 2023 (i.e. prácticamente todo el curso académico). Se pueden destacar algunos elementos de la R.M.:

- La población de la Región de Murcia se incrementa en más de 22.000 personas y se acerca a los 1,6 millones. Los extranjeros ascienden a 236.766, lo que representa el 15,2% del total de habitantes censados.⁶
- Según el informe de Mercado de Trabajo en la Región de Murcia, en 2022, la mayoría de los indicadores muestran ascenso, principalmente los vinculados al turismo, la licitación pública (la edificación descendió), así como las exportaciones e importaciones, y el consumo de combustibles. No obstante, la mayoría tuvo un ascenso inferior al del conjunto nacional.⁷
- Los últimos datos del INE confirman que en el año 2022 la Región alcanzó la cifra récord de inversión interna en I+D con más de 387 millones de euros, registrando un crecimiento del 10,2 por ciento anual. La Región lidera el crecimiento de la inversión interna en I+D en la última década⁸
- Respecto del abandono escolar de los jóvenes de entre 18 y 24 años, la Región de Murcia ha registrado un importante retroceso al comparar su evolución con la media nacional y la del resto de las comunidades autónomas.⁹
- La Región se ha beneficiado a su vez, de medidas gubernamentales para contener la inflación y dar soporte económico a la ciudadanía. El Real Decreto-ley 14/2022, de 1 de agosto, adoptó un conjunto de medidas orientadas a promover el ahorro energético y contener la inflación, entre las que destacaba la gratuidad del transporte público de media distancia por ferrocarril y el incremento de la línea de ayudas directas para el transporte urbano y por carretera. El Real Decreto-ley 17/2022, de 20 de septiembre, acordó la bajada del IVA del gas natural. Cinco primeros paquetes de medidas supusieron un importante esfuerzo fiscal que se cubrió sin menoscabo del cumplimiento de objetivos de reducción del déficit y la deuda pública y, lo más importante, tuvieron un efecto muy positivo sobre la evolución de la inflación y las principales variables económicas a lo largo de 2022. La

⁶ <https://www.laverdad.es/murcia/poblacion-region-murcia-incrementa-22000-personas-acerca-20231213163601-nt.html>

⁷ https://sepe.es/SiteSepe/contenidos/que_es_el_sepe/publicaciones/pdf/pdf_mercado_trabajo/2023/IMT-Provincial/30-IMT--Murcia-2023--Datos2022-.pdf

⁸ [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=117479&IDTIPO=10&RASTRO=c\\$m122,70](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=117479&IDTIPO=10&RASTRO=c$m122,70)

⁹ <https://murciaplaza.com/el-abandono-escolar-en-la-region-de-murcia>

inflación bajó cuatro puntos desde el pico del mes de julio, mientras que las medidas de apoyo a las familias de menor renta permitieron compensar unos 3,5 puntos porcentuales de poder adquisitivo, impidiendo un deterioro de los indicadores de desigualdad. El descenso que se registró desde el mes de agosto colocó la tasa de inflación española por debajo de la media de la zona euro, mientras que el mantenimiento de una senda de fuerte aumento de la actividad real y del empleo, el sector exterior y la reducción del déficit y la deuda públicos, evidenciaron la solidez de la economía española en este entorno exterior y energético tan complejo

- Según el informe centrado en la RM de la EAPN-ES (13º informe, octubre, 2023)¹⁰, la región ha tenido avances al reducir su riesgo de pobreza y/o exclusión social (que siempre ha estado por encima de la media nacional y entre los más graves del orden de las autonomías). Pese a todos estos avances, la tasa AROPE de esta región es la quinta más elevada del país y supera a la media nacional (26,0 %) en 5 puntos porcentuales, su renta media por persona es la segunda peor, pero otros indicadores tienen mejor semblante y mejoran respecto a años anteriores.

Lo que ha afectado a la CARM también lógicamente se ha vivido en la consejería correspondiente a universidades. Los diversos vaivenes habidos en los últimos años y que tras ceses y dimisiones desembocaron en el tándem Valle Miguélez / Isabel Fortea¹¹ que languideció durante el final de la legislatura y con el horizonte de elecciones por convocar. La remodelación de enero de 2023 puso al frente de la Consejería Medio Ambiente, Mar Menor, Universidades e Investigación a Juan M^a Vázquez, con un muy amplio perfil político y universitario y de amplia trayectoria¹² y que luego repitió como consejero tras los comicios de mayo del 2023. Como poco, a nivel universitario y en su relación con la UMU, se le percibe como una persona con amplia experiencia y que conoce de primera mano la evolución y problemáticas que afectan a la Universidad de Murcia y al sistema de educación superior. Parece que su talante también es de proximidad, profesionalidad, diálogo y apertura, cualidades necesarias para todo lo que está sobre la mesa. La rectora de la UPCT y el rector UMU lo pusieron de manifiesto en el inicio del curso 22/23 en Cartagena, y de nuevo salió al inicio del 23/24, con cierto nivel ya de desesperanza o imposibilidad de lograr objetivos o cubrir necesidades. Tanto el Presidente Regional como el Ministro en funciones hablaron de más dinero y financiación, pero todo sigue sin concretarse en procesos negociadores donde se intercala, refuerza e interfiere lo nacional y lo interterritorial con lo autonómico y local.

1.3. UMU asomándose al... ¿cambio climático?

Consolidado y sin cambios, el equipo que acompañó en la renovación del Rectorado en la primavera de 2022, podríamos decir que ha tenido por delante lo que tiene/tenía que ser un curso de plena gestión y aplicación de medidas desde el enfoque de este consejo de dirección. Ciertamente, muchos elementos ya estaban planteados desde el mandato anterior, y superado el gran parón en torno a pandemia. Sin embargo, la situación de crisis de precios energéticos y suministros (excusado en parte por la invasión de Ucrania) que se despliega a mitad de 2022 (con

¹⁰ https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE2023_Murcia.pdf

¹¹ <https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/09/01/isabel-fortea-asume-competencias-universidades-74889075.html>

¹² Fue vicerrector de Investigación de la Universidad de Murcia (2006-2012) y del Campus de Excelencia Internacional, Campus Mare Nostrum. Ha sido asimismo director general de Investigación Científica y Técnica del Ministerio de Economía y Competitividad (2012-2014), secretario general de Universidades (2015) en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y Secretario General de Ciencia e Innovación y presidente del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (2016-2018). Además, ha sido diputado y portavoz de universidades en la XI y XII legislaturas (2015-2016) en el Congreso de los Diputados y senador y portavoz de Ciencia y Universidades en el Senado (2020-2023).

un efecto calor literal por los recortes energéticos) se convierte en un nuevo escenario de dificultad y limitaciones desde el verano de ese año que se extiende a todo el curso¹³. A ello se suman por un lado, los retrasos en la tramitación de la LOSU y los sobresaltos en sus negociaciones internas y en los anuncios de medidas adicionales vinculadas con ellas; pero especialmente por los adelantos electorales primero autonómico y luego nacional. Es decir, una etapa de carestía que presiona a regulaciones y recortes, coincidente con un parón político en los avances y apoyos que las universidades vienen solicitando en cuanto a soporte financiero y clarificación normativa. ¿Cómo mantener o aumentar buenos resultados en algunas dimensiones y corregir otros que son más? Señalábamos que el nuevo reto parecía ser los precios, la inflación, la infrafinanciación, el relevo generacional por jubilación y envejecimiento de la plantilla, la visibilidad internacional...etc., es decir los condicionantes que todos conocemos.

En el inicio de curso ya se puso de manifiesto esta situación de agudas carencias¹⁴, al igual que se constató la poca eficiencia del Campus Mare Nostrum “hermanamiento” de UPCT y UMU, que estaban cada una abriéndose a redes europeas y nacionales sin fortalecer su sinergia regional¹⁵. Más tarde se inició un intento de “refresco” de la situación y posible mejora¹⁶.

Hay que señalar que el primer trimestre de curso es fecha de elecciones sindicales para decidir la participación en los 4 órganos de representación sindical, **dos Juntas de Personal (PDI y PAS) y dos Comités de Empresa (PDI y PAS)** durante los siguientes cuatro años. Tanto la campaña como la elección han parecido desarrollarse sin controversias ni polémicas a la vista. Un sindicato participante resumía así las impresiones de participación

En cuanto a la **participación**, se repite la tendencia de otros años, con:

- **Mayor participación en el personal funcionario** (tanto PAS como PDI) que en el laboral.
- **Mayor participación en el PAS** que en el PDI.
- Ligera **disminución en la participación del PAS**, respecto a las elecciones sindicales anteriores.
- **Parecida participación del PDI** (tanto laboral como funcionario) respecto a las elecciones sindicales de 2018

Tabla 1. Resultados de elecciones sindicales 1/12/2022

	JUNTA PDI	COMITÉ PDI	JUNTA PAS	COMITÉ PAS	TOTAL	Representación
CSIF	4	4	6	2	16	21,6%
UGT	5	5	5	1	16	21,6%
CC.OO.	6	3	5	0	14	18,9%
SIME	3	3	4	2	12	16,2%
CESM	3	6	0	0	9	12,2%
STERM	2	2	3	0	7	9,4%

También ha sido el curso de la “obligada” **migración a Office 365** que se anunció en julio de 2022 y se ha ido desarrollando, no sin polémica o quejas, y sobre todo mucho esfuerzo formativo y de soporte a usuarios, durante todos esos meses y sigue.

La **integración en EUniWell** desde marzo de 2022, ha abierto las puertas a una intensa colaboración e intercambios prometedores en una red europea de universidades, en la que la UMU se “siente bien” *A partir de noviembre iniciamos en EUniWell la segunda fase (2023-2027) con un nuevo*

¹³ <https://www.universidadsi.es/la-factura-energetica-de-la-universidad/>

¹⁴ <https://www.laverdad.es/murcia/directo-acto-apertura-20221003114716-nt.html>

<https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/10/03/retores-umu-upct-lanzan-ultimatum-76726191.html>

¹⁵ www.laverdad.es/murcia/campus-excelencia-20221009001553-ntvo.html

¹⁶ www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2023/01/13/umu-upct-refuerzan-lazos-romper-81119495.html

proyecto donde nuestra universidad asumirá un papel de liderazgo en algunas acciones estratégicas, entre ellas, el desarrollo tecnológico y la movilidad internacional. A partir de noviembre iniciamos en [EUniWell](#) la segunda fase (2023-2027) con un nuevo proyecto donde nuestra universidad asumirá un papel de liderazgo en algunas acciones estratégicas, entre ellas, el desarrollo tecnológico y la movilidad internacional.¹⁷

Consideramos también de interés **la asociación al G9**¹⁸ (11-1-2023, que debería pasar a llamarse G9+1 o G10) puesto que como red de universidades públicas nos saca de cierto aislamiento regional y aporta coordinación de esfuerzos y eficiencia al compartir recursos en el nivel nacional¹⁹ (algo que suelen tener las universidades de regiones más amplias multiprovinciales v.g. andaluzas, valencianas, gallegas, o donde conviven más universidades en una región uniprovincial v.g. madrileñas). Bueno para la UMU y bueno también para su DU, el poder recuperar su participación en la red en la que ya estuvo integrada e intercambiando experiencias.

Más invisible pero no menos destacable fue la **convocatoria de huelga del profesorado asociado en la Universidad de Murcia y la UPCT**, con paros semanales e intermitentes y de carácter indefinido y nacional a finales de enero de 2023. Entre las reivindicaciones, se exige al rectorado que se siente a negociar de manera inmediata con los representantes sindicales y los representantes del profesorado asociado los siguientes elementos²⁰:

- Mejoras retributivas inmediatas para el colectivo del PDI Asociado que compensen la enorme diferencia por crédito impartido en comparación con el profesorado a tiempo completo. Se exige una mejora retributiva de como mínimo el doble de la retribución actual recogida en el Convenio Colectivo.
- Retirada del VALDOC 2023 presentado por parte del Vicerrectorado de Profesorado, un nuevo recorte de derechos laborales que comportará un incremento de la carga docente para el PDI y el más que previsible despido de profesorado asociado.
- Mejoras en el acceso del profesorado asociado a la carrera docente universitaria.
- Reconocimiento de las condiciones académicas y de investigación del PDI asociado (doctor y acreditado) en las áreas y asignaturas de su especialidad profesional.
- Respecto a la tabla reivindicativa presentada por los convocantes de la huelga del profesorado asociado, de manera prioritaria que la reducción de créditos máximos impartidos no pueda comportar bajada salariales ni suspensión de contratos.
- Para que todas estas mejoras sean posibles, el equipo rectoral debe defender a la comunidad universitaria y a sus intereses, en la reivindicación ante el Gobierno Regional de un Plan Plurianual de Financiación Pública de las Universidades Públicas en la Región.
- El reconocimiento automático, una vez promulgada la LOSU de la conversión de los contratos de PA en indefinidos, tal y como establece el art. 79.c) de la Ley, con reconocimiento de los derechos derivados de los contratos temporales que se hayan sucedido y generando a partir de ese momento, el cobro de las retribuciones en concepto de antigüedad.
- Mantenimiento de la figura del AS6 (180 horas docentes), tal y como pedido desde el primer momento.
- Reconocimiento de las horas efectivas de trabajo (docentes y no docentes) en la misma proporción que el resto de los trabajadores comparados.
- Eliminación de la prohibición de participar en la investigación que lleve a cabo la Universidad.
- La puesta en marcha inmediatamente por las Universidades de los mecanismos que prevé la Ley en su Disposición Transitoria Octava: a) Establecerán como mérito preferente, en los concursos de acceso a las plazas de Ayudante Doctor o figuras equivalentes de la normativa autonómica, haber desempeñado en la fecha de la publicación de la convocatoria actividades docentes en UJPP españolas durante al menos 5 cursos académicos de los últimos 7 años a través de los contratos de profesorado asociado u otros contratos de duración igual o inferior a un año; b) Fomentarán las modalidades de contrato predoctoral para docentes no

¹⁷ <https://www.um.es/web/ari/euniwell>

¹⁸ <https://www.um.es/web/sala-prensa/-/la-umu-se-une-al-g9-de-las-universidades-públicas>

¹⁹ www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2023/01/12/universidades-g-9-murcia-81067496.html

²⁰ Tomados de diferentes fuentes (incluidas listas sindicatos@um.es)

doctores que hayan estado vinculados a la universidad al menos 5 cursos académicos de los últimos 7 años a través de los contratos de profesorado asociado u otros contratos de duración igual o inferior a un año... c) Establecerán un programa de promoción interna a Profesorado Permanente Laboral o figuras equivalentes de la normativa autonómica para quienes, estando contratados con carácter indefinido y cuenten con la acreditación, hayan desempeñado en la fecha de la publicación de la convocatoria actividades docentes en universidades públicas españolas durante al menos 5 cursos académicos de los últimos 7 años a través de los contratos de profesorado asociado u otros contratos de duración igual o inferior a un año...

- Convocatoria de concursos para las plazas de profesor permanente estructurales en un plazo inmediato.

Otra cuestión que fue de intensa polémica y cierta crispación tuvo que ver con la operación impulsada desde el Rectorado por la que distintas Juntas de Facultad analizarían y aprobarían la **oferta de plazas de nuevo ingreso para el curso 2023-2024 y en la propuesta de grupos de lección magistral y clases prácticas**. Cuestión que rápidamente se convirtió en una polaridad entre la optimización/racionalización de recursos y ajuste a la demanda en la oferta de enseñanza frente a recortes y ahorro que complicaba la ratio y calidad en la relación docente/estudiantes y además amenaza contratos de asociados.²¹ Tanto los sindicatos mayoritarios como la Junta de PDI manifestaron su desacuerdo así como algunas de las facultades afectadas. Se decía que si bien la documentación aportada a los equipos decanales y directivos mostraba un descenso en la oferta de plazas de nuevo ingreso (tomando además como referente los datos de matrícula de los tres últimos años, afectados por la pandemia), así como un importante incremento en el número de estudiantes por grupo de lección magistral y clases prácticas, elevando de esta manera la ratio en las aulas. Algunas titulaciones eran aptas para subir su entrada y otras no lograban cubrir su oferta o presentaban tasas enormes de abandono. Sin reducir la admisión en general (para eso el desplazamiento de cupos de entrada por titulaciones y su incremento en algunos casos) y sin aumentar las demandas de personal para cubrir el modelo anterior de ratios por grupo teórico y grupo práctico, no había mucha alternativa que hacer. Las quejas y protestas rechazaban el añadido de estudiantes y la mayor carga sobre los docentes que no obstante, todo el mundo sabe que es muy desigual entre facultades y titulaciones. Lo que claramente nadie puede obviar (y tampoco se negó) es el trasfondo económico y de financiación que tiene la existencia de ciertos desajustes o ratios en las titulaciones y en el número de docentes (muchos de ellos no permanentes) de cara a mantener las negociaciones y presión con la CARM y el plan de financiación.

Aunque en la sección de “Consideraciones” se comentarán algunos de ellos (especialmente los referidos a personal) otros temas relevantes y no sin fricciones que cabe mencionar fueron: el cierre de Docencia-um v.7 y la reelaboración hacia Docencia-um v.8; el Reglamento de Asignación de Docencia; el nuevo Reglamento de Formación Continua y sus retrasos normativos y de implementación; propuesta de creación de un grupo en ISEN Centro Universitario para el Máster Universitario en Formación del Profesorado; las dificultades generadas por la obligación de cotizar a la Seguridad Social por prácticas externas y las tensiones que esta obligación genera en los convenios;...

Como señalábamos ya en la memoria del pasado curso hay cuestiones muy basales que siguen estando vigentes un curso más en tanto ha habido un proceso de suspensión y dilatación de los tiempos para que se concreten o se plasmen en propuestas:

- La **negociación de un nuevo Plan de Financiación con la CARM** (ya no solo con los condicionantes económicos evidentes y que vienen desde la caducidad del anterior, sino también por los requerimientos legislativos introducidos por la LOSU y los factores estructurales vegetativos en personal y de amortización renovación en infraestructuras y materiales).

²¹ https://www.laverdad.es/murcia/estudiantes-denuncian-recortes-20230223110422-nt.html?gig_actions=sso.login&gig_enteredFromComponent=fromLoginClick

- **Gestionar la discrepancia interna y conseguir una suficiente cohesión.** Seguro que por su diversidad en la comunidad universitaria cualquier decisión compleja, que suponga recortes o reajustes, o que signifique una toma de opciones va a tener seguidores y detractores. Pero la discrepancia interna no puede ser un obstáculo o una remora a la negociación y proyección externa.
- Tenemos cada vez mejores “sellos” en **Transparencia, Calidad, Internacionalización.** Ya lo decíamos en curso pasado. Necesitamos que esos avances sean percibidos y creíbles. Que lleguen y se democratizen, esto es, que la gente se comprometa y participe. Supone que arriba y abajo se crea realmente en ellos.
- Otro reto o tema antiguo y que cada vez es más patente y opresivo...el dilema entre “la excesiva **burocratización** de los procesos comunes y habituales” y la “**redundancia** de operaciones” frente al **control** y el **rigor** de los procedimientos y su complejidad. Y casi anexo a ello ¿podemos tener un aplicativo singular e independiente para cada proceso de alta demanda o compleja factura? ¿cómo vamos a poder vincular, interconectar y actualizar los datos y subrutinas de todos esos procesos informatizados en diferentes áreas?
- Hay temas espinosos en la **gestión de personal** que prometen seguir siendo piedras y calientes. Sin ir más lejos continuar o no usando un **VALDOC**, esperar al Estatuto del Profesorado o batallar en definir la dedicación y distribución del trabajo de los docentes. Igualmente la redefinición de escalas y funciones que tanto se repite en la supuesta nueva versión de la **RPT del PTGAS**, así como su optimización y adaptación a realidades nuevas.
- Veinte años casi desde los estatutos de 2004, hace que la **aprobación de unos nuevos Estatutos de la UMU** no sea otra cosa que una cuestión de recibo con la realidad cambiada en el contexto y prácticas universitarias y todos los cambios consolidados en la normativa de todos los niveles.

Como es habitual, la memoria intenta describir sucintamente las actividades realizadas por la Oficina del Defensor (ODUM) y se estructura en varios apartados: actuaciones realizadas, relaciones institucionales, consideraciones y agradecimientos. Para facilitar su lectura, hemos optado por incluir los datos en diferentes anexos. Así:

Anexo II se recoge una tabla con un breve etiquetado de todos los casos tratados.

Anexo III se presenta el panorama estadístico descriptivo de los datos.

Se incluye un anexo IV con una comparativa de los últimos años, con la evolución del tamaño de los colectivos de la comunidad universitaria, el montante de casos que se presenta en cada sector y la ratio proporcional que permite comparar la incidencia sus peticiones.

Anexo V se presentan los asuntos en los que se ha colaborado con otros Defensores.

Anexo VI se muestra el estado de cuentas de la liquidación del presupuesto de 2020.

Por último, en el anexo VII se recogen literalmente las recomendaciones que tienen repercusión general y otros documentos mencionados.

En la intervención se han mantenido **LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACCIÓN DE LA DEFENSORÍA**, tipificada como una figura de *ombudsperson* en los sistemas de “resolución y gestión de los conflictos” y como un elemento contribuidor a la observación, detección y reparación de los fallos o interrupciones que dificultan el flujo de calidad de la institución. Por ello:

Hemos continuado **aceptando casos de personas ajenas o externas** a la Universidad cuando lo planteado eran demandas y consultas que plantean ciudadanos que van a tener o han tenido relación con la UMU, por considerar que desde la Oficina podíamos contribuir al Servicio Público que presta la Universidad a la Sociedad, (acceso, preinscripción y matrícula...). En todo caso, este tipo de consultas o peticiones sirven igualmente para

detectar problemas en la calidad de los procedimientos, en su visibilidad al público y la interacción de ese público con los procesos y estilos universitarios.

Se ha seguido **primando la eficiencia frente al procedimiento**, más aún en una situación anómala durante medio curso. Se ha intentado solucionar los problemas con los medios más ágiles (teléfono, correo electrónico o entrevista personal o videoconferencia), en lugar de acudir a los requerimientos o a las solicitudes formales de información y al correspondiente proceso de trámite de expedientes. Este tipo de actuación permite resolver muchos casos en un promedio de uno o dos días, lo que no hubiera sido posible sin la colaboración de las personas a las que se les ha requerido su concurso. No obstante, en algunos casos la respuesta, la confirmación o la negativa no se ha producido con la colaboración debida o esperada. La situación de confinamiento y teletrabajo ha hecho más compleja y “asíncrona” esta colaboración o interacción.

Se ha intentado detectar si la situación o queja planteada individualmente, podían afectar a más personas y requerir de una solución general. Dado ese caso, se ha formulado una recomendación, verbal o escrita, sugiriendo una reinterpretación de la normativa, la adopción de nuevas normas o la modificación de las existentes. Ese tipo de actuaciones corresponde a lo que se podría denominar “**actuación preventiva y sistémica**” del DU en consonancia con el mandato, recogido en la LOU, de dirigir sus actuaciones a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Se ha procurado **humanizar el trato con las personas y no burocratizarlo, dotar de identidad y nombre a cada caso**. Superar un enfoque de llevar “asuntos o expedientes”, sino por el contrario escuchar a las personas que han acudido e intentar asesorar/resolver sus dificultades.

Se tiene en mente la consideración de que lo más justo no es siempre lo que está indicado en la normativa. Si bien ésta, supone el condicionante legal de nuestra actuación a veces no es la única opción en la decisión legislativa). Se estima un concepto mucho más amplio, primigenio y equitativo de Justicia, sin dejarse encorsetar por la aplicación estricta de las normas, que en ocasiones puede resultar injusta y lesionar derechos e intereses de los miembros de nuestra comunidad.

Se ha pretendido que la **actuación del Defensor tenga un componente “educativo o transformador”** insistiendo en aspectos como: el valor del diálogo, aprender a ponerse en lugar del otro, intentado prestigiar las soluciones negociadas como alternativa al enfrentamiento y procurado transmitir la convicción de que hay que afrontar los conflictos como alternativa a la resignación o la ruptura. En esta lógica se ha procurado promover la resolución de conflictos a través del diálogo, la mediación y el compromiso y su recomendación como paradigma de abordaje de las controversias.

Los **principios éticos universitarios** y los que rigen la acción de la Defensoría han sido las guías de una actuación basada en la independencia, la imparcialidad, la autonomía, la transparencia, el diálogo y el sentido común. Hemos auspiciado un clima de responsabilidad, diálogo, comprensión y respeto mutuo entre todas las personas de la comunidad y con la aspiración final de la mejora de la calidad, en todos los sentidos, de nuestra Universidad.

La tipificación de actuaciones sigue la utilizada en las memorias últimas: **consulta** (con o sin intermediación), **queja** (con orientación y seguimiento, intermediación, recordatorio o recomendación, desistimiento o no admitida), **denuncia, solicitud de mediación y relato de hechos**. Las recomendaciones/recordatorios tiene o bien un nivel general y se publican de manera amplia a la Comunidad Universitaria o si tienen un menor o parcial alcance han sido comentadas o difundidas a grupos específicos o con peticionarios o responsables en su mayoría de modo oral o mediante correo electrónico personalizado, y en alguna ocasión con un informe o dictamen focalizado en el problema.

También se ha mantenido la tipología de las resoluciones aunque en algunas ocasiones resulta difícil asignar una etiqueta única o definitiva:

- a) la petición no corresponde o cae fuera de nuestro ámbito de actuación por lo que es derivada a otra instancia,
- b) la petición tiene una resolución negativa, no se puede o no corresponde satisfacer lo demandado,
- c) hay una aceptación y respuesta positiva a parte de lo que se plantea y demanda por el peticionario,
- d) la demanda es completamente aceptada y se puede ofrecer una resolución plenamente satisfactoria.

En tanto que todos los casos son datos e indicadores de elementos que afectan al funcionamiento, calidad y convivencia del sistema. Se registran y se tienen en cuenta, se hayan podido resolver las dificultades o no.

Una dimensión de la respuesta de la DU en los casos donde no ha sido posible resolver o intermediar en el sentido del deseo o interés del peticionario, es poder ofrecer atención y escucha y el reconocimiento de las personas demandantes. Si es posible reorientar la problemática o reconsiderar las opciones con menor incertidumbre, desasosiego o frustración. Un abordaje constructivo de los conflictos o las dificultades es el paradigma que debe orientarnos.

El “Modulo de Reclamaciones del Buzón del Defensor Universitario” se ha mantenido relativamente estable desde el curso 20/21, pero se siguen encontrando y reiterando algunas alteraciones que ha sido abordadas parcialmente con intervenciones CAU-JIRA (que solemos registrar todas para hacer seguimiento de la evolución o incidencias informáticas del sistema). Por ejemplo, ciertas alteraciones o fallos del editor de texto enriquecido. Que se maneja muy mal con los volcados o C+P desde correos Outlook creando duplicados “fantasma”. *Eventuales y comprobadas perdidas de datos editados e incorporados a los campos web* por el no guardado correcto o bloqueo en la conexión con el servidor al darse una edición simultánea [se ha implementado una notificación de registro guardado y actualizado] y una seria advertencia a los operadores para que no usen simultáneamente la edición en el Buzón. Incluso en algún momento dificultades de acceso que suponemos comunes en las aplicaciones UMU.

Los problemas que no extrañamente se presentan con la producción de estadísticas parecen estar más depurados: ya no hay tantas *redundancias o correspondencias no unívocas con los nombres o etiquetas de servicios y centros*. El efecto es que la depuración del volcado estadístico tiene menos incidencias. Igualmente el pulido de las *características*, ya clasificables en la tabla principal del registro de instancias” ha facilitado durante todo el curso el filtrado y clasificación y por extensión permite definir tablas universales de datos y casos (ver en anexos) en función de esas características para cada grupo de atención a la Comunidad Universitaria.

Como siempre y para concluir esta introducción, hay que señalar que en el momento de redactar esta Memoria, está operativo el **presupuesto para 2024** (manteniendo la reducción general indicada para los presupuestos de unidades para ese ejercicio), y en el anexo VI el estado de ejecución **a finales de noviembre del presupuesto de 2023** al que faltarían apuntar los gastos menores de diciembre. En el ejercicio vigente los gastos más relevantes realizados se relacionan con compromisos externos, de eventos y asistencias (ejecutiva de la CEDU, Jornada Técnica y Encuentro Nacional) que tienden a incrementarse al aumentar los precios en general de alojamientos y desplazamientos y al haber una persona más en la DU. Por otro lado hay una cobertura muy razonable de los otros subconceptos como material informático y consumibles. De nuevo el montante de ahorro/remanente es revertido a Gerencia.

Este informe anual no pretende caer en la mera relación de casos heterogéneos, resueltos con mayor o menor acierto o prontitud. Sino que se pretende servir de invitación a la comunidad universitaria para la reflexión sobre los procesos de organización y funcionamiento como Universidad y como Servicio Público.

Quedamos a disposición de los y las claustrales, y de todas las personas componentes de la comunidad universitaria, para aclarar y ampliar, durante la sesión del Claustro o posteriormente, aquellos aspectos que estimen pertinentes.

2. RESUMEN DE ACTUACIONES

2.1. DE LOS ASUNTOS

Durante el periodo analizado, del **1 de octubre de 2022 al 15 de septiembre de 2023**, se han atendido **391** casos, más de una veintena que el año pasado, cuando se han tenido en cuenta quince días menos que en tramo anterior. Este ejercicio, viene a situarse por encima de la media de la serie de estos últimos años (sobre 360) siendo el tercero más alto en la última década.

Aunque en próximos apartados se tratará la configuración de peticiones recibidas en función del sector de la Comunidad Universitaria que lo plantea, la tabla que sigue nos ofrece una visión de conjunto de las temáticas por las que pueden estar interesados o afectados distintos grupos. Esto es, aun con una visión o perspectiva distinta, una misma característica puede recibir peticiones de consulta o queja por estudiantes, PDI, PTGAS e incluso de personas externas.

Se indican en la tabla con resaltado aquellas más destacadas que tiene una presencia aproximada $\geq 5\%$.

Tabla 2. Panorama general de asuntos tratados

Característica de la instancia			
Cod.	Respuesta	Total	%
AA	Carrera profesional	16	4,09
AB	Comportamiento de estudiantes	23	5,87
AC	Comportamiento de profesores	30	7,67
AD	Comportamiento del PAS	4	1,02
AE	Conciliación y asistencia	12	3,07
AF	Condiciones de trabajo y laborales	5	1,28
AG	Conflicto interpersonal	20	5,12
AH	Acceso y admisión	6	1,53
AI	Convocatoria evaluación y actas	73	18,67
AJ	Docencia/Enseñanza	20	5,12
AK	Funcionamiento organizativo	16	4,09
AL	Estudios propios	3	0,77
AM	Evaluación por compensación	21	5,37
AN	Gestión administrativa	12	3,07
AO	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	19	4,86
AP	Infraestructura	8	2,05
AQ	Matrícula	10	2,56
AR	Medidas excepcionales	3	0,77
AS	Otros	16	4,09
AT	POD	10	2,56
AU	Prácticas externas/extracurriculares	10	2,56
AV	Procesos de selección de personal	10	2,56
AW	Programas de movilidad	5	1,28
AX	Progresión y permanencia	4	1,02
AY	Propiedad intelectual	5	1,28
AZ	TFG, TFM y Tesis	15	3,84
BA	Atención a la diversidad	6	1,53
BB	Becas y Ayudas	9	2,3
		391	100

En cuanto a la [distribución temporal](#),²² ligeramente condicionada por los cambios que recibe el calendario académico en la ubicación de evaluaciones y otros procesos fundamentales notamos una evolución muy similar al curso anterior con leves variaciones en magnitud. Mayo y, especialmente, junio y julio tiene una fuerte acumulación de peticiones sumando el 40% del total. Este curso también ha destacado noviembre y enero con porcentajes altos y superiores al curso pasado. Salvo las controversias ligadas a las evaluaciones y a la preparación de guías y de asignaciones de docencia (POD), no parece existir patrón específico de la evolución temporal de los casos.

Volvemos a mejorar respecto de los años anteriores la agilidad con la que se ha comenzado a atender ([inicio del tratamiento](#)): el mismo día (con o sin acuse de recepción de caso a peticionarios) casis el 99% de los casos. Evolucionado desde un 91.5% y 95.93% en cursos anteriores. Solo unos pocos casos quedan en respuestas un poco diferidas, bien porque una vez leída la petición y su contenido (que se suele hacer siempre nada más entrar) o bien no se entiende claramente, o está muy enmarañado o hay que valorar si corresponde a la DU su tratamiento.

Se ha mantenido casi en las mismas proporciones las relativas [al periodo de resolución](#)²³. Los datos son iguales al curso pasado en el porcentaje de asuntos que se resuelven en el mismo día. Desciende ligeramente el de los que se responden en unos pocos días a favor de los que lo hacen entre una y dos semanas. Similares datos porcentuales en los casos de resolución media o larga (>30>16 días). Se conserva la eficiencia de respuesta e inmediatez resolutiva.

Respecto a la [forma de recepción o primer contacto](#) sin darse grandes cambios respecto al curso anterior apuntar la bajada del correo electrónico (49.5→42%) que hace que aumenten en puntos o decimas otros modos de presentación: la entrevista presencial (7.61→9,2%), teléfono (34,5→38.4%), buzón web(7,9→9,2%). Recordar que la Oficina está solicitando a los usuarios que plantean sucintamente su problema-cuestión por teléfono que la formulen por escrito (vía email) si tiene una cierta complejidad. No solo es por recoger más detalladamente las circunstancias o alegaciones, también es para que formalmente se asuman/eludan declaraciones que se emitieron de forma más impulsiva y emotiva de modo telefónico. También estamos tipificando como entrevista en el cómputo de operaciones las conversaciones telefónicas extensas sean para presentar o tratar un asunto.

En relación con la [Tipología de las actuaciones](#) comentaremos tanto su volumen numérico como su propia clasificación que no siempre es fácil de determinar y definir, e incluso retener porque pueden pasar o convertirse en otra modalidad.

²² Pinchando el texto subrayado/hiper enlace lleva al anexo de gráficos y datos estadísticos. También hay enlaces de vuelta a atrás para ir y venir entre gráficos y análisis.

²³ Su oscilación varía según la complejidad de la petición, y según el caso de la rapidez o tiempo de respuesta de otros servicios u órganos. De ahí que se vaya de la respuesta rápida y casi instantánea a una simple consulta, a otras cuestiones que requieren estudiar la normativa, consultar fuentes, e incluso “intermediar” la información o posible respuesta. También es cierto, que la experiencia nos está llevando a ponderar y dilatar un poco ciertas contestaciones (dejándolas en “proceso” y “en espera”) para reflexionar otros elementos ponderables del caso.

- **Consultas**²⁴, se consideran las que realmente se relacionan con funciones de la DU²⁵: derechos, normas y procesos y calidad del sistema. Aunque baja un poco, su frecuencia es alta y siguen suponiendo el **51%** de los registros. A veces la petición de información es previa a otras actuaciones, quejas o recursos, en otras se necesitan hacer indagaciones con servicios u otros responsables para poder responderlas.
- La tipificación como **queja** se desglosa en un repertorio de condiciones que suele tener el denominador de insatisfacción o reclamación: un supuesto trato incorrecto o conculcación de derechos en la actuación/omisión de otra persona u órgano unipersonal o colegiado; cuando se percibe que se ha recibido un trato interpersonal o administrativo, respuesta o situación inadecuada, incorrecta o injusta (aunque provenga de la estricta aplicación-interpretación de normativa). Aunque con una composición ligeramente distinta en alguna tipología su volumen es igual al curso anterior **34,3%** del total de asuntos. En su abordaje se califican como:

Intermediación: Se trata de acercar posturas o encontrar una solución, *mediando* entre la persona que presenta la queja y la que tiene la potestad de poner los medios para su resolución. Un 11.5% (algo menos que anteriormente 13.6%).

Orientación y seguimiento: Se orienta sobre los pasos a seguir para resolver/abordar el caso e intenta un seguimiento si el proceso se alarga en el tiempo. Sube a 17,1% (14,6, en el pasado ejercicio).

Desistimiento. El demandante puede no seguir el proceso o no completarlo por diversos motivos (se ha solucionado, o se desiste de recursos o litigio). Se reduce a muy pocos casos y baja a menos de 1%.

No admitida. Se trata de quejas o peticiones que no tiene la suficiente base o tienen un enfoque erróneo sobre la normativa, la interpretación del acto recibido o el arrogarse derechos que no son tales. En 14 ocasiones (un 3,58%) prácticamente idéntica al curso pasado) se ha desarrollado esta actuación en la que se le explica a la persona peticionaria las razones de su no tratamiento.

Recomendación y Recordatorio ha sido aplicados en este curso de forma muy minoritaria. En ellos, tras analizar un caso o situación se hace una recomendación o recordatorio de aplicación normativa, verbal o escrita, a la instancia que corresponda para resolverlo. Son sugerencias de interpretación, modificación o introducción de normas, o formas de abordar una controversia para estabilizar la situación. El curso pasado no se emplearon. Sin embargo, apenas se han hecho unas actuaciones de **Oficio**.

Vuelven a subir los **relatos de hechos** (casi un 9,5%, con 37 casos, unos pocos más que el curso pasado), En ellos se pretende que la Defensoría conozca una situación, aunque no desean una intervención directa relacionada con ellos, o bien que ésta se produzca por oficio o iniciativa propia de la DU, tras su valoración como tema relevante, plantee el problema implicado o comportamiento señalado de una forma autónoma ante la institución u órgano correspondiente. Se ubican aquí críticas más o menos claras a cuestiones de política o decisión gubernativa (rectorado, consejo de gobierno) pero también elementos de denuncia para que sean juzgados/valorados y en su caso enfrentados por la DU de modo independiente. Esta categoría puede contener quejas por los incumplimientos o malos tratos recibidos, indicadores de situaciones de conflicto que no se plantean como denuncias a priori para evitar escalar la tensión o por temor a los efectos.

²⁴ Seguimos la política de no registrar aquellas que piden una información relacionada con otro servicio, que o bien no han sabido identificar o no logran contactar ni aquellas que nos confunden con un “SIU/teléfono para todo”

²⁵ La resolución de las consultas cumple una función positiva para la Universidad, pues informa a los interesados del alcance concreto de los derechos que, en su caso, pudieran asistirles y ayuda a prevenir eventuales conflictos futuros. Además, el asesoramiento es una de las funciones que encarga el Estatuto del Estudiante a los Defensores Universitarios.

Vemos como este curso han aumentado el número de **denuncias** (el/la denunciante sí pide una actuación explícita e intervención de los órganos de garantía o gobernanza) que sube a 11 casos y un 2,8% del total de actuaciones, más de un punto que el año anterior). Si su estudio y gravedad lo han recomendado supone la derivación a autoridades competentes (para que en su caso se adopten medidas disciplinarias, correctivas o de otro tipo).

Las **solicitudes de mediación**, en las que se busca una “intercesión” (y no un procedimiento autocompositivo formal) han sido exactamente las mismas que el pasado año 7 (2%). Las partes perciben que hay un conflicto de posturas o intereses legítimos y han fracasado o no se han dado los diálogos o acuerdos debidos. A veces los usuarios registran de este modo la petición pero somos restrictivos en aceptarla como tal si lo que buscan son buenos oficios de cara a una petición o reclamación. Eso no elude que muchas de las otras categoría señaladas antes tengan actuaciones conciliadoras por nuestra parte.

La tipología se contabiliza de modo discreto, pero la realidad señala que hay elementos que evolucionan o se adicionan. Consultas que derivan en quejas, o quejas que se tiñen de denuncia, acciones informativas que pasan a actos conciliadores.

2.2. DE SU ABORDAJE y RESPUESTA

El registro viene recogiendo en los últimos años **las formas de respuesta**. Para su descripción estadística [ver tabla y figura correspondientes](#).

Una mayoría de respuestas se ofrece según el modo indicado por el/la usuario/a si así lo especifica en su registro web (preferencia de respuesta) y también se tiene en cuenta la forma más adecuada a la naturaleza del problema según se trate de asuntos que conviene dialogar y adaptar la respuesta a la persona y su estado de ánimo o si es una respuesta compleja con información y referencias que debe quedar escrita.

La respuesta *email* aunque sigue siendo la más frecuente (44.7%) sigue moderándose en número, y un poco también la telefónica (28.4% bajando otra vez respecto del curso pasado). Ha aumentado algo la forma presencial (más reducida) y vuelve a subir algunos puntos este año (alcanzado a 1 de cada diez casos). Igualmente vuelve a subir la respuesta combinada (13,3%), una respuesta que puede incluir una comunicación escrita por email, y aclaraciones y recomendaciones en presencial o por teléfono.

Cuando intentamos registrar y recapacitar sobre los **modos de actuación** en los que se desglosa la atención a los casos que llegan y sobre los que interviene la DU, observamos que algunos tipos de acción son muy claros. Otros sin embargo son más complejos o son de más difícil ubicación. Si hay dificultades técnicas del Buzón/Registro de la DU para el cómputo, también debemos intentar regularizar las clasificaciones. Al mismo tiempo se debe aceptar que otras muchas pequeñas o diferentes actuaciones no son contabilizadas bien por producirse fuera de los casos, aparecen en su seguimiento, crean reaperturas de tratamiento con nuevos cursos de acción o se realizan en un marco sistémico más general donde la naturaleza del problema se reflexiona o trata.

[La tabla y figura correspondientes](#) nos permite observar ligeras variaciones y también regularidades:

- Disminuyen un tanto las consultas y comunicaciones con expertos/asesorías y también bajan con responsables o autoridades. Bajan respecto del año anterior más de dos puntos en las primeras (1%) y casi cuatro las segundas (8.4%). Igualmente otros cuatro puntos descienden (se quedan en el 10.3%) las consultas a la normativa disponible (a menudo en web, o guardada intencionadamente) y esto incluye también la interpretación de ciertos criterios o experiencias accesibles en otras universidades o fuentes.
- Suben sensiblemente (al 18,7%) las entrevistas, en la medida que comenzamos a integrar en esta fila además de las usuales también las conversaciones telefónicas largas que vienen a suponer una entrevista solo que online (al igual que las videoconferencias).
- Quizá lo anterior ha podido influir en la bajada en más de cuatro puntos (21,2%) de las llamadas telefónicas, que no obstante siguen siendo una operación común y frecuente.
- Igualmente mantiene su relevancia el uso de emails que sube ligeramente al 38%
- La reapertura de tratamiento en un caso ante nuevos sucesos o consecuencias en un tiempo diferente y posterior al cese de la intervención de la DU sigue aumentando (más que duplicando el curso anterior con casi un 2.1%) aun tratándose de algo de menor magnitud.

Se dispone también de la tabla y gráfico correspondientes sobre el [estado de resolución de los asuntos](#)

Como ya venimos aclarando, si la cuestión ha podido ser tratada y resuelta, su estado por defecto es de *finalizado* cuando se trata de consultas y otros tipos que no son quejas. En este curso ese estado se calificó a casi el 62% (algo menos que año anterior). Si la demanda presentada es una queja cabe puntuar si la respuesta ha sido *favorable* (un 7%, al igual que curso pasado), *desfavorable* (9.21% dos puntos más que el anterior), o *favorable parcialmente* (casi 5,9%, casi la mitad de lo que alcanzó en pasado ejercicio), o *sin respuesta del usuario* (cuando desiste o no da *feedback* sobre la resolución final de su asunto, que aumenta ligeramente al 3.3%).

Destacamos que la *derivación a otra instancia* (bien porque el asunto sube de nivel o se deriva a inspección u otro servicio, o bien porque no es un tema que realmente pueda abordar en propiedad la DU) ha duplicado su presencia en este curso alcanzando el 12.5%. Esa derivación como cierre no supone que la DU no hace indagación o seguimiento del caso, pero la actuación principal no cae en sus competencias o su resolución es precisamente derivarlo formalmente a otro nivel.

Esto permite evitar tener que dejar en *pendiente* (sin poder abordar o desplegar tratamiento), *proceso* (se están haciendo actuaciones y se mantiene la interacción al respecto) o *espera* (se aguarda a que haya respuesta o decisión de instancia técnica o ejecutiva) cuando ha pasado tiempo y se cierra el registro del buzón de reclamaciones.

2.3. DE SU PROCEDENCIA POR SECTORES

De las cuestiones planteadas, [164 han sido presentados por hombres, 211 por mujeres](#) (casi 42% y 54% respectivamente, prácticamente iguales a los cursos anteriores) y **16** lo han sido de forma colectiva (4% muy similar al anterior 3.8%). Nos indica una cierta regularidad en la presentación de solicitudes y demandas desde esta clasificación general de la comunidad UMU.

La ratio de asuntos presentados por **mujeres respecto a hombres** se mantiene:

- Mayor en estudiantes; pero se modera respecto a cursos anteriores (quedando en un 55 vs. 39% y disminuye respecto al año previo), aun cuando la composición general de este sector tiene una fuerte descompensación hacia el grupo femenino.
- También en el PAS (aumentan los porcentajes al 61,3% y 35.5 pero disminuye la distancia entre ellos al disminuir las peticiones colectivas) que consolida tendencia de aumento en esta ponderación.

- En el PDI donde el conjunto de hombres supera al de mujeres en la población global, sin embargo, vuelve a invertirse la tendencia respecto del año anterior: el profesorado femenino supera al masculino (55.5 vs 43.8%). En años anteriores también hubo estas inversiones alternativas (♂51.3% vs. ♀47%; ♂46%-♀56% y antes ♂52.8%-♀44.3%).
- La presentación de peticiones colectivas, con una magnitud absoluta pequeña, es más relevante en PAS que en estudiantes y PDI.

Respecto del [sector o colectivo de la comunidad universitaria](#), la distribución ofrece la habitual predominancia de actuaciones relativas a estudiantado que, sin embargo, sigue bajando respecto de cursos anteriores (ahora **48.8%** frente a la serie 55.1%, 68.5%, 63%, anteriores). El PDI sigue aumentando su presencia con 5 puntos más (**35%** frente 30.71%, 21.7%, 25.6%, anteriores) y también de nuevo un ligero aumento del PAS (casi **8%** frente a 6%, 3.45%, 2.7%). Siguen estables las peticiones que llegan desde fuera de la comunidad universitaria (**7.4%** frente a un 7.88%, 6%, 8% de cursos anteriores).

En cuanto a las ratios/proporciones entre casos y volumen por colectivo, se observa que:

- El estudiantado como grupo colectivo más numeroso suma más casos pero su proporción muy es baja y no llega al 1% de su grupo (0.6).
- La ratio del PAS(2.6) ha vuelto a crecer casi un punto respecto al año anterior (1.8)
- El PDI, es el grupo que proporcional y reiteradamente en los últimos cursos más acude a la Defensoría, con una ratio que se duplica respecto el año anterior (5,2 frente al 2,7).

Se viene ofreciendo también datos y gráficos sobre la distribución de casos por facultades y centros, aunque sin entrar en comparaciones o ratios en función de la comunidad particular de cada uno de ellos, por lo que su consideración debe recordar esta cautela. Es normal que los centros grandes tengas más casos y porcentaje, pero lo llamativo puede estar en que centros de menor dimensión no estén excesivamente alejados en incidencias y también que otros centros presente baja problematicidad o consultas.

Asimismo, a modo ilustrativo se muestran frecuencias de las peticiones en distintas áreas de gestión-gobierno.

Como va siendo común en memorias anteriores, recogemos una [comparativa interanual \(v. anexo IV\)](#) que reflejaba los cambios y estabilidad de la composición de la comunidad universitaria de la UMU y su demanda a la Defensoría. Podemos señalar:

- El curso 2022/23 recupera un nivel alto con 391 casos (siendo el tercero de la serie en los últimos 12 años) y que supera ampliamente el promedio de los últimos 5 anteriores (360).
- Si continuamos el comentario ya realizado en memorias anteriores sobre las variaciones de la década en la composición de demandas (tamaño de los sectores de la comunidad / su presentación neta de quejas = las ratios observadas. En definitiva, la evolución de la demanda relativa por grupos. Destacamos:
 - El aumento en las peticiones por parte del PDI (el más alto de la serie en frecuencia neta y ratio) y un notable descenso en las incidencias planteadas por estudiantes (de hecho, con la cota más baja de toda la serie en frecuencias y en ratio). Asimismo, asistimos a segundo valor más alto de la serie en solicitudes del PAS en frecuencia y el primero en ratio.
 - Podríamos afirmar que los indicadores de este curso rubrican **una consolidación y aumento de la demanda por parte del personal (en mayor medida del PDI y en menor del PAS) y también una disminución relativa lejos de su promedio en los estudiantes.**
- Ya no va a ser necesario insistir en que la Defensoría lo es para toda la Comunidad Universitaria, como así lo reflejan los datos y su evolución.

2.4. CUESTIONES DE LOS-LAS ESTUDIANTES

En los casos y peticiones planteadas por [estudiantes](#), observamos lo siguiente:

- Como es habitual, hay muchas relacionadas con quejas/consultas diversas sobre **evaluación** (la característica que hemos llamado *convocatoria, evaluación y actas*). No llegan al tercio (23.5%) suponiendo una bajada respecto de ejercicios anteriores (fueron 27.6%, 32.43% y 37.16%) No obstante, los casos relativos a *evaluación por compensación* y con un cambio de normativa por en medio han subido llamativamente (pasan de 3.45% a 10.5%). Si se le añaden o vinculan *progresión-permanencia* (1%), el conjunto de porcentaje en esta dimensión subiría hasta 35% total. Por tanto, esta problemática es recurrente y es un área de gestión continua.

Cualitativamente las temáticas citadas ([ver la tabla de grupos](#) que indica tipos de solicitud, características y observaciones) están relacionados con:

Problemas y quejas relativos a incoherencias o falta de definición entre Guías Docentes y llamamientos, pruebas y criterios de evaluación. Criterios excesivos sobre regulaciones habituales que suponen exclusión de evaluación, aprobado o acceso a MHs.

Incidencias de examen e incidencias de seguimiento de evaluación continua. Consideración de lo que es o no justificable.

Problemas en la realización de pruebas. Por ejemplo, se altera la forma de realización de examen por baja del docente. Errores en el completado de plantilla tiene efectos muy negativos.

Problema en la publicación de notas, entrega de actas y derecho de revisión. Retrasos o incumplimientos de plazos. P.ej. trato diferencial en notas límite entre convocatorias o personas.

Derecho de reclamación. P.ej. reclamaciones sobre *criterios de evaluación o comportamientos en revisión*. Ausencia de publicación de respuestas test correctas. Audiencia ante tribunales de reclamación.

Evaluación por compensación. Cambio de normativa que afecta a expectativas y programación de cierre de títulos según anterior regulación.

Hemos de señalar que aunque perviva la importancia de la dimensión y proceso de evaluación como terreno abonado para incidencias y controversias, observamos una menor virulencia en las confrontaciones que se suscitan. Aunque se sigan dando problemas comunes, ligados a contingencias o disfuncionalidades en el comportamiento de discentes y docentes en los procesos de evaluación; hay una mayor comprensión y aplicación correcta del REVA. Si bien se producen circunstancias imprevistas, conductas inesperadas o que inadvertidamente determinan o problematizan la situación. En otras el diseño de la GD, el llamamiento y la exposición de reglas de juego si es muy claro y correcto de entrada evita que existan mayores discrepancias (v.g. notas de corte y necesidad de mínimos en cada SEs, mantenimiento de notas entre convocatorias en un mismo curso o siguiente, definición de prácticas obligatorias y sus opciones de recuperación en evaluación continua o global, opciones de pruebas globales en convocatorias extraordinarias).

- En segundo lugar, suponiendo un cambio en las tendencias, **Docencia/Enseñanza**, que duplica su porcentaje (pasa de casi 4 a 8.4%). Cuestiones relativas a la organización o adapta-

ción de la docencia a ciertas circunstancias. Oferta de subgrupos de prácticas. Incumplimiento de temario o GD. Sustituciones que no llegan o materias que se quedan sin temario o AV. Ausencias por huelga.

- También se sostiene con un porcentaje parecido al curso anterior las quejas o consultas relativas al **comportamiento de profesores** (sube casi un punto de 5.4 a 6.3%). Se señalan supuestos de trato despectivo, discriminatorio, favoritismo, reacción impropia contra representantes, ausencias e incumplimientos.
- Otro elemento de convivencia y destacado es el **comportamiento de** estudiantes –compañeros-- que sube y más que se duplica (desde 2 a 5.8%) entre el curso pasado y el actual. Supuestos hostigamientos, rupturas de grupo, juego sucio en elecciones, conductas inadecuadas en instalaciones compartidas o sobre materiales académicos.
- Por su parte, el **reconocimiento de créditos/homologación o convalidación** también ha aumentado respecto al curso anterior (de rozar el 5% a casi alcanzar el 7%). El desacuerdo en distintas formas con el reconocimiento de asignatura-s en traslado de expediente, méritos profesionales o experiencia, o títulos anteriores, incluso entre tablas de títulos con afinidades.
- El resto de las características alcanzan frecuencias bajas relativas dentro de este colectivo, en general cercanas o por debajo del 4%, de las que señalaremos sólo alguna destacable (véase la tabla resumen para las observaciones de los casos):

-Aumenta un poco el porcentaje relacionado con problemas en la **matricula** (pasando de casi 4 a 4,7%). Y se puede dimensionar un poco más si se añade **acceso y admisión** que disminuye un poco y se mantiene el 1%).

-Caen a casi la mitad de porcentaje (de 10.34 a 4.2%) las cuestiones relativas a la tutorización-realización, defensa y **evaluación de TFG, TFM o Tesis Doctoral**. Problemas con la tutorización o con el tribunal. Rubricas ausentes o no bien aplicadas. Supuestos plagios. Pugnas en premios de doctorado. Ampliación o recuperación de TFG.

-También caen sensiblemente respecto del curso anterior las cuestiones relacionadas con “**infraestructura**” (de 7.9 a 3.2%), volviendo incluso por debajo a niveles anteriores (superada la ola de quejas sobre la climatización y otras medidas del plan de ahorro energético).

-Los procedimientos de **gestión administrativa** con cuestiones a veces muy diversas se mantiene casi igual al curso pasado (3.6%).

-La diversidad de asuntos sin clasificación clara u **otros** también aumenta algo y llega al 3,6%.

-Becas/Ayudas disminuye casi un punto pasando de 4,4 a 3,1%. Cobertura insuficiente de becas, revocación de beca y renovación de NIE, faltan créditos para mantenerla ...

-También se mantienen o disminuyen, en general con porcentajes que no llegan al tres por ciento o apenas alcanzan el uno por ciento, cuestiones de **conciliación y asistencia, atención a la diversidad, progresión y permanencia, medidas excepcionales, estudios propios, conflictos interpersonales o practicas externas y programas de movilidad**.

2.5. RELATIVAS AL PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

De los asuntos planteados por el **PDI**, al igual que en cursos anteriores, una parte significativa se refieren a los procesos **de evaluación**, que siguen manteniendo una relevancia contenida respecto a otros años: el 19% actual supone un incremento respecto al pasado año (13.3%) pero no alcanza significativamente a los años anteriores (con 30.5 y 28%).

El área emergente que se ha ido viendo venir es el que tiene que ver con **conflictos y comportamientos**, aunque sujeta a variaciones interanuales. Mientras que las quejas o consultas relativas a comportamientos disfuncionales o disruptivos de **estudiantes** han subido muy poco (apenas son el 8% frente a un 6.19% y un 13.4% en años anteriores); las relativas a compañeros se han duplicado (de 6,2% pasan a 12.4%) y a la vez se mantienen los casos etiquetables como **conflicto interpersonal** (de un 11.5% a 12.4%). Si añadimos la problemática en torno al POD que también casi se duplica (de 4.4%. a 7.3%). Aunque es cierto que este año no se han registrado casos que encajen bien en la categoría de **abuso o conducta de un superior** relacionados con el **POD** o con el **funcionamiento organizativo**.

Éste último, que había subido llamativamente el curso anterior (de un 1.22% a un 9.73%) pierde un poco de fuelle quedando en 6.6% pero sigue siendo destacado.

Si hacemos conglomerado de todas estas características, esa esfera convivencial y de comportamientos supera claramente como campo de preocupaciones en el PDI a la evaluación. Entendiendo que se plantean cuestiones que impactan a los peticionarios como partes implicadas, pero también a otros (individuales o colectivos) cuando el/la solicitante ha de gestionar un equipo o se altera el clima y convivencia de en un órgano.

En un intervalo que va del 32.1% si nos restringimos a asuntos con compañeros, y que puede extenderse al 40% (si se añaden cuestiones de estudiantes) o a más del 46.5% si se anexan aspectos organizativos que también suelen implicar interrelaciones entre el personal.

Es cierto que, al ser una muestra de frecuencias no muy alta, la variación en unos pocos casos puede suponer un cambio de porcentaje llamativo.

Las cuestiones relativas a **carrera profesional**, que había pasado de poco más del 1% en tiempos de pandemia a un llamativo 11.5%, vuelve a moderarse con un 4.4%. Si se adiciona que también bajan de un 3.5% a un 2.2.% las cuestiones de **procesos de selección de personal**. O incluso las **condiciones de trabajo y laborales** (que apenas sube un caso) y las de **conciliación-asistencia** (que sube un punto hasta 3.65%). Podemos decir que las cuestiones diversas de este campo (docentium, reconocimiento de sexenios, reclamaciones a concursos, la conciliación para estudiantes o para sí mismos en horarios) relativas a la organización del personal no pierden relevancia pero se moderan.

El descriptor relativo a los TFs recupera una magnitud más habitual (ahora 4.4% sobre el aumento del pasado curso 7.96%). Se trata de una temática muy diversa (problemática de tribunales, plagios, etc.). Sin embargo, las prácticas externas suben de hasta un 3.65% cuando no alcanzaba el uno por ciento el año anterior. Las cuestiones de **docencia** bajan sensiblemente (de 7.96% a 1.46%).

Las demás *características* han sido prácticamente de muy baja presencia (1 o 2 casos por tipo). Podríamos reiterar lo dicho ya en la pasada memoria y observar que la tendencia se consolida:

...disminuyen los asuntos relativos a funciones docentes (evaluación, docencia, supervisión del comportamiento y rendimiento estudiantil) y aumentan o se van equiparando en relevancia de conjunto, las que tienen que ver con la convivencia interpersonal y el funcionamiento organizativo vinculado a su vez con procesos de gestión de personal. Algo así como que el polo de la controversia no está tanto en la relación docente-discente sino más entre pares.

2.6. PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Los casos planteados por este colectivo **PAS o PTGAS** son menos que en otros dos grandes sectores, aunque han aumentado de nuevo este curso. Del tipo de características con las que se relacionan cabe decir lo siguiente:

- Las cuestiones sobre los **carrera profesional** y sobre los **procesos selectivos** (con un 32.2% y un 13%) han aumentado su frecuencia y proporción sobre el curso anterior y son los más relevantes en el analizado (juntas llegan casi a la mitad, 45.1%).
- Las **condiciones de trabajo/laborales** vuelve a ser el elemento destacado (aunque menos que el pasado curso. Surgen también cuestiones de **conciliación y asistencia**.
- Hay muy poca presencia de otras categorías y a veces se refieren a cuestiones propias o de terceros que necesitan aclarar.

2.7. DE PERSONAS EXTERNAS A LA COMUNIDAD UMU

Los “Otros” o **personas ajenas** no pertenecen sensu estricto a la comunidad universitaria, pero se vinculan a ella porque están saliendo o porque desean entrar, o son padres/familiares de estudiantes con dificultades o requerimientos en la UMU. Su frecuencia o volumen es similar a las suscitadas desde el PAS, y es igual en frecuencia al curso pasado, pero disminuye su peso relativo (se queda en un 7.5% del total). Algunas cuestiones son “no admitidas” porque no corresponden a la DU o están erróneamente formuladas o dirigidas.

El reconocimiento, traslado y homologación es lo que más destaca. El **acceso-admisión** y algunos **procesos de selección de personal** son las categorías que destacan sobre un repertorio variado de otras con apenas una petición o poco más. No existe tampoco a nivel cualitativo en las observaciones elementos de regularidad o frecuencias destacables. Ver tabla al respecto. Alguna petición respecto a atención en salud mental de estudiantes, quejas sobre atención o procedimiento administrativo recibido, pegas en transporte o emisión de TUI. En algunos casos como decimos son familiares de estudiantes UMU que plantean cuestiones o hacen consultas que éstos no realizan.

2.8. OTRAS ACTUACIONES

Además de los recordatorios y recomendaciones no es inhabitual que se tengan que realizar actuaciones extra, en el modo de informes interpretativos o recordatorios de aplicación normativa vinculados con casos o demandas, donde la atención a ciertas quejas o conflictos requieran un abordaje complejo y una pacificación más argumentada para “convencer” a las partes. También las respuestas informadas, argumentadas y equidistantes con base en las normas vigentes, usos frecuentes, en la enseñanza universitaria suelen producirse cuando se plantean cuestiones complejas en la interacción de la DU con peticionarios diversos.

Además, y también entre las anteriores, hay que destacar alguna actuación adicional, relativamente puntual y de distinta naturaleza.

- a) Intervención e informe-dictamen sobre un conflicto institucional en un proyecto europeo concedido donde ha cesado/dimitido el responsable/coordinador de unidad que encabezaba el proyecto. Se produce una escisión de posturas sobre si se trata de un proyecto institucional de la UMU y su unidad participante o si, contrariamente, es un proyecto ligado a un IP y a su grupo de colaboradores. Quién lidera y continua el proyecto es el objeto de la controversia bajo la cual laten otras discrepancias.
- b) Dictamen no ejecutivo y recomendación en relación con las quejas y reclamaciones relativas a las materias Cuidados Paliativos (3795) y Fundamentos Metodológicos II (3806) del Grado en Enfermería de la Facultad de Ciencias Sociosanitarias de Lorca
- c) Informe preliminar ante la petición de amparo relativa al POD del Área de Economía Aplicada, modificación del RRI del departamento, y rechazo completo a la asignación de docencia solicitada en la Facultad de Economía y Empresa.
- d) Investigación e informe sobre queja relativa a una supuesta ruptura del principio de igualdad de oportunidades entre las personas aspirantes a realizar la Prueba de acceso al Máster de Psicología General Sanitaria.
- e) Informe sobre petición de amparo en la que se intercalan quejas con narración de hechos en relación con un escrito que incumbe al Departamento de BBAA, VCR de Profesorado, en referencia a comportamientos en la comisión de selección para Bolsa de Empleo y que extiende menciones a otras comisiones posteriores y anteriores
- f) Diversas intervenciones en lo que ha sido un año convulso en la Fac. y Dpto. de Bellas Artes: reclamación ante valoración de una asignatura y su guía docente, impugnación del POD, controversia en comisión de contratación, recusación y abstención de miembros de comisión, retrasos en un diversos expedientes ante Inspección de Servicios, incidente hacia un instructor de expediente: protección preventiva de los representantes estudiantiles ante supuestas represalias en evaluación.
- g) Recepción de casos y recomendación de actuaciones preventivas de supuestas situaciones o conductas de hostigamiento o acoso entre estudiantes en Fac. Biología.
- h) Diversas actuaciones y asesoramiento al Decanato en la Facultad de Derecho y, en especial, en relación a los efectos de la aplicación de normativa (número de créditos mínimo y fecha para establecerlos) a la hora de la graduación de junio y de julio, que genero diversas peticiones de intermediación.
- i) No con la complejidad de otras veces, han existido varias intervenciones relativas a comportamientos de miembros de la comunidad universitaria (PDI y estudiantes) en la Facultad de Letras, en una acción coordinada con su decanato.
- j) Alegaciones al Reglamento de Convivencia (Resolución 23/02/2023 del Secretario General de la Universidad de Murcia con plazo de información pública de cinco días), 28 de febrero de 2023. Tuvo como antecedente una propuesta de julio del 2022, que se hizo llegar a Rectorado y Sec. General cuando se configuró la comisión provisional de convivencia y que fue comentada en noviembre de 2022 con la VCR de Estudiantes.
- k) Sesión consultiva con el DU (sobre cuestiones de GDs y Evaluación y REVA), convocada por la Facultad de Biología para docentes del Grado en Biología, en Biotecnología y en CC. Ambientales. 15 de marzo.

- l) Participación como ponente invitado a la jornada del 31 de marzo en la Universidad de Valencia sobre “Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos”. (Encuentro Defensores/as Universitarios/as). VI Semana de la mediación en la Comunidad Valenciana. Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA.
- m) Asistencia online a la “Jornada de estudio jurídico sobre la Ley de Convivencia”. Celebrada y organizada por la Facultad de Derecho de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, el día 15 de junio de 2023.
- n) Alegaciones / Enmiendas a la Propuesta de Modificación del Reglamento sobre Evaluación Curricular del Alumnado mediante Compensación de Calificaciones (como algo adicional a lo que la DU expresó respecto a esta temática en una recomendación realizada en septiembre de 2022), 12 de julio.
- o) Informe verbal y presencial en la Comisión de Ética de la Investigación, a la que se transfirió una queja llegada desde el extranjero sobre una supuesta incorrección relativa a una propuesta de artículo en una revista internacional por un PDI de la Universidad de Murcia.

3. RECOMENDACIONES

En este apartado solo se recogen las recomendaciones de carácter general que se han presentado cuando, a partir de una queja individual o en el tratamiento de varios casos diferentes, hemos detectado situaciones que podían afectar a más personas de las que han presentado la queja. También se recogen las realizadas de oficio ante la detección de algún problema sobre el que se ha visto conveniente sugerir alguna actuación. Es decir, se pasa de la **mera respuesta particular a la propuesta de mejora sistémica**. No se incluyen aquí como tales, bien por su sentido más restrictivo y puntual o por su carácter particular, privativo o confidencial, aquellos informes o dictámenes de menor alcance o sobre asuntos particulares de centros, servicios o personas. Aunque sí mencionaremos, las más relevantes o trabajosas, por referencia al elemento esencial de su contenido.

Tienen el doble enfoque de ser recordatorio (algo que ya se ha dicho o que se sabe/debiera saberse, y que está pendiente o en la agenda de mejoras institucionales) y también recomendación (como elemento necesario para la mejora de calidad del sistema o procesos).

- Se han realizado diversos recordatorios y mensajes de difusión, aunque con destinatarios no generales en algunas ocasiones. Hay que destacar el relativo a la realización y asistencia a la Jornada de Estudio Jurídico sobre la Ley de Convivencia Universitaria (remitido a órganos y participantes relacionados. Inspección de Servicios. Comisión de Convivencia, CEUM, Rectorado). También envíos abiertos a Decanatos sobre las enmiendas al Reglamento de Convivencia, modificación del Reglamento de Evaluación por Compensación y Recomendación sobre normas para incidencias. Asimismo, la redifusión del informe del Gobierno que hace público los resultados del estudio sobre “la salud mental en el estudiantado de las universidades españolas”; y de un modelo de curso de “Voluntariado en Salud Mental” para la Comisión General de la Estrategia Salud y Bienestar de la UMU.
- **RECOMENDACIÓN / RECORDATORIO sobre “El ajuste de una NORMATIVA COMÚN O INTEGRADORA de las CONVOCATORIAS o EVALUACIONES en INCIDENTIAS”** con el fin de guiar o bien las normativas definidas en los centros o la interpretación discrecional de los decanatos. Se busca definir reglas/obligaciones a considerar para la admisión de la incidencia y su realización efectiva.
- **RECOMENDACIÓN sobre " ACTUALIZAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS INTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD"**. Informe con fundamentación teórico-práctica para recomendar la revisión

Todas las recomendaciones generales presentadas formalmente están recogidas íntegramente en el [anexo VII](#). A continuación, se indica también su enlace a la página web de la ODUM, Año 2023 <https://www.um.es/web/defensor/actuaciones/recomendaciones>

- [Actualizar y mejorar los sistemas internos de resolución de conflictos en la Universidad](#)
- [Interpretación de la convocatoria de Incidencias.](#)

4. RELACIONES INSTITUCIONALES

4.1. REDES DE DEFENSORÍAS (CEDU, G9+1, RIDDU)

El habitual y frecuente contacto de colaboración en red que se mantiene con otras defensorías comparte y contrasta diversos asuntos que se relacionan en el [Anexo V](#). Muchas veces en este contacto se han realizado intercambios de experiencia o normas internas sobre temáticas vivas en la comunidad y panorama universitario. Algunos acontecimientos particulares, pero también el agitado escenario de cambios normativos en ciernes, con su fase de aportación pública y los avatares de su negociación han sido motivos de comentario e intercambio de documentos previos.

Ya en las pasadas memorias decidimos informar de las reuniones y actividades de la Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias –CEDU— y siempre que se dieran dentro del espacio informativo relacionado con el curso de aplicación, especialmente en tanto se relacione su contenido con las cuestiones de actualidad que se comentan en la Memoria. Hay que informar de que el DU de la Universidad de Murcia volvió a ser elegido para la Ejecutiva de la Conferencia en la XVI Asamblea de Gran Canaria en octubre de 2023 (consolidando así una participación que ya tenía desde 2021 <https://cedu.es/comision-ejecutiva/>) Esta comisión Ejecutiva se reúne aproximadamente cada dos meses, y pueden intercalarse sesiones extraordinarias si es preciso, así como un contacto frecuente por correo electrónico y WhatsApp. La información está siendo actualizada en: <https://cedu.es/categoria/reuniones-ejecutivas/>

De la asistencia a reuniones o jornadas con mención a su temática y elementos destacamos:

- Jornada “*Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos* (Encuentro Defensores/as Universitarios/as)”. **VI Semana de la mediación en la Comunidad Valenciana** el pasado 31 de marzo de 2023, organizado por la Cátedra Institucional para Cultura de la Mediación UV- GVA, en colaboración con la Sindicatura de Greuges de la Universitat de València. En este encuentro el DU de la Univ. de Murcia participó en dos de las tres mesas de trabajo-diálogo, con la preparación previa de documentos de reflexión y luego con el debate y discusión pública sobre las experiencias y propuestas en la universidad. Del encuentro surgió un documento posterior de conclusiones integradoras de las perspectivas y elaboraciones de las distintas participaciones.
- **Jornada Técnica** presencial celebrada los pasados 29 (Comisión Ejecutiva) y 30 de mayo de 2023 (jornada en sí misma) en Universidad Camilo José Cela (Madrid) (<https://cedu.es/jornadas-tecnicas/>). En la que se hizo trabajo dual orientando una sesión a las personas titulares de las Defensorías, pero también otra sesión para su personal de apoyo/administración. El programa, por tanto, incluía:
 - Defensorías Universitarias: Conferencia, debate y puesta en común
“Ley Reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción”.
Moderador: Sr. Don Ignacio Sell Trujillo, Defensor Universitario de la Universidad Camilo José Cela.
Ponentes: Dña. Concepción Morales Vallez. Magistrada Suplente de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid. / Don. José Sanchez Pérez. Profesor Titular de la Facultad de Derecho. Universidad de Granada
 - Personal técnico de apoyo a las defensorías:
“Procedimientos de regulación de confidencialidad en la administración”.

Ponente: Dña. Concha Gutiérrez García, Subdirectora del Gabinete Técnico de Presidencia de Enjuiciamiento. Tribunal de Cuentas.

- Además, se añadió una “**Presentación de propuesta de categorías temática para elaboración Memoria CEDU**” en la que el DU de la Universidad de Murcia ha participado dentro de una comisión reducida de la Ejecutiva CEDU.²⁶

- **Jornada de Estudio Jurídico sobre la Ley de Convivencia Universitaria**, 15 de junio de 2023 en la Universidad Pablo de Olavide, donde se abordaron las siguientes cuestiones:
 - **La convivencia universitaria: de dónde venimos y a dónde vamos**
Profª. Drª. Ana Belén Casares Marco. Universidad de León.
 - **Las potestades de mantenimiento de la convivencia universitaria: más vale prevenir que sancionar**
Prof. Dr. Antonio Bueno Armijo. Universidad de Córdoba.
 - **Las universidades frente a la Ley de Convivencia Universitaria**
Profª. Drª. Concepción Horgué Baena. Universidad de Sevilla.
 - **La mediación al servicio de la convivencia universitaria**
Profª. Drª. Beatriz Belando Garín. Universidad de Valencia.
 - **La prueba en los procedimientos de convivencia universitaria**
Prof. Dr. Ignacio Flores Prada. Universidad Pablo de Olavide.
 - **Las infracciones y sanciones en la nueva Ley**
Eugenio Alejandro Gómez Rodríguez. Universidad Pablo de Olavide.
 - Mesa redonda sobre **La inspección universitaria**
Modera: Profª. Drª. Montserrat Hermosín Álvarez. Universidad Pablo de Olavide.
Intervienen:
Prof. Dr. Fernando Rey Martínez. Universidad de Valladolid.
Prof. Dr. Antonio José Sánchez Sáez. Universidad de Sevilla.

- **El XXV Encuentro Estatal de Defensorías Universitarias** (25, 26 y 27 de octubre de 2023), celebrado en la Universidad de las Palmas de Gran Canaria. Destacar que fueron unas jornadas intensas y fructíferas con temas muy relevantes en el momento para la situación y actuación futura de las Defensorías en el nuevo contexto legislativo, así como para aprender, debatir y reflexionar sobre temas tan cruciales para las funciones y objetivos de las Defensorías Universitarias, como el futuro que se abre con el uso de la Inteligencia Artificial, el encaje de las Defensorías con los nuevos órganos universitarios de resolución de conflictos, o las relaciones con los Consejos Sociales, reforzados en sus funciones por la nueva LOSU. Las aportaciones más relevantes realizadas en el encuentro han sido publicadas en el Número 8 de la Revista RUEDA (<https://cedu.es/descargas/6639/revista-rued/14356/numero-8-revista-rueda-8-2023.pdf>) junto al Programa del encuentro y sus temáticas.
Los temas concretos abordados en este encuentro se especifican a continuación:
 - **Relación entre la Inteligencia Artificial y las actuaciones de las Defensorías Universitarias**
Ponente: D. Ricardo Vergaz Benito, Vicerrector Adjunto para UC3M Digital. Profesor Titular del Departamento de Tecnología Electrónica de la Universidad Carlos III de Madrid.
Presenta y modera: D. Emilio Olías Ruiz, Defensor de la UC3M
 - **Colaboración entre las Defensorías y los Consejos Sociales, como consecuencia del ejercicio de competencias descritas en la LOSU**

²⁶ Hablaremos de ellas en las consideraciones porque posiblemente vamos a migrar nuestra clasificación de características a una nueva tipología (no ajena ni extraña sino compatible) que permita una mayor comparabilidad entre universidades y la posibilidad de que CEDU haga un informe resumen o conjunto o pueda detectar también cualitativamente temas emergentes o en desuso.

Ponente: D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez, Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas.

Presenta y modera: Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez, Defensora de la ULPGC

○ **La LOSU y la defensa de los derechos de la comunidad universitaria**

Ponentes:

D. Elías Falcón, Presidente del Consejo de Estudiantes de la ULL

Dña. Carmen Pérez de Ontiveros, Presidenta de la Comisión de Convivencia de la ULPGC

D. Miguel Ángel Acosta Rodríguez, Secretario General de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas

Modera: Dña. Alejandra Sanjuán Hernán-Pérez, Defensora de la ULPGC

○ **Relaciones encaje de las Defensorías con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la universidad**

Ponente: D. Andrés Boix Palop, Profesor Titular de Derecho Administrativo de la Universidad de Valencia, Vicesecretario General de la Universidad de Valencia

Presentan y moderan:

Dña. Belén Cardona Rubert, Síndica de Greuges de la U. Valencia

Dña. Esther Pillado González, Valedora de la U. Vigo

- **La XV Asamblea General ordinaria de la CEDU de esas jornadas** en Gran Canaria, tuvo también, como es habitual, sus elementos de actualización y rendición de cuentas de la asociación. Durante el Acto de clausura, se contó con la intervención de D. Joan Subirats Humet, Ministro de Universidades, cuyas aportaciones ya se han mencionado al principio de este capítulo.
- Este curso también se produjo el III Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIIDU) en la Universidad Federal de Rio de Janeiro (Brasil) entre el 20 y el 22 de septiembre de 2023. La red había ralentizado su actividad debido a los efectos de la pandemia, pero tocaba reactivar y elegir nueva comisión coordinadora y presidencia. Aunque no se asistió al encuentro de modo presencial eso no ha sido obstáculo para mantener reuniones virtuales e intercambios de información ideas a través de la red y lista de mensajes. Se han intercambiado ofrecimientos de colaboración y noticias de diversos actos de interés (en muchos casos de seguimiento online).
- También recibimos invitaciones y enlaces a actividades de la Red de Defensorías Mexicanas (REDDU) y red europea ENHOE.
- Séptima sesión de los Diálogos de Mediación (9 de marzo de 2023) organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz, sobre “El papel de la mediación y otras herramientas adaptativas en la gestión de conflictos en las Defensorías de América Latina”

Por último, hay que mencionar que al adscribirse la UMU al grupo G9 de universidades (sería el G9+1 o G10), también se ha producido esta incorporación en las subredes de Defensorías de CEDU. Ya antes el anterior defensor participaba en los encuentros de este grupo (más cuando la UPCT estuvo varios cursos sin recuperar la figura por dificultades en su normativa y sistema de elección). La vinculación con el grupo venía siendo sugerida y solicitada informalmente por el DU dentro de CEDU, ya que nos encontrábamos que era casi la única universidad pública fuera de alguna red de las contenidas en la Conferencia. La aceptación y convocatoria se ha producido en el curso 22/23 asistiendo a uno de los encuentros regulares en la Universidad de Cantabria (Santillana del Mar, 18-19 de septiembre de 2023). El programa intensivo tuvo los siguientes contenidos:

- Bienvenida a participantes
Dña. Silvia Tamayo Haya. Secretaria General de la Universidad de Cantabria.
D. Ángel Rodríguez Uzquiza. Alcalde de Santillana del Mar.
D. Santiago Salamanca Miño. Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias.

- D. Rubén Aldaco García. Comisionado para la Defensoría Universitaria de la Universidad de Cantabria.
- Sesión Técnica Formativa I: Defensorías para una Universidad Igualitaria. Dña. Josefina Fernández Martínez. Técnica de Igualdad y Responsabilidad Social Universitaria. Universidad de Cantabria.
- Sesión Técnica Formativa II: Defensorías para una Universidad Inclusiva. Dña. Irene González Álvarez. Sistema de Orientación de la Universidad de Cantabria (SOUCAN).
- Sesión-Debate. Aprendemos juntos de nuestra experiencia: casos de estudio relacionados con las Sesiones Técnicas I y II.
- Sesión de Trabajo III
 - Salud mental y problemas de convivencia en la Universidad
 - Conflictos pasados no resueltos y convivencia universitaria
 - Presencialidad y evaluación continua
 - Absentismo/ asistencia obligatoria
- Sesión de Trabajo IV
 - Gestión de Defensorías Universitarias
 - Procedimientos comunes en el marco del Grupo G9
 - Intercambios de información
 - Herramientas compartidas
- Cierre de Jornadas y Conclusiones

Especialmente en las dos últimas sesiones tuvimos una participación destacada con la experiencia y recomendaciones acumuladas por la DU de la UMU.

4.2. CONTACTOS INSTITUCIONALES UMU Y COMUNIDAD

En el curso del que se hace memoria es este informe vive el proceso final de reasignación de cargos del anterior Gobierno Regional, acumulando ya cambios y desgaste. Iniciado el curso con una nueva titular de la Dirección de Universidades²⁷ pero con la vista puesta en las elecciones regionales que se celebran el 28 de mayo 2023 se pone en “pausa” las opciones de relación institucional. La inauguración de curso en la UPCT ya mostró revuelta, pese a las palabras del Presidente Regional e incluso del Ministro. También las relaciones estaban enfriadas a raíz de lo sucedido con Christian de la Fe (ex Dir. Gen.), la UCAM, el gobierno regional y la UMU²⁸. Hasta enero de 2023 no se produce el nombramiento de Jose M^a Vázquez como Consejero de Medio Ambiente, Universidades, Investigación y Mar Menor, y tras las elecciones y avatares de la formación del nuevo gobierno, vuelve a renovar el cargo desde septiembre de este curso y se nombra a Antonio Caballero Pérez, Director General de Universidades e Investigación a finales de ese mes. Ambos cargos tienen clara trayectoria vinculada con la UMU.

Aunque ha habido encuentros y saludos informales en actos protocolarios y no tanto, estamos esperando retomar el encuentro anual que otras veces se ha establecido, para una vez publicado este informe, tratar los asuntos que puedan ser pertinentes o de interés de ambas partes. También hemos recibido con agradecimiento que se nos enviase una comunicación particular para animar a la Defensoría a participar en la consulta y proceso de cara a elaborar y tramitar un Anteproyecto de Ley de Universidades para la Región de Murcia. Ya hemos contestado²⁹ a su invitación con un documento centrado en las recomendaciones básicas relacionadas con la aparición de la Defensoría como unidad básica universitaria tal y como está en la LOSU y según orientaciones acordadas en la CEDU.

²⁷ <https://www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/09/01/isabel-fortea-asume-competencias-universidades-74889075.html>

²⁸ www.laopiniondemurcia.es/comunidad/2022/11/15/exjefe-universidades-acciones-legales-rectora-ucam-78566424.html

²⁹ Recibida el 9 de enero y contestada el 26 del mismo mes de 2024.

En relación con el **CEUM** además de los contactos informales en la concurrencia a actos y órganos he participado en:

- ✓ Acto de 11/11/22 Pensando en la UMU. Pasado, Presente y Futuro del CEUM
- ✓ 18/1/23 al acto de reconocimiento de la Junta saliente y bienvenida de la nueva Junta Directiva del Consejo de Estudiantes.
- ✓ Reunión 30/1 (Informal): Presidencia y vocal.
 - Precios públicos (aumento de IPC).
 - Garantizar el derecho a la convocatoria y exposición pública del TFG.
 - Sistemas de calidad interno.
 - Compensación.
 - Defensoría: Propuesta sobre normativa de incidencias sobrevenidas...

Se ha acudido a cuantos actos conmemorativos o de protocolo habitual ha sido posible y hemos sido convocados, destacamos:

- Presentación del estudio: "*La inserción laboral de los Grados de la Universidad de Murcia. Informe 2011. Promociones 2017/2018-2018/2019*", así como a la posterior conferencia: "*El nuevo desarrollo del talento: ideas y modelos para una realidad laboral*", que impartirá Dña. Alejandra Chavarro, de la consultora Michael Page (15/11/2022).
- Tomas de Posesión en los Decanatos (decano/a y equipos) de:
 - ✓ 11/10 Decana Medicina.
 - ✓ 28/11 Decano Informática.
 - ✓ 18/1 Decano de Enfermería (excusa).
 - ✓ 10/2 Decano de Química, (excusa por coincidencia con CEDU).
 - ✓ 28/3 Decano de Óptica y Optometría.
 - ✓ 25/5 Decano de Trabajo Social.
 - ✓ 26/5 Decana de Psicología y Logopedia.
 - ✓ 13/6 Decano de Ciencias del Deporte.
- Acto de Santo Tomás de Aquino (27 de enero de 2023). Excusa asistencia por proceso catarral.
- II Jornada de Buenas Prácticas y Excelencia Docente. Universidad de Murcia. 13 de marzo de 2023. Salón de Actos de la Facultad de Educación.
- Asistencia a la Presentación de la normativa reguladora de las enseñanzas de formación permanente de la UM por el VCR de Formación Continua (28/4)
- Jornadas de la CRUE- Estudiantiles y Secretarías Generales, conjuntas en la UMU para debatir sobre los cambios de la LOSU y la regulación de las prácticas. Exposición Presidenta de CEDU Universidades y exposición de presidenta de la CEDU. 18 y 19 de mayo.
- Jornada de "Reflexión sobre el impacto de ChatGPT en la Universidad". El evento celebrado el 14 de junio en el Salón de Actos, CSU.
- Acto de Apertura de Curso 2023/24 (3 de octubre de 2023) en la UPCT (se repitió sede por coincidir con su 25º Aniversario). Asistió el ministro en funciones Joan Subirats³⁰.

Por otro lado, no han sido raros los mensajes dirigidos a toda la Comunidad o a ciertos sectores con llamados (avances o cursos relacionados con la Estrategia de Salud y Bienestar, con la LCU, o con la IA y el plagio) o advertencias sobre procedimientos (nuevas normativas en exposición pública y opción de alegaciones) o publicaciones y recursos en la web (Revista Universidad, Ética y Derechos y las contribuciones desde la UMU, ideas o artículos sobre Salud y Bienestar...).

³⁰ https://www.upct.es/destacados/cdestacados.php?c=7&ubicacion=general&id_buscar=15558

4.3. DE LA INTERACCIÓN CON LOS ÓRGANOS UNIPERSONALES

Los **encuentros presenciales y el contacto telefónico con las autoridades universitarias** que tienen función ejecutiva para resolver peticiones planteadas a la ODUM han ido variando en función de las incidencias y casos planteados. Algunas cuestiones tienen el rango de asuntos particulares, sobre problemas específicos planteados ante las DU buscando soluciones o se nos pedía una intermediación para que su asunto pudiese ser conocido y atendido a un nivel superior. Otras cuestiones de proyección más general tienen que ver las recomendaciones realizadas, problemáticas apuntadas en consideraciones de la memoria anterior, o asuntos que superan la casuística particular y se elevan a órganos unipersonales o colegiados.

En este apartado se incluyen contactos con el Equipo de Gobierno, con Decanatos, Jefaturas de Área o Servicio, etc. Destacaremos como ejemplo solo algunos de esos contactos, de los que hemos conservado apuntes o efectos.

Salvo en algunas contadas ocasiones han predominado los contactos informales más que estrictas reuniones de agenda. Pero no es infrecuente tratar el pre o post de los actos o actividades ordinarias de órganos asuntos vigentes y destacados que co-implican bidireccionalmente a la Defensoría Universitaria con los responsables de gobernanza.

Al **Sr. Presidente del Consejo Social** se le remitió e hizo entrega de la Memoria del curso pasado, y tuvo lugar la convocatoria y asistencia a una sesión ordinaria del Pleno del Consejo que tuvo lugar el 19/4/2023. Previamente el Sr. Presidente y el DU tuvieron un intercambio de correos sobre devoluciones de becas y su problemática (diciembre de 2022). Siempre hay proximidad e intercambio sobre cuestiones que se le presentan a la DU o a la institución, así como coincidencias sobre asuntos en actos como el Consejo de la OAS, los premios Jose Lostau u otros actos institucionales.

Con el **Sr. Rector**, se han dado tres encuentros, dos de ellos más formales como reunión con lista de asuntos, y otro una comida de trabajo aprovechando huecos de agenda.

3/1 Rector:

- ✓ **G9+1.** ¿Hay incorporación formal o algo que le dé reflejo a esa adscripción?
- ✓ **Ley de Convivencia.** Comisión provisional actividad o no...Desarrollo de normas de Convivencia, configuración de Comisión Definitiva.
- ✓ **Estatutos.** Expectativas de desarrollo. Reglamento del Defensor (¿paralelamente antes o después?)
- ✓ **Adjunto/a-s al DU. Necesidad imperiosa:** volumen de casos, complejidad de compaginar estudiar e informar y sugerir mejoras, con atender bien el día a día. Estar a la altura de otras universidades del mismo rango. Tener “capacidad de suplencia” o estar en más de un lugar.
- ✓ **Relaciones DU / Equipo Rectoral.** Más información y mejorar el contacto, evitar dejar caer todo sobre el rector o personas individuales, v.g. comparecer *si hay contenidos* ante el ER una vez al trimestre con asuntos de interés general o transversales*.
- ✓ **Acreditación HRS4R.** Además de mejorar la cláusula de confidencialidad de la DU, que permita distinguir peticiones convencionales a las referidas a infracciones relevantes en HR. Incorporar al Registro del Buzón Reclamaciones una opción de “petición anónima”, y por tanto sin respuesta particular, pero que permite una “indagación o actuación de oficio sin arriesgar al informante”.
- ✓ **Coordinación Sistemas de Garantía o Protección de Derechos: Unidad para Igualdad, Atención a la Diversidad, Inspección de Servicios, Defensoría Universitaria.** Protocolo que regule actuación conjunta e intercambio de información o cierre con resoluciones.
- ✓ **Asunto UT/UTPM** (RR Expediente de Actuaciones Previas DPAS N° 4/2022).

- ✓ **Gestión de RRHH** ¿pasa algo en ese departamento? ¿Capacidad para comunicar, explicar o responder de ciertas acciones?
- ✓ **Asunto Reconocimiento de Créditos básicos en titulaciones de CC Salud.** (asunto MMM). Interpretación RD- BOE-A-2021-15781.

27/2 Encuentro del Defensor y el Rector a petición de éste en ESIUM.

- ✓ Reglamento de Convivencia.
- ✓ Percepción de la reducción de plazas y grupos en la Oferta de la Enseñanza.
- ✓ Profesorado y VALDOC.

7/5 Reunión con Rector y S.G. (comida de trabajo). Agenda abierta sobre temas activos y algunos conflictos, e incidentes con complicaciones.

Además de los encuentros programados u ordinarios en los actos y órganos, el contacto telefónico o el intercambio de emails también se da, aunque que han sido menos frecuentes este curso. El Rectorado canaliza las respuestas o procesos de tratamiento de asuntos con la DU a menudo a través de otros miembros del equipo de gobierno. Por ello se deben destacar otros contactos con vicerrectorados a petición o derivación suya, también en relación con iniciativas o asuntos que desde su ámbito de gestión se plantean.

- Con el **Secretario General**, bien para temas relacionados o derivados de lo tratado con el rector, bien para asuntos de iniciativa del Sr. Secretario, bien para cuestiones o incidentes que nos llegaban o se nos derivaban conjuntamente. Citar algunos como:
 - ✓ **9/1** Correo al Secretario General tras entrevista con el Rector el día 3/1. Se le adjunta anexo petición o solicitud de nombramiento de Defensora Adjunta de la Universidad de Murcia. Posteriormente tratamos telefónicamente varios temas sobre la figura, denominación y su consideración en diferentes DUs del estado.
 - ✓ **20/2** El Defensor mantiene reunión en la ODUM a petición del Secretario General. Entre otros se trataron asuntos como:
 - El SG. Presenta al Defensor el borrador de las Normas de Convivencia y hablan sobre el papel de la Defensoría.
 - Protocolo de la Comisión de conflictos para el PDI y el PAS.
 - El Defensor le comenta asuntos de BBAA.
- Con el **Gerente** (con quien no es extraño compartir ser receptores simultáneos de demandas y peticiones) se han dado contactos informales en actos y más extensos por teléfono, casi siempre referidos a procesos organizativos de PAS, además de algunos temas conflictivos que seguían activos del curso pasado o que se han activado durante este curso.
- De modo semejante pero más intensamente con el **Vicerrector de Profesorado**, se han canalizado preguntas y contactos en el entorno de las sesiones de la Comisión Académica, conversaciones informales sobre temas candentes (tres o cuatro relativamente sensibles y conflictivos). Lo más destacado ha sido: el reglamento de asignación de docencia (POD), el cómputo de la carga docente en grados y másteres, el mantenimiento del Valdoc. También se ha tenido que hacer intervención coordinada y conjunta cuando algunas personas del PDI recurren simultáneamente, otras veces, pasan, consultan y relatan hechos antes de un petición o reclamación ante Profesorado.
- **Vicerrectora de Calidad** han sido frecuentes las conversaciones tanto privadas como intervenciones dentro de la Comisión de Calidad del Consejo de Gobierno. Aspectos y mejoras de Docentium, nuevos sistemas SAIC con adaptaciones AUDIT, las encuestas de satisfacción

de los estudiantes u otros procesos de su competencia que también acaban afectando a peticiones ante la DU o inquietudes de supervisión de procesos de calidad que le incumben.

- Con el **Vicerrector de Responsabilidad Social y Transparencia** se han tratado diversos aspectos relativos a la OAS, por supuesto en reuniones del Consejo y en actos relativos a las actuaciones de la OAS.
- **Vicerrectorado de Estudiantes** fundamentalmente en cuestiones relacionadas con situaciones de prácticas en empresas o dificultades para prácticum, y algún asunto de conflictos entre representantes.
- Con la **Vicerrectora de CC de la Salud y Servicios a la Comunidad Universitaria** el mayor contacto tiene que ver con todo lo relacionado con la Estrategia sobre Bienestar y Salud de la UMU, y el comité que la está desarrollando.
- **Vicerrectora de Estudios**, además de los intercambios en el ámbito de la Comisión de Planificación, se han comentado cuestiones relativas a AGA y elementos como el reconocimiento de créditos, interpretaciones del REVA o formas de acceso o traslado.
- **Vicerrectora de Investigación** hemos comentado cuestiones sobre la estrategia HSR4R y su acreditación (canal de reclamaciones con garantía de anonimato) y cuestiones relativas a la derivación a la Comisión Ética de Investigación ante una denuncia de mala praxis que llegó del extranjero.

Los contactos con **Decanos y Decanas** y personas de su equipo para diferentes asuntos (especialmente con responsabilidades en estudiantes, ordenación académica y TFs o por titulaciones) se dan por diversas vías (presenciales, llamadas y emails en cualquier momento del día o de la semana) y son de lo más habitual para completar información sobre consultas o quejas, o recursos; también, para tomar el hilo sobre cómo está siendo abordada una cuestión que ya se conoce o nos ha llegado de modo simultáneo. Tampoco es raro que se traten cuestiones de funcionamiento organizativo y/o conflictos, dudas y peticiones que plantean los propios equipos decanales a la Defensoría. Por tanto, los decanatos son a la vez receptores y también emisores de peticiones ya que actúan como órgano de gestión y garantía en incidencias que afectan a sus centros y títulos; como primer frente del sistema y cada vez más operativos en la gestión de reclamaciones o incidencias de calidad. Pero eso no evita que necesiten apoyo, escucha, contraste, información, y hasta apoyo “emocional”. Como muestran los datos en Anexos, el volumen de cada centro da un escenario de posibles asuntos de interacción y mutua colaboración. Hemos hecho mensaje general a su lista en la cuestión de:

- Alegaciones al Reglamento de Convivencia en fase de Información Pública (1/3)
- Ajuste de normas o interpretación de la convocatoria de incidencias (2/5, envió a los decanos de un documento previo)
- Documento de alegaciones registrado en la Exposición Pública del Reg. de compensación (12/7).

El 16/3/2023 El Defensor mantiene una conversación con la Inspectora de servicios, que es la que realiza la llamada, acerca de los asuntos-conflictos en el seno de la UT y del caso complejo de un estudiante de la Facultad de Letras. Por otro lado, han existido contactos formales con la Inspección de Servicios, para diversos asuntos de tratamiento compartido o derivado, y para transmitirle nuestra visión de la Comisión de Convivencia Provisional. También se le pidió información sobre casos abordados por esta comisión para una indagación de la CEDU.

4.4. DE LA PARTICIPACIÓN EN ÓRGANOS COLEGIADOS

La asistencia a los Consejos de Gobierno y a sus Comisiones preparatorias permite al Defensor conocer más a fondo la realidad de nuestra Universidad, prever los ajustes de su normativa y políticas internas, así como estar presente cuando se visualizan o dirimen ciertas polémicas y conflictos. Todo ello contribuye a un conocimiento y actualización que es de una gran utilidad y necesario en el desarrollo de sus funciones. Pero a la vez hemos intentado introducir en esos órganos perspectivas que recogían el malestar o peticiones de usuarios afectados y que nos hacía llegar de modo formal o informal. También elementos de mejora de calidad y ajuste sistémicos que vienen planteándose en la visión general que la DU puede ir adquiriendo en estos cursos.

Este apartado recoge la participación más regular de la DU en los diversos órganos en los que puede asistir como invitado o como parte de comisiones adjuntas.

- **Consejos de Gobierno** mensuales, interviniendo cuando hemos considerado que una decisión/redacción de norma, etc. pudiera entrar en colisión con los derechos de los universitarios o afectar a procesos de la calidad del sistema. Es usual que haya una o varias intervenciones del DU en esas sesiones, sea preguntando por informaciones o normas que se plantean, bien transmitiendo inquietudes o problemáticas que han llegado a nuestra oficina o bien sugiriendo o advirtiendo sobre cuestiones de calidad o mejora. A veces también sobre cuestiones de interés general de la comunidad.
- Asistimos con asiduidad mensual, como muy pocas excepciones (compromisos CEDU) a las Comisiones de **Planificación de Enseñanzas**, Comisión **Académica** y a las convocatorias de la Comisión Consultiva de **Calidad**. Como ya hemos señalado no todos los puntos del orden del día de dichas convocatorias tienen una relación directa con el campo de observación o intermediación de la DU, pero en otros casos su presencia y reflexiones (a menudo resultado de las incidencias que constantemente nos son comunicadas) pueden ser de gran interés y utilidad, aun en la reflexión previa al CG. Como hemos señalado antes la mayor actividad para la DU ha tenido relación con las cuestiones de organización y docencia del PDI y recursos al POD (C. Académica) y dilemas y dificultades del cambio de modelo Docentium (C. Calidad CG).
- Por orden del Sr. Presidente del Consejo Social de la Universidad de Murcia, se nos convocó, como invitado a la reunión ordinaria del Pleno con carácter presencial, el día 19 de abril de 2023. Expusimos al pleno los elementos esenciales de la memoria y comentamos los aspectos que se destacaron en el momento.
- También hemos acudido, como invitado, a las sesiones ordinarias y extraordinarias del **Claustro Universitario**. Se presentó la Memoria anual de la DU (21-22) el 14/12/2022 y se asistió a la sesión de 30/5/2023. Se hizo publicación de la memoria a la comunidad UMU (con entrada en web de la DU) a principios de febrero de 2023. En el mensaje se destacaban algunas cuestiones:
En el pasado diciembre 2022 se remitió y puso a disposición de l@s claustrales la **MEMORIA DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO- CURSO ACADÉMICO 2021/2022** . Ahora comunicamos su disponibilidad en la página web de la "Defensoría Universitaria" (Oficina del Defensor del Universitario de la UMU- **ODUM**) tras hacer una versión revisada y con algunas correcciones. Se puede acceder bien desde "**Novedades**" de la portada, bien directamente en la sección de "**Memorias**" donde se puede visionar o descargar el documento de la **Memoria 2021/22** (completo) o la Presentación breve resumen. Es intención de la DU hacer difusión de aspectos particulares o específicos para alentar la reflexión y el abordaje común.
También anunciar que se ha producido el tan reclamado y pedido **nombramiento de una Defensora Adjunta**, cuya responsabilidad recae en D^a **Antonia Baeza Caracena**. Prof.^a Dra. TU de Ingeniería Química, conocida de muchas personas de la Comunidad Universitaria por su trayectoria y experiencias previas en otros momentos dentro del Comité de Empresa, claustral y como Coordinadora de Estudiantes y Coordinadora de Investigación.

En estos momentos se está desarrollando el proceso de autorización, activación administrativa (incluida la migración que todos/as estamos viviendo), y formación en el paradigma de las “ombudsperson” y herramientas de gestión y procesos técnicos de la Defensoría Universitaria. Esta figura fijada como puesto de confianza y asistencia habitual en estatutos y reglamentos DU de muchas universidades españolas, venía siendo una reivindicación recurrente desde antes de 2018, y no se abordó durante la pandemia por el parón de procesos que supuso. Agradecemos el apoyo institucional que esto supone. Según datos de la propia CEDU (en el año que se encuestó y así se mostró en la memoria de 2019/20) éramos (y puede que sigamos siendo) la segunda universidad en gestión de casos y consultas (tras la UCM) y una de entre aquellas que tienen la mayor ratio de peticiones según el tamaño de su comunidad de estudiantes. Los motivos y razonamientos de oportunidad se han reiterado recurrentemente en las últimas memorias y de forma intensa en esta misma que ahora se difunde.

- No ha habido, que recordemos, reunión de la **Comisión de Seguimiento del Código Ético**.
- Mínima ha sido también la relación con la **Unidad para la Igualdad** ante diversos asuntos que se nos han planteado (llamadas en relación con caso de supuesto acoso entre estudiantes o controversia de organización docente por conciliación).
- Participa en la reunión del **Consejo de Atención Social (OAS, 26/4)** que trató, además de la información de los responsables, sobre el Plan de Actuaciones para el curso 2023/2024.
- Reunión en la Defensoría con la **visita de la Oficina de Atención Social (OAS, el 27/3)**, presentando la campaña “Dale la Vuelta”. Aprovechamos para tratar otros muchos asuntos de interés común y funcionamiento coordinado entre los dos servicios:
 - ✓ Ordenación de las convocatorias de becas: MEC, Propias (CARM-UMU) y OAS. Ayudan sobre todo con 2^{as} y posteriores matrículas.
 - ✓ Ayudas permanentes activas durante todo el curso. (Ayudas de transporte (bono transporte /Ayudas o soporte de alojamiento y/o manutención /No hay picaresca).
 - ✓ Difusión de cara a aumentar los Donantes particulares UMU además de patrocinadores y otros de empresas u organizadores... Opción a pedir un 0.7% de los proyectos o contratos para acción social UMU.
 - ✓ Dificultades de acceso por: a) Saturación informativa, no llega a potenciales destinatarios. A veces son compañeros los que informan; b) Estigma o vergüenza (citas que se anulan). Fracaso, debilidad interna.
 - ✓ Más chicas que chicos. Encuadrados en el perfil socioeconómico y demográfico regional con alta precariedad y riesgo de exclusión.
 - ✓ Necesidad de Flexibilidad Académica. Incidir sobre procesos de AGA.
 - ✓ Donación vs. Dotaciones. Gerencia (tratar de una partida concreta).
 - ✓ Opciones de detección de casos más allá que lleguen voluntariamente a la OAS. Sugerencias de sistema de detección sobre caídas de rendimiento o abandonos.
 - ✓ Difusión en la oferta de servicios y ayudas de la UMU.
 - ✓ Disponibilidad en los sistemas de orientación de los cursos iniciales y sistemas de apoyo de las facultades.
- Hemos tenido un fuerte vínculo y asistencia cuando se nos ha convocado durante el pasado curso al grupo de trabajo o **comisión de “Estrategia de Bienestar y Salud** con la colaboración y contribución de distintos servicios (SEPA, SPRL, CASAN, SAD, SIU, ADYV, COIE, REUPS, DU). En este contexto hay que destacar:
 - ✓ Mensaje y difusión sobre 28 abril-Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo y sobre un informe que pone de relieve el impacto negativo de los problemas de salud mental en el rendimiento laboral.
 - ✓ La difusión por el SPRL del Informe de Riegos Psicosociales (mayo 2023) y asistencia a su presentación.
 - ✓ La mejora en procesos y actuaciones del Comité de Seguridad y Salud (comunicación realizada por este comité de acciones en intervalo de abril y mayo 2023).
 - ✓ La definición de un plan de actuación preventiva frente a la conducta suicida (de abril a junio de 2023) y de un plan formativo al efecto (julio 2023).
 - ✓ La difusión de una petición de la Asociación de Esclerosis Múltiple (mayo).
 - ✓ Ídem de un modelo de curso de voluntariado en Salud Mental de la Federación Salud Mental Región de Murcia. (mayo).

- ✓ También la difusión de los resultados de la Encuesta sobre Salud Mental en el estudiantado realizada por el Ministerio (nota de prensa distribuida en julio de 2023).

Rogamos disculpas si hemos omitido u olvidado algún encuentro relevante que no haya sido mencionado en el apartado otras actuaciones o dentro de esta sección.

5. CONSIDERACIONES

El análisis de las consultas y quejas que han llegado a nuestra Oficina, y de modo complementario a las recomendaciones que se van realizando, permite y obliga a compartir algunas reflexiones sobre diversos problemas detectados. A la vez, conviene, si es posible, ofrecer un conjunto de observaciones y sugerencias para que la Comunidad Universitaria y sus Órganos de Gobierno valoren su contribución para ofrecer un Servicio de mayor calidad y un mejor desarrollo de los Derechos Universitarios. En nuestra opinión, aunque algunas deliberaciones ya se vienen presentando en memorias anteriores, en tanto siguen persistiendo los problemas detectados, es conveniente seguir planteándolos.

5.1. CUESTIONES ACADÉMICAS *RECURRENTE*S

Los temas son recurrentes, las recomendaciones o reflexiones también. Se trata de asuntos comunes y habituales que mantienen su presencia reiterada en la gestión académica de servicios y temas relativos estudiantiles. Algunos casos muestran la fricción entre las circunstancias de los usuarios (i.e. estudiantes) y las regulaciones-exigencias normativas. Otros, la desinformación o falta de conocimiento de cómo proceder respecto de los procedimientos, es la que genera confusiones y choque de expectativas.

Revocación de becas Y Peticiones de anulación de matrículas y Permanencia y Mantenimiento de Precios Públicos

En memorias anteriores venimos recogiendo y analizando la variación del número de becas tramitadas (por nuestra Unidad de Becas). La acumulación de cursos ya permite ir vislumbrado una cierta trayectoria y una observación de las variaciones interanuales.

Tabla 3. Becas concedidas y denegadas

DATOS BECAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL CONCEDIDAS Y DENEGADAS EN LOS CURSOS 2021/2022 Y 2022/2023				
	2019/20	2020/21	2021/2022	2022/2023
Nº becas concedidas	10597	12129	10385	9476
Convocatoria General	9745	11238	9585	8647
Convocatoria General (Máster)	776	815	724	756
Convocatoria Especial Colaboración	76	76	76	76
Nº becas denegadas	4746	5087	5505	5217
Convocatoria General	4299	4571	4988	4993
Convocatoria General (Máster)	382	447	440	186
Convocatoria Especial Colaboración	65	69	77	38
Total Expedientes Ministerio tramitados	16421	17216	15890	14693

El número de peticiones que se tramitan sigue siendo alto, pero su **montante global ha ido disminuyendo en estos anteriores cursos** (siendo el más bajo el pasado curso en la serie con casi 1200 menos y a bastante distancia del promedio que está en 16055). Igualmente sucede con las concedidas: han disminuido las de la convocatoria General (938 menos que año anterior

y aun a mayor distancia de la media de los últimos cursos que está en 9804, siendo de nuevo el más bajo de la serie); y se mantienen más estables las de colaboración y las de máster (que sube ligeramente).

En cuanto a **denegaciones el dato de 22/23** está próximo y por encima de la media de la serie de estos últimos cuatro cursos, aunque esto se debe especialmente al rechazo de becas de convocatoria general (poco más que el curso pasado 21/22) ya que bajan bastante en máster (bajan 254, casi un 58%) y en las de colaboración (bajan 41, más del 50%). Proporcionalmente la ratio entre el montante total de las becas no concedidas y el de las peticiones se mantiene (igual que en la memoria anterior) en torno al 35%, indicando cierta estabilidad en esta relación.

El ministerio adelantó la convocatoria y consolidó el aumento del presupuesto (para 2022³¹) para llegar a más solicitantes ³² pero también se mantienen los requisitos académicos... <https://www.becaseducacion.gob.es/becas-y-ayudas/universidad-grado-master/que-necesitas.html#requisitos-academicos>

Rama o área de conocimiento	Porcentaje de créditos a superar
Artes y Humanidades	90%
Ciencias	65%
Ciencias Sociales y Jurídicas	90%
Ciencias de la Salud.	80%
Ingeniería o Arquitectura/ enseñanzas técnicas.	65%

... y de revocación

2. A través de las secretarías de los centros docentes, los citados órganos y universidades comprobarán que los mencionados estudiantes han destinado la beca para la finalidad para la que fue concedida, **requiriéndose, a estos efectos, que los estudiantes universitarios superen el cincuenta por ciento de los créditos matriculados en la convocatoria ordinaria o extraordinaria.** En el supuesto de **enseñanzas de la rama de ciencias y de la rama de enseñanzas técnicas, el porcentaje mínimo a superar será del cuarenta por ciento.** Para el cálculo de este porcentaje se excluirán los créditos convalidados, reconocidos o adaptados. En caso contrario, procederá el reintegro de todos los componentes de la beca con excepción de la beca de matrícula.

³¹<https://www.publico.es/sociedad/900000-estudiantes-han-recibo-becas-2022-cifra-record-historia-es-pana.html>

³² <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/educacion/Paginas/2022/010422-becas-2022-2023.aspx>
<https://www.educacionyfp.gob.es/prensa/actualidad/2022/04/20220401-becas.html>

Cuarto. Componentes de las becas y cuantías:

1. Cuantías fijas. Serán las siguientes:

- a) Beca de matrícula para estudiantes universitarios. La cuantía de la beca de matrícula cubrirá el importe de los créditos de que se haya matriculado el estudiante por primera vez en el curso 2022-2023
- b) Cuantía fija ligada a la renta del estudiante: 1.700,00 euros tanto para estudiantes universitarios como no universitarios.
- c) Cuantía fija ligada a la residencia del estudiante durante el curso escolar: 1.600,00 euros tanto para estudiantes universitarios como no universitarios
- d) Cuantía fija ligada a la excelencia académica: entre 50 y 125 euros tanto para estudiantes universitarios como no universitarios.
- e) Beca básica para estudiantes no universitarios: 300,00 euros. En el caso de los becarios que cursen Ciclos Formativos de Grado Básico esta cuantía será de 350 euros.

2. Cuantía variable y distinta para los diferentes solicitantes que resultará de la ponderación de la nota media del expediente del estudiante y de su renta familiar y cuyo importe mínimo será de 60,00 euros.

Por ello se hace más relevante o problemático para la DU, en relación con los años anteriores, la variación notable de esas situaciones de “revocación”³³.

En la UMU la **cifra de revocaciones revisadas** (con una carta del ministerio pidiendo la devolución) ha disminuido sensiblemente en este pasado curso respecto a la previa. Si bien el total sigue siendo muy alto respecto a convocatorias anteriores. De ellos el 50% reintegran (y son muy pocos los que ven estimadas su reclamaciones, unos 17). El dato por tanto significativo es que casi la otra mitad (311) **tienen problemas para asumir la revocación y reintegrar**. Y además son bastantes más que el anterior curso 20/21, sin llegar a duplicar se multiplican por 1.66). En definitiva, vemos la continuidad de la tendencia –ya señalada el curso pasado— de un número creciente y llamativo de estudiantes con problemas que *han perdido su situación de equilibrio entre estudios y beca y tendrán que devolver la subvención*.

Tabla 4. Revocaciones y reintegros de becas

Revocaciones realizadas en (No superan el 50% de los créditos o el 40% en el caso de grado en enseñanzas técnicas y de ciencias	2018-2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Comunicaciones enviadas a becarios	349	174	812	649
Solicitantes que reintegran	298	142	611	321
Reclamaciones estimadas	3	7	14	17
Enviadas al Ministerio para propuesta de resolución de expediente de reintegro por no reintegrar	48	25	187	311
Revocaciones del curso anterior, otras causas (por anulación, baja o modificación matrícula, impago, ocultación de datos etc.)	30	46	96	36

El volumen de revocaciones no deja de ser alarmante (y se mantiene alto, aunque sin alcanzar el pico del curso 20/21 que recoge efectos pandémicos). Y eso nos pone frente a un panorama de situaciones que suponemos difíciles o dramáticas en la que un/a estudiante becario/a se ve en el extremo de tener que devolver su beca (perdiéndola también para el curso siguiente). Reiteramos la conveniencia de que la Comisión de Selección de Becarios; realice una indagación cruzando datos para identificar y tipificar las circunstancias e impedimentos que provocan la revocación.

Para completar la visión de las situaciones de dificultad tenemos en cuenta los datos aportados por la Sección de Reclamaciones y Recursos del Área de Gestión Académica (desde su parte correspondiente en la memoria anual). Se trata de observar y seguir una serie de elementos de matrícula que pueden ser indicadores de dificultades en origen o sobrevenidas --fundamentalmente a nivel económico-- para el desenvolvimiento académico. La magnitud de concesiones o denegaciones también da idea de la gravedad de tales circunstancias, aunque a veces depende de la capacidad de los solicitantes de presentar a tiempo documentación y evidencias para apoyar lo que solicitan (ver tabla siguiente).

En general se percibe que, aunque existan variaciones en las diferentes contingencias reguladas, el volumen general de peticiones se mantiene dentro de un umbral más o menos regular.

³³ Esto es, cuando el/la estudiante no logra alcanzar los objetivos y exigencias establecidos para justificar el uso de la subvención obtenida (que normalmente cubre la matrícula y soporta otros gastos adicionales de desplazamiento, residencia, etc.).

Así sucede por ejemplo con las peticiones de “*baja de matrícula*” que disminuyen un tanto, aunque suben ligeramente las “*bajas parciales*” mientras que la “*anulación de matrículas*” aumenta ligeramente en su pequeña cantidad. También aumenta levemente (pero dentro de la tónica de los tres últimos cursos) las peticiones de *aplazamiento de matrícula* y de *pago fraccionado*.

No obstante, destaca la disminución progresiva e intensa del *mantenimiento de precios públicos* (aunque el nuevo procedimiento de solicitud puede haber supuesto algo que haya incidido). Y por otro lado sí suben claramente las peticiones de *permanencia*.

Tabla 5. Extracto de expedientes de Reclamaciones y Recursos

ASUNTO	ACCEDER			NO ACCEDER			CANTIDAD		
	20/21	21/22	22/23	20/21	21/22	22/23	20/21	21/22	22/23
Anulación de matrícula	4	8	6	1	5	13	5	13	19
Anulación parcial matrícula	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Aplazamiento pago Matrícula	93	93	110	14	13	4	107	106	114
Baja de matrícula	68	66	67	73	66	48	141	132	115
Baja parcial matrícula	78	55	87	56	49	44	134	104	131
Matrícula a tiempo parcial	2	1	1	0	0	1	2	1	2
Pago fraccionado	4	17	20	13	10	10	17	27	30
Permanencia	6	0	35	3	11	25	9	11	60
Permanencia otros	2	4	5	6	4	6	8	8	11
Rehabilitación de matrícula	4	5	16	1	5	1	5	10	17
Mantenimiento precios Públicos	142	59	35	79	63	25	221	122	60
TOTAL	404	309	382	246	226	177	650	535	559

Ya comentábamos el curso pasado sobre los posible efectos perniciosos acumulados (y no solo a nivel socioeconómico) desde la pandemia, crisis energética y más recientemente efectos de inflación y encarecimiento de precios, que posiblemente amenazan y desgastan a las familias precarias y personas en vulnerabilidad. La afectación de estos condicionantes del rendimiento académico se puede reflejar en el número de revocaciones (y en especial el aumento de los que no han logrado devolver la beca) y en el mantenimiento de peticiones de baja, anulación, fraccionamiento o permanencia de matrícula y precios.

Además, entre los factores implicados en la justificación de peticiones siguen apareciendo con claridad factores económicos (precariedad laboral y social de la familia o del estudiante) y de salud (un 13,5 en salud mental, llegando a un 25% en las solicitudes de mantenimiento de precios).

La existencia de otros elementos compensatorios y de soporte como las Ayudas al Estudio de la propia UMU-CARM y de las de la Oficina de Atención Social, que se aplican cuando no se logra alcanzar los requerimientos académicos exigidos en las subvenciones ministeriales o cuando la situación es tan complicada y precaria que no se puede contar con los baremos ordinarios de rendimiento académico y umbral de renta; añaden más complejidad al panorama de atención a la fragilidad o necesidad socioeconómica de nuestro estudiantado.

Necesitamos que el Vicerrectorado de Estudiantes (con competencias en becas y ayudas) y el Vicerrectorado de Responsabilidad Social (de quien depende la OAS) y el AGA coordinen sus datos y los sistematicen para poder considerar en conjunto ese cruce de necesitados, peticionarios, beneficiarios y estudiantes. El modo más ágil de hacernos una visión de conjunto sobre

el problema y dificultades al que dan mayor o menor cobertura las distintas aportaciones del Ministerio, Comunidad Autónoma y Universidad.

Reconocimiento de créditos, homologaciones y traslados

Aunque las incidencias no alcanzan un nivel llamativo, tampoco se puede decir que son irrelevantes, ya que alcanzan casi el 5% del global. Las fricciones entre peticionarios y los centros y sus comisiones siguen activas en algunos casos pese a que las tablas de reconocimiento, normas o acuerdos al respecto estén bien publicadas (que no siempre). En algunas ocasiones no es que existan problemas en las equivalencias a reconocer o que no estén justificados los rechazos de conjunto o parciales, sino que sucede que la resolución negativa no está suficientemente motivada y explicada. Eso es lo que da lugar a reclamaciones a AGA y peticiones a la DU. También es necesario registrar o notificar los cambios históricos de plan de estudios o de los criterios de las comisiones que juzgan los reconocimientos.

Evaluación por compensación

Además de las inquietudes y especificidades que genera habitualmente este procedimiento, que es de uso general en las universidades españolas y extranjeras, el proceso de un cambio de normativa con significativas restricciones durante este curso pasado (aunque su plenitud preceptiva se activará para el venidero 24/25), ha agitado las consultas y demandas a la DU, y también ha tenido reflejo en las propuestas o enmiendas durante la fase de exposición pública del nuevo reglamento antes de su aprobación por el Consejo de Gobierno. Aunque el documento expuesto llegó ya elaborado, esta DU había emitido tiempo antes (sept. 2022)³⁴ una recomendación al respecto y también contribuyó con alegaciones al documento en exposición pública. Nuestro enfoque de la primera recomendación tenía que ver fundamentalmente con no retrasar el cierre de título con una nueva matrícula y en una convocatoria posterior para el final de convocatoria de julio. También con el hecho de no permitir o ser más rigurosos con las convocatorias sin nota (0) o requiriendo un media de carrera bien consolidada. Además, había un llamamiento explícito a considerar los problemas o calidad de las materias que generasen más peticiones de compensación. En las alegaciones a la nueva normativa (julio de 2023) lamentábamos que no se tuviese en cuenta el rendimiento promedio consolidado en una titulación como criterio para aceptar una compensación de una materia (aunque se fuese más exigente) y también se pedía que hubiese un periodo de transición entre las antiguas reglas (con las que se manejaban estudiantes de 3º o 4º de grado) y las nuevas que deberían ser de aplicación para estudiantes de promociones posteriores. Finalmente se aceptó retrasar la activación del nuevo reglamento al curso 24/25. Hay que señalar que de bueno la nueva normativa cuenta con un aplicativo para su tramitación y con la posibilidad de cerrar expediente en la última convocatoria del curso (julio) sin tener que ir a otra matrícula y a otra convocatoria, con su efecto de retraso o periodo de espera académico.

³⁴ “Revisión de ciertos aspectos de la Normativa sobre **Evaluación por Compensación**”. Se intenta articular un mejor ajuste entre:

- ✓ necesidades de finalizar un expediente razonable y no de fracaso, y de hacerlo en tiempo adecuado para continuar el proceso formativo o la incorporación profesional
- ✓ reconocer y evitar inercias que atenten contra competencias esenciales o ciertos perfiles de acreditación de títulos
- ✓ implicar a los SAIC en la detección y mejora de núcleos de dificultad o irregularidad que desembocan en fracasos e inercias compensatorias.

Como todavía no se ha activado no tenemos datos o experiencia de si genera más o menos incidencias que la anterior.

Conciliación entre exigencias de la vida académica, laboral y familiar

No ha sido una temática muy destacable en este curso (se sitúa en conjunto entre los factores de incidencia de tercer rango). Hay que reconocer la visibilidad de excepciones o las adaptaciones que algunos docentes hacen (al establecer *alternativas con perspectiva semipresencial para situaciones justificadas y que plantean impedimentos reales para una asistencia regular deseable*). No obstante, no deja de ser un elemento que genera peticiones y preguntas cuando se trata de enseñanza, prácticas o evaluación, y también lo hace cuando se refiere a necesidades o contingencias del personal (compatibilidad de horarios, teletrabajo).

5.2. EVALUACIÓN Y SU NORMATIVA. NÚCLEO DE INCIDENCIAS Y DE GESTIÓN CONTINUA.

Como venimos diciendo es un proceso de fricción permanente y posiblemente inevitable y por tanto un área de gestión (recurrente) de conflicto. Las tensiones entre evaluadores y evaluados seguirán, y no serán suficientes las resoluciones puntuales, aunque es cierto que una mejor comprensión y difusión de las reglas de juego puede transformar las relaciones en un mejor entendimiento o en un menor escalamiento de los conflictos.

La magnitud y proporción de esta problemática sigue disminuyendo en el conjunto global, pero mientras lo hace para Estudiantes (cuatro puntos menos), aumenta para PDI (sube más de 5 puntos porcentuales) invirtiendo la tendencia del curso anterior. Lo que hay que notar entonces es que el profesorado sigue en la necesidad de buscar de información y contraste respecto de las decisiones de interpretación del REVA, ante los requerimientos o previsión de quejas por parte de los estudiantes.

De ahí que sigan siendo relevantes las recomendaciones para una clara definición de los sistemas y criterios de evaluación en las GDs, así como la oportuna notificación a los estudiantes de qué suponen y qué requisitos establecen. A que esto se dé contribuirá la supervisión de los decanatos y/o vicedecanatos (la claridad, el compromiso y la comunicación de la GDs).

En el Consejo de Gobierno se ha hablado ya en más de una ocasión de que transcurrido un tiempo de aplicación y prueba del REVA, podría ser conveniente y necesaria una revisión o actualización. También es cierto que no se acaba de tomar la iniciativa de crear una comisión o grupo que lo haga. Tanto en *la memoria del anterior curso 20/21* (ver páginas 50 y 51) como *en la del pasado 21/22* (v. pág. 46) mencionamos los elementos que podían necesitar ser objeto de concreción para evitar confusiones e incidencias. De ellas seguimos sugiriendo, mientras el REVA no sea sometido a mejoras puntuales:

- Vinculación del **sistema de evaluación a la memoria del título y a la guía docente y a la supervisión-autorización de los departamentos y centros**. Evitando alteraciones o pretendidas innovaciones que en ocasiones son contra reglamentarias.
- **Garantía del derecho de los-as estudiantes a conocer esa guía y planificación** anticipadamente, y ser notificados de propuestas de cambio o reajuste como indica el REVA y dentro de unos márgenes.

- Tener clara la diferencia entre evaluación global (indicada en convocatorias extraordinarias y bajo ciertas circunstancias en la ordinaria) y la **evaluación continua** ahondando en **complementos y alternativas si hay alguna alteración de la asistencia regular**. Se puede/debe aclarar si se mantienen notas de elementos entre convocatorias ordinaria y extraordinarias y qué elementos son aplicables o cómo en convocatorias con pruebas globales (de toda la materia).
- No olvidar **que todos los sistemas de evaluación indicados en GD y aplicados deben tener nota** (en tanto se supone que miden tareas, competencias y resultados diferentes) aunque la ponderación resultante sea de aprobado o suspenso. Y por tanto pautar la **diferenciación entre “no presentado” y “suspenso”** según el sistema de evaluación y ponderaciones consumido.
- Hay que recordar también que **la grabación de las pruebas orales (TFG y TFM inclusive) genera evidencias y facilita la revisión y las decisiones de reclamación**.
- Mantener una política de interpretación coherente, con flexibilidad y rigor las **incidencias**, a la que puede ayudar el articulado del REVA y las normas aprobadas en facultad, pero que requieren de compromiso responsable entre decanato, docentes y estudiantes en dificultades a la hora de programar y ejecutar esas “oportunidades rescatadas” que son un derecho y una obligación no desechable.

5.3. MEJORAN LOS PROCEDIMIENTOS. PERO AUN SE NECESITA AGILIDAD Y MOTIVACIÓN DE LAS RESOLUCIONES

En memorias anteriores se han señalado cuestiones e incidencias que afectan a la gestión y procedimientos administrativos. Igualmente al curso anterior tampoco ha sido una temática de alta incidencia (apenas sobrepasa el 3% de los casos en sentido estricto, aunque algunas de las peticiones en otras características tienen componentes que se relacionan con estos procesos).

Tampoco vamos a reiterar con detalle los avances en informatización de procedimientos con desarrollo de aplicativos que cubren procesos o trámites específicos (v.g. evaluación por compensación, mantenimiento de precios públicos, baja de matrícula, solicitud de convocatoria de incidencias) con la actuación destacada del Vicerrectorado de Estrategia y Universidad Digital, ATICA y otros servicios como el Área de Gestión Académica. Realmente no hemos recibido quejas o consultas en relación con los instrumentos informáticos en sí.

Asimismo no se repetirá que a veces la complicación de un asunto burocrático se da por la escasa o dudosa comprensión o actualización de los usuarios sobre las reglas y regulaciones de tales procesos, como en algunas ocasiones, también, por la rigidez administrativa y los vacíos en las citadas regulaciones. De ese tipo de fricciones siempre llegan algunas a la DU, a veces en etapas ya irresolubles, incluso pasando del problema a las quejas personales o acusaciones de mala praxis. Pero dado el tamaño de nuestra comunidad y el volumen de personas que interactúa y se ven envueltas en procedimientos, podría decirse que las incidencias (al menos que lleguen hasta nuestro nivel de asistencia) no son tantas. Habría que ver si en los procedimientos “SAIC” o en las cartas de servicios o las formas de control de calidad de la administración y servicios aparecen más problemas.

También es cierto que muchos procesos que afectan a las personas usuarias (y estas no son siempre o solamente estudiantes) implican a distintos niveles del organigrama. Así que a la hora de explicar o entender por qué se retrasa una devolución de ingresos, no se resuelve un proceso de reclamación evaluativa, o no se emiten ciertas certificaciones académicas o profesionales, hay diversos eslabones en la cadena y condicionantes o factores de interferencia, retraso o disfunción.

Tras lo anteriormente dicho, y mostrar nuestro interés en indagar por los procesos de control y seguimiento de calidad de los procedimientos y servicios (no docentes), apuntar sucintamente cuestiones que ya se ha dicho y que retienen algo de presencia en las incidencias de este curso.

- No hemos tenido este curso reclamaciones relativas o encuadrables en la esfera del **silencio administrativo**. Sí algo más en relación con **la tardanza de respuesta por parte de autoridades y servicios** a escritos o reclamaciones. Algunos inexplicables, y a veces donde es difícil encontrar la causa o lugar en que se atascaron.
- La ya anotada acumulación de expedientes y retrasos en la **Comisión de Reclamaciones de los concursos y plazas de PDI contratado sigue** incumpliendo como en otras cosas los estatutos. Posiblemente porque cuando se promulgaron dichos estatutos no había el volumen de reclamaciones que se dan en los actuales concursos. Los cambios en los baremos y los cambios en los procedimientos de selección que se van a producir en el curso 23/24 no parece que vayan a ayudar sino al contrario. Lo que parece claro es que los miembros de esa comisión merecen un reconocimiento y posiblemente también compensación, además de reforzar la instrumentación técnica, informática y jurídica.
- Lo que si tiene cierta pervivencia son las quejas sobre la **no motivación o suficiente aclaración de las resoluciones**, generalmente y con lógica, en las negativas. Insistimos que no sirven los párrafos prefijados en los escritos sobre procedimiento administrativo³⁵, las respuestas escuetas desestimatorias, o la mención “oscurecida” a un articulado sin explicación o detalle. Esa ausencia puede generar más reclamaciones y más niveles de recurso, mientras que una explicación clara y fundamentada puede apagar quejas, interpretaciones erróneas o expectativas infundadas³⁶.

5.4. PROCESOS DE PERSONAL: PAS , PDI Y SUS CONFLICTOS

En la **memoria de 2021/22** (págs. 47-51) se hizo una **extensa reflexión** (que a su vez se basaba en análisis de la memoria anterior 20/21, págs. 52-55) **sobre los procesos de personal (PAS y PDI) que no ha lugar repetir aquí en su complejidad**. Se pueden tomar como referencia de los aspectos o dimensiones que se mantienen como reto o esfuerzo a realizar por la organización de la UMU para abordarlos, mejorarlos o anticiparse a sus aspectos problemáticos. Destacamos en aquellas páginas algunos asuntos conflictivos que también han sido mencionados este curso indirectamente en la recomendación sobre los sistemas de gestión de conflictos internos.

Nuestra intención es recoger lo esencial de aquello a nivel nominal y además hacernos eco de las principales novedades desarrolladas en este curso en el terreno de normas y regulaciones de personal. Elementos destacados en análisis anteriores con pervivencia en el pasado ejercicio se centraban en algunos aspectos problemáticos y una serie de sugerencias de mejora y de actuaciones deseables. A saber:

- **Las fricciones interpersonales o grupales en el interior de servicios, centros o departamentos**. No son muchas, pero si a menudo muy virulentas por su alarmante profundidad o contagio dentro del grupo o equipo.

³⁵ No hemos detectado este curso, como sí el anterior, la ausencia de la indicación de los procedimientos a seguir según Ley si no se está conforme con la resolución, aunque casos sabemos que los hay.

³⁶ Además, tiene el efecto de eludir o cercenar acusaciones o creencias fantasmagóricas sobre mala intención, dejadez, aprovechamiento económico, inercias o desinterés en la atención adecuada a las pretensiones, necesidades o intereses del administrado.

- Las **fricciones de personas o pequeños grupos con responsables de gestión o aplicadores e intérpretes de normas de mayor rango** en cuestiones concretas. No es extraño que sean el alimento de pleitos con la institución.
- **Cuestiones o controversias que exceden o se extienden más allá de departamentos o centros concretos y afectan o bien ciertas categorías de personal o prácticamente a todo un colectivo.** No siempre llegan con colectivos a la DU formalmente, pero si son comunicadas o consultadas en otros contextos de participación institucional u organizativa. El pasado curso hicimos extenso comentario de cuestiones relativas a la gestión del personal, (o personas) en las páginas 52 a 55 de la memoria 20/21, y no es cuestión aquí si no de recordar los aspectos más destacables y, desde luego, recursivos.
- **Renovación generacional.** Incorporación de nuevos empleados para dicho relevo. En el caso del PDI la cuestión se vincula tanto al desarrollo de la LOSU y sus exigencias (sobre asociados, p.ej.) como a la financiación estatal, autonómica y de la propia universidad. En el PAS la reducción de la temporalidad, interinidad y la consolidación de empleo estable.
- **Mejorar los procesos de selección.** Aquí las grandes novedades en el tránsito entre 22/23 y 23/24 lo constituyen el cambio normativo de los procesos de acreditación y la regulación de los concursos de acceso³⁷ “la consideración análoga de la experiencia docente y la experiencia investigadora, incluyendo la de transferencia e intercambio del conocimiento, en el conjunto de los criterios de valoración de los méritos, la obligación de que las comisiones de selección estén integradas por una mayoría de miembros externos a la universidad convocante, y la aplicación de una reserva de un mínimo del 15 por ciento del total de plazas que se oferten para el personal investigador doctor que haya superado la evaluación del Programa de Incentivación de la Incorporación e Intensificación de la Actividad Investigadora (I3), o que haya obtenido el certificado como investigador establecido o investigadora establecida (R3)”. Por otro lado la actualización de todos los baremos para lo que el VCR de Profesorado ha creado una comisión de trabajo vinculada a la mesa de negociación PDI.
- **Mejorar y agilizar los procesos de las comisiones de selección/tribunales calificadores,** así como las **comisiones de reclamaciones.** En el primer caso se trata de que exista un apoyo de baremación previo y que la comisión se pueda centrar en los aspectos más técnicos y “discrecionales” de la valoración de méritos (más en lo investigador que en lo académico y docente que puede ser más objetivable). Los temarios (PAS) deben ser adecuados y definidos de forma ajustada y negociada. Los baremos deben ser claros, las reglas de procedimiento y los pasos que se deben dar desde la definición de la comisión (p.ej. la paridad de género a veces tiene problemas, los supuestos de abstención antes o después de la lista de personas admitidas, la definición de criterios y anclajes a priori, y la articulación entre departamento, área afín, decanato...). También los informes y motivación de la toma de decisiones dentro de la operativa de la comisión son relevantes para las propuestas de provisión y las eventuales reclamaciones.

La comisión de reclamaciones sigue necesitando apoyo o desdoblarse/duplicarse. No creemos que esta mejora organizativa de disponer de dos comisiones paralelas sea anti-estatutario como sí lo es incumplir los plazos debidos de resolución. Su retraso complica muchos procesos derivados que impiden la consolidación de las provisiones de puestos y alarga los procesos contenciosos internos.

En relación con el PDI:

- Seguimos sin tener un **Estatuto del PDI** que dé una base en cuanto condiciones de trabajo, carrera profesional, promoción, etc., pero sí vamos acumulando reglamentos y regulaciones particulares. De ahí que mantengamos la petición o sugerencia de **una actualizada cumplimiento normativa y de procesos** que puede ahorrar muchas dudas al personal en la UMU.

³⁷ Real Decreto 678/2023, de 18 de julio (BOE 6 septiembre) por el que se regula la acreditación estatal para el acceso a los cuerpos docentes universitarios y el régimen de los concursos de acceso a plazas de dichos cuerpos.

Tanto el pasado curso como en el que se está escribiendo esta memoria se están incorporando protocolos y reglamentos de organización docente que conviene tener identificados y coordinados.

- La supresión o redefinición del **VALDOC** que se ha prorrogado no se presenta como algo fácil y sin fuertes tensiones. Ya señalamos el curso pasado cuales eran esas polaridades tensas entre distintas opciones y situaciones (v.g. demanda docente diferente por titulaciones en función de la matrícula estudiantil, contraste entre áreas excedentarias y deficitarias, desequilibrios en opciones de investigación, ausencia de sistema de medida de la dedicación y sobrecarga, doble reconocimiento del éxito investigador, etc.), y a nadie se le oculta el impacto en organización y financiación que supone tocar esta dimensión. Con el Proyecto de Ley del Sistema Universitario aprobado y las previsiones de que la LOSU entrara en vigor en el mes de abril (la ley es de marzo). Supuesto también el inicio del proceso para la elaboración y aprobación del Estatuto para el PDI (que determinará las reglas generales de funcionamiento del personal docente e investigador de las universidades) y ante la intensidad y profundidad de los cambios normativos que esto supondría, la gobernanza de la UMU considera prudente esperar a su aprobación para introducir las modificaciones necesarias en las normativas de la universidad, con excepción de la determinación de la capacidad docente máxima del profesorado a tiempo completo, que se adecua a lo previsto en la LOSU.
- Además, los requerimientos de acreditación y de los sistemas internos de valoración de la calidad nos han dado la necesidad de **Docentium**, que también ha tenido que pasar un proceso intenso de revisión, en función de lo aprendido³⁸ y de las reclamaciones en la versión piloto anterior y a las variaciones (y vaivenes) de ANECA. Se discuten los criterios y los baremos a aplicar en la evaluación docente³⁹.

Novedades Normativas de la UMU respecto al PDI

- a. **Normativa de dedicación académica del profesorado de la UMU.** Se prorroga la normativa vigente en la Universidad de Murcia para la estimación de la capacidad docente del profesorado (Normativa sobre la Dedicación Académica del Profesorado de la Universidad de Murcia para el curso 2022/2023, aprobada en origen por el Consejo de Gobierno de 8 de abril de 2022). Esta normativa sigue generando malestar en algunos sectores por la infravaloración de algunas actividades.
- b. **Criterios reguladores para la provisión de plazas de profesorado a tiempo completo en áreas deficitarias.** Aprobado en Consejo de Gobierno de 3 de febrero de 2023. Tras la aprobación de la normativa de dedicación académica del profesorado de la Universidad de Murcia se aprueba esta modificación de los criterios reguladores con el fin de reconocer la labor investigadora de los profesores del área donde se ha producido una baja definitiva. Se introduce en estos nuevos criterios un factor que valora dicha actividad en función del número total de sexenios de investigación y transferencia que se consideran vivos.
- c. **Normativa de licencias por estudios e investigación.** Modificación 2022. Aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2022. Esta norma pretende reunir en un único documento toda la legislación aplicable a las licencias del profesorado para la realización de actividades de estudios e investigación, así como resolver algunas incongruencias detectadas en normativas anteriores en lo referente a procedimiento para la obtención de los permisos y efectos retributivos en función de la duración de las licencias.

³⁸ <https://www.um.es/documents/1277604/0/Actividad+informativa+DocentiUM.pdf/20698864-a6e0-7049-0d32-41d875799430?t=1652547705742>

³⁹ <https://www.um.es/web/unica/propuestadocentium/versi%C3%B3n-8>

- d. **Normativa De Venia Docendi.** Originalmente aprobada en Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2012, modificada en Consejo de Gobierno de 21 de julio de 2017 y de 24 de marzo de 2023. Esta normativa tiene por objeto establecer las distintas modalidades de venia docendi en la UMU para la docencia en títulos oficiales, así como regular los requisitos y condiciones para su concesión, de modo que se pueda conjugar el correcto desarrollo de la investigación y la docencia.
- e. **Reglamento de Asignación de Docencia entre el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Murcia.** Aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de marzo de 2023 (BORM 2500 de 24 de abril de 2023). Establece los criterios generales para asignar la docencia al personal docente e investigador (PDI) de la UMU. Entre otros establece que en la distribución de docencia se considerarán cuestiones tales como el número de asignaturas y grupos asignados a cada miembro del PDI, la afinidad entre las mismas, el número de estudiantes que se ha de atender y los horarios, entre otras. Este reglamento también tiene presente al PDI en formación respetando lo dispuesto en la normativa aplicable en la Universidad de Murcia en materia de Venia Docendi. Entre otras cuestiones, se establece en la asignación docente de cada miembro del PDI, que el intervalo de tiempo entre el comienzo de la primera clase del día y la finalización de la última (tanto de grado como de máster) será como máximo de nueve horas. Igualmente, un o una docente no deberá impartir docencia en campus situados en más de dos municipios diferentes.
- f. **Normativa de evaluación del complemento específico por méritos docentes** (quinquenios). Aprobada en Consejo de Gobierno de 22 de diciembre de 2022 y modificada en Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2023. Esta normativa regula el procedimiento por el que el profesorado de los cuerpos docentes universitarios, los colaboradores y los contratados doctores pueden someter a evaluación la actividad docente realizada cada cinco años en régimen de dedicación a tiempo completo o periodo equivalente si ha prestado servicio en régimen de dedicación a tiempo parcial.
- g. **Compatibilidad para la contratación como profesores/as sustitutos/as en el caso de empleados/as públicos/as.** Mientras no se precise por la normativa estatal o autonómica que resulte de aplicación, se podrán contratar empleados/as públicos/as como profesores/as sustitutos/as, en el entendimiento de que las condiciones laborales de este personal son equivalentes a las del profesorado asociado (excepto la duración del contrato), cuya compatibilidad resulta reconocida por el apartado 1 del artículo cuarto de la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

Otros Asuntos y Novedades que han afectado al PDI

- h. Nueva normativa (ANECA) de evaluación de tramos de investigación (sexenios) al Personal docente e Investigador de las Universidades Españolas. Durante el curso 22/23 se publican los nuevos criterios de evaluación de los tramos de investigación que se aplicarán en la nueva convocatoria de enero de 2024, correspondiente al tramo hasta diciembre de 2023. Estos cambios en los criterios que serán aplicados a los años precedentes generan malestar entre el personal docente e investigador por suponer un cambio de criterios aplicable a un periodo anterior al cambio.
- i. Nuevo sistema de concurso y de los requisitos para los procesos de acreditación para 2024. Nuevamente, la publicación del nuevo sistema de acceso al concurso público genera incertidumbres y malestar entre el personal docente e investigador.

- j. DOCENTIA-UMU se realiza apertura de proceso de evaluación (25 de mayo de 2023), donde se establece qué personal docente e investigador debe ser evaluado, además de aquellas personas que pidan la evaluación de modo voluntario⁴⁰.

En relación con el PAS (PTGAS):

- En el PAS la *promoción interna, la promoción horizontal, la consolidación de puestos, la carrera profesional*; suelen activar variadas inquietudes relativas al reconocimiento de méritos, la definición de posibles escalas asimilables o nuevas, la proporción o valor en los baremos y la negociación y definición de los temarios específicos. En la presunta pulcritud de procedimientos y reglas se detectan o suscitan fallos, ausencias o decisiones controvertidas. Las polémicas como ya hemos dicho afectan a empleados, sindicatos y gestores (a veces nos llegan como quejas individuales, otras podemos observarlos en los foros sindicales o en la lista anuncios). Cuando no se aclaran o no se aceptan, acaban en los tribunales y no siempre con resultados favorables para la universidad.
- La Oferta Pública de Empleo en la UMU se ha promovido con los acuerdos alcanzados y el cumplimiento de normativas que obligan a superar la temporalidad y a estabilizar a interinos en diferentes situaciones, niveles de antigüedad y puestos estructurales. Los criterios generales comunes a las convocatorias de procesos selectivos de estabilización de empleo temporal del personal de administración y servicios se fijaron previamente (30 sep.2022⁴¹) a la activación de diferentes procesos de selección y concursos de acceso del PTGAS.
- **El estudio y/o redefinición o reforma de la RPT** sigue sin ser abordado en conjunto (ya nos hacíamos eco el pasado año de su metodología, y también sabemos que ciertos procedimientos internos a puestos han sido recopilados y estructurados). En el CG de noviembre de 2022, se introdujo el sistema JIRA⁴² como herramienta para medir los procesos administrativos, analizar la carga de trabajo, el rendimiento, la trazabilidad de las actuaciones, la satisfacción de los usuarios, etc. (ver ventajas y beneficios esperados del sistema en el documento del CG). Igualmente se aprobó una hoja de ruta para ir incorporando servicios en ese modo de gestión de tareas. Aunque no exista una nueva RPT eso no quita que se hagan a lo largo del año (y con algo de discrepancias o polémicas más o menos camufladas), diferentes propuestas de modificación de puestos y calificaciones, creación o reconfiguración de puestos. (observables en las mesas de negociación y en el orden del día del CG). Algunas de ellas con apenas costes, otras no tanto.
- **Teletrabajo.** El anteproyecto de normativa puesto en exposición pública el 21 de octubre de 2022 y más tarde aprobado: Reglamento sobre la prestación de servicios en modalidad no presencial mediante la fórmula del teletrabajo por el personal de administración y servicios de la Universidad de Murcia⁴³. Igualmente tuvo soporte del Centro de Formación y Desarrollo Profesional (CFDP), llevando a cabo la formación "Adecuación y acreditación de competencias para el desarrollo del teletrabajo" realizada entre febrero y marzo del 2023. Llegando a tener posteriormente un "Informe sobre implantación Teletrabajo" (CG. 24/3/23) y una resolución del Gerente (13/4/23) para la exclusión e inclusión de escalas o especialidades del

⁴⁰ <https://www.um.es/web/unica/docentia-umu-copia>

⁴¹ Acuerdo sobre criterios generales comunes a las convocatorias de procesos selectivos de estabilización de empleo temporal del personal de administración y servicios de la universidad de murcia, como consecuencia de lo establecido en la ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.

⁴² Plan de Acción de la Gerencia para la Implantación de la herramienta JIRA en los Servicios Administrativos (nov. 2022).

⁴³ Aprobado en sesión de Consejo de Gobierno de 3 de febrero de 2023, publicado en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el día 15 de febrero de 2023.

anexo I del reglamento de teletrabajo, a propuesta de la comisión de teletrabajo del PAS. Era un documento muy esperado para recuperar un modo de organización y ejecución de tareas compatible con ciertas necesidades y preferencias del personal, siempre que se pudiesen cubrir ciertas seguridades y condiciones, así que el puesto o servicio fuese compatible.

- **Creación de las Unidades Departamentales.** Durante 2023 se discuten los términos de creación de las denominadas UGADs. Gerencia “indica que se detectó un posible problema en la estructura departamental para la reposición de su personal a la hora de cubrir bajas, y el reparto dispar de cargas de trabajo en los distintos departamentos”. Tras un intenso proceso de exposición (que se anunció a finales de abril, y se inició a mediados de mayo con el personal afectado) que fue pasando a “controversia” argumental y de expresiones de apoyo, en junio y julio. Hubo reuniones por facultades y por ciertos “estamentos” (decanatos, direcciones de departamento, componentes del consejo de gobierno).

Tabla 6. Calendario de reuniones sobre unidades departamentales. Obtenido de un mensaje sindical

lunes 26	miércoles 28	jueves 29	viernes 30	lunes 3	martes 4	miércoles 5	jueves 6	viernes 7	martes 11	miércoles 12	viernes 14
Químicas	Matemáticas y Comunicación	Bellas Artes	Economía y Empresa	Informática	Psicología y Filosofía	Medicina y Enfermería	CC Socio-sanitarias	CC Deporte	Educación	Biología	Letras

Posteriormente negociación en la mesa del PAS a partir de primeros de noviembre de 2023. y con varios cambios en algunas dimensiones, argumentos y dispositivos de la propuesta original...No se trataba de una propuesta nueva ni novedosa (ya hay otras experiencias en otras universidades y en algún programa electoral se ha visto). Lo que sí fue nuevo en la UMU fue que se usase el “cuadro de mando” y la comparación entre puestos. Se generaron diversas opiniones muy contrarias al cómo, al margen de la resistencia al qué. La capacidad autoorganizativa del gobierno de la UMU (equipo y consejo) no puede cuestionarse, y eso lo afirmaron claramente los sindicatos. Otra cosa, y quizá, es cómo se abordan los argumentos en contra y la resistencia al cambio. Es complicado valorar sin sesgo (el de la experiencia o preferencia personal) el proceso seguido y eso “estalló” claramente en un sector del PAS afectado, en apoyos de otros PAS y PDIIs y en cierta resistencia explícita de las direcciones departamentales. Podríamos considerar el cambio organizativo de las UGADs como el “conflicto colectivo” del curso 22-23.

Finalmente se aprueba el *Plan de empleo de reorganización administrativa para la creación de las Unidades Coordinadas de Gestión Administrativa de Departamentos en Consejo de Gobierno de 24 de noviembre de 2023*. Además ese cambio organizativo conlleva una remodelación y actualización de las funciones y tareas encomendables al personal y a dichas unidades.

Otras novedades normativas respecto al PTGAS

- a. Modificación de la Normativa de Jornadas y Horarios para facilitar el ahorro energético. Adaptaciones a introducir de forma excepcional, provisional y temporal. en las jornadas y horarios del personal de administración y servicios de la Universidad de Murcia. Se introduce a finales de septiembre de 2022 y afecta un cierto número de edificios. Las modificaciones de horario y flexibilidades de jornada por razones de ahorro energético han servido también para “remover” la cuestión de la duración y control horario. Actualmente sigue vigente. Aunque hasta otoño del nuevo curso 23/24 no se reactivan las propuestas para **mejorar o reajustar el sistema de tiempos y jornadas** (que se regula materialmente con KRON), demandas que surgen y se comunican como propuestas desde

los sindicatos y que llegan con distintas percepciones entre parte del personal y de los responsables o jefaturas de área y servicios.

- b. Política interna en desconexión digital de la Universidad de Murcia (nov. 2022).
- c. Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia por el que se aprueba el Reglamento regulador del periodo de prueba del personal temporal de administración y servicios de la Universidad de Murcia.
- d. Resolución del Rector y del Gerente de la Universidad de Murcia, por la que se dictan instrucciones sobre la carrera profesional del personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) para el presente ejercicio 2023. En ejercicio de 2022 no se logra subir la cobertura (80%) al carecer de un plan de financiación sólido, pero sí se reconocen más tramos de la carrera. En octubre de 2023 se sube la cobertura al 85%.

Las iniciativas y actuaciones por parte de los responsables de personal (VCR de Profesorado y Gerencia) que veníamos esperando han empezado a darse durante todo el curso 22/23, que ha sido bastante activo en este sentido y prosiguen en 23/24. Seguramente la presión financiera (ausencia de un apoyo económico claro para nuevos desarrollos y limitaciones en OPE con sus tasas de reposición), la necesidad de optimizar recursos y las complicaciones y retos del relevo generacional; van a ser elementos evidentes o subyacentes para entender la “lógica” de las propuestas. Claramente no todas son percibidas de la misma manera ni favorablemente por la comunidad o sector de ella que se ve afectado. También hay discrepancias sobre cuáles son las prioridades del ahorro y optimización y cuales son elementos menos renunciables o se perciben como pérdidas de derechos o prerrogativas. Asimismo hay cierta polémica con los efectos y montantes económicos que realmente se consiguen. Pero en algún momento alguien debiera informar también a ese nivel de los logros que las medidas organizativas y los reglamentos han conseguido. Necesitamos comprobar la ratio entre racionalidad organizativa (eficacia y calidad) con racionalidad económica (eficiencia y reducción de costes).

5.5. LA ESTRATEGIA DE SALUD Y BIENESTAR EN PROCESO

El 10 de octubre de 2021 hicimos Informe-Reflexión y Recomendación sobre la Atención a Personas con Problemas de Salud Mental en la Comunidad Universitaria. De ella la revista RUEDA (nº7, 2022) de la CEDU decía...

Los miembros de CEDU hemos manifestado reiteradamente, en encuentros y jornadas técnicas, nuestra preocupación respecto al problema de la salud mental y su incidencia y abordaje en el seno de la comunidad universitaria. Aunque en el último Encuentro de Santiago de Compostela se ha vuelto a tratar en una mesa redonda, cuyas aportaciones y conclusiones de debate serán objeto de publicación en el próximo número de nuestra revista RUED@, hemos considerado de interés la publicación del texto aportado por nuestro compañero Juan José Vera, Defensor de la Comunidad universitaria de la Universidad de Murcia, impulsor de la primera estrategia de salud mental aprobada, de forma pionera, en la UMU. Un tema de gran importancia para todos, abordado a partir de la situación de la Universidad y su inserción en el contexto social, analizando sus efectos y desarrollando una propuesta para su tratamiento y prevención.

Desde el CG de 22 de julio de 2022 se presentó la ESTRATEGIA DE SALUD Y BIENESTAR DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA con diferentes planes y dimensiones, y se configuró la creación de un espacio web para la difusión y coordinación <https://www.um.es/web/bienestar/> La DU ya tuvo una participación intensa en el desarrollo de esa propuesta de estrategia. El curso pasado

mencionamos los ecos dentro y fuera de nuestra universidad de esta problemática que por supuesto sigue vigente y activa⁴⁴. Ahora seguimos observando cómo y cuándo se concretan las iniciativas en la página web de Bienestar y Salud, no sin poder evitar la sensación de que ese portal debiera tener un acceso o visibilidad en la portada de la UMU, e ir incluyendo más campañas o elementos de apoyo. Señalamos que quizá hay más elementos de los que se ven o que su visibilidad sigue dispersa por la complejidad institucional de la UMU o la dificultad de actualizar las actuaciones. Lo más relevante por ahora son: el programa de Actividad Física (uno de los más dinámicos y visibles para la comunidad), los subprogramas de Orientación Psicológica, y el Plan de Prevención de la Conducta Suicida⁴⁵. También se van añadiendo recomendaciones y recursos. Esperamos y deseamos que el portal, su visibilidad y contenido siga aumentando, y que podamos comprobar que la comunidad universitaria lo conoce y lo usa. La necesidad de implicación de los distintos grupos, centros y servicios es un “nutriente estratégico” para hacer crecer las distintas propuestas.

5.6. NUEVO REGLAMENTO PARA LA DU. ACTUALIZACIÓN NORMATIVA EN LOS ESTATUTOS.

Aunque este apartado ya es un clásico en consideraciones y sus anexos vinculados⁴⁶. Y se mantiene así porque es una carencia o déficit estable que se vincula a la no actualización de los Estatutos, que ahora de nuevo vuelve a ser requerida por la LOSU, y por otro lado, al desfase que respecto a ellos y a las nuevas realidades viene acumulando el Reglamento vigente de la DU⁴⁷.

La LCU no altera la figura de la DU en su funcionalidad dentro del SUE. Y además la LOSU la reafirma como una unidad básica. Con lo cual las otras necesarias especificaciones y mejoras dependen de los Estatutos (Claustro) y si acaso en algunos otros elementos del Consejo de Gobierno y Rectorado.

No obstante, los cambios normativos y el revuelo de reflexiones que se han suscitado en el marco de la CEDU nos hacen plantearnos una más profunda valoración de este apartado en que cabe introducir una visión de posibilidades y de mínimos, así como un reconocimiento a los elementos con los que ya contamos que nos ponen al mismo nivel o situación favorable respecto a otras universidades.

Aunque tiene raíces anteriores en la fase de definición de la LCU, el curso anterior y este que informamos, pero especialmente acrisolado en el XXV Encuentro de CEDU en Las Palmas (septiembre 2023), se ha dado un fructífero e intenso intercambio de ideas de cuál debiera ser el enfoque de la DU como órgano, de cuáles son sus elementos esenciales y mínimos. A este respecto la Ejecutiva CEDU, en la que participamos, ha elaborado un documento base para apoyar la renovación de Estatutos y Reglamentos en las universidades públicas y como referente

⁴⁴ <https://www.laverdad.es/murcia/cuatro-diez-murcianos-acudido-medico-problemas-salud-20240219011550-nt.html>

⁴⁵ <https://www.um.es/web/bienestar/plan-prevencion>

⁴⁶ Esto se viene reiterando en las Memorias anuales del Defensor del Universitario:

Memoria 2017-2018, Apartado 5.12 (pág. 33)

Memoria 2018-2019, Apartado 5.4. (págs. 43-44)

Memoria 2019-2020, Apartado 5.4.2 (pág. 48)

Memoria 2020-2021. Apartado 5.5 (págs. 55-57).

⁴⁷ La figura de *Defensor del Universitario en la UMU se va acercando a 30 cumpleaños (1994-2024)*. Su Reglamento desde su aprobación por el Claustro (30/3/1995) no ha tenido reforma alguna que lo adaptase a los tiempos y experiencias acumuladas.

deseable para las privadas. Ese documento va a estar disponible en la primavera de 2024 cuando ya algunas universidades están en proceso de remodelación de sus estatutos. Ese documento incluye los elementos más esenciales y básicos que son deseables y recoge la experiencia, y diversidad, en la configuración de las Defensorías Universitarias.

Además, o previamente a lo anterior, en una de las mesas⁴⁸ del encuentro citado se plantearon las siguientes **alternativas sobre la definición futura** de las DUs en la evolución del marco normativo actual universitario. No vamos a explayarnos excesivamente con las propuestas planteadas en la visión “provocativa” del ponente y luego muy discutidas, sino que las usaremos como estímulo de nuestra propia reflexión:

- 1. Desaparición de la figura**, caso de entenderse que todas sus funciones tradicionales son ya correctamente realizadas por los órganos [ya] existentes y previstos, de modo además suficientemente garantista, de manera que nada aportarían las tradicionales Defensorías. De alguna manera los crecientes solapamientos apuntan[rían] en esta dirección, y la dinámica hacia la desaparición de la figura a medio plazo (o, al menos, a su irrelevancia práctica) parece inevitable **caso de que continúe con la forma de actuar y organización tradicional y no asuma nuevos roles.**
- 2. Dedicación exclusiva o prioritaria a las funciones de mediación en los problemas de convivencia que no constituyen infracciones administrativas o disciplinarias**, dado que en el resto de los casos la competencia es *indeclinable* de la Comisión de Convivencia. Esta solución tiene como problema que se trata de funciones, en el fondo, marginales y que tienen poco o nada que ver tanto con el origen histórico de la figura como con su formulación y finalidad legal, también en la LOSU (defensa y garantía de los derechos de la comunidad universitaria). No parece tener ni demasiado sentido alentar esta evolución ni, además, se trata del órgano con el mejor diseño técnico para realizar estas funciones a plena satisfacción (para ello son mejores, por diseño, tanto la propia comisión de convivencia como cualquier órgano especializado que pueda crearse para ello).
- 3. Colaboración con los diversos órganos especializados respecto de cada procedimiento** (acoso, discriminación, comisión de convivencia), que puede plantearse en diversas modalidades (siempre, en tanto que miembro del órgano; sólo caso de que se requiera por el órgano o para supuestos especializados y muy concretos; en los supuestos en que así lo requieren las personas implicadas...), pero que en todos los casos plantea un problema serio, pues altera la naturaleza externa del Defensor a la actuación de los órganos universitarios, por lo que no parece aconsejable.
- 4. Participación en los mencionados órganos** (y, de nuevo, pudiendo plantearse la participación de las diversas formas arriba señaladas) como *controlador/observador/fiscalizador* de la corrección de la actuación de los órganos de la Universidad. *Este planteamiento parece el más coherente con el respeto a la figura en sus términos tradicionales (tanto en cuanto a las finalidades del órgano como respecto de su posición institucional) y además preservaría la importancia y utilidad de sus funciones, pero requiere de importantes ajustes normativos y de procedimiento, así como de diseño y encaje institucional.* Tendencialmente, parece la línea más adecuada para garantizar el sentido y proyección futura de las Defensorías con funciones útiles, realistas, compatibles con el sentido de las mismas y coherentes con su posición de independencia y autonomía, externas a la administración y acción ejecutiva de las universidades. A estos efectos, además, deberían plantearse importantes mejoras sobre los flujos de información que permitieran a la Defensoría conocer en todo momento el estado y evolución de los diversos procedimientos en curso.
- 5. Órgano de información y asesoramiento.** Estas funciones, en su caso, puede complementarse con un papel de información y asesoramiento a la comunidad universitaria sobre sus derechos, tanto en abstracto como en situaciones concretas, que es quizás tanto más importante cuanto la existencia de numerosos órganos puede suponer crecientes dudas y confusiones. La capacidad de acceso a

⁴⁸ La ponencia base de Boix Palop, A.(2023): *Relaciones y encaje de las Defensorías universitarias con los nuevos cauces y órganos de resolución de conflictos en la Universidad tras la LOSU y la Ley de Convivencia*

la información sobre las actuaciones de los distintos órganos, además, podría generar interesantes sinergias a la hora de llevar a cabo estas tareas. Es planteable, asimismo, hasta qué punto este papel podría incluir la mediación formalizada con la Universidad en casos cualificados, a juicio de la persona que ocupe la Defensoría, en que se pueda haber producido una situación de violación de derechos que justifique esta toma de partido.

6. **Órgano de informe y mejora.** Por último, un modelo como el defendido es compatible con la labor de revisión y fiscalización externa que contenga también una vertiente propositiva, con propuestas de mejora, respecto de la actuación de la Universidad y de sus órganos concretos, que se vería además retroalimentada por la labor de control y fiscalización de los diversos órganos y procedimientos.
7. **Instancia de último recurso.** Adicionalmente, hay cierta tendencia a considerar en ocasiones a la Defensoría como instancia de último recurso, para los casos en que todos los mecanismos internos dentro de la Universidad hayan fallado, pero esta solución tiene problemas: en primer lugar, no se entiende por qué no pueda actuar la Defensoría desde un primer momento; en segundo término, parece que esta visión se superpone en demasía con las labores de control jurisdicciones; por último, no se entiende muy bien cómo podría realizar esta función de último recurso respecto de procedimientos administrativos formalizados en los que las vías de recurso están tasadas y se van cerrando formalizadamente por el transcurso de los tiempos previstos y de las instancias competentes para resolver los recursos oportunos, en vía administrativa, y previos en su caso a la vía contencioso-administrativa. (Boix,2023).

Expresamos en el encuentro nuestra posición, que no es nueva ni divergente en exceso de la de otras personas defensoras.

No creemos que las DUs vayan a desaparecer fundamentalmente por dos cosas: una, que la LOSU la sigue instaurando como unidad básica con mención explícita a ciertas funciones al igual que el Estatuto del Estudiante; dos, que sería desperdiciar la experiencia, aprendizaje y recorrido que ha existido en esta figura como elemento “equidistante y a la vez próximo”, técnicamente formado o al menos con un fuerte compromiso con el rigor y la profesionalidad de actuaciones, lo que incluye también una especial deontología. Tampoco es una figura anquilosada, al contrario, más bien dinámica y que intenta estar al día y a la última en familiaridad con las problemáticas y retos de la vida universitaria. Por otro lado, está por demostrar la eficacia y eficiencia de las nuevas inspecciones que no existían en algunas universidades (o que habrán de rediseñarse) o de las comisiones de convivencia que ya se han formado a “trancas y barrancas” y con una regulación “difusa e insuficiente” tanto para la pacificación convivencial como para la aplicación de faltas y sanciones muy poco realistamente recogidas en la LCU [argumentos 1 y 2].

Tampoco pensamos que la DU tenga como misión principal la mediación, aunque su enfoque sea de buenos oficios, conciliación y en su caso uso informal de MASC (tanto más cuanto se tengan conocimientos especializados de base o adquiridos). Desde luego lo que no tiene es vocación disciplinaria en el sentido convencional. Lo que no quita que tenga interés en la protección de derechos o el cumplimiento de obligaciones que indirectamente se pueden relacionar con los procesos disciplinarios o restaurativos (uso de MASC para reparar faltas o comportamientos ilícitos).

Esto nos lleva a que además de su actuación neutral, independiente y autónoma en casos presentados ante ella y en primera instancia, también puede como se señala colaborar [3] o participar [4] en diversos órganos, tal y como hemos venido defendiendo desde el principio de estas problemáticas. No es una participación decisoria, ejecutiva, votante y parcial, es un asistir, supervisar, asesorar, hacer de consultor aprovechando la experiencia de quejas y soluciones, y recabando información pasada y presente [4].

Los otros tres enfoques de rol [5, 6 y 7] ya los está desempeñando con quizá desigual suerte u oportunidades. El elemento informativo [5] o reflexivo es muy preponderante en un parte importante de nuestras actuaciones (v.g. consultas y peticiones). Y no porque la DU tenga más o mejor

información, sino porque la ofrece desde una posición neutral, transversal y sin compromisos, con tintes de discreción y enfoque sistémico. Hay veces en las que hay que amplificar y hacer eco del ruido y narrativa de una incidencia, mientras en otras hay que amortiguar, silenciar o armonizar su intensidad. El elemento de propuesta de mejora [6] va implícito en carácter de la memoria informativa anual y en las recomendaciones así como en muy diversas participaciones en órganos y comisiones. La experiencia cruzada de dentro (acumulación y diversidad de consultas y quejas en distintos centros, estamentos, servicios, situaciones personales) completada por la que intercambiamos en la red de defensorías, ofrece y permite una visión amplia, integradora y flexible.

Estoy muy de acuerdo con lo planteado en el argumento 7 en cuanto a limitaciones y oportunidad, por más que sea un rol que convence y reivindican muchas DUs, pero que desde nuestra experiencia solo veo factible desde la informalidad, excepcionalidad y en su caso aportación de dimensiones o visión nueva que pueda hacer cambiar el abordaje administrativo convencional y sus resoluciones. Muy pocas veces hemos visto variar las resoluciones de órganos colegiados o unipersonales. Tampoco la animosidad de litigio en algunos procedimientos confrontativos que llega ya viciados y endurecidos a la DU. Ésta además no tiene poder o autoridad decisoria o de apelación, y sólo puede actuar persuadiendo o haciendo recapacitar sobre lo que no ha sido contemplado o no es conforme a la justicia.

Por tanto, en las consultas que se nos hagan, en las oportunidades de participación o más allá de ellas, respecto de la actualización de ley regional, estatutos y reglamento señalaremos elementos a mejorar como los siguientes:

- La denominación del órgano debe ser “Defensoría Universitaria” (se cita así en varias leyes y es el nombre genérico aprobado por CEDU) a cuyo frente está la persona de un defensor o defensora como titular.
- Eliminar y superar inconsistencias normativas. Actualmente hay reglas o artículos del Reglamento DU que chocan con los propios Estatutos de 2004. La reelaboración de su reglamento y la actualización de los estatutos debe salvar esas contradicciones.
- Mejorar el proceso de su elección ante la existencia de una (proporción de síes frente a noes), dos (mayoría simple o cualificada con quorum) o más de dos candidaturas (primera vuelta con mayoría absoluta, segunda con simple). Estudiar tener un horario extendido para la emisión y la tele-votación. Subsanan la ausencia de mención al voto anticipado o por correo (como se ha visto en las elecciones pasadas, ya que sería el único órgano de la UMU que no facilita ese derecho y uso a sus electores. Ni en las comisiones del claustro, ni en sus representantes ante el CG, ni en otras figuras se da esa carencia de derecho y procedimiento).
- Mejorar las posibilidades de organización y de refuerzo en los medios humanos con los que cuenta el órgano (la Oficina del Defensor/ la Defensoría) con la posibilidad de nombrar:
 - **Un/a Defensor/a “Adjunto/a”** con el reconocimiento adecuado, y funciones delegadas de representación y/o participación.
 - Opción para proponer o designar y convocar a **un consejo-comité de apoyo/asesor** (con perfiles para PDI, PAS y Estudiantes).
 - Regular o indicar la eventual disposición o uso de **un apoyo técnico especializado**, aunque sea a tiempo parcial.
- Consolidar los aspectos que se han ido añadiendo y reconociendo a la DU en estos años de recorrido bajo el anterior reglamento: retribución y reconocimiento del/a DU, presupuesto específico, página web y portal de buzón de peticiones, asistencia técnica.

En este sentido hay que señalar que este curso, y en febrero de 2023 y haciendo uso del reglamento vigente⁴⁹ se ha nombrado a la Prof^a Dra. Antonia Baeza como Defensora Universitaria Adjunta en una situación asimilable a la de figuras de coordinadores/as en los Vicerrectorados. Una petición que veníamos arrastrando y que la pandemia paralizó, y que el Rector ha tenido a bien reconsiderar y conceder tras recapacitar todas las considerandos que le hemos venido haciendo⁵⁰. Mostrar aquí el reconocimiento a esta concesión, en un contexto de transición normativa. Como señalábamos el pasado año...

Nuestra universidad tiene un tamaño no pequeño. El volumen de casos y consultas atendidas en la DU es de los más altos y visibles del país en las comparaciones. No estamos por detrás de nadie en iniciativas y participación. Pero seguimos **manteniendo un reglamento y una dotación de apoyo de hace casi 30 años**.

En este curso y los inmediatamente siguientes tenemos la oportunidad de celebrar el aniversario de la DU de la Universidad de Murcia y a la vez en paralelo, actualizar su reconocimiento en la ley regional, en los estatutos, mejorar su reglamento y consolidar sus avances organizativos.

5.7. PUESTA EN MARCHA DE LA LEY DE CONVIVENCIA (LCU).

No es la primera vez en la memoria anual de la DU que hacemos análisis del estado de aplicación sobre la Ley de Convivencia Universitaria (3/2022, de 24 de febrero), finalmente aprobada y publicada como una ley marco y de mínimos, que deja a las CCAA y sobre todo a las universidades el encargo de concretar sus principales mandatos.⁵¹ De modo que el *cuadro común de convivencia y reglas disciplinarias vuelve a quedar a la autonomía y diversidad universitarias*. En el plazo de un año desde su publicación las universidades debían configurar sus comisiones de convivencia y elaborar sus normas de convivencia partiendo de los señalamientos básicos que hace la Ley. Contribuimos primero con una propuesta de Comisión de Convivencia Provisional⁵² que fue tenida en cuenta parcialmente⁵³. Y más tarde cuando en el límite del plazo legal la Secretaría General puso en exposición pública una propuesta de Reglamento de Convivencia⁵⁴ hicimos una serie de alegaciones al documento y algunas de ellas fueron incorporadas. Especialmente un art. 11 en estos términos

Artículo 11. Otros medios alternativos de solución de conflictos⁵⁵

1. Conforme a las funciones de la Comisión de Convivencia establecidas en el art. 7.1, letras a) y b), además de la mediación como procedimiento autocompositivo presencial preferente, la Comisión de Convivencia,

⁴⁹ Artículo 7. La Universidad de Murcia deberá proveer los medios humanos y materiales adecuados para la correcta realización de las funciones que se encomiendan al Defensor del Universitario.

⁵⁰ Ver memoria del 21/22 con detalle en un apartado como este.

⁵¹ Establecer las bases de la convivencia en el ámbito universitario, fomentando la utilización preferente de modalidades alternativas de resolución de aquellos conflictos que pudieran alterarla, o que impidan el normal desarrollo de las funciones esenciales de docencia, investigación y transferencia del conocimiento. Establecer el régimen disciplinario del estudiantado universitario, pero no del PDI y PAS que cuenta con su normativa específica.

⁵² Hicimos propuestas a la definición de una comisión provisional (ver memoria de 21/22) antes de que el 28/10/2022 hiciese su designación.

⁵³ <https://sede.um.es/sede/normativa/comision-de-convivencia-creacion/pdf/21139.pdf>

<https://sede.um.es/sede/normativa/comision-de-convivencia-miembros-designados/pdf/21140.pdf>

⁵⁴ [Resolución del Secretario General de la Universidad de Murcia por la que se abre plazo de información pública del Reglamento de Convivencia](#). Fecha-Hora: 23/02/2023 14:36:19

⁵⁵ <https://sede.um.es/sede/documento/normativa/reglamento-de-convivencia-de-la-universidad-de-murcia/21480.pdf>

según las circunstancias y de modo justificado, puede definir y aplicar otros reconocidos medios alternativos de solución de conflictos:

a) Co-mediación y mediación online.

b) Formas heterocompositivas como el arbitraje, peritaje vinculante, evaluación preliminar no vinculante, etc.

2. Se desarrollarán estos medios según los protocolos convencionales y previamente definidos y publicados.

Con él se pretende ofrecer distintas opciones de procedimientos mediadores (autocompositivos) y otras, indicadas si no se acepta la mediación o si la temática lo recomienda, con un carácter MASC pero con un enfoque más heterocompositivo.

Durante el curso 22/23 no logró culminarse el proceso de constitución y desarrollo del reglamento de funcionamiento interno, generando cierto *impasse* en el cumplimiento de lo que el mismo Reglamento de Convivencia establecía. Ha quedado para el 23/24 la definición formal de su composición, sus reglas de juego y su lanzamiento ante la Comunidad.⁵⁶

Dijimos y reiteramos que el asunto de la convivencia y la resolución de conflictos ha sido y es una preocupación constante de la DU, y la experiencia demuestra que un tema tan delicado, complejo, como de flagrante presencia. Es por ello que tras estar presente y ser partícipe de procesos internos a la UMU, como en diálogos y debates en el seno o relacionados con la CEDU (mesa en el encuentro de Santiago de Compostela, Jornada sobre la Mediación y las DUs en Valencia, Jornada sobre LCU de Sevilla) en octubre de 2023, en tránsito entre años académicos, se difundió a la comunidad universitaria una amplia recomendación “[Actualizar y mejorar los sistemas internos de resolución de conflictos en la Universidad](#)⁵⁷” con reflexiones teóricas e institucionales, así como elementos críticos para la implementación de sistemas ágiles y operativos que superen las inercias de retraso y litigiosidad en estas cuestiones de la vida universitaria.

Además de lo que ya señalamos en la memoria del curso pasado remitimos a esa recomendación para un abordaje reflexivo y posibilista de la cuestión, no sin antes dejar de recordar que las cuestiones de convivencia-comportamiento y los conflictos van ganando presencia y relevancia entre los asuntos y casos que llegan y aborda la Defensoría Universitaria (situándose detrás de la cuestión de la evaluación como segunda problemática más relevante).

5.8. COORDINACIÓN EN ÓRGANOS DE GARANTÍA / UNIDADES BÁSICAS

La LOSU en su artículo 43, define **las unidades básicas** que debe tener una universidad (y que por tanto deben contemplarse obligadamente en su organización y en sus estatutos, a los que atribuye las regulaciones de su funcionamiento).

1. Las universidades contarán con unidades de igualdad y de diversidad, que se podrán constituir de forma conjunta o separada, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicológico y pedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

Por tanto, resulta reiterada e imprescindible la coordinación entre órganos de garantía y otras instancias en la atención al ejercicio de derechos y obligaciones de los componentes de la Comunidad Universitaria, y al desarrollo de políticas con dimensiones de igualdad, inclusión, antidiscriminación, orientación psicopedagógica, bienestar y funcionamiento adecuado y normativo.

⁵⁶ <https://www.um.es/web/sala-prensa/-/la-comisi%C3%B3n-de-convivencia-de-la-umu-comienza-su-andadura-con-el-objetivo-de-solucionar-conflictos-a-trav%C3%A9s-de-la-mediaci%C3%B3n>

⁵⁷ Citada y recogida en esta Memoria.

Entre el “organigrama” que señala la LOSU y la LCU⁵⁸, que añade la Comisión de Convivencia, se pueden destacar en la UMU: el Servicio de Atención a la Diversidad, la Unidad para la Igualdad, la Inspección de Servicios, la Defensoría. También el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, el Delegado de Protección de Datos. Y por supuesto no todos en la misma medida. Se han acumulado ejemplos de tratamiento simultaneo o secuencial de ciertos conflictos, faltas o incumplimientos. También de una necesaria colaboración e intercambio de datos al tratar un asunto que rápidamente evidenciaba flecos en varias áreas (v.g. con tintes disciplinarios pero que a su vez contenía elementos de salud mental y/o adaptaciones de diversidad/discapacidad). Sin embargo, no siempre se han completado los esperados intercambios o retroalimentaciones. Necesitamos más y mejor información y comunicación. Nadie está sugiriendo una intromisión en la especificidad de funciones, sino de coordinación correspondiente y de, en su caso, protocolos de actuación y derivación. Y esto tiene que ser un poco más que la comunicación informal esporádica, el intercambio de datos sobre casos simultáneos, incluso la participación conjunta en ciertas comisiones o asuntos.

Señalábamos en la memoria 21/22 (v. págs. 55-58) la necesidad de una mayor información y reporte por parte de ciertas unidades, en relación con su reglamento, funciones e interés de la Comunidad Universitaria. Apuntábamos el retraso en cumplir con sus propios objetivos y normas para dar cuenta de temáticas y asuntos tratados salvando lógicamente la confidencialidad, prudencia y sigilo profesional razonables.

En este sentido hay que destacar la mejora sensible que percibimos en la “*Memoria de la Secretaría General del curso 2022-23*” que da cuenta de la actuación, procedimientos y trámites que han abordado diferentes servicios dependientes del órgano superior. Además de otros elementos resaltables nos encontramos con una mayor definición y enumeración de las actuaciones realizadas por la Asesoría Jurídica. Se desglosan y se da cuenta de la frecuencia de los pleitos y actuaciones realizadas en diferentes operaciones. Echamos de menos que se tipificara algo más el “asunto esencial” o “característica” de la actuación o pleito, que en algunas otras operaciones es más claro. Esa mayor tipificación puede ser muy interesante tanto a la hora de hacer seguimiento de la evolución de la “litigiosidad” emitida o recibida en frecuencia y en sus atributos. Seguro que la Asesoría y la Secretaría General encuentran un modo de clarificar en una tabla algunos de esos subelementos (v.g. *Se han iniciado en el curso académico 2022/2023 cuarenta y dos expedientes judiciales de diversa índole. Se encuentra en proceso de tramitación a la finalización de dicho curso académico, setenta y cinco pleitos*) ya que su enumeración genérica nos deja sin saber la abundancia o recurrencia de las problemáticas que se han planteado.

Esta cuestión, en conjunto, ya no es tanto por los compromisos que cada servicio u órgano deba tener con la rendición de actuaciones o transparencia, si no y especialmente, por adquirir una visión integradora o coordinada de tendencias, aumento de ciertos problemas, limitaciones o carencias en la respuesta institucional a ciertas dificultades o comportamientos.

⁵⁸ - Comisiones de convivencia

- Inspección de servicios y otros órganos de instrucción en materia disciplinaria
- Unidades de Igualdad y Diversidad
- Comisiones u órganos especializados en materia de acoso laboral y riesgos de esta índole en el puesto de trabajo
- Órganos y comisiones en materia de acoso sexual o por razón de género o sexo
- Unidades especializadas en mediación
- Servicios de asesoramiento a la comunidad universitaria sobre sus derechos y garantías
- Unidades de planificación, análisis y mejora normativa.

Por nuestra parte, en la que la tipificación y conteo de los asuntos está bastante elaborada, vamos a intentar añadir un cierto registro o anotación de los asuntos o incidencias que han supuesto intervención conjunta con otros órganos de garantía o intercambio de información entre ellos.

5.9. NUEVA TIPOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS PRESENTADAS A LA DU CON ÁNIMOS DE COMPARABILIDAD

A raíz de una entrevista de la cúpula de CEDU con el anterior ministro Joan Subirats, éste manifestó el interés de disponer de datos comparativos o de resumen de las incidencias y problemáticas que atendían las Defensorías de las universidades de nuestro país. Pero el principal problema que se detectó pronto es que el sistema de categorías o tipología para clasificar los problemas era diferente entre universidades incluso de una misma comunidad autónoma. Cada DU tiene su propia agrupación y diversificación de características con nombres que no pueden ser muy distintos en cuanto a la realidad a la que se refieren, pero que difieren en enunciados y a veces estricta agrupación o comparabilidad. Además, a veces se contaban las peticiones por cursos y en otras era por años naturales.

Se procedió desde la Ejecutiva, en la que ya participábamos, a designar un pequeño equipo que se encargase de establecer una tipología “ómnibus” que sirviese a ese eventual “informe de informes”. Los defensores de UEX (Extremadura) y de la UMU (Murcia) y el Síndic de UB (Barcelona) fuimos los encargados de cuadrar tipologías agrupando por temáticas o campos de incidencias en general. Tuvo una parte de trabajo en el pequeño grupo, pero también se hicieron puestas en común y contrastes con la ejecutiva y otras defensorías. Esta tipología se ha condensado en las siguientes tablas, y se ha elaborado (tras un primer ensayo piloto con la propia ejecutiva –11 DUs) un formulario de encuesta web con Google-Forms para iniciar la consulta a todos los asociados CEDU.

Pensamos que la nueva tipología, aunque se pueda depurar un poco más a raíz de la acumulación empírica de las encuestas de las muy diversas memorias de las distintas defensorías, va a tener una clara utilidad tanto inter-DUs creando un lenguaje cada vez más coordinado y común al referirnos a los asuntos, como a nivel interno mejorando la clasificación de éstos.

Precisamente van a ser los datos de 22/23 los primeros que se compilen. Según los resultados, desconocemos en qué momento se hará la recomendación o bien de adoptar los sistemas internos de clasificación de cada DU a la nueva tabla, o bien si se mantendrá un sistema de “traducción de casos” de la tipología vigente a la requerida para el informe conjunto global. En nuestro caso no hay excesivas diferencias entre el set de características que usamos para clasificar la naturaleza de la petición o incidencias con la que propone CEDU, con lo cual hay que reflexionar solamente en qué medida el cambio puede tener complicaciones informáticas (adaptación del buzón para introducir nuevas etiquetas en el desplegable, estadísticas (que esas etiquetas sean volcadas sin alteraciones o incidencia de conteo a la estadística anual final) y también de comparación entre cursos. Según se solvente más o menos esto la decisión puede ser para el curso 24/25 o para final del mandato en la DU-UMU.

CATEGORÍAS		ETIQUETAS (Orientativas)
1.	ACCESO A TITULACIONES OFICIALES	Preinscripción, condiciones de acceso a másteres oficiales, información de las causas de inadmisión a los másteres oficiales, información de las listas de espera para el acceso por las distintas vías (acceso por EBAU, traslado de expediente) a las titulaciones oficiales
2.	EXPEDIENTE ACADÉMICO	Homologaciones, reconocimientos, traslado de expediente, emisión de certificados, permanencia, compensatoria/compensación, emisión de títulos, SET,
3.	MATRICULA	Simultaneidad de estudios, precios públicos, Impago, anulación, información e incidencias de matrícula, elección de grupo, cambio de grupo, estudiantes TP, disponibilidad de plazas,
4.	BECAS Y AYUDAS	Becas del Ministerio, comunidades autónomas...: alegaciones, comisión de becas...; Requisitos de becas y ayudas de la universidad (criterios puramente académicos, discriminación por procedencia...); estatuto del becario
5.	DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	Infracción del plan docente (en el diseño de programa, en el desarrollo de clases, criterios de evaluación...), ausencias de docentes, diferencias en el desarrollo diversos grupos
6.	CONCILIACIÓN FAMILIAR, PERSONAL Y LABORAL (ESTUDIANTES)	Cambios de grupo, anulaciones de matrícula, evaluaciones alternativas, dispensa académica.
7.	DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN, CONVOCATORIAS, ACTAS.	Copias, plagio (fraude en la evaluación), revisión, publicación de las calificaciones, condiciones de la prueba, dilaciones, incidencias, convocatorias, infracción en la aplicación de los criterios de evaluación anunciados en el plan docente. "tipo de examen" "diferencias de criterios entre oportunidades"
8.	PRACTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	Disponibilidad y asignación de plazas, incidencias con los tutores internos/externos, evaluación, retribución y reconocimiento, estatuto del estudiante en prácticas
9.	TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS: TFM Y TFG	Asignaciones de tutores, seguimiento del trabajo, evaluación, gestión de incidencias y conflictos, requisitos, incidencias en la defensa, constitución de tribunales
10.	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	Requisitos, alojamiento, acuerdo académico y reconocimiento de asignaturas, gestión de conflictos, traslado de notas, habilidades lingüísticas, incompatibilidades normativas y de calendarios
11.	FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS	Acceso, publicidad inadecuada, devoluciones de precios, títulos, problemas en la dirección, becas, reconocimiento de los títulos
12.	DOCTORADO	Relaciones con la dirección, acceso a programas de doctorado, fase de formación, autorización de la defensa, incidencias en la defensa, cumplimiento de requisitos, calificaciones, concesión de premio extraordinario.
13.	ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	Malas prácticas de investigación, autoría, acceso a medios (laboratorios, materiales, bibliografías...), contratos, Estancias, Publicaciones,

14.	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	Adaptación curricular, condiciones de la evaluación, adaptación de materiales, adaptación del puesto de trabajo y funciones, reservas de plazas, adaptación de temarios y de las pruebas de selección, incumplimientos con los protocolos
15.	IGUALDAD Y GÉNERO	Acoso por razón de sexo, género u orientación, problemas de promoción, plan de igualdad
16.	RELACIONES DE CONVIVENCIA	Malos comportamientos, régimen disciplinario, acoso, riesgos psicosociales, actitudes xenófobas y discriminatorias, normas de convivencia.
17.	ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	Ajuste a reglamento, representación y usos correctos democráticos, procedimiento administrativo, acceso al expediente, atención administrativa, demora o falta de respuesta, administración electrónica, cartas de servicios, SAIC, buzones de quejas, motivación de las resoluciones
18.	INFRAESTRUCTURAS Y SEGURIDAD	Seguro escolar, acceso a edificios y diversidad, cuentas electrónicas corporativas (mail, office...), confortabilidad (ruidos, calefacción, AA) puestos de biblioteca, aulas de estudio, comedor o servicios, transporte, sostenibilidad, vigilancia de las instalaciones.
Las categorías 19 a 21 solo aplicables a PAS y PDI		
19.	PROCESOS DE SELECCIÓN	Concursos, oposiciones, resolución de recursos, acceso al expediente, participación y composición en comisiones de selección, baremos, abstención, recusación, votos particulares, temarios,
20.	CARRERA PROFESIONAL	Progresión, ascenso vertical y horizontal, consolidación, valoración méritos, estatuto del personal jubilado
21.	CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	Ambiente laboral, conciliación, acoso, retribuciones, distribución de la carga docente (POD), teletrabajo, movilidad, permisos, categoría profesional, reconocimiento de méritos, formación
22.	OTROS	Casos no tipificados previamente.

Aplicando la categorización nueva, los casos de la UMU quedarían tal y como muestra la tabla siguiente.

ESTUDIO ESTADÍSTICO DE LA ACTIVIDAD DE LAS DEFENSORÍAS.							
	Curso	22/23		Estud.	PDI	PTGAS	Otros
1	ACCESO A TITULACIONES OFICIALES	6		2	1	0	3
2	EXPEDIENTE ACADÉMICO	44	Compensación, Reconocimiento de Créditos, Traslado y Homologación, progresión y permanencia.	35	2	1	6
3	MATRÍCULA	10		9	0	1	0
4	BECAS Y AYUDAS	9		6	0	2	1
5	DESARROLLO DE LA DOCENCIA Y ENSEÑANZA	20		16	2	2	0
6	CONCILIACIÓN FAMILIAR-PERSONAL-LABORAL y Estudio	8		4	3	1	0
7	EVALUACIÓN, CONVOCATORIA Y ACTAS	73	*	45	26	0	0
8	PRÁCTICAS CURRICULARES Y EXTRACURRICULARES	10		4	5	0	1
9	TRABAJOS DE FINAL DE ESTUDIOS TFM, TFG	12		7	4	0	1
10	PROGRAMAS DE MOVILIDAD	5		5	0	0	0
11	FORMACIÓN CONTINUA. TÍTULOS PROPIOS	3		2	1	0	0
12	DOCTORADO	3		1	2	0	0
13	ACTIVIDAD INVESTIGADORA Y PUBLICACIONES	5		1	3	0	1
14	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y SUS ADAPTACIONES	6		0	4	0	2
15	IGUALDAD Y GENERO	1		0	1	0	0
16	CONVIVENCIA	77	Comportamiento de Estudiantes, de PAS y de PDI, Conflicto Interpersonal, Abuso de Autoridad*	27	45	2	2
17	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y REPRESENTACIÓN	28	Funcionamiento Organizativo, Gestión Administrativa,	12	11	3	2
18	INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD	8		6	0	0	2
19	PROCESOS DE SELECCIÓN	10		0	3	4	3
20	CARRERA PROFESIONAL	16		0	6	10	0
21	CONDICIONES LABORALES Y GESTIÓN DE PERSONAL	19	POD, Condiciones de Trabajo-Laborales. Conciliación	0	14	5	0
22	OTROS	18	Medidas Excepcionales, Otros	9	4	0	5
	TOTAL	391	*	191	137	31	29

* Hay casos de oficio (3) que no suman por sectores.

6. PROYECCIÓN DE OBJETIVOS

La misión estable de la DU como órgano de garantía ampliada para los derechos y libertades de la comunidad universitaria, de sistema de gestión de conflictos con orientación informal y pacificadora, y de observatorio de calidad del sistema global de la institución; va a suponer la continuidad o constancia de ciertos objetivos que se vienen señalado en las memorias de los pasados cursos y siguen también en éste. Digamos que es su área de gestión-atención permanente.

El símil que hemos usado y que reflejaba la memoria 21/22 de la *gestión de fuegos* y, en su caso, *prevención de incendios* sigue siendo válido. Se siguen atendiendo con prontitud e intervención comprometida aquellas incidencias, especialmente si son graves o tienen un tiempo determinado de “resolución” idónea. Por ello nos preocupa mantener reducidos nuestros tiempos de respuesta y tratamiento, y en lo posible los de resolución (aunque ésta sea negativa). Es cierto que la experiencia nos dice que la distribución de frecuencias actúa a menudo con irregularidades y momentos de saturación que dificultan o impiden la voluntad antes expresada. Pero por lo general durante casi todo el curso y cada vez más regularmente logramos mantener el buzón de entrada con unos pocos casos en proceso o pendientes de abordaje. Otra cosa es que en algunas cuestiones la respuesta dependa de autoridades o servicios que han de considerar y resolver lo indagado o planteado. Pero si los elementos de respuesta están en nuestras manos, por información o recomendación procuramos abordarlos con presteza⁵⁹.

Otra preocupación continuada, es decir, objetivo permanente, tiene que ver con **la mejora del funcionamiento y soporte interno del servicio que prestamos**: buzón informatizado, gestión de emails, visibilidad en publicidad general y actos institucionales, progresos de archivo y recuperación de información, memorias dinámicas y cuadros comparativos. A este respecto, en la medida que se han mantenido los problemas del editor de campos textuales de nuestro registro web, que hemos detectado fallos de retención de etiquetas en la tabla-base de datos subyacente al Buzón (cualquier cambio en el presente afecta a todo el histórico con la desaparición de tipos de quejas o características si se hace algún cambio en las actuales); nos vemos en la necesidad de pedir una reparación y actualización más global del Buzón (no es un pórtico, es reparación de un soporte informático ya existente). Más nos preocupa si evolucionamos al nuevo sistema de categorías características planteado por CEDU.

El gran tercer foco se sitúa en la detección de problemas más o menos sistémicos o en fragilidades que se pueden generar en el entorno cambiante a nivel de normas y procedimientos. Aquí la cuestión se torna más compleja porque hemos de economizar o reservar tiempo y esfuerzos de indagación tanto a nivel documental como de contacto y comunicación con informantes adecuados o afectados. También el seguimiento de las cuestiones para que demuestren su carácter no meramente incidental y se puedan caracterizar como **problemas de calidad y convivencia**. Estas propuestas de mejora o subsanación de problemas dependen en su materialización de la respuesta que ofrezcan y se obtengan de la gobernanza de la Universidad u otros estamentos implicados. De su diligencia y/o concordancia con las propuestas va a depender que en un plazo inmediato o, más normalmente, medio se aborde una reforma o una actualización. En su defecto, revisamos o rediseñamos la utilidad y continuidad de la propuesta, pacientemente y con la atención al impacto del problema, su evolución o sus alternativas.

⁵⁹ El año pasado decíamos “*optimizando los tiempos de respuesta y creando una costumbre y pedagogía de la respuesta y de la argumentación (donde se intercala lo psicológico-empático con lo normativo-funcional en una comunicación que aporta diagnóstico o, en algunos casos, casi peritaje, con recomendación de vías de acción o pacificación argumentados)*”.

La habitual tabla de objetivos, reubicados en la sección de realizaciones los logrados y en mantenimiento, nuevas metas o proyectos en búsqueda de concreción.

Elementos de continuidad y seguimiento permanente:

<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras relativas al funcionamiento interno en los sistemas de gestión y soporte de la Oficina del Defensor del Universitario (ODUM). 	<p>Superar los problemas de edición en el Buzón de la Defensoría: Subsanan limitaciones de explotación estadística y reformulación si es necesario de las características descriptivas (sin pérdida al renombrarlas o manteniendo viejas etiquetas. Opciones de actualización a la codificación CEDU.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Continuar contribuyendo en la aplicación de la Estrategia sobre Promoción y Protección del Bienestar y la Salud Mental en la Comunidad Universitaria. 	<p>La Web de Bienestar ya está activa y difundida, y se va llenando de iniciativas y ofertas. El papel de la DU es seguir animado y participando en su expansión y en la concreción de medidas útiles a la estrategia y a la comunidad. Los problemas de salud mental siguen siendo un indicador preocupante en la ciudadanía universitaria.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participar en aquellas comisiones que se vinculan con la protección de derechos, convivencia y prevención de exclusión: (Código Ético; Igualdad, Atención Social, Convivencia) 	<p>Es habitual y necesario para completar tanto la visión como la intervención de la DU el estar comprometidos y asistentes en las acciones relativas a políticas y problemáticas que gestionan otros órganos o servicios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el vínculo y relaciones institucionales con otras defensorías, participando en las reuniones y actividades de las redes de las que somos miembros: CEDU, G9+1 y RIDDU, etc.) y la coordinación con otros defensores universitarios. 	<p>Continuar el flujo de emails, el <i>WhatsApp</i> y los encuentros nacionales y jornadas técnicas. Seguir perteneciendo y participando en la Ejecutiva CEDU aporta un nivel más activo implicación y conocimiento. Este objetivo se ha cumplido en curso pasado y sigue en este curso. La incorporación al G9 que era un objetivo ya es efectiva y nuestra participación también es activa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la conexión con los representantes del personal (Juntas de Personal y Comités de Empresa) y de los-las estudiantes (CEUM) cuando se activan problemas puntuales o generales que afectan a sus colectivos de representación, dentro del ámbito de competencia del Defensor. 	<p>Más allá de los frecuentes contactos informales con los sectores y órganos que se citan, a través de los representantes y delgados, que concurren a actos, comisiones y Consejo de Gobierno. Se mantiene la disposición abierta a intercambios de información e interpretación ante situaciones o medidas concretas que puedan partir de un lado u otro. El objetivo es mantener al menos una reunión formal programada anual con CEUM, con la JPDI/JPAS y el Comité de Empresa PDI/PAs también.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Seguir contribuyendo en el desarrollo y aplicación de la normativa sobre convivencia en la UMU y, en su caso, estudiar precisiones en el régimen disciplinario, planteados por el desarrollo de la LCU y otros. 	<p>Nuestra idea es ofrecer toda la experiencia acumulada de la DU, la interconexión con la CEDU y otras universidades, y nuestros propios y particulares conocimientos. Estamos también interesados en cómo se articula el funcionamiento de la Comisión de Convivencia y los otros protocolos anti-acoso laboral y sexual y conflictos interpersonales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 	

Elementos en desarrollo (realizaciones parciales) pero que necesitan avances.

<ul style="list-style-type: none"> • El canal de denuncias según Directiva EU 2019 /1937 y Ley 2/2023, de 20 de febrero, ya va adelante. ¿Cómo encaja y coordina la DU y su sistema de recepción? 	<p>El Buzón de la DU ya ha tenido algunas adaptaciones y versión en inglés para presentar quejas o denuncias anónimas (al menos es una entrada que cubriría requisitos de la norma y el estándar HSR4R). La otra cara es el tratamiento, protección y garantías contra posibles represalias a aquellas personas que alerten de irregularidades o mala praxis en los procesos universitarios. Nos toca observar el cumplimiento y desarrollo de la norma.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el sistema (más o menos informal) y agenda de coordinación y cruce de datos entre servicios/instancias de garantía ampliada 	<p>El pasado curso ha tenido ya muchos momentos de esa coordinación en torno a casos concretos, registrados o de implicación simultánea (DU, Inspección de Servicios, Unidad de Igualdad...con extensión a ADYV o Asesoría Jurídica). Puede tener interés tener no sólo retroalimentación conjunta, sino la posibilidad de hacer balance o reflexión sistémica. Esperamos que mejoren como hemos pedido los registros y balances de los otros servicios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar en la observación, búsqueda y promoción de soluciones para aquellos temas y problemas apuntados en las consideraciones. Dar feedback cuando sea posible. 	<p>Es una constante y algo recurrente. Nos emplaza a mantener un barómetro y seguimiento de las consideraciones y de las recomendaciones de la memoria/curso anterior aunque a veces la solución o innovación normativa llega más tarde . Aspectos en los que se debe seguir mejorando, tienen que ver con aquellos apuntados en apartado y comentados. Son cuestiones estructurales, de hábitos de funcionamiento a mejorar y de medidas de mayor alcance que se van definiendo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Soporte especializado para garantía de derechos y obligaciones con sustento jurídico. 	<p>Interconexión de la DU con la Inspección de Servicios, con la Asesoría Jurídica, Delegado de Protección de Datos y con otras personas ligadas al ámbito del derecho, la representación sindical, la intervención asistencial, etc. Contraste y complemento. Evitar grandes disconformidades</p>

Elementos pendientes o nuevos

<ul style="list-style-type: none"> • Promover la actualización del Reglamento del Defensor del Universitario de la Defensoría Universitaria. 	<p>LOSU y LCU ya vigentes. Con una expectativa de que haya una Ley CARM de Universidades en este año. La CEDU definiendo un documento marco de mínimos recomendables a nivel estatutario para las DUs españolas. El Reglamento de la DU se puede vincular en parte a la renovación de los Estatutos (con implicación de la de la Comisión Jurídica y del propio Claustro) pero no exclusivamente.</p> <p>La DU puede plantear una actualización de su Reglamento acorde a los estándares que se vienen definiendo a nivel nacional .</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Convocar y preparar y celebrar un acto conmemorativo de los 30 años de la figura de la DU en la UMU: 	<p>En 1994 se nombra a la primera Defensora Universitaria de la UMU, en ese mismo curso 94/95 se establece el reglamento del órgano. Aunque algunas cuestiones han permanecido sin cambios (¡OMG! El reglamento diez años más viejo aun que los Estatutos) otras han cambiado mucho. Una oportunidad debida de reconocer esa trayectoria, las nuevas realidades y los retos que ya llaman a la puerta. Otoño de 2024 podría ser un buen momento.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Difusión monográfica, para alentar la reflexión, de los aspectos problemáticos identificados en las memorias anuales 	<p><i>Mantenemos las reflexiones que ya volcamos en esta informe el pasado curso.</i> Aunque los recordatorios o recomendaciones son un avance de ella, no ha sido posible aun generar “la reflexión y/o debate” de algunos temas importantes.</p>

<p>sobre los que aún se ha hecho abordaje o sea posible profundizar, para crear una toma de conciencia que posibilite su posible transformación.</p>	<p>Reiteramos la necesidad de <i>contribuir a una acción de sensibilización y reflexión más profunda en la comunidad universitaria, desarrollando una acción “pedagógica” y preventiva, y no sólo de reacción ante los problemas y carencias en la calidad normativa o de procedimientos.</i></p> <p><i>Esto pasa por convencer, persuadir o interesar a elementos de gobernanza o representación para no “obviar u olvidar” estas cuestiones.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promover el progresivo uso de datos cruzados y acumulados de cara a un estudio sobre el abandono académico o prolongación excesiva de estudios en la UMU o en su defecto un estudio sobre la problemática subyacente a la “revocación de becas” y el fracaso de los becarios como indicador de desajuste o malogro tanto académico como económico. 	<p>Aunque no renunciamos a que más pronto que tarde se haga esa indagación desde que hicimos la recomendación-recordatorio correspondiente en 2021/22; sabemos que no tienen fácil abordaje. Pero si los datos están disponibles para valorar el volumen de la cuestión aunque falte algo más “cualitativo” para dar una explicación, convendría no dejarlo pasar. <u>No sabemos cuántos modelos de calidad estaríamos desmereciendo</u> sin tener un panorama de fracaso académico.</p> <p>Pero en su defecto, y como algo más acuciante e incluso más fácil de hacer, sería ver que hay detrás y podemos concretar sobre el aumento de pérdida de becas y aumento de revocaciones. Comparativamente estudiantes ordinarios con rendimiento aceptable pero en situaciones de necesidad socioeconómica se estrellan cuando una beca se pierde y hay que devolverla...¿Qué es lo que está pasando?</p>

7. AGRADECIMIENTOS

El equipo actual de la Defensoría Universitaria: María Isabel Martínez –secretaria de la Oficina– Toñi Baeza –Defensora Adjunta– y quien suscribe, deseamos manifestar nuestro reconocimiento a:

- ✓ Las personas individuales colaboradoras habituales de la DU por su atención y amabilidad con nuestros requerimientos y consultas. Por su paciencia para atender en muchos casos a mitad de su trabajo (v.g. en la secretaría de un centro o de un decanato), peticiones o aclaraciones adicionales ante las peticiones, quejas o requerimientos de información que nos plantean las personas usuarias y que nosotros les transmitimos en nuestra indagación o actuación.
- ✓ También, aunque este año las hayamos molestado menos a aquellas que son interlocutoras nuestras en peticiones y consultas recurrentes: personal del ADYV, Asesoría Jurídica e Inspección de Servicios. También del Área de Gestión Académica (como es habitual y alfabéticamente: Ana, Belén, Conchi, Lucía, Pepe, Trini, desde sus Jefaturas de Sección o Area). Sin olvidar a Gestión Económica o Recursos Humanos que nos resuelven dudas y asisten en los trámites.
- ✓ Al soporte del CAU de ATICA en el abordaje de incidencias puntuales e inmediatas con todo lo que ha supuesto la migración a Outlook y el nuevo entorno de sincronización (“gracias por usarnos de conejillos experimentales”), el jaleo del cambio de firmas corporativas, la incorporación de una tercera persona a los aplicativos comunes de la DU, etc. aunque nos tengan un poco olvidados en la actualización y mejora del registro web y su base de datos interna.

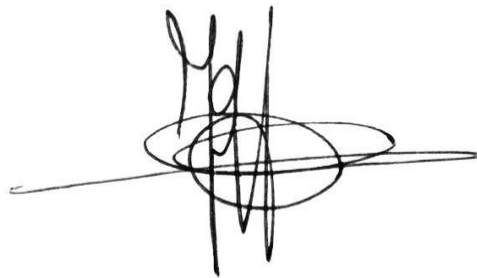
Por otro lado, dar las gracias a todas las personas que...

- ✓ Han seguido depositando su confianza en la Oficina del Defensor del Universitario y han creído en la respuesta o posible intervención de la figura de la DU. Y en, como ya señalamos anteriormente hay niveles y progresividad.
 - Pedir información o asesoramiento contrastado de la visión de un asunto o problema. Abre la puerta a un intercambio “colaborativo”, que permite aprender mutuamente y tener una mejor percepción o detección de este tipo de cuestiones.
 - Pedir ayuda, refrendo, asistencia, ante una situación inesperada, imprevista o anticipada en la que se confía que, con algo de saber, y usando resortes adecuados va a poder afrontarse con aceptación y resultados.
 - Compartir sufrimientos, dificultades, situaciones angustiosas (donde biografía y recorrido profesional o académico se entrecruzan) que pueden tener una fuerte consecuencia sobre su trayectoria, y directa o colateralmente, sobre su bienestar y salud personal.
- ✓ En simetría ofrecer nuestras excusas y disculpas ante:
 - Posibles errores, falta de habilidad u oportunidad para orientar o encontrar soluciones o reparaciones a las peticiones recibidas.
 - Retrasos o extravíos al abordar algún caso que se ha quedado como “pendiente” “o en espera” ... sin ser conscientes de que era delicado o acuciante.
 - Si hemos cometido el error fundamental de no hacer sentirse escuchado, o de ofrecer una respuesta lo suficientemente empática como hacer reconocimiento de sus sentimientos respecto de su dificultad o problema.

En un enfoque profesional común en estos contextos, se necesita conjugar en la relación de la DU con sus peticionarios o consultantes la doble cara del apoyo (a lo saludable, lógico, racional, legal, legítimo, constructivo) y de la confrontación (reflejar lo irracional, destructivo, insalubre, egocéntrico, inmaduro). Pero además del reto de usar esa doble acogida con una perspectiva que aporte cuidado o no juicios, para nosotros resulta especialmente frustrante o doloroso tener que devolver respuestas del tipo “ya no hay tiempo”, “se ha pasado el plazo”, “no depende de nosotros”, “no hay evidencias”, “es muy probable que no sea posible” ...

Murcia, 28 de marzo de 2024

El Defensor del Universitario.

A handwritten signature in black ink, consisting of several vertical and horizontal strokes that form a stylized, somewhat abstract representation of the name 'Juan José Vera Martínez'.

Juan José Vera Martínez

8. ANEXOS

ANEXO I

LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO.

<http://www.um.es/web/defensor/normativa>

MARCO LEGAL

Ley 6/2001 de Universidades (LOU)

Disposición adicional decimocuarta. Del Defensor Universitario.

Para 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, las Universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

Corresponderá a los Estatutos establecer el procedimiento para su elección o designación, duración de su mandato y dedicación.

Estatutos de la Universidad de Murcia (Decreto 85/2004)

Artículo 15.

4. El Defensor del Universitario es una figura de carácter general.

Sección 9ª. Del Defensor del Universitario.

Artículo 49. Naturaleza y funciones.

1. El Defensor del Universitario es la figura encargada de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, en el seno de la comunidad universitaria. Su actividad se extenderá a los ámbitos propios de la mediación y conciliación.

2. Sus actuaciones no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y se regirán por los principios de independencia y autonomía, conforme a su Reglamento de régimen interno, que será aprobado por el Claustro Universitario.

3. El Defensor del Universitario podrá ser eximido por el Rector, total o parcialmente, de sus obligaciones académicas, sin detrimento de su régimen de dedicación.

4. La condición de Defensor del Universitario es incompatible con el desempeño de cualquier cargo de gobierno universitario o cualquier función de representación en comisiones universitarias.

Artículo 50. Elección del Defensor del Universitario.

1. El Defensor del Universitario será elegido por el Claustro, entre profesores doctores perteneciente a los cuerpos docentes universitarios o profesores contratados doctores con contrato fijo en servicio activo en la Universidad de Murcia.

2. La elección se realizará mediante voto directo y secreto de los claustales. Para que el Claustro se considere válidamente constituido a estos efectos, se requiere la presencia de la mayoría absoluta de sus miembros. Realizado el escrutinio, será proclamado Defensor del Universitario, en primera votación, el candidato que obtenga la mayoría absoluta del total de los miembros del Claustro. De no alcanzar ningún candidato tal mayoría se procederá a una segunda votación entre los dos que, manteniendo su candidatura, hayan obtenido en la primera votación mayor número de votos. En esta segunda votación será proclamado el candidato que obtenga mayor número de votos.

3. La duración de un mandato será de cuatro años.

Artículo 51. Nombramiento y remoción.

1. El Defensor del Universitario será nombrado por el Rector, a propuesta del Claustro.

2. El Claustro Universitario podrá revocar al Defensor del Universitario mediante la interposición de una moción de censura en la forma que determine el Reglamento de régimen interno del Claustro. Para ser aprobada, se requerirá el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Claustro.

Ley 3/2005 de Universidades de la Región de Murcia

Artículo 39.- Defensor Universitario.

1. De conformidad con lo previsto en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, las universidades de la Región de Murcia establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario que tendrá la misión de velar por el respeto a los derechos y las libertades de los miembros de la comunidad universitaria ante las actuaciones de los diferentes órganos de gobierno y servicios universitarios.

2. El Defensor Universitario actuará con independencia y autonomía respecto de las diferentes instancias universitarias. Corresponderá a los estatutos en el caso de las Universidades públicas o a las normas de organización y funcionamiento de las Universidades privadas, establecer el procedimiento para su elección o designación, la duración de su mandato y dedicación, así como su régimen de funcionamiento.

Estatuto del Estudiante (Real Decreto 1791/2010)

Artículo 46. El Defensor universitario.

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, para 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, las universidades establecerán en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus actuaciones, siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estarán sometidas a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria y vendrán regidas por los principios de independencia y autonomía.

2. Los Defensores Universitarios podrán asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios, conforme a lo establecido en los Estatutos de las Universidades y en sus disposiciones de desarrollo, promoviendo especialmente la convivencia, la cultura de la ética, la corresponsabilidad y las buenas prácticas.

3. Los Defensores Universitarios asesorarán a los estudiantes sobre los procedimientos administrativos existentes para la formulación de sus reclamaciones, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos.

4. Los estudiantes podrán acudir al Defensor Universitario cuando sientan lesionados sus derechos y libertades en los términos establecidos por los Estatutos de las universidades y sus disposiciones de desarrollo.

5. Los estudiantes colaborarán con el Defensor Universitario, individualmente o, en su caso, a través de sus representantes, en los términos y conforme a los cauces que establezcan las Universidades...

Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU)

Artículo 43. Unidades básicas

1. Las universidades contarán con unidades de igualdad, de diversidad, de defensoría universitaria y de inspección de servicios, así como servicios de salud y acompañamiento psicopedagógico y servicios de orientación profesional, dotados con recursos humanos y económicos suficientes.

...

4. La **defensoría universitaria** se encargará de velar por el respeto de los derechos y las libertades del profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, pudiendo asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios. Sus actuaciones vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad. Corresponde a los Estatutos de la universidad establecer el régimen de funcionamiento y estructura de la defensoría universitaria, cuyo máximo cargo podrá ser un órgano unipersonal o colegiado, así como el procedimiento para su elección por el Claustro Universitario.

ANEXO II

TABLA: COLECTIVO USUARIO x CARACTERÍSTICA (SEXO + TIPO PETICIÓN + OBSERVACIÓN)

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
			ESTUDIANTES
Mujer	Recomendación	Acceso y admisión	Supuesta disponibilidad de materiales específicos para pruebas de acceso a máster. Desigualdad de oportunidades.
Hombre	Intermediación	Acceso y admisión	Titulación de acceso a Máster de profesorado no reconocida.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Becas y Ayudas	Efectos adversos de la pandemia y realización de tesis y matrículas en doctorado que se extienden más allá de los 4 cursos becados.
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Revocación de beca y deuda con la universidad por dificultades para renovar NIE.
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Beca concedida para máster se restringe a matrícula que ya tiene gratuita por ser familia especial. No cubre otras facetas de gastos de estudio.
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Problema por unos pocos créditos que faltan para mantener la beca. Ayudas sustitutorias.
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Se le pasa el plazo de solicitar beca por encontrarse en un proceso doloroso.
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Incumplimiento de requerimientos de Beca a justificar para evitar su revocación y devolución.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de estudiantes	Posible alteración de proceso electoral por coacciones y difamación a un aspirante a delegado.
Mujer	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Supuesto comportamiento obsesivo e invasivo de un estudiante con unos compañeros atribuido a TEA. No verídico, estigma?
Hombre	Recordatorio	Comportamiento de estudiantes	Excesivo ruido y comportamiento inadecuado a normas en sala de biblioteca.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de estudiantes	Supuesto hostigamiento o amenaza de una compañera que queda en mero desajuste interpersonal entre estudiantes de primer año.
Mujer	Intermediación	Comportamiento de estudiantes	Petición de uso a sala de estudio personal por situación particular en su domicilio, (obras, ruidos y salud).
Colectivo	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Denuncia (y reparación) de difusión en una web de apuntes conocida de trabajos de clase de autoría conjunta y con datos privados personales.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de estudiantes	Supuesto incidente verbal con un compañero en una situación problemática más amplia.
Mujer	Consulta	Comportamiento de estudiantes	Expediente por plagio al 35% (Turnitín) en TFM y derechos y procedimientos posibles.
Mujer	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Copia de preguntas de examen con dispositivo electrónico camuflado.
Colectivo	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Supuesto acoso de compañeros hacia un estudiante.
Hombre	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Ruptura de relaciones en un grupo que crea hostigamiento y conductas despectivas.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Supuesto maltrato verbal y actitud negativa de un docente que crea expectativa negativa ante una prueba oral próxima.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Dificultad de contacto y no respuesta de su tutor de movilidad.
Colectivo	Intermediación	Comportamiento de profesores	Comportamiento inadecuado de docente con la representación estudiantil para tratar un asunto de evaluación.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Broma de tutor en redes sociales con mención indirecta al tema de TFG de una estudiante.
Colectivo	Consulta	Comportamiento de profesores	Recomendación apresurada y taxativa de un libro personal de una parte de varias materias.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	No Admitida	Comportamiento de profesores	Repertorio de quejas sobre el pasado y presente de docente y su trato con los estudiantes. Ataque genérico contra docente. Posible alteración psicológica.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Supuesto trato discriminatorio y despreciativo como tutora a alumna interna.
Hombre	Consulta	Comportamiento de profesores	Supuesta falta de respeto o infravaloración personal por parte de un profesor.
Hombre	Consulta	Comportamiento de profesores	Supuesta inequidad al permitir las respuestas de un test a un grupo de alumnos.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Presiones de un docente denunciado por mala praxis a los representantes de estudiantes.
Mujer	Intermediación	Comportamiento de profesores	Supuesto trato inadecuado en docencia y evaluación, así como en proceso de revisión.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Queja individual o grupal sobre comportamiento docente y tipo de trato de profesor.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento del PAS	Mala información o ayuda en secretaría pese a cita previa y con problemas en auto matrícula. Queja atención/calidad.
Hombre	Intermediación	Comportamiento del PAS	Efectos negativos de un retraso en reconocimiento CRAU para el cierre de expediente.
Mujer	Consulta	Conciliación y asistencia	Negativa a reconocimiento de experiencia profesional para prácticas y dificultad para conciliación.
Hombre	Consulta	Conciliación y asistencia	Conciliación de trabajo y evaluación global en primera convocatoria sin evaluación continua.
Hombre	Consulta	Conciliación y asistencia	Compleja incompatibilidad de trabajo con asignaturas y formas de abordarlo.
Mujer	Intermediación	Conciliación y asistencia	Petición de reubicación de prácticas obligatorias en los destinos de otros campus por conciliación.
Mujer	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Conflicto interpersonal de relación que distorsiona convivencia del grupo y realizaciones académicas, cambio de prácticas, etc..
Mujer	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Habladurías y comentarios negativos entre representantes estudiantes en lucha de poder por controlar la representación.
Mujer	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Evaluaciones extraordinarias para evitar adaptarse a plan nuevo y convocatorias. A la docente no le consta en acta.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Retraso en comunicar la modalidad de examen en curso de adaptación.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Accidente con consecuencias de rehabilitación que le impiden cubrir el cuatrimestre. Opciones para la evaluación o anulación de matrícula.
Hombre	Relato de Hechos	Convocatoria evaluación y actas	Problema de traslado-matricula entre centros y títulos UMU que altera número de convocatorias disponibles.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Aplicación parcial de nota de asistencia por incorporación tardía a la mención del título.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Discrepancias y suspicacias en torno a una revisión online (no puede ser presencial por SICUE).
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Desacuerdo con la evaluación de un examen y consulta de como reclamar.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Falta convocatoria y docente para prueba de convocatoria extraordinaria de Enero.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Examen de Incidencia por sepelio de familiar denegada.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Exámenes sorpresa no contemplados en la GD.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Desacuerdo y argumentos contrarios entre profesor y estudiante sobre una evaluación.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Supuesta tardanza en publicar notas y no atención a recomendaciones ADyV.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Denegación de exención de prácticas en varias materias por lesión e inmovilidad en pierna que le impide acudir a clases. Valoración de la incidencia y alternativas.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Prueba selectiva en concurrencia competitiva para matrículas de honor convocada tarde y a resultados de propuestas fuera de fecha de cierre de actas.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Promedio en práctica que no se tiene en cuenta ausencia justificada.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Excesiva, y no recogida en GD, penalización por llegar tarde a un seminario que según docente supone el suspenso en la materia.
Mujer	No Admitida	Convocatoria evaluación y actas	Supuesto agravio comparativo en aplicación estricta de notas necesarias en las dos partes de evaluación. Peticion caducada.
Hombre	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Derecho a convocatoria global extraordinaria tras abandono de segundo cuatrimestre de movilidad.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Insuficientes requisitos para la evaluación por compensación.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Exigencia de una nota superior o igual a 6 para superar prueba de evaluación.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Sexta convocatoria e imposibilidad de compensar por faltarle 0,5% del mínimo cursado en la UMU.
Hombre	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Normativa no visible o recogida o citada en la Guía del Estudiante no muestra un requisito de exclusión para acceso a MHs.
Mujer	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Derecho/No concesión de MH siendo la mejor nota y muy por encima del sobresaliente. Desacuerdo entre docentes al proponerla.
Colectivo	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Duda sobre la convocatoria de audiencia por parte del tribunal de reclamaciones.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Retraso llamativo en la entrega de notas y convocatoria de revisión.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Entrega tardía de notas y convocatoria inmediata de revisión que no cubre mínimos del REVA. Se reclama disponibilidad de otra sesión de revisión tras no poder acudir a la que se convoca por cita médica.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Evaluación negativa en prácticas por no acudir por una incidencia médica ni responder a tiempo a tarea ofrecida en sustitución.
Mujer	C.C. Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Impedimento de realizar la revisión por baja imprevista de la docente.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Publicidad de respuestas correctas a exámenes test y cómo hacerlo.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Suspenso en una asignatura le supone pérdida de beca. No hay indicios de incidencia.
Hombre	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Error al pasar respuestas de hoja ítems a plantilla supone suspenso y casi un año para continuar carrera profesional.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Consulta sobre alteraciones en el examen de una asignatura por ausencia y baja de la profesora.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Revisión incompleta o problemática y supuestos errores o no cumplimiento de la GD en evaluación.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Derecho a revisión y reclamación ante docente que no da devolución ni aclara evaluación en revisión.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Reclamación a la evaluación desde un supuesto trato diferente a las notas límite.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Derecho a reclamar la calificación obtenida en evaluación continua tras el curso en vigor y el inmediatamente posterior.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Posible error material o interpretación en la calificación de materia con varios criterios a los que el estudiante.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Examen incidencias. No ve el aviso de concesión. Error de la estudiante.
Hombre	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Retraso de subida de notas de prácticas y finales.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Retraso en el cierre de expediente y notas de TFM por estar sin cerrar el acta de otra asignatura.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Bloqueo en la superación de materias que están vinculadas y son incompatibles a nivel de evaluación.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Convocatoria evaluación y actas	Suspenso por responder al examen en fórmulas no explicadas o contempladas en las asignaturas y docencias.
Mujer	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Se ha producido una conjunción de fallos. Error informático tras cambio de apellido. Se ha registrado como nueva matrícula. Falta de detalle en la información de la guía docente.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	Conciliación y Mediación	Convocatoria evaluación y actas	Atasco con tres últimas asignaturas por su sistema de examen. Unas, puede compensarla y otra aprobarla si se opta a un cambio de tipo de examen. Medida especial.
Mujer	Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Reclamación infundada de nota final por no comprensión del sistema de evaluación.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Supuesta sobrecarga de tareas y falta de tiempo para estudiar por trabajo.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Contenidos impartidos particulares de docente no coinciden con GD de materia y grupo docente. Otros.
Mujer	Intermediación	Docencia/Enseñanza	Diversas irregularidades o incidencias en enseñanza de curso de adaptación.
Mujer	Desistimiento	Docencia/Enseñanza	Cambio de turno en el Grupo bilingüe por solapamiento de clases prácticas.
Hombre	Consulta	Docencia/Enseñanza	Asignatura sin docencia que se queda desprovista de materiales y convocatoria de exámenes. Incidencias.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Canales de contacto con Decanato para retrasos en certificaciones adicionales del Título.
Hombre	Consulta	Docencia/Enseñanza	Imprecisión y añadidos por parte de la docente.
Mujer	Consulta	Docencia/Enseñanza	Clases y evaluación en la eventual huelga del 8M. Posibles efectos negativos para quienes la secunden.
Mujer	Consulta	Docencia/Enseñanza	Clases y evaluación en la eventual huelga del 8M. Posibles efectos negativos para quienes la secunden.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Ausencia de clases teóricas por huelga de profesora asociada.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Supuestos Incumplimientos de temario y dificultades para la docencia que repercuten en rendimiento y éxito en la materia.
Hombre	No Admitida	Docencia/Enseñanza	Queja reiterada (sin evidencias nuevas).
Hombre	No Admitida	Docencia/Enseñanza	Queja reiterada (sin evidencias nuevas).
Hombre	Consulta	Docencia/Enseñanza	Cambio de turno por motivos de horarios de transporte.
Mujer	Consulta	Docencia/Enseñanza	Restricción en oferta de subgrupos de prácticas de una materia de 3 a 2. Asunto de oferta de dpto. o facultad.
Mujer	Intermediación	Docencia/Enseñanza	Solicitud de cambio de grupo sin reunir los requisitos, para contrato laboral.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Estudios propios	Problema posible de acreditación y reconocimiento de la formación de un título propio de cara a oposiciones.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Estudios propios	Problema posible de acreditación y reconocimiento de la formación de un título propio de cara a oposiciones.
Hombre	Conciliación y Mediación	Evaluación por compensación	Estudiante con posibles problemas emocionales que le falta una asignatura para compensación y se le produce caducidad de TFG aprobado.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Petición de información sobre compensación.
Mujer	C.C.Intermediación	Evaluación por compensación	Compleja situación de compensación, últimas convocatorias y caducidad de TFG.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Evaluación por compensación	suspense o no presentado en acta de un examen sin completar para compensación.
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Falta de requisitos para compensación en una asignatura.
Mujer	C.C.Intermediación	Evaluación por compensación	Adaptación a nuevo plan al final de carrera y pérdida o no de convocatorias consumidas para compensar últimas asignaturas.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Aplicación de la nueva regulación de la evaluación por compensación en planes extinguidos.
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Nueva aplicación de la normativa de evaluación por compensación en las titulaciones en el ámbito de ciencias de la salud.
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Rumores de supresión de compensación en la UMU, y en titulaciones de ciencias de la salud. Efectos y aplicación de una eventual normativa más restrictiva.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Compensación de tres asignaturas y/o 12 créditos con TFG en riesgo de caducidad. Aclaración sobre normativa. Opciones.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Compensación para convocatoria obliga a nueva matrícula y paralización de TFG.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Cambio de normativa de compensación desajusta opción a terminar al faltar una convocatoria.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Inquietudes por problemática personal, en torno al posible cambio del reglamento de evaluación por compensación.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Evaluación por compensación	Inquietudes y peticiones diversas, problemática personal, en torno al posible cambio del reglamento de evaluación por compensación.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Problema con la compensación. Requisitos alcanzados en julio 23.
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Reacciones a normativa de compensación en exposición pública.
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Petición de información sobre compensación en título a extinguir.
Mujer	Intermediación	Evaluación por compensación	Disconformidad con la tabla de adaptaciones de un nuevo plan de estudios que le obliga a hacer dos asignaturas más y afecta a opciones de compensación.
Mujer	Consulta	Evaluación por compensación	Requisitos para solicitar la compensación.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Evaluación por compensación	Cambio de norma de compensación altera planificación de cursar carrera con una cierta estructura. Pide moratoria mayor de un curso.
Mujer	Recomendación	Funcionamiento organizativo	Reclamaciones y conflictos generados por la normativa y procedimiento para la graduación.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Funcionamiento organizativo	Subsanación de incorporación a la lista de estudiantes que acuden al acto de graduación.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Funcionamiento organizativo	Rechazan su graduación por faltarle créditos que dice tener a tiempo de ser inscrita en la lista de graduación de julio.
Hombre	Recomendación	Funcionamiento organizativo	Reclamación y conflicto generados por la normativa y procedimiento para la graduación.
Hombre	Consulta	Funcionamiento organizativo	Retraso en la resolución de una reclamación condiciona inscripción a máster en su fecha y plazo.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Gestión administrativa	Retraso en la tarjeta TUI que genera inconvenientes.
Mujer	Intermediación	Gestión administrativa	Emisión de título sin incorporar notas de materias de título reconocido de acceso y anterior que reduce la nota media y esto genera dificultades para becas y continuidad en máster.
Hombre	Intermediación	Gestión administrativa	Premura en cierre de expediente para título e incorporación de notas para aplicación del TFG.
Hombre	C.C.Intermediación	Gestión administrativa	Solicitud de envío de título de máster a extranjero.
Mujer	Consulta	Gestión administrativa	Supuestos problemas en la emisión de diplomas de cara a una oposición.
Hombre	C.C.Intermediación	Gestión administrativa	Petición de información sobre representantes o defensor en relación con la EIDUM.
Mujer	Consulta	Gestión administrativa	Retraso en la devolución de la tasa de un depósito duplicado.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Infraestructura	Robo de patinete en entrada de edificio UMU no cubierto por el seguro.
Hombre	Intermediación	Infraestructura	Por retraso y ausencia de emisión de la TUI no puede acceder a espacio/aula de estudio pese a tener reserva oficial.
Hombre	Consulta	Infraestructura	Investigación de daños a su coche supuestamente por un compañero. Testigos y grabaciones.
Mujer	Denuncia	Infraestructura	Robo de portátiles en la sala de espera de un laboratorio.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Infraestructura	Queja sobre errores en platos servidos por comedor/cafetería que no corresponden a lo anunciado de cara a opción vegetariana.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Infraestructura	Temperatura inadecuada y la no puesta en marcha del aire acondicionado.
Mujer	Intermediación	Matrícula	Información errónea sobre reconocimiento CRAU, provoca revocación de parte de la beca.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Matrícula	Matrícula parcial incompleta con mínimo de créditos de cursos anteriores incumple norma, pero su subsanación le supone incompatibilidad y cargas.
Mujer	Consulta	Matrícula	Recuperación de primera matrícula y aprobado por abandono por causas personales y económicas.
Hombre	Consulta	Matrícula	Baja temporal de doctorado y derechos de tutela.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Matrícula	Anulación de matrícula provisional en máster por retraso en cierre de TFG.
Mujer	Consulta	Matrícula	Problemas y errores de plazos y conceptos para anular o darse de baja de matrículas por dificultades de horario y conciliación.
Mujer	Consulta	Matrícula	Admisión en máster terminando otro. Posibles incompatibilidades.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Matrícula	Requerimientos para acceder a la mención de inglés, supuestamente inadvertidos.
Hombre	Consulta	Matrícula	Petición de matrícula por encima de los 72 créditos permitidos en lo que supone su último curso.
Hombre	Consulta	Medidas excepcionales	Dificultades de reconocimiento de créditos y/o de compensación.
Mujer	No Admitida	Medidas excepcionales	Necesidad de convocatoria de gracia para poderse matricular, plazo en la respuesta.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Otros	Supuesta exclusión injustificada de actividad UMU debido a edad.
Hombre	Consulta	Otros	Incidencia por firma en dos sesiones de dos actividades de formación simultaneas. Notificación del CFDP.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Otros	Disconformidad de la representación estudiantil con cambio en el modelo de graduaciones.
Mujer	Conciliación y Mediación	Otros	Aclaración de cursos y actividades de cara a proceso selectivo en el SMS.
Mujer	Consulta	Otros	Derecho a certificado médico de la UMU para puesto de trabajo externo.
Mujer	Consulta	Otros	Estudiante de mayor edad se queja del desequilibrio en oferta de becas predoctorales por tramos de edad.
Mujer	Consulta	Otros	Como certificar que reúne los requisitos del título para una contratación.
Mujer	Consulta	Prácticas externas / extracurr.	Prácticas clínicas realizadas en horario inhabitual no estrictamente lectivo. Dificultades de conciliación y organización.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Prácticas externas/extracurr.	Estudiante con adaptación por embarazo y prácticas clínicas recibe negativa a acudir a ellas.
Mujer	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Baja claridad en los procesos de asignación y permuta de plazas de prácticum en máster.
Hombre	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Obligatoriedad de cubrir plazas en centros sanitarios públicos preferentes a plazas capturadas por privado.
Mujer	Intermediación	Programas de movilidad	Errores en matrícula, erasmus y reconocimiento de créditos en título con cambio de plan de estudios genera compleja situación académica y consecuencias en salud psicológica.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Programas de movilidad	Reasignación vs renuncias y vacantes en plazas adjudicadas SICUE cambia de 2ª a 3ª. Aclaración o petición de plaza adicional.
Mujer	Intermediación	Programas de movilidad	Desfase en las calificaciones erasmus limita nota para elegir rotatorio de prácticas.
Mujer	Consulta	Programas de movilidad	Reclamación tres años después los costes de residencia en extranjero (universidad inglesa) durante programa de movilidad interrumpido por COVID-19.
Hombre	Intermediación	Programas de movilidad	Reclamación de devolución de gastos anticipados en la movilidad de un estudiante que finalmente es no aceptado por la universidad de destino.
Hombre	Consulta	Progresión y permanencia	Procedimiento para realizar una instancia básica.
Mujer	Consulta	Progresión y permanencia	Diversos motivos médicos y de discapacidad le impiden superar el mínimo de créditos para la permanencia,
Mujer	Consulta	Propiedad intelectual	Petición de TFG original desde fuera de la universidad para verificación de Turnitin.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Duda sobre el reconocimiento de materias extras por disponer del C1.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Incorporación o reconocimiento de notas de título extranjero en adaptación al Grado de Título UMU. Pérdida de nota media y efectos sobre beca en continuidad de estudios.
Hombre	C.C.Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Desacuerdo con resolución de la solicitud de reconocimiento de créditos.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Desacuerdo con resolución de la solicitud de reconocimiento de créditos.
Mujer	Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Problemas en reconocimiento de créditos entre títulos y centros. Supuesta mala información por parte de la secretaria administrativa.
Mujer	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Méritos de idioma y actividades para CRAU no encajan y no son reconocidos en el reglamento.
Hombre	Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Reconocimiento de actividad individual deportiva como CRAU en igualdad a otras.
Hombre	Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Condiciones de traslado de expediente tras haber estado como estudiante visitante en una situación no real de refugiado.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	No reconocimiento de créditos que supuestamente iban a serlo. Le toca recuperar materias.
Mujer	Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Cambio en normas-cupos de traslado expedientes sin adecuado proceso de aprobación.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Historial complejo de reconocimientos entre dos títulos de la misma rama con incoherencias supuestas o precedentes confusos en tabla del centro.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Reconocimiento créditos entre títulos UMU con discrepancia entre tabla, precedentes y decisiones docentes.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Supuesta falta de información y diligencia de la universidad para el reconocimiento de créditos CRAU.
Hombre	Orientación y Seguimiento	TFG, TFM y Tesis	Desacuerdo y recursos sobre la evaluación-rubricas y tribunal de un TFM.
Mujer	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Pide información en nombre de otro repetidor de TFM y dificultades con tutor y coordinadora de máster.
Mujer	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Cierre de especialidad MFPS y repetición de TFM en línea anterior y defensa en febrero.
Hombre	Orientación y Seguimiento	TFG, TFM y Tesis	Desacuerdo con el sistema de desempate de premio de Doctorado no previsto en convocatoria.
Mujer	Orientación y Seguimiento	TFG, TFM y Tesis	Matrícula de TFG en enero y no hay ofertas de líneas en su especialidad.
Mujer	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Supuesto plagio mosaico en TFG.
Mujer	C.C.Intermediación	TFG, TFM y Tesis	Recuperación de TFG caducado.
Hombre	Intermediación	TFG, TFM y Tesis	Desacuerdo con la evaluación del TFM y supuesto maltrato verbal y descalificación de un vocal del tribunal.
			◀◀ (Volver atrás)

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
			OTROS
Colectivo	No Admitida	Acceso y admisión	Queja sobre supuesta pérdida de acceso a plazas convocadas en CC Salud en el SUE por desfase entre periodos de admisión, renunciadas, resultas etc. Problema con las incorporaciones tardías.
Colectivo	Orientación y Seguimiento	Acceso y admisión	Error en la web y queda fuera de todas las listas en Admisión.
Hombre	C.C.Intermediación	Acceso y admisión	No inclusión en la lista de espera de admisión aun habiéndolo solicitado.
Mujer	Consulta	Atención a la diversidad	Alumna estudiante con tratamiento de salud mental reincorporada a actividad que necesita de adaptaciones relacionadas con los efectos de la medicación.
Mujer	Consulta	Atención a la diversidad	Madre estudiante buscando información sobre apoyo psicológico para su hijo.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	No Admitida	Becas y Ayudas	Planteamiento de cuestión de becas que no corresponde ni a la Sección de Becas ni a la Defensoría de la Universidad de Murcia.
Mujer	Denuncia	Comportamiento de profesores	Denuncia externa sobre mala praxis en la publicación de un artículo CBPI.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento del PAS	Mal trato en atención telefónica.
Mujer	Consulta	Gestión administrativa	Perdida del título y gestión de su certificación para presentarlo como méritos en oposiciones.
Mujer	Intermediación	Gestión administrativa	Error en tramitación de traslado de expediente y queja sobre la información recibida.
Hombre	Intermediación	Infraestructura	Retraso desmesurado en la entrega de la TUI que genera problemas en los universitarios.
Hombre	Intermediación	Infraestructura	Desaparición de bonos y tarifas de transporte entre Cartagena y Murcia para estudiantes en líneas privadas.
Mujer	C.C.Intermediación	Medidas excepcionales	Condiciones de admisión EBAU o traslado de expediente + víctima de violencia de genero.
Mujer	No Admitida	Otros	Denuncia sobre derechos humanos trasgredidos en exposición "Bodies" sobre exposición de cuerpos.
Mujer	Consulta	Otros	Solicitud de una certificación antigua.
Hombre	No Admitida	Otros	Supuestos perjuicios por la enseñanza suspendida e interrumpida por la pandemia.
Hombre	No Admitida	Otros	Supuestos perjuicios por la enseñanza suspendida e interrumpida por la pandemia.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Prácticas externas/extracurr.	Convenio de prácticas a medio renovar entre instituciones bloquea inicio concertado de prácticas de relaciones internacionales.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Procesos de selección de personal	Reclamación de plaza y respuesta de la Comisión.
Hombre	C.C.Intermediación	Procesos de selección de personal	Reclamación a plaza de Ayudante y discrepancia entre Comisiones.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Procesos de selección de personal	Discrepancia con proceso selectivo supuestamente sesgado e injusto con méritos muy reconocidos. Poca diferencia entre seleccionados.
Hombre	No Admitida	Propiedad intelectual	Reclamación de derechos de propiedad intelectual de unas traducciones.
Hombre	C.C.Intermediación	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Posible incumplimiento de la ley RD de estudios sobre reconocimiento de asignaturas de formación básica en títulos de rama conocimiento igual.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	No reconocimiento de título propio antiguo PRL que equivale a máster con acreditación profesional actual en promoción de Administración Pública.
Colectivo	No Admitida	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Reclamación al examen CRADO de Odontología. Campaña de protesta.
Mujer	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Certificación académica de un curso realizado hace mucho tiempo.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Condiciones de reconocimiento de créditos de estudios propios en títulos oficiales.
Hombre	Consulta	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	Discrepancia sobre normativa de traslado y requisitos de acceso.
Hombre	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Proceso para cambiar de tutor de TFM.
			OFICIO
Mujer	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Queja de estudiantes sobre el comportamiento de un compañero que altera la clase atacando al profesor y enfrentándose con otros estudiantes.
Hombre	Relato de Hechos	Convocatoria evaluación y actas	Modificación tardía de sistemas y criterios de evaluación en GD, afecta a departamento y estudiantes.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	Oficio	Convocatoria evaluación y actas	Prueba selectiva en concurrencia competitiva para matrículas de honor convocada tarde y a resultados de propuestas fuera de fecha de cierre de actas.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
			PAS
Mujer	Consulta	Becas y Ayudas	Perdida de opción de residencia en becas para estudiantes de CC de la Salud por la nueva ubicación del Campus. Dificultades de transporte.
Hombre	Intermediación	Becas y Ayudas	Denegación de ayuda social para tratamiento psicológico.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Carrera profesional	Falta de transparencia por el no acceso a cuestionario y respuestas en proceso selectivo.
Hombre	C.C.Intermediación	Carrera profesional	Acceso por grupo y especialidad en concurso de traslados confuso o disconforme con imposibilidad de acceder.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Carrera profesional	Alteración de las reglas en el reconocimiento de tramos de carrera profesional. Influencia en derechos para próxima jubilación.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Carrera profesional	No reconocimiento de méritos y experiencia como PAI y luego PTA de bastantes años en los criterios de estabilización y OPE 2022.
Mujer	Intermediación	Carrera profesional	Tardanza en resolución de proceso de oposición ya resuelto, crea inquietud ante un concurso de méritos de otra plaza de la misma escala.
Hombre	Intermediación	Carrera profesional	Retraso resolución de nombramiento de oposición ya realizada, deja en expectativa de concurrencia y solapamiento con el concurso de méritos para la plaza ocupada.
Mujer	Relato de Hechos	Carrera profesional	Trato en el reconocimiento de méritos y en el progreso de la carrera profesional.
Colectivo	Relato de Hechos	Carrera profesional	Reconocimiento de nivel en carrera profesional por debajo del que se tiene en el puesto que se viene desempeñando desde hace años.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Carrera profesional	No coincidencia entre denominación del puesto de RPT real y en OPE de Mesa Técnica. Especificidad de una plaza en consolidación. Oportunidades de la persona que ocupa el puesto.
Mujer	Consulta	Carrera profesional	Opción de presentarse a un concurso de méritos después de haber obtenido plaza en un concurso oposición.
Mujer	Intermediación	Comportamiento del PAS	Incidente de conflicto entre compañeros y con una responsable de servicio.
Hombre	Consulta	Conciliación y asistencia	Derecho/permiso a entrar a clase un poco tarde por causa del transporte frente a cierre del aula según regla de puntualidad del docente.
Mujer	Desistimiento	Conciliación y asistencia	Toma de posesión, cambio de puesto y pérdida de conciliación.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Conciliación y asistencia	No reconocimiento de conciliación para teletrabajo por condiciones del puesto.
Mujer	Consulta	Condiciones de trabajo y laborales	Problema de adaptación al puesto muy exigente y posible solicitud de reubicación.
Mujer	Consulta	Condiciones de trabajo y laborales	Adaptación del puesto / reubicación consecuente a condición de salud con múltiples dolencias incapacitantes para puesto actual.
Mujer	Relato de Hechos	Condiciones de trabajo y laborales	Desajustes organizativos en la unidad de trabajo le generan sobrecarga y estrés que repercuten en su condición de salud.
Mujer	Intermediación	Conflicto interpersonal	Conflicto interpersonal con supuestas conductas peligrosas.
Mujer	Consulta	Docencia/Enseñanza	Reubican a una estudiante forzosamente en un grupo de trabajo que no se adapta o rinde como ella desea. Canales para tratar o abordar el asunto.
Mujer	Consulta	Docencia/Enseñanza	Consulta en redes sobre legalidad de pasar lista en clases teóricas.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Funcionamiento organizativo	Cambios y propuestas de funcionamiento organizativo y protección de datos sobre desempeño en el puesto.
Hombre	Consulta	Funcionamiento organizativo	Petición de costes de cambio de imagen corporativa.
Mujer	Consulta	Gestión administrativa	Demostración de expediente presentada por estudiante o ya disponible en GA. para solicitud de alumno interno.
Hombre	Relato de Hechos	Matrícula	Adelanto de fechas administrativas de traslado y cierre de notas en otras universidades.
Hombre	Consulta	Procesos de selección de personal	Desacuerdo con la valoración de méritos en las bases para la convocatoria de plazas de la Escala Administrativa.
Mujer	Consulta	Procesos de selección de personal	Posible pérdida de puesto de trabajo de sustitúa de interina por reincorporación o concurso de persona a la que sustituye y posible excedencia.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Procesos de selección de personal	Denominación errónea o supuesto cambio de perfil en plaza OPE ligada a puesto en RPT que no se denomina así. Alteración de equidad y/o oportunidades de consolidación en concurso-oposición.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Procesos de selección de personal	Variaciones en la RPT, puesto ocupado, antigüedad en el mismo con distinto código y proceso de consolidación por temporalidad.
Hombre	Consulta	Progresión y permanencia	Plazo de respuesta a una solicitud de permanencia en la universidad.
			◀◀ (Volver atrás)

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
			PDI
Hombre	C.C.Intermediación	Acceso y admisión	Polémica y reclamaciones en la prueba y valoraciones de la admisión a máster. Protección de datos listados baremación.
Mujer	Consulta	Atención a la diversidad	Formación preventiva o de contención emocional en salud mental para docentes.
Mujer	Consulta	Atención a la diversidad	Adaptaciones o reducciones para PDI con discapacidades (dificultades visuales).
Mujer	Consulta	Atención a la diversidad	Estudiante aun sin cambio formal de identidad quiere ser tratado por su nuevo nombre de identidad de género.
Colectivo	Consulta	Atención a la diversidad	Inquietud ante sospechas o detección de conductas autolesivas en estudiantes y su abordaje.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Carrera profesional	Reclamación a Docentium y criterios poco claros o polémicos en informe de centro que impide calificación excelente.
Hombre	Consulta	Carrera profesional	Retraso en respuesta a la reclamación de la plaza de Ayudante Doctor.
Mujer	Consulta	Carrera profesional	Denegación de convalidación de sexenio de convalidación de universidad privada.
Hombre	Relato de Hechos	Carrera profesional	Actuación impropia de la comisión D17 de ANECA y escrito al Defensor del Pueblo.
Mujer	Consulta	Carrera profesional	Retraso en la convocatoria de Comisión de Cambios de Área sin claro motivo aparente.
Mujer	Relato de Hechos	Carrera profesional	Comunicación de no renovación de contrato sin aviso ni tratamiento previo.
Mujer	Consulta	Comportamiento de estudiantes	Posible manipulación de pdf de notas provisionales para requerir aprobado que no es real (engaño al padre y a docente). Petición de revisión y diligencia fraudulenta.
Hombre	Consulta	Comportamiento de estudiantes	Posible alteración de proceso electoral por coacciones y difamación a un aspirante a delegado.
Hombre	C.C.Intermediación	Comportamiento de estudiantes	Expulsión de grupo WhatsApp de clase y luego comportamientos despectivos y "campaña" negativa contra una estudiante. "Hostigamiento y afectación emocional.
Hombre	Relato de Hechos	Comportamiento de estudiantes	Comunicaciones e-mail con requerimientos afectivos impropios. posibilidad de phishing.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Estudiante publica en un portal trabajos de la carrera hechos con compañeros y mostrando datos personales (v.g. dni, NyA).
Mujer	Consulta	Comportamiento de estudiantes	Conducta fraudulenta de estudiantes copiando trabajos de años anteriores.
Hombre	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Comportamientos disruptivos y críticas y quejas sobre la docencia que también afectan a otros docentes y responsables.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de estudiantes	Hostigamiento, intimidación y asedio "afectivo-sexual" de estudiante hacia sus colegas de clase. Desbordamiento desadaptativo.
Hombre	Conciliación y Mediación	Comportamiento de estudiantes	Supuesta falta a las normas de convivencia por difusión restringida de videos de un estudiante de diversidad y hacer mofa de sus comportamientos.
Mujer	Denuncia	Comportamiento de estudiantes	Comportamiento airado e irrespetuoso al término de un examen.
Hombre	Consulta	Comportamiento de estudiantes	Consulta relativa al régimen disciplinario de los estudiantes.
Mujer	Consulta	Comportamiento de profesores	Modo de actuación ante una controversia de POD y tensión departamental, en que tiene roles diferentes. Hay antecedentes de litigios serios en el área.
Mujer	Consulta	Comportamiento de profesores	Incumplimiento de docencia por bajas no claramente justificadas, retrasos de jornada e inadecuación de clases.
Hombre	Consulta	Comportamiento de profesores	Acusación o petición de recusación para comisión de contratación por supuesta actitud negativa en los comentarios de docentes de un área.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Ataques y hostigamiento de una aspirante a los componentes de la comisión de contratación.
Hombre	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Mensaje bizum poco adecuado provoca autoexclusión (abstención) en proceso administrativo disciplinar.
Hombre	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Supuesto incumplimiento de la obligación docente de evaluar ofreciendo aprobado general.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Docente supuestamente piropea y hace lisonjas a estudiantes que se siente incómodas con un trato no adecuado en tutorías o similares.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Supuesto comportamiento inadecuado de docente en cuestión de respeto corporal durante las prácticas. Coacción a estudiantes y representantes.
Hombre	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Supuesta petición de imagen personal en un trabajo de clase sin consentimiento informado previo. Dudosa utilización de datos personales.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Historial como víctima de supuesto hostigamiento y ostracismo por parte de una persona de su área y grupo de afines-dependientes.
Mujer	Consulta	Comportamiento de profesores	Supuesta mala calidad en la docencia, incumplimiento de GD y trata irrespetuoso o áspero a los/las discentes.
Mujer	Consulta	Comportamiento de profesores	Diversas quejas sobre misma docente en dos asignaturas y funciones de coordinadora: errores en GD, incumplimientos, rigidez y no aceptación de mejoras.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Comportamiento de profesores	Queja sobre situación departamental y conflicto entre docentes.
Mujer	Consulta	Comportamiento de profesores	Información sobre incidentes docentes frecuentes de una profesora.
Mujer	Desistimiento	Comportamiento de profesores	Supuestos incumplimientos y comportamientos inadecuados de un compañero.
Mujer	Relato de Hechos	Comportamiento de profesores	Mala praxis de un profesor con utilización de redes sociales como medio de comunicación docente.
Hombre	Consulta	Comportamiento de profesores	Procedimiento para la no renovación de contrato por quejas.
Mujer	Consulta	Conciliación y asistencia	Estudiante matriculada en máster presencial que dice no poder asistir a ninguna asignatura. Opciones.
Mujer	Consulta	Conciliación y asistencia	Aplicación de la GD en una situación sobrevenida de conciliación.
Mujer	Consulta	Conciliación y asistencia	Opción a completar online prácticas parcialmente realizadas en máster por motivos de embarazo de riesgo.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Conciliación y asistencia	Orientaciones para atender demandas de conciliación en elaboración de horarios.
Hombre	Consulta	Conciliación y asistencia	Conciliación de horarios a petición de docente con negativa de su departamento.
Hombre	Consulta	Condiciones de trabajo y laborales	Retenciones adicionales rebajan drásticamente sueldo bruto de Ayudas Margarita Salas para postdoctorales.
Hombre	Relato de Hechos	Condiciones de trabajo y laborales	Forma de dirigirse al Consejo de Gobierno ante argumentos jurídicos supuestamente impropios en un concencioso departamental.
Hombre	Intermediación	Conflicto interpersonal	Conflicto institucional por roles y autoría en proyecto UE.
Mujer	Consulta	Conflicto interpersonal	Conflicto en departamento ligado a funcionamiento de su consejo, gestión de información y decisiones, actas, etc. ligado a otras controversias por adscripción de docente.
Hombre	Conciliación y Mediación	Conflicto interpersonal	Conflicto por la autoría y dirección de un proyecto internacional concedido a un grupo ligado a un órgano interno UMU.
Mujer	Consulta	Conflicto interpersonal	Denuncias judiciales en un conflicto de organización docente y de supuesta difamación entre compañeros de Departamento.
Mujer	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Supuestos problemas de conflictos interpersonal y abuso de poder de un compañero.
Mujer	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Diversas situaciones problemáticas en su Área con división de grupos y competición por actividades. Guerra fría. Asedio.
Mujer	Intermediación	Conflicto interpersonal	Conflicto interpersonal subyacente a cambios y errores en criterios de GD y respuesta y solución ofrecida por dir. de dpto.
Mujer	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Proceso prolongado de instrucciones previas y cambio de instructor.
Hombre	Orientación y Seguimiento	Conflicto interpersonal	Molestias y trato inadecuado recibido de forma reiterada por un compañero con el que ya se han roto relaciones de colaboración o intercambio.
Mujer	Consulta	Conflicto interpersonal	Orden de alejamiento entre dos estudiantes y evaluación en incidencias.
Hombre	Consulta	Conflicto interpersonal	Conflicto incidente y controversia entre un docente y un responsable académico por la organización de materias.
Hombre	Relato de Hechos	Conflicto interpersonal	Alteración de los procedimientos de evaluación de prácticum de forma no transparente y supuestamente no legítima.
Mujer	No Admitida	Conflicto interpersonal	Reiteración de queja en un proceso de selección objeto de inspección y litigio.
Mujer	No Admitida	Conflicto interpersonal	Reiteración de queja en un proceso de selección objeto de inspección y litigio.
Hombre	Consulta	Conflicto interpersonal	Modificación supuestamente impropia de encargo docente en POD y previsible recurso al CG.
Hombre	Conciliación y Mediación	Conflicto interpersonal	Derecho a recibir las acusaciones y elementos conflictivos planteado en un recurso contra ellos. Activación Comisión de Conflictos.
Mujer	Conciliación y Mediación	Conflicto interpersonal	Conflicto por POD sin resolución y progresivo enconamiento sobre aspectos técnicos que se mezclan con interpersonales.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Plazo de llamamiento en una convocatoria previo al inicio de esta.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Plazo de llamamiento en una convocatoria previo al inicio de esta.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Recuperación y evaluación global de contenidos obligatorios en evaluación continua o de alto requerimiento en GD en segundas o posteriores convocatorias.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Anticipación del llamamiento al periodo de exámenes según REVA.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Reponderación de resultados negativos en examen crea choque sobre nota de corte en GD.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Regulación reglamentaria para prueba o entrevista para decidir matrículas de honor en una asignatura con más candidatos que opciones.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Petición de no presentado aun habiendo realizado prácticas e informe (SE2) pero no se presenta a prueba examen final (SE1).
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Guía docente imprecisa, estudiante que se presenta a prueba y pide no consumir convocatoria.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Cambio de modalidad de examen que se avisó en llamamiento pero que no está en GD.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Más peticiones de matrícula en prácticum fuera de fecha y con proceso de decisión cerrado, genera compleja situación de inequidad.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Discrepancia sobre el contenido de una revisión y exigencia de informe previo a reclamación.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Qué es convocatoria ordinaria vs. extraordinaria, y cuáles son los efectos y obligaciones de una adaptación frente a requerimientos de una tarea.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Abstención de un docente para evaluar estudiante y aplicación del tribunal previsto en el REVA.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Seminarios obligatorios no cubiertos y derecho a asistir a examen. Interpretación del REVA.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Mejora normativa sobre incidencias
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Incidencia que afecta a todas las asignaturas de una convocatoria que va a ser recuperada en la siguiente sin consumir.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Abordaje del excesivo porcentaje de suspensos en una prueba y opciones de re-ponderación.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Dudas sobre las consecuencias de un error material a la hora de publicar lunas notas.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Discrepancia entre docente y dicente sobre examen entregado completo o incompleto y sobre la existencia o no de acción fraudulenta.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Inclusión de la alternativa a la evaluación continua por causa sobrevenida en la GD.
Hombre	C.C.Intermediación	Convocatoria evaluación y actas	Posibilidad de prueba global por circunstancias sobrevenidas en convocatoria extraordinaria.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Dudas sobre aplicación de evaluación en distintas convocatorias para indicar en GD.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Obligatoriedad de aplicar los sistemas de evaluación y calificar los exámenes presentados.
Mujer	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Aparición o no en GD del criterio de superar la media de cada SE para poder aprobar el conjunto de la materia.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Diversas cuestiones y dudas sobre convocatorias, evaluación y REVA.
Hombre	Consulta	Convocatoria evaluación y actas	Supuesta declaración recusatoria a la evaluación de un profesor por un roce previo.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Docencia/Enseñanza	Sistema de encuestas a estudiantes en evaluación docente no distingue entre quienes asisten y quienes no. Alguien que no asiste puede valorar una práctica que no conoce o solo en cursos anteriores.
Hombre	C.C.Intermediación	Docencia/Enseñanza	Recibe quejas de su docencia. Plantea mejoras que no son aceptadas y sin la suficiente motivación.
Hombre	Intermediación	Estudios propios	Negativa a la aprobación de un estudio propio por su justificación. (Choque de requerimientos).
Hombre	Consulta	Evaluación por compensación	Nueva normativa sobre compensación y otros elementos de recomendaciones de evaluación.
Mujer	Orientación y Seguimiento	Funcionamiento organizativo	Descoordinación en información recibida por estudiantes de primero entre SIU / Facultad.
Hombre	Consulta	Funcionamiento organizativo	Mensaje sobre novatadas. Adecuación y enfoque.
Hombre	Consulta	Funcionamiento organizativo	Reserva de pistas, torneos, usuarios UMU y no UMU. Cobro de cuotas a usuarios externos.
Hombre	Relato de Hechos	Funcionamiento organizativo	NO reconocimiento y certificación de la figura de Coordinador del Grado y Estatutos.
Hombre	Intermediación	Funcionamiento organizativo	Retraso de la Administración en cerrar expedientes de conflicto interpersonal e injurias.
Mujer	Relato de Hechos	Funcionamiento organizativo	Intervención supuestamente inadecuada/no neutral/ sesgada de IS en diligencias pre-expediente.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Hombre	Consulta	Funcionamiento organizativo	Participación como invitado en comisión académica de doctorado.
Mujer	Consulta	Funcionamiento organizativo	Normativa que rige los procedimientos de inspección y sanción.
Mujer	Consulta	Funcionamiento organizativo	No renovación de contrato asociada y forma de decisión del consejo de departamento y justificaciones.
Hombre	Consulta	Gestión administrativa	Petición de simplificación de trámites y burocracia en proyectos de innovación docente.
Mujer	Consulta	Gestión administrativa	Derecho de acceso a la documentación como implicado en un procedimiento-denuncia administrativa ante una resolución negativa.
Mujer	Intermediación	Otros	Supuesta incongruencia en charlas convocadas para el 25N que generan ambigüedad sobre el significado del día.
Hombre	Relato de Hechos	Otros	Arbitrariedad en el reconocimiento de posición investigadora en ranking internacional y su difusión a la comunidad universitaria.
Mujer	Consulta	Otros	Derecho o prohibición de toma de fotos o capturas a la pizarra o ppts en la clase.
Hombre	Recordatorio	Otros	Presión emocional de familiares tras publicación de notas.
Hombre	Relato de Hechos	Otros	Problemas y funcionamiento de la Comisión D17 de ANECA.
Mujer	Consulta	POD	Cesión de horas a FPU en relación con los contratos de Asociados.
Hombre	Intermediación	POD	Desacuerdo y rechazo a reglamentación asignación TFG en departamento. Supuesta actitud discriminatoria.
Mujer	Intermediación	POD	Aceptación o renuncia de coordinación de asignatura impuesta por Dpto. en contexto de mal clima en equipo docente y área.
Mujer	Consulta	POD	Reajuste de POD comunicado por Secretario de Departamento sin haber pasado por Consejo.
Hombre	Consulta	POD	Choque en reparto de POD de docentes e integrantes de GI, resistencias a aplicar el nuevo reglamento.
Mujer	Relato de Hechos	POD	Discrepancia grave sobre el POD en la que se mezcla criterios de asignación y existencia de un conflicto interpersonal activo.
Mujer	Intermediación	POD	Conflicto POD y supuesto hostigamiento en la decisión/dirección departamental.
Hombre	Relato de Hechos	POD	Conflicto en POD y dificultades de organización y relación docentes previamente problemáticas.
Hombre	Conciliación y Mediación	POD	Mediación ante recurso al POD en CG.
Mujer	Relato de Hechos	POD	Reclamación al POD por restricciones en derechos de prelación y conciliación. Alteración instrumentada de criterios habituales.
Mujer	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Las memorias de prácticas se retrasan en su entrega porque el rotatorio tarda mucho en publicarse.
Mujer	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	No recuperabilidad del Prácticum tras evaluación negativa externa de la estancia en prácticas.
Mujer	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Ausencia de presupuesto para realizar prácticas obligatorias en salidas del Centro.
Hombre	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Asesoramiento sobre captación de plazas de prácticas y derechos consecuentes y restricciones en máster.
Mujer	Consulta	Prácticas externas/extracurr.	Discrepancia con una valoración no elevada del profesional externo en un rotatorio de prácticum de máster. Opciones de reclamación.
Hombre	Consulta	Procesos de selección de personal	Retraso en respuesta a alegaciones a bolsa de sustitución de la que se le excluye, aportando nuevos documentos y justificantes de méritos.
Mujer	Relato de Hechos	Procesos de selección de personal	Bloqueo en reclamación a proceso de selección y supuestas irregularidades.
Hombre	C.C.Intermediación	Procesos de selección de personal	Opciones de abstención-recusación en el departamento de cara a comisión seleccionadora ante la presencia de diversos mentores y candidatos.
Mujer	Consulta	Progresión y permanencia	Efecto de no superar los mínimos de permanencia en el primer año de un PCEO.
Hombre	Consulta	Propiedad intelectual	Detección de plagio y suspensos a TFs creados con IA y con referencias que no existen.

Sexo	Tipo	Característica	Observaciones
Mujer	Consulta	Propiedad intelectual	Detección de plagio y suspensos a TFs creados con IA y con referencias que no existen.
Hombre	Relato de Hechos	Propiedad intelectual	Supuesta mala praxis en envío de artículo a revista sin acuerdo previo de los autores.
Hombre	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Existencia o no de una instrucción o contrato para salvar la propiedad intelectual en TFGs.
Hombre	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Grabar exposición y defensa de TFs, uso de zoom y grabaciones.
Mujer	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Valoración insuficiente y no explicada de méritos para premio extraordinario.
Hombre	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Aplicación de recomendación sobre grabación de pruebas de TFM. Organización y custodia de las grabaciones.
Mujer	Relato de Hechos	TFG, TFM y Tesis	Dificultades planteadas y obstáculos recurrentes de la dirección de tesis impiden su presentación en tiempo adecuado.
Mujer	Consulta	TFG, TFM y Tesis	Dudas sobre plagio o autenticidad (IA) de TFM's por incumplir seguimiento con tutores, opciones de la coordinación y GDs.
			◀◀ (Volver atrás)

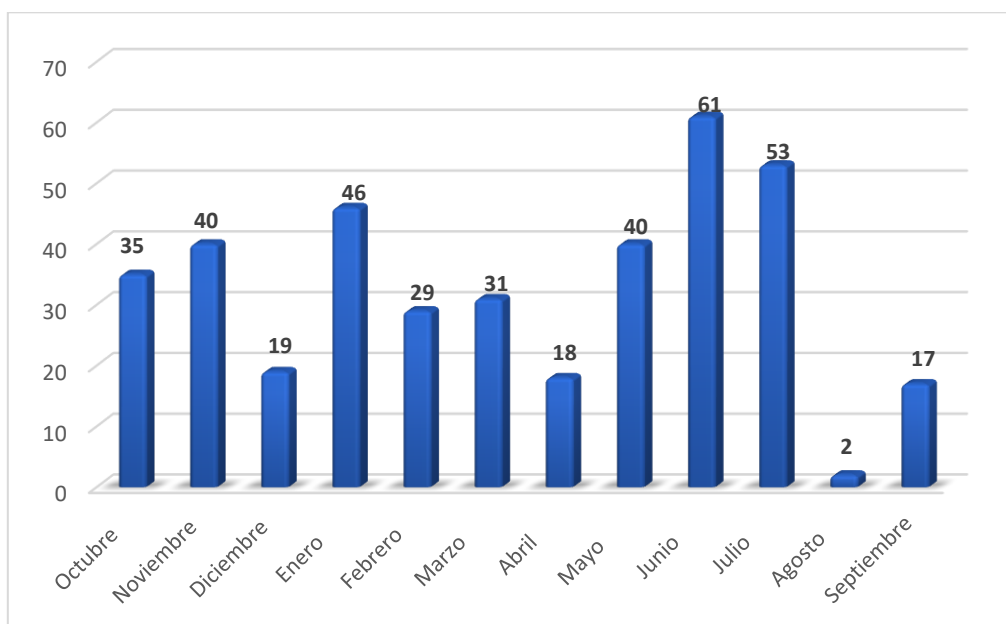
ANEXO III

TABLAS DESCRIPTIVAS Y GRÁFICOS

Distribución temporal

	N	%	% 21/22
Octubre	35	8,95	7,61
Noviembre	40	10,23	7,07
Diciembre	19	4,86	5,16
Enero	46	11,77	8,15
Febrero	29	7,42	6,79
Marzo	31	7,93	7,61
Abril	18	4,6	3,8
Mayo	40	10,23	13,86
Junio	61	15,6	17,93
Julio	53	13,55	11,96
Agosto	2	0,51	1,09
Septiembre	17	4,35*	8,97
Total	391	100	100

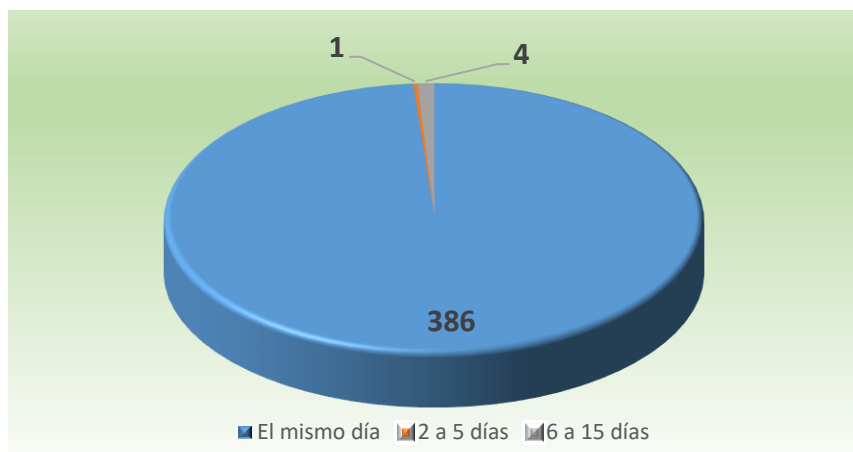
*solo medio mes incluido



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

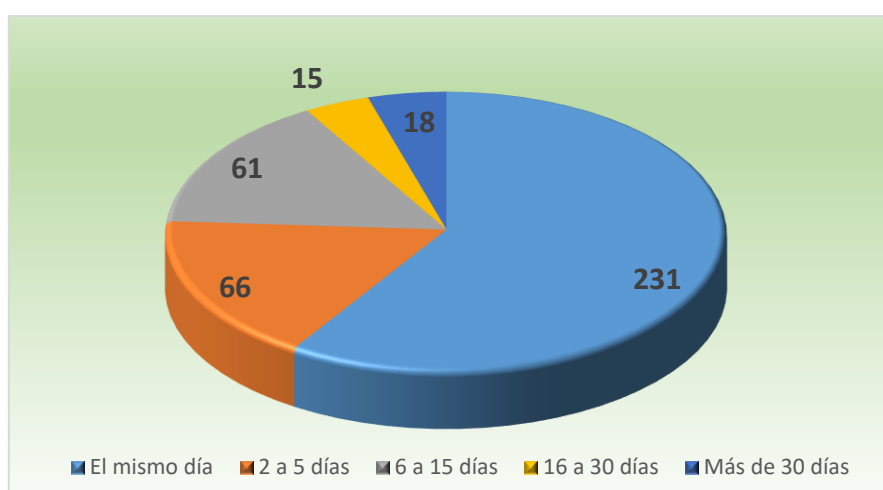
Distribución por fecha de inicio de tratamiento

	N	%	% 21/22
El mismo día	386	98,72	95,93
2 a 5 días	1	0,26	1,9
6 a 15 días	4	1,02	2,17
Total	391	100	100



Distribución por plazo de resolución

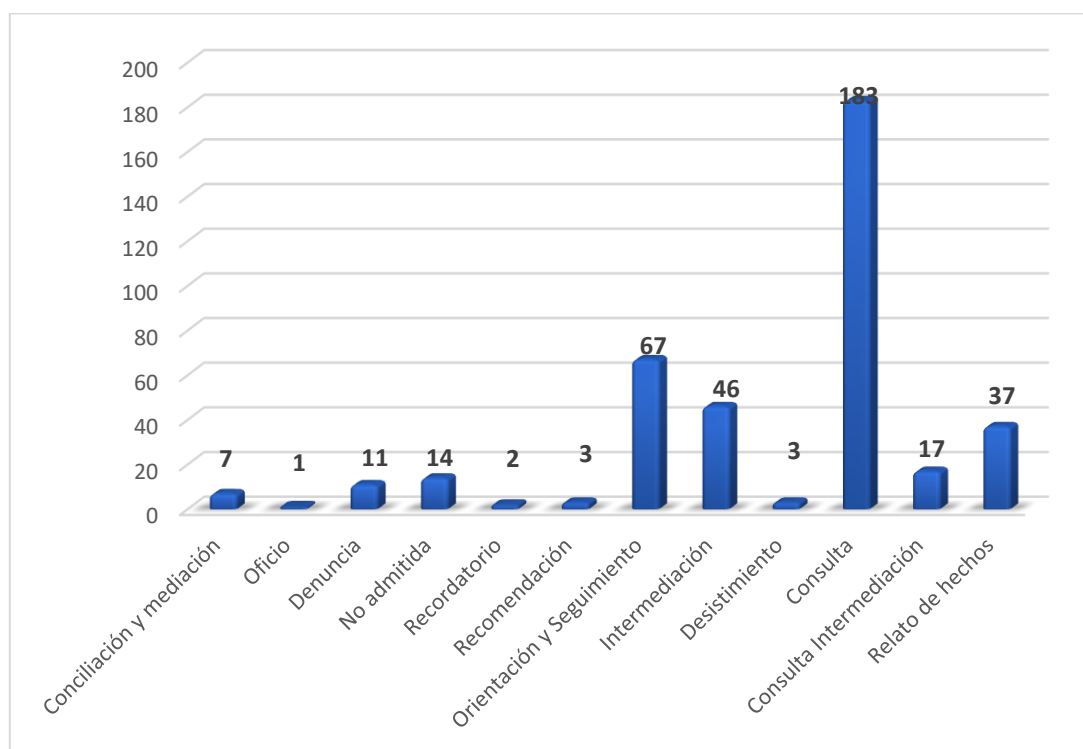
	N	%	% 21/22
El mismo día	231	59,08	60,87
2 a 5 días	66	16,88	19,29
6 a 15 días	61	15,6	10,6
16 a 30 días	15	3,84	4,62
Más de 30 días	18	4,6	4,62
Total	391	100	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Tipología de las actuaciones

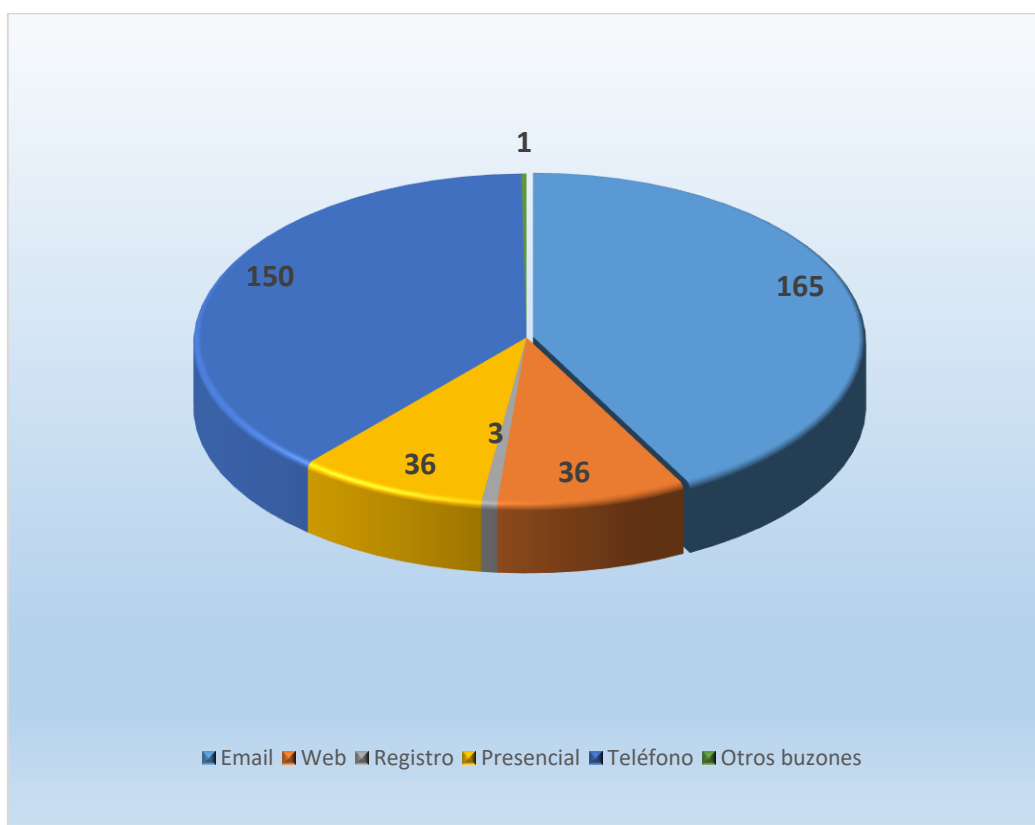
	N	%	% 21/22
Conciliación y mediación	7	2,04	1,9
Oficio	1	0,26	1,09
Denuncia	11	2,81	1,63
No admitida	14	3,58	3,53
Recordatorio	2	0,51	0
Recomendación	3	0,77	0
Orientación y Seguimiento	67	17,14	14,67
Intermediación	46	11,51	13,59
Desistimiento	3	0,77	2,72
Consulta	183	46,8	47,28
Consulta Intermediación	17	4,35	4,62
Relato de hechos	37	9,46	8,97
Total	391	100	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución de los casos según la forma de presentación

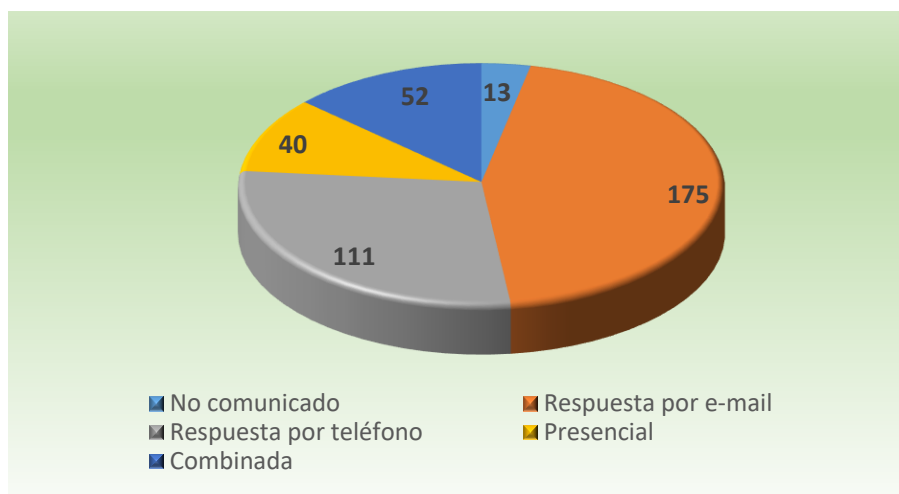
	N	%	% 21/22
Email	165	42,19	49,46
Web	36	9,21	7,88
Registro	3	0,77	0,54
Presencial	36	9,21	7,61
Teléfono	150	38,36	34,51
Otros buzones	1	0,26	
Total	391	100	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

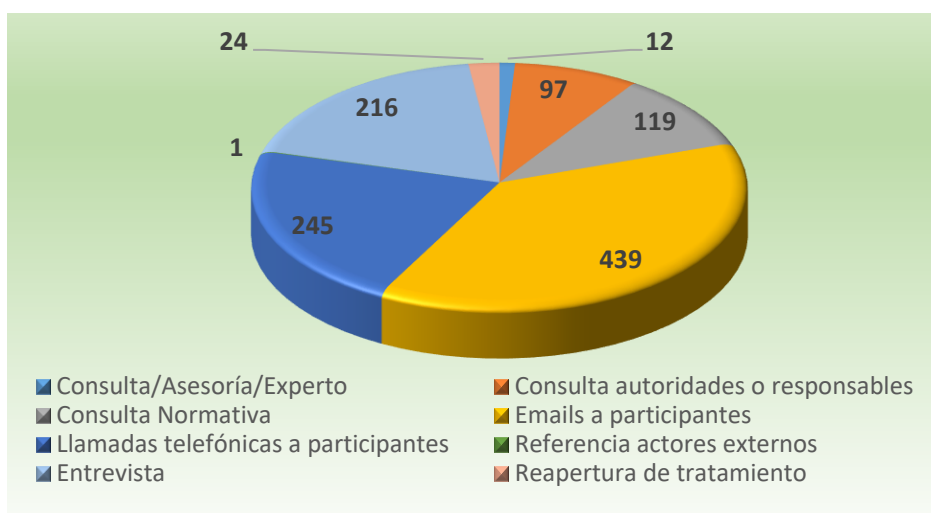
Distribución por el modo de comunicación de respuesta

	N	%	% 21/22
No comunicado	13	3,32	3,26
Respuesta por e-mail	175	44,76	48,91
Respuesta por teléfono	111	28,39	29,89
Presencial	40	10,23	7,61
Combinada	52	13,3	10,33
Total	391	100	100



Distribución por el tipo y número de actuaciones llevadas a cabo

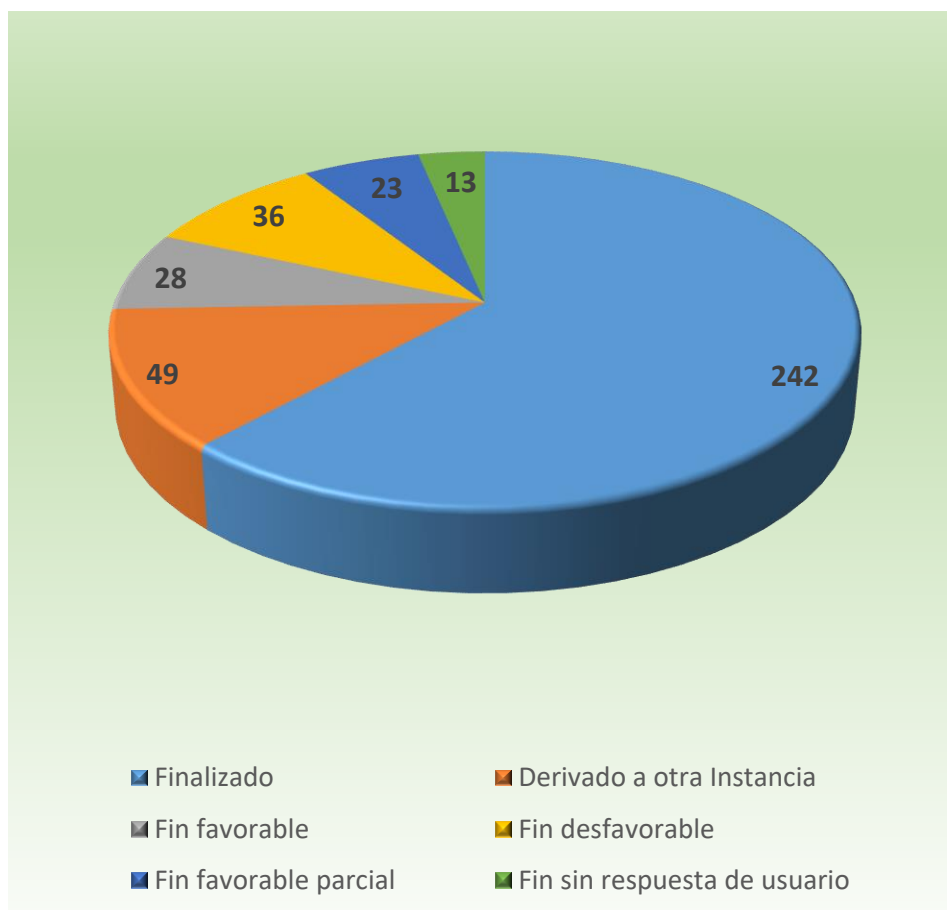
	N	%	% 21/22
Consulta/Asesoría/Experto	12	1,05	3,74
Consulta autoridades o responsables	97	8,41	12,31
Consulta Normativa	119	10,32	14,27
Emails a participantes	439	38,07	37,5
Llamadas telefónicas a participantes	245	21,25	25,65
Referencia actores externos	1	0,09	0,19
Entrevista	216	18,73	5,5
Reapertura de tratamiento	24	2,08	0,84
Total	1153	100	100



[◀ \(Volver atrás\)](#)

Estado de la Resolución

	N	%	% 21/22
Finalizado	242	61,89	67
Derivado a otra Instancia	49	12,53	6
Fin favorable	28	7,16	7
Fin desfavorable	36	9,21	7
Fin favorable parcial	23	5,88	11
Fin sin respuesta de usuario	13	3,32	2
Total	391	100	100

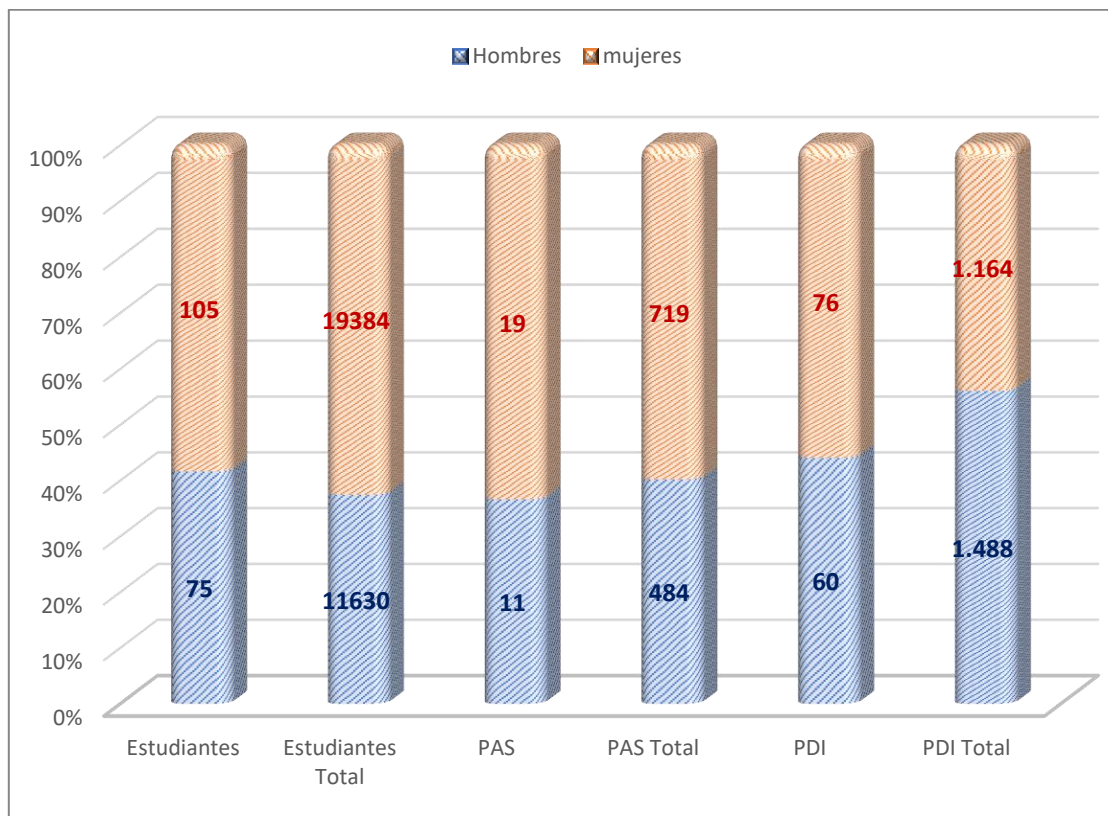


[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución de los casos según el sexo

Sexo (Total de casos)			
	Total	%	% 21/22
Hombre	164	41,95	41,58
Mujer	211	53,96	54,62
Colectivo	16	4,09	3,8
Total	391	100	100

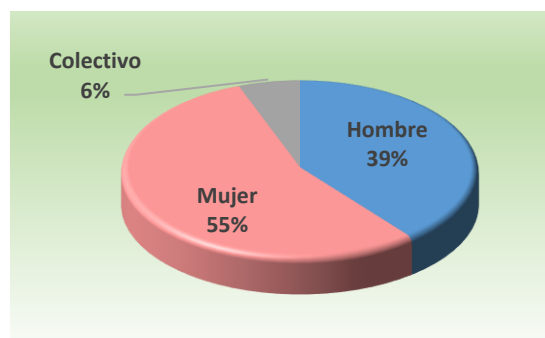
	Estudian	T. Estudian	%	PAS	T. PAS	%	PDI	T. PDI	%	TOTAL
Hombre	75	11630	37.5	11	484	40.2	60	1488	56.1	146
Mujer	105	19384	62.5	19	719	59.8	76	1164	43.9	200
colectivo	11			1			1			13
Total	191	31014		31	1203		137	2652		359
									359 + oficio + otros = 391	



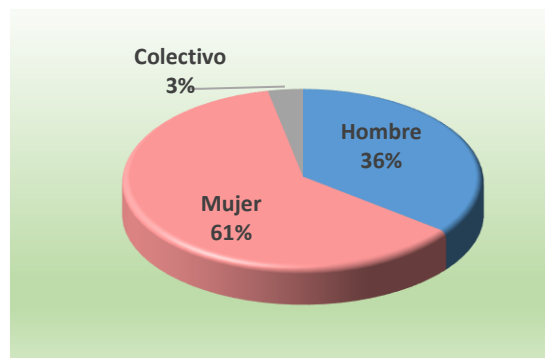
[◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución por sexo y grupo

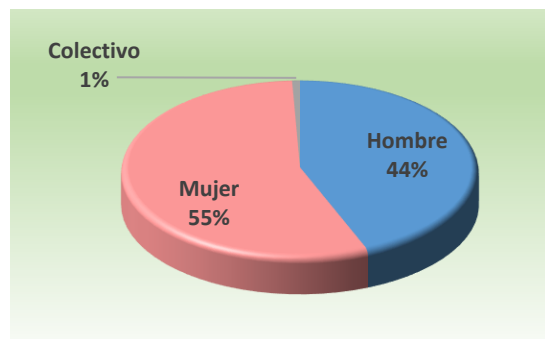
Sexo ESTUDIANTES		
Respuesta	Total	%
Hombre	75	39,27
Mujer	105	54,97
Colectivo	11	5,76
	191	100



Sexo PAS		
Respuesta	Total	%
Hombre	11	35,48
Mujer	19	61,29
Colectivo	1	3,23
	31	100

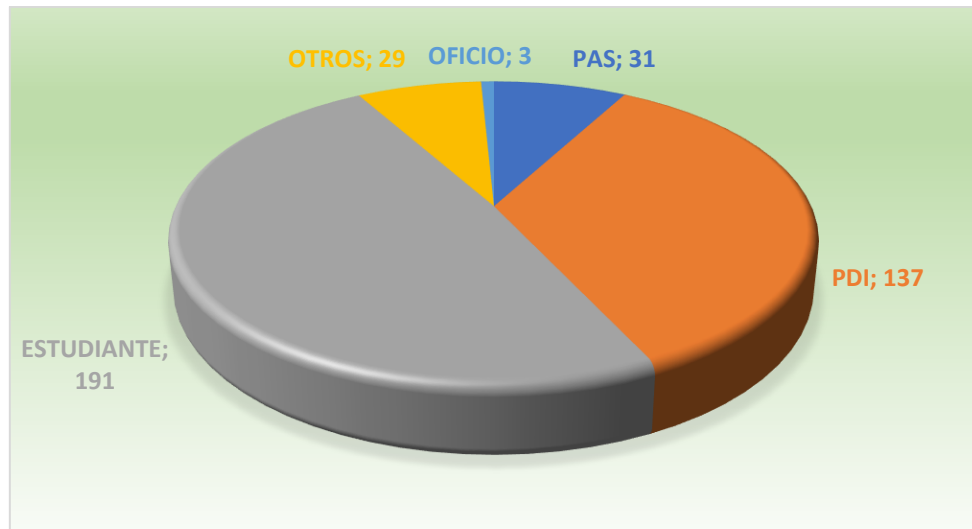


Sexo PDI		
Respuesta	Total	%
Hombre	60	43,8
Mujer	76	55,47
Colectivo	1	0,73
	137	100

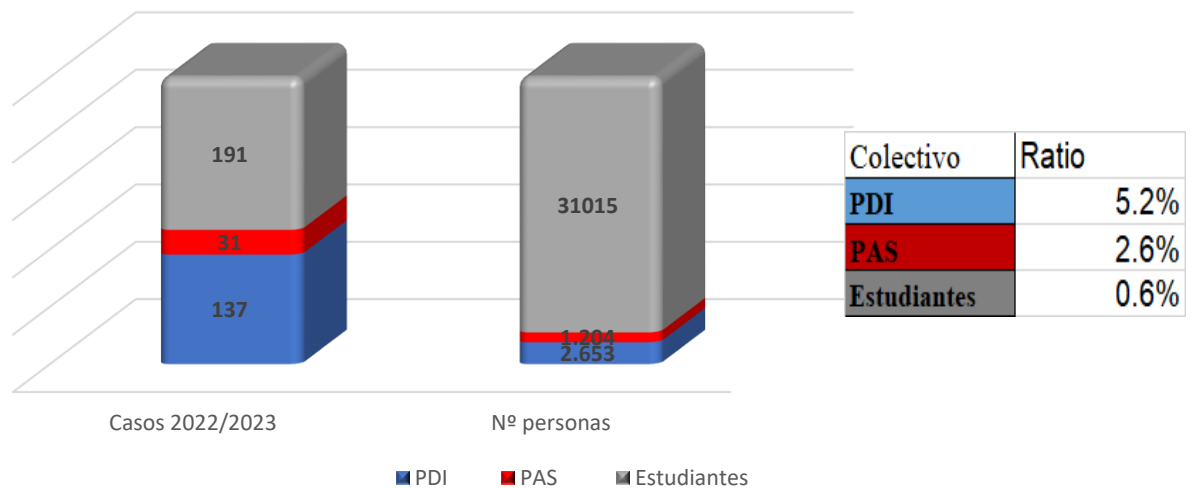


Distribución de los casos por sectores de la comunidad universitaria

	N	%	%21/22
PAS	31	7,92	5,98
PDI	137	35,04	30,71
ESTUDIANTES	191	48,85	55,16
OTROS	29	7,42	7,88
OFICIO	3	0,77	0,27
Total	391	100	100



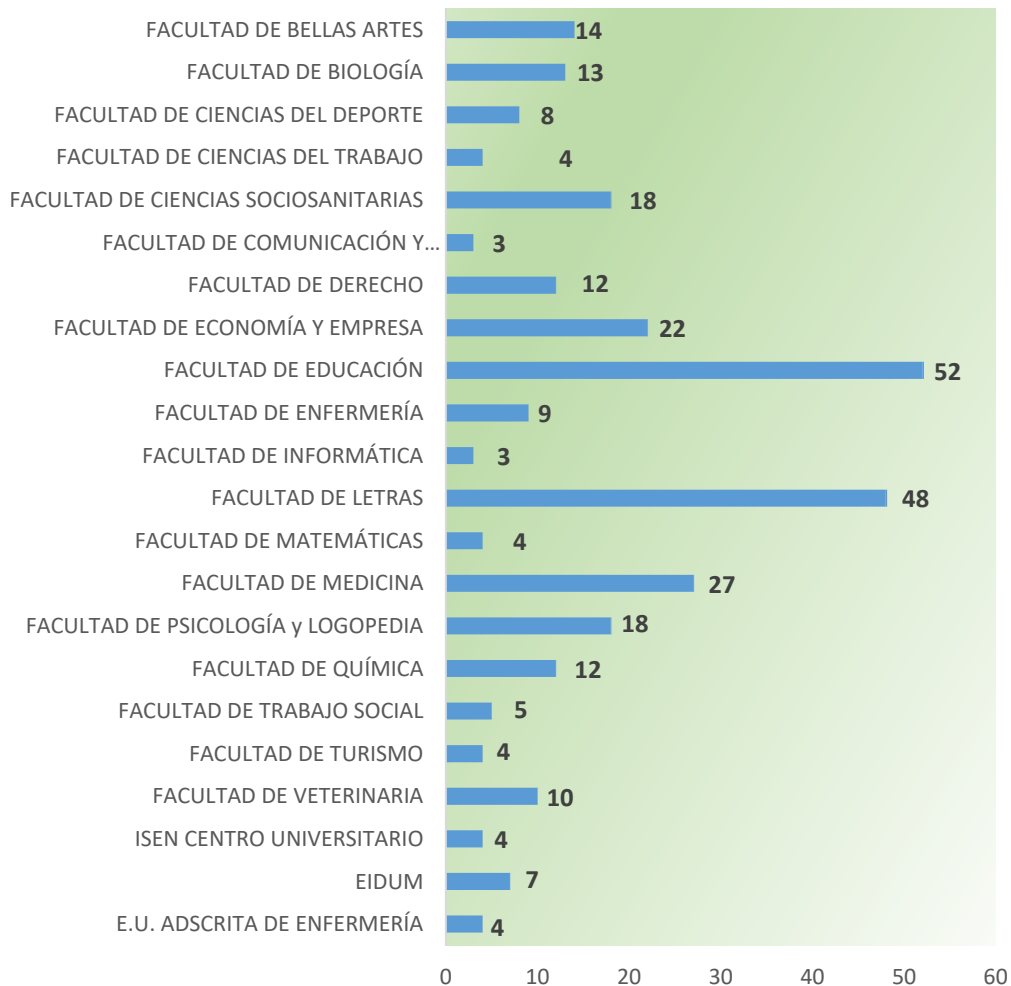
Comparación con el total de cada colectivo en la comunidad universitaria



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución por Facultades y Centros

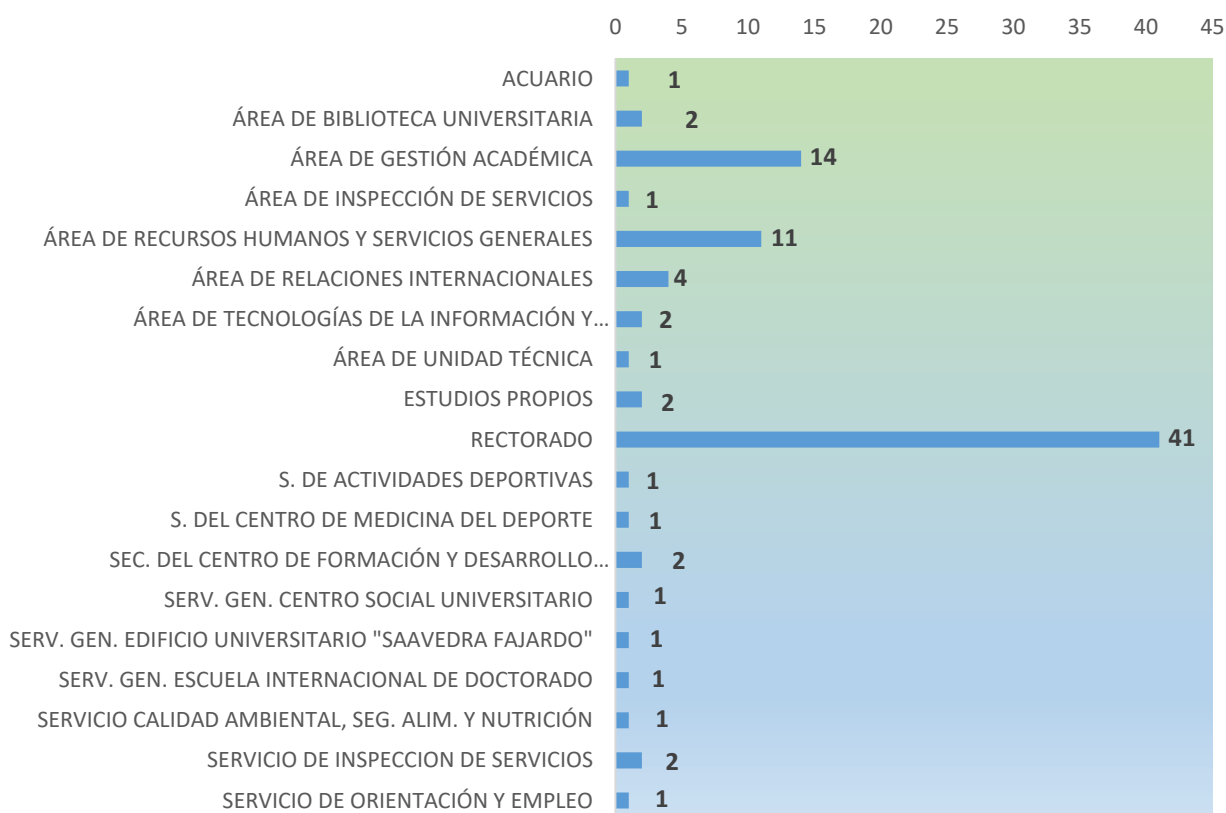
	N	%		N	%
FAC. DE BELLAS ARTES	14	5	FAC. DE LETRAS	48	16
FAC. DE BIOLOGÍA	13	4	FAC. DE MATEMÁTICAS	4	1
FAC. DE CIENCIAS DEL DEPORTE	8	3	FAC. DE MEDICINA	27	9
FAC. DE CIENCIAS DEL TRABAJO	4	1	FAC. DE PSICOLOGÍA y LOGOPEDIA	18	6
FAC. DE CIENCIAS SOCIO SANITARIAS	18	6	FAC. DE QUÍMICA	12	4
FAC. DE COMUNICA. Y DOCUMENTA.	3	1	FAC. DE TRABAJO SOCIAL	5	2
FAC. DE DERECHO	12	4	FAC. DE TURISMO	4	1
FAC. DE ECONOMÍA Y EMPRESA	22	7	FAC. DE VETERINARIA	10	3
FAC. DE EDUCACIÓN	52	17	ISEN CENTRO UNIVERSITARIO	4	1
FAC. DE ENFERMERÍA	9	3	EIDUM	7	2
FAC. DE INFORMÁTICA	3	1	E.U. ADSCRITA DE ENFERMERÍA	4	1
			Total	301	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución según Áreas Gestoras afectadas

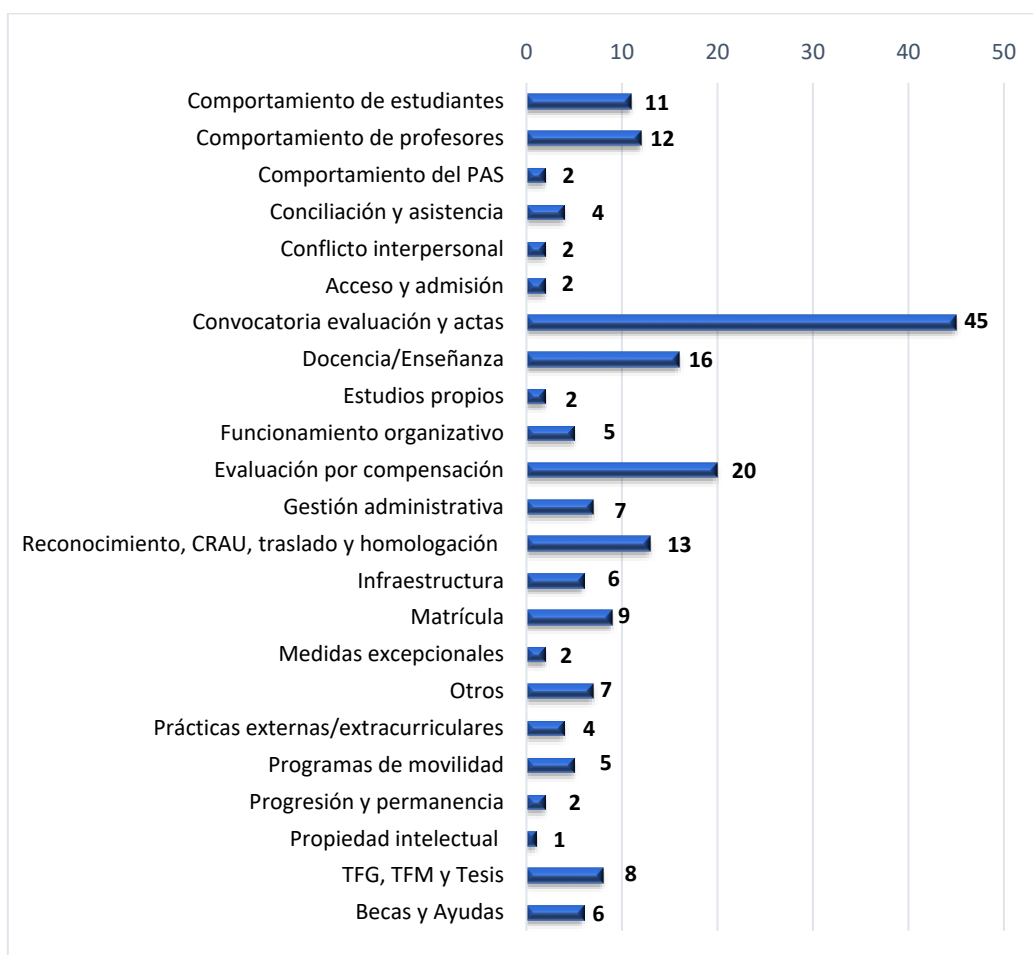
Distribución según Áreas Gestoras (no centros o facultades)	N	%
ACUARIO	1	1
ÁREA DE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	2	2
ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA	14	16
ÁREA DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS	1	1
ÁREA DE RR.HH. Y SERVICIOS GENERALES	11	12
ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES	4	4
ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES APLICADAS	2	2
ÁREA DE UNIDAD TÉCNICA	1	1
ESTUDIOS PROPIOS	2	2
RECTORADO	41	46
S. DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	1	1
S. DEL CENTRO DE MEDICINA DEL DEPORTE	1	1
SEC. DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	2	2
SERV. GEN. CENTRO SOCIAL UNIVERSITARIO	1	1
SERV. GEN. EDIFICIO UNIVERSITARIO "SAAVEDRA FAJARDO"	1	1
SERV. GEN. ESCUELA INTERNACIONAL DE DOCTORADO	1	1
SERVICIO CALIDAD AMBIENTAL, SEG. ALIM. Y NUTRICIÓN	1	1
SERVICIO DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS	2	2
SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	1	1
Total	90	100



Características de los conflictos o problemas

Distribución del número de actuaciones para estudiantes

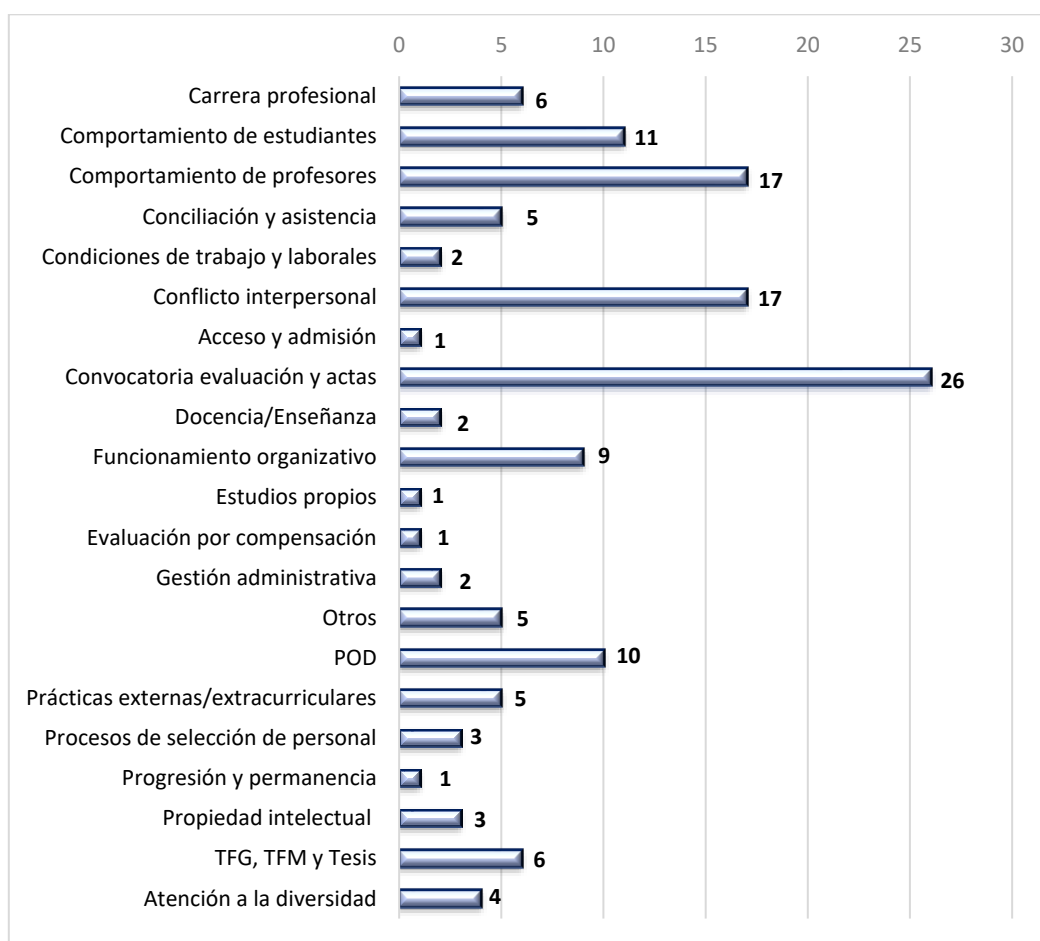
	N	%		N	%
Comportamiento de estudiantes	11	5,76	Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	13	6,81
Comportamiento de profesores	12	6,28	Infraestructura	6	3,14
Comportamiento del PAS	2	1,05	Matrícula	9	4,71
Conciliación y asistencia	4	2,09	Medidas excepcionales	2	1,05
Conflicto interpersonal	2	1,05	Otros	7	3,66
Acceso y admisión	2	1,05	Prácticas externas/extracurriculares	4	2,09
Convocatoria evaluación y actas	45	23,56	Programas de movilidad	5	2,62
Docencia/Enseñanza	16	8,38	Progresión y permanencia	2	1,05
Estudios propios	2	1,05	Propiedad intelectual	1	0,52
Funcionamiento organizativo	5	2,62	TFG, TFM y Tesis	8	4,19
Evaluación por compensación	20	10,47	Becas y Ayudas	6	3,14
Gestión administrativa	7	3,66	Total	191	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución del número de actuaciones para PDI

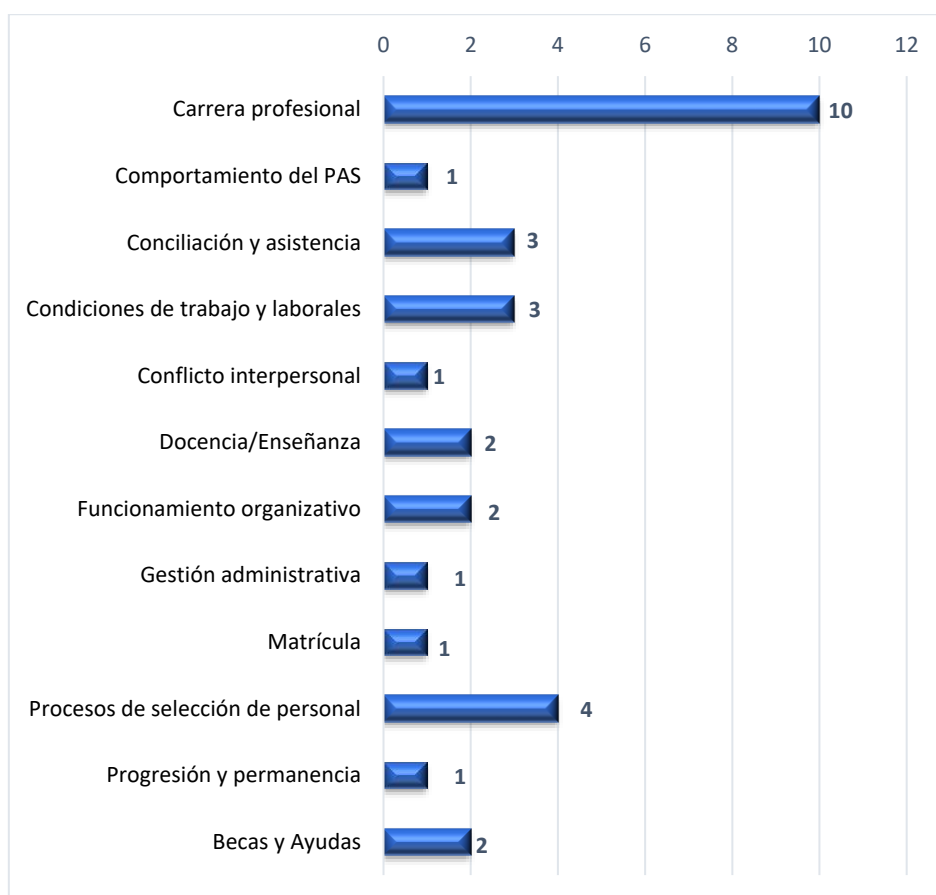
	Total	%		Total	%
Carrera profesional	6	4,38	Evaluación por compensación	1	0,73
Comportamiento de estudiantes	11	8,02	Gestión administrativa	2	1,46
Comportamiento de profesores	17	12,41	Otros	5	3,65
Conciliación y asistencia	5	3,65	POD	10	7,3
Condiciones de trabajo y laborales	2	1,46	Prácticas externas/extracurriculares	5	3,65
Conflicto interpersonal	17	12,41	Procesos de selección de personal	3	2,19
Acceso y admisión	1	0,73	Progresión y permanencia	1	0,73
Convocatoria evaluación y actas	26	18,98	Propiedad intelectual	3	2,19
Docencia/Enseñanza	2	1,46	TFG, TFM y Tesis	6	4,38
Funcionamiento organizativo	9	6,57	Atención a la diversidad	4	2,92
Estudios propios	1	0,73	Total	137	100



[⏪ \(Volver atrás\)](#)

Distribución del número de actuaciones para PAS

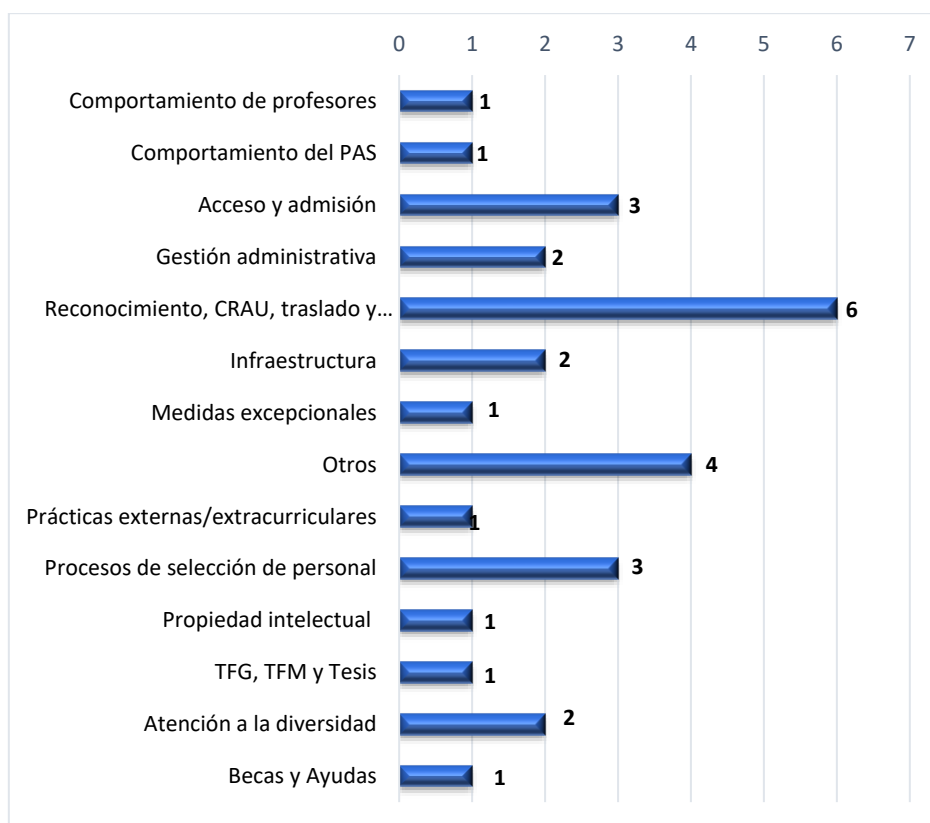
	Total	%
Carrera profesional	10	32,24
Comportamiento del PAS	1	3,23
Conciliación y asistencia	3	9,68
Condiciones de trabajo y laborales	3	9,68
Conflicto interpersonal	1	3,23
Docencia/Enseñanza	2	6,45
Funcionamiento organizativo	2	6,45
Gestión administrativa	1	3,23
Matrícula	1	3,23
Procesos de selección de personal	4	12,9
Progresión y permanencia	1	3,23
Becas y Ayudas	2	6,45
Total	31	100



[◀ \(Volver atrás\)](#)

Distribución del número de actuaciones para las personas ajenas

	Total	%
Comportamiento de profesores	1	3,45
Comportamiento del PAS	1	3,45
Acceso y admisión	3	10,34
Gestión administrativa	2	6,9
Reconocimiento, CRAU, traslado y homologación	6	20,68
Infraestructura	2	6,9
Medidas excepcionales	1	3,45
Otros	4	13,79
Prácticas externas/extracurriculares	1	3,45
Procesos de selección de personal	3	10,34
Propiedad intelectual	1	3,45
TFG, TFM y Tesis	1	3,45
Atención a la diversidad	2	6,9
Becas y Ayudas	1	3,45
	29	100



[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

ANEXO IV COMPARATIVA INTERANUAL
Comparativa Colectivo Peticionario a la ODUM
(Totales de grupo, peticionarios y ratio)

Tabla 7. Evolución de datos anuales últimos años por sectores y su presencia en casos DU.

	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
N PDI	2489	2453	2641	2745	2517	2570	2620	2642	2673	3069	2684	2653
N PAS	1453	1114	1223	1218	1221	1280	1314	1242	1234	1310	1207	1204
N Estudiantes	33010	34097	34502	33805	33062	32545	32544	32476	32417	32552	31971	31015
PDI	47	47	50	61	68	77	65	82	106	82	113	137
PAS	5	6	2	9	11	14	17	27	11	13	22	31
Estudiantes	214	221	290	321	258	241	209	195	261	259	203	191
Oficio			1	1	1	4		1	3	1	1	3
Otros	17	35	22	19	25	24	18	27	33	23	29	29
Total	283	309	365	411	363	360	309	332	414	378	368	391
Ratio PDI	1,88	1,91	1,89	2,22	2,7	2,99	2,48	3,1	3,96	2,67	4,21	5,1
R. PAS	0,34	0,53	0,16	0,74	0,9	1,09	1,29	2,17	0,9	0,99	1,82	2,5
R. Estudiantes	0,65	0,65	0,84	0,95	0,78	0,74	0,64	0,6	0,8	0,79	0,63	0,59

[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

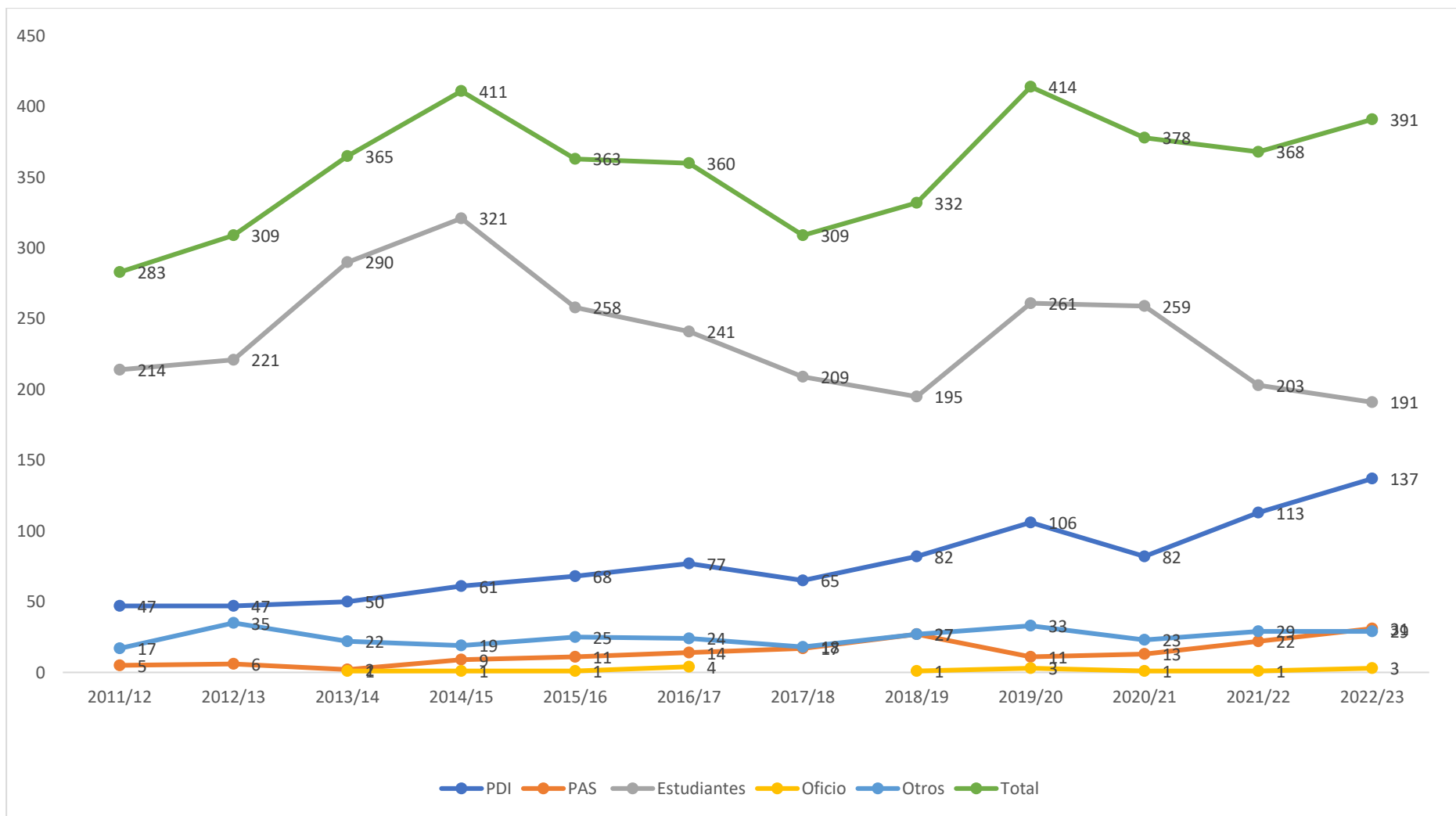


Figura 1. Evolución de número de casos por sector

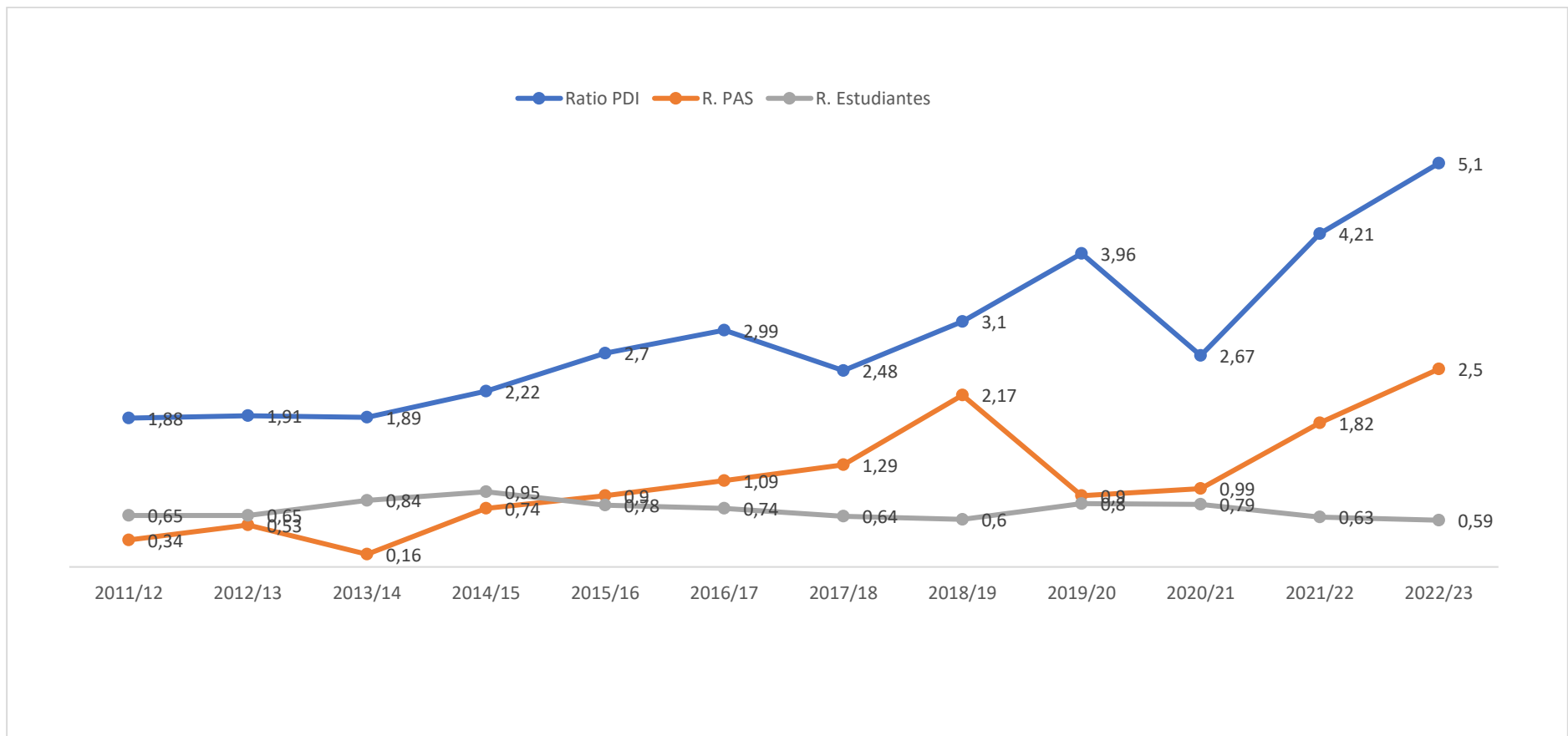


Figura 2. Evolución de la ratio/proporción por grupo

[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

Tabla 7. Evolución de la tipología de la demanda a la DU

	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	2021/2022	2022/23
Relato de hechos	7	7	2	9	4	3	6	19	30	23	33	37
Consultas	125	118	153	177	184	171	148	147	187	200	191	200
Quejas	151	184	207	221	160	166	131	133	167	141	127	135
Oficio			1	2	1	4	4	4	1	3	3	4
Denuncia					11	15	14	19	13	6	6	11
Conciliación y mediación			2	2	3	1	6	13	14	5	7	7
Total	283	309	365	411	363	360	309	332	414	378	368	391

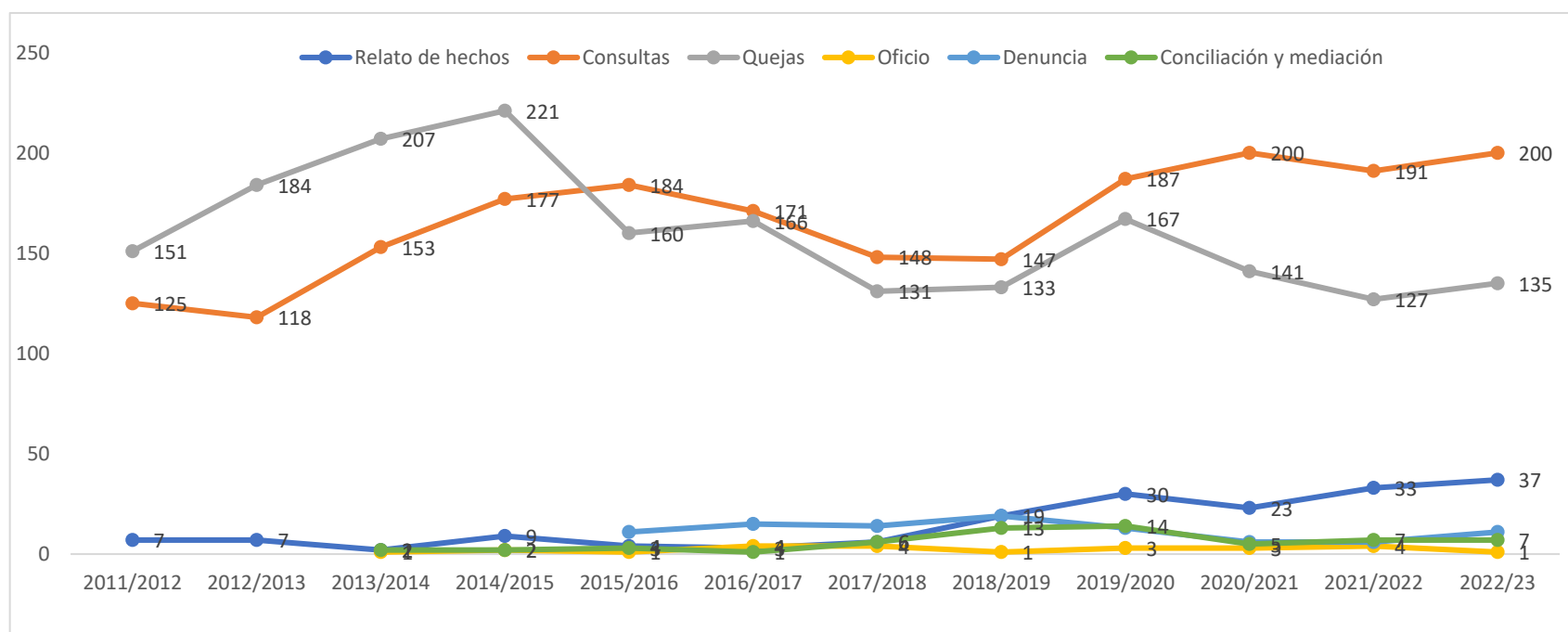


Figura 3. Evolución de la tipología de demanda a la DU

ANEXO V

RELACIÓN DE ASUNTOS TRATADOS CON OTROS DEFENSORES

- Acoso escolar contra una estudiante a través del Chat del grupo de clase y nuevo reglamento de convivencia.
- Adaptaciones en grado de medicina para personas ciegas o otras titulaciones sanitarias.
- Calificación global tras evaluación continua con varios sistemas, límites y reglas de nota en aprobados y suspensos.
- Comunicado CEDU sobre incidentes en colegio Mayor.
- Confidencialidad en la evaluación y publicación de Tesis y afectación de eventuales patentes.
- Convivencia: normas en las universidades y su publicación y desarrollo.
- Crisis en ANECA-Comisión D17 (Ciencias de la Educación) afectación de miembros integrantes.
- Derecho de acceso a la copia de examen realizado de cara a revisión y reclamación.
- Derechos de la representación estudiantil para incidencias o cambios en fechas de pruebas para ejercicio de funciones y asistencia a órganos.
- Homologación de Odontólogos (grupo de trabajo sobre las reclamaciones a CRADO de las defensorías que recibieron la reclamación).
- Nuevos R.D. sobre ámbitos de conocimiento y reacciones en las universidades.
- Regulación de los-las Adjuntos-as en las normativas y estatutos de las universidades: nivel del puesto y exenciones.
- Retribuciones de Ayudas Margarita Salas, quien asumen cuota patronal.
- Sistemas de acceso DU: medios de presentación de peticiones y quejas.

[◀◀ \(Volver atrás\)](#)

**ANEXO VI
ESTADO DEL PRESUPUESTO**

Estado de Ejecución de Gastos a 30/11/2023

Vicerrectorado 13 DEFENSOR DEL UNIVERSITARIO
 Unidad Gasto 00DU DEFENSOR UNIVERSITARIO
 Programa 321B SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA ENSEÑANZA

PARTIDAS

Proce.	Cód.	Denominación	A.- Inicial	B.- Modificac.	C.- Definitivo	D.- Retenido	E.- Autorizado	F.- Obligado	Dif.: C-D-E	% F/C
2023	22000	Ordinario no inventariable	550.00	-400.00	150.00	0.00	0.00	0.00	150.00	,00
2023	22002	Material informático no inventariable	400.00	-200.00	200.00	0.00	0.00	0.00	200.00	,00
2023	22601	Atenciones protocolarias y representativas	400.00	0.00	400.00	0.00	218.61	218.61	181.39	54,65
2023	22606	Reuniones, conferencias y cursos	500.00	400.00	900.00	0.00	605.00	605.00	295.00	67,22
2023	23000	Dietas	2.000.00	1.000.00	3.000.00	0.00	1.942.05	1.942.05	1.057.95	64,74
2023	23100	Locomoción	3.000.00	-800.00	2.200.00	0.00	1.880.05	1.880.05	319.95	85,46
2023	62507	Equipos para procesos de información	800.00	0.00	800.00	0.00	342.04	342.04	457.96	42,76
			7.650.00	0.00	7.650.00	0.00	4.987.75	4.987.75	2.662.25	65.20

ANEXO VII

A) Recomendaciones y recordatorios realizados para este curso

B) Otros documentos destacables o mencionados

[⏪\(Volver atrás\)](#)

Se incluyen por orden cronológico de emisión



RECOMENDACIÓN / RECORDATORIO SOBRE EL AJUSTE DE UNA NORMATIVA COMÚN O INTEGRADORA DE LAS CONVOCATORIAS O EVALUACIONES EN INCIDENCIAS.

El Reglamento de Evaluación de Estudiantes (REVA) recoge en su **art. 15** la *convocatoria de incidencias* (CdI) en el que se define como

... aquella que salva la imposibilidad excepcional de realización de un procedimiento de evaluación final o global ya convocado, por motivos justificados y debidamente acreditados.

Y más adelante en **art.17** se hace especificación de los supuestos de aplicación, así como en otras partes del articulado hay menciones a circunstancias específicas en las que cabe este tipo de convocatoria.

En una recopilación transversal se podría enunciar que las condiciones o situaciones donde cabe la CdI serían:

- **Ausencia de evaluación por parte del-a docente** y el departamento no puede obtener suficiente información para ello, propone a decanato una CdI (art.8.5).
- **Circunstancias especiales acreditadas incluida atención a diversidad impiden la igualdad al realizar las pruebas de evaluación...**entre las adaptaciones cabe la CdI (art. 10.1).
- **Coincidencia de fecha y turno horario en estudios simultáneos**, salvo PCEOs [esto tendrá que ajustarse a nuevas denominaciones RD tipos de estudios].
- **Coincidencias de fechas y turno horario de distintas materias del mismo curso** [dentro del mismo título].
- **Coincidencia** [entre asignaturas de distinto curso se supone porque la redacción es muy confusa] **en junio**, con cierta regulación sobre si se ha presentado en febrero y si sólo queda o no una convocatoria disponible en el curso y se vuelve a dar coincidencia en julio.
- **Coincidencia en julio** de materias que pendientes de las que se habrá presentado al menos de una en junio [extensión de la anterior].
- **Coincidencia de fechas y turno con actividad de representación, asistencia a órgano colegiado o participación en programa especial** (v.g. DANUM).
- **Coincidencia con evaluaciones en estudios superiores específicos** y siempre que se justifique que no hay opción a cambio de fecha en ellos, y el decanato dé aprobación al respecto.
- Imposibilidad de concurrir a una prueba que ha sido **suspendida por causas fortuitas o de fuerza mayor** (art. 23.2).
- **Cualquier circunstancia personal acreditada que impida la realización de la prueba en las condiciones convocadas, a criterio del decanato o que esté recogida en la normativa del centro.**

El decanato habrá de efectuar o autorizar la convocatoria a propuesta del docente responsable de la asignatura o del estudiantado afectado (v. art. 17).



En relación con esto, en la Defensoría Universitaria se vienen acumulando casos o circunstancias, incluso de un mandato anterior al del actual titular y del actual reglamento, en los que llegaban quejas sobre la aplicación de criterios o la interpretación diferente de circunstancias entre distintos centros/decanatos. Es posible que las incidencias aceptadas o denegadas a criterio de los centros /decanatos sean por supuesto más de las que llegan a la DU, pero atendiendo a lo detectado, con lo que nos ha llegado, indagamos y percibimos lo siguiente:

- En un sondeo no exhaustivo, el panorama sobre la existencia de normas propias de centro sobre incidencias parece ser el que refleja la siguiente tabla

Facultades, Normativa incidencias

	Normativa General	Normativa específica
F. de Bellas Artes	si	
F. de Biología	si	
F. de Ciencias del Deporte		Si, pero no la aplican, choca con REVA (actualizado)
F. de Ciencias del Trabajo		Si
F. de Ciencias Sociosanitarias (Lorca)		si
F. de Comunicación y Documentación		Si
F. de Derecho		Si
F. de Economía y Empresa		si
F. de Educación	si	
F. de Enfermería	si	
F. de Filosofía	si	
F. de Informática	si	
F. de Letras	Si	
F. de Matemáticas	Si	
F. de Medicina		Si
F. de Óptica y Optometría	si	
F. de Psicología y Logopedia		Si
F. de Química	Si	
F. de Trabajo Social		Si
F. de Turismo (Centro adscrito)	Si	
F. de Veterinaria	Si	
ISEN Centro Adscrito (Cartagena)		

- El que no exista una norma específica del centro, y se aplique la “reglamentación” general que recoge el REVA (que más o menos hemos descrito antes) supone que el decanato del centro hace interpretación propia (más allá de lo indicado en art. 17) de las peticiones que recibe, juzgando a su criterio qué sí y qué no puede ser causa de convocatoria de incidencia. Se enfrenta así a la variada y variopinta, a veces, casuística que se argumenta como origen de la petición o solicitud de CdI.



- En ocasiones, por el volumen de alumnado del centro, sobre todo si no es muy alto, lo que hace que no haya muchas peticiones, los decanatos son tolerantes o facilitadores de que sea un acuerdo entre docente-s y estudiante-s el que resuelva la cuestión y salvo desacuerdo, suponemos, no tienen ni que intervenir explícitamente.
- La existencia de normativa propia (se presume que ajustada o acorde al REVA) puede suponer especificaciones sobre procedimiento de trámite ante decanato, plazos y formas de concreción de la petición y en algunos textos indicaciones sobre casos contemplados, automáticos o bajo consideración de los responsables académicos con o sin consulta a docentes relacionados. Por ejemplo, el decanato juzga si ha lugar la incidencia y emplaza a docente-s y estudiante-s a ponerse de acuerdo y fijar modo y día.
- Lo que notamos, bien desde la existencia de una normativa específica (que tiende a ser restrictiva) o desde una “autónoma” interpretación, es que ciertas circunstancias son recogidas o consideradas aceptables en un lugar y no en otros, tal y como comentaremos en ejemplos siguientes:
 - Por ejemplo, encontramos (a través de una queja) que asistir al sepelio de un abuelo (i.e. segundo grado de consanguinidad) no es admitido como causa de incidencia desde el decanato y en otro centro sí figura en la normativa específica (siendo además ambas en titulaciones de las ramas sanitarias).
 - Aquí, en ejemplos de diversas normativas encontramos la admisión de esta incidencia, pero puede variar el número de días en el que se considera el deceso (v.g. tres a cinco días antes). A veces se contempla también hasta el segundo grado de afinidad. Por supuesto, también cónyuge o pareja.
 - En ocasiones se considera la enfermedad grave del estudiante y de un familiar cercano de primer o segundo grado.
 - Que una intervención quirúrgica ambulatoria menor pero que puede causar molestias reconocidas con necesidad de tomar analgésicos potentes no sea considerada causa suficiente de incidencia en un centro y en otros sí. En algún caso tras accidente o intervención musculoesquelética el estudiante se veía impedido de hacer un examen escrito por llevar escayola en la mano hábil-dominante.
 - Igualmente queda indefinida la justificación si se está en esos momentos bajo medicación de carácter psicofarmacológico que puede afectar a la memoria, concentración o vigilancia para un examen.
 - Algunas controversias por retrasos o incomparecencias en tiempo adecuado de estudiantes y en menor medida docentes, que generan o no derecho a incidencias.
 - Ingresos puntuales en urgencias o situación de enfermedad suficientemente incapacitante en la jornada previa o el mismo día del examen.
 - Las coincidencias de exámenes entre materias de distintos cursos sean entre obligatorias o frente a optativas, reciben un tratamiento diferente según distintos centros y puede



haber soluciones con rotación de materias o con adaptación a incidencia de la materia del curso superior.¹

Ya hace tiempo que la Defensoría de la UCM (2012) hacía, tras comparar las reglamentaciones de varias universidades del país y centros complutenses, recomendación de unificar y respetar unos criterios mínimos sobre la coincidencia de exámenes y la prelación entre asignaturas. También, por otro lado, en la CEUNE (2021) se aceptó una moción para la creación de un protocolo ante Causas Sobrevenidas (UPV, UMA y UPC, y que asimismo fue asumida por el CEUM, 2021) en el que se pedía al ministerio que requiriese a las universidades una cierta articulación y negociación de las circunstancias que impedirían el normal o igualitario acceso a la enseñanza o evaluación. Ni que decir tiene el aprendizaje y capacidad (que han tenido que abordar la universidad, los decanatos y los centros) para abordar circunstancias complejas durante la pasada época de pandemia y la gestión de incidencias en un marco de serias restricciones sanitarias y elevado riesgo de contagios que dio lugar a un protocolo específico.

Visto todo lo anterior, y teniendo en cuenta que los casos sobre incidencias y desacuerdo con la aplicación o interpretación normativa no dejan –aunque sean en un número pequeño—de llegar a la Defensoría, vemos conveniente realizar algunas reflexiones y recomendaciones.

1. Hay que recordar que el Estatuto del Estudiante Universitario (R.D. 1797/2010, de 30 de diciembre), establece en su artículo 25.6: que se debe evitar la coincidencia de pruebas de carácter global en un plazo inferior a 24 horas o en su defecto nunca en el mismo día y hora. Igualmente, el art.25.5. reconoce el derecho a tener un día/hora alternativos de examen para quienes no pudiesen concurrir a pruebas de evaluación programadas por motivos de representación en órganos colegiados u otros motivos recogidos en las normativas universitarias y autonómicas.²
2. En la UMU, el REVA recoge suficientemente la cuestión de las coincidencias de fechas y turno horario en pruebas globales del mismo curso, y en el caso de que sean en la convocatoria de junio (se supone que para asignaturas de distinto curso) y añade explícitamente algunas circunstancias que son también reconocidas como causa de incidencia reconocida (ver lo señalado al principio de este documento) como la representación estudiantil y la asistencia a órganos colegiados o a eventos representando a la UMU, pruebas deportivas, coincidencia con pruebas en ciertos estudios superiores (si no se puede hacer cambio de fechas en ellos y con el visto bueno del decanato)...

¹ La modificación del REVA (CG. 28/6/2022) en su artículo 17, ha introducido posibilidades y restricciones a lo que venía desempeñándose en ciertos centros ante esta eventualidad (v. por ejemplo la normativa de la Fctad. de Ciencias del Deporte y la Fctad. de Psicología y Logopedia).

² Si la complejidad del currículo de un título y la duración del calendario académico hacen difícil un respeto estricto de esta recomendación general, sería conveniente que la Junta de Facultad aprobase y fuese respaldado el calendario específico de un centro o título que recogieran esta excepcionalidad v.g., incluyendo sábados como día de examen, admitiendo dos exámenes por día (obligatoria y optativa) en bandas horarias diferentes, o permitiendo reajustes de fechas optativas según matriculación-tamaño de los grupos. Es decir, bajo contingencias específicas del título pero de la que toda la comunidad es consciente.



3. La esfera donde vemos mayor indefinición o al menos, sería conveniente añadir alguna consideración **para guiar o bien a las normativas definidas en los centros o a la interpretación discrecional de los decanatos** tiene que ver con “causas de fuerza mayor o fortuitas” y con *cualquier circunstancia personal acreditada que impida la realización de la prueba en las condiciones convocadas...*

Se hace necesario tener claro el concepto de qué es **fuerza mayor**³ (circunstancias imprevisibles, insuperable e inevitables: una alteración climática o desastre natural, temporal, DANA, ola de calima...) y **casos fortuitos** (circunstancias imprevisibles, que al serlo no se puede evitar o contrarrestar: un corte de luz, la caída de un sistema informático, accidente del docente, etc.). Y tener en cuenta que estas circunstancias reconocidas afectan tanto a quienes han de aplicar la prueba (como recoge el art. 23 del REVA) como puede suceder con estudiantes en su concurrencia a ella (dentro de la lógica de la previsibilidad razonable, un accidente, un aguacero, y un consiguiente corte de carreteras y atasco puede ser causa fortuita)⁴. Claramente aquí se trata de circunstancias externas o ajenas a la voluntad de los implicados.

Pero además de lo anterior que parece suficiente o relativamente claro de discernir, el asunto se complica al hablar de circunstancias personales.

En general a este respecto, hay que observar la *Justificación* de la norma, el art. 2 (derechos) y el art.10.1. (sobre adaptaciones) del REVA se insiste en la equidad e igualdad de oportunidades

10.1. Cuando concurran circunstancias especiales acreditadas, incluyendo la atención a la diversidad, que impidan al estudiante o a la estudiante realizar las pruebas de evaluación en condiciones de igualdad, el coordinador o la coordinadora de la asignatura, o en su defecto, el departamento, deberá realizar las adaptaciones necesarias que garanticen su derecho a ser evaluado o evaluada, incluyendo una convocatoria de incidencias si fuera necesario.

En este sentido, una dimensión importante en las normativas específicas de los centros o en la valoración interpretativa que hagan los decanatos es si la convocatoria de incidencias puede equilibrar o disminuir los efectos perniciosos o contraproducentes de que el/la estudiante acuda al examen ordinario bajo ciertas circunstancias particulares (físicas, emocionales o mentales) ajenas a su responsabilidad o voluntad, y que no están en su esfera de control. Esto es, si un desplazamiento de la fecha o momento (suponga o no un cambio en modalidad de examen) en un periodo de tiempo razonable, evita el efecto nocivo de contingencias negativas o impo-

³ <https://www.conceptosjuridicos.com/fuerza-mayor/> <https://www.ilpabogados.com/que-se-entende-por-fuerza-mayor-faq-sobre-covid19-y-rdl-8-2020/> para el Tribunal Supremo la fuerza mayor no solo exige que obedezca a un acontecimiento imprevisible e inevitable, sino que ha de tener su origen en una fuerza irresistible extraña al ámbito de actuación del agente. Ha de examinarse si estamos o no ante una situación extraordinaria, inevitable e imprevisible. Si la situación es previsible con la suficiente antelación se hubiera permitido adoptar medidas que evitasen los daños causados (STS 31 de octubre de 2006, Nº 3952/2002).

⁴ Así se ha revisado el enfoque en procesos selectivos (y cabría decir que por extensión en evaluaciones) incluso en jurisprudencia anterior y sentencias recientes sobre la imposibilidad de acudir a un proceso selectivo por causas climatológicas (calima afectó a aspirantes canarios)...<https://delajusticia.com/2023/03/06/el-supremo-y-el-tribunal-general-europeo-abordan-la-incidencia-de-la-fuerza-mayor-en-procedimientos-selectivos/>



sibilitantes que pueden afectar claramente a la equidad e igualdad de oportunidades en la evaluación. De este modo, entre circunstancias reconocidas ya mencionadas:

- el REVA reconoce pruebas en otro nivel de enseñanza superior cuando no es posible ajustar fechas allí. Entendemos pues que en centros de menor nivel o ámbitos de otro tipo (examen de conducir, pruebas en escuelas de idiomas, o semejantes) la persona tiene que ¿optar por pedir el cambio de fecha en la entidad externa u optar en otra convocatoria?
- ¿Pero qué cabría entender respecto a obligaciones laborales de un/a estudiante en activo, procesos selectivos, tareas especiales –v.g. viaje de trabajo, ferias, etc.—que no están bajo control o previsibilidad del afectado?
- Algunas normativas contemplan la asistencia a un juicio (como algo que el/la estudiante no puede cambiar y está obligado a acudir) y en el ámbito laboral se reconoce que el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público y personal (v.g. ser llamado a un jurado, ejercicio del sufragio activo, mesa electoral, proceso de adopción, ...) justifica la ausencia puntual.
- El tema de la movilidad y su desplazamiento de fechas de incorporación o salida en periodos lectivos (tanto para salientes como para entrantes). Fechas de partida o estancia a veces colisionan con el calendario de exámenes de una convocatoria creando desajustes o complicaciones para poder permanecer o viajar a tiempo. Puede resultar contraproducente hacer colisionar el objetivo de promover la movilidad y a la vez la rigidez o no flexibilidad para evaluar ciertos casos muy particulares y justificados.
- Circunstancias especiales de salud física y/o mental que limitan la igualdad de concurrencia y realización de pruebas. Entendemos que además de las contingencias reconocibles en otros contextos (como embarazos con riesgo, estado de reposo o curas complejas o dolorosas tras intervenciones, etc.) pueden considerarse algunas en el plano emocional o cognitivo (p.ej. efectos secundarios de crisis, medicación psicoactiva⁵). Sin excluirlas, no encajarían en el rango de necesidad especial objetivo de atención a la diversidad (con informe ADYV) que suponen adaptaciones recomendadas o reguladas, y deberían tener una acotación temporal manejable (no como estados prolongados o duraderos que no cambian con una fecha de incidencias).

No obstante, a todo lo anterior, o mejor, como complemento, la aplicación de la convocatoria de incidencias no se describe sólo en términos de derechos y contingencias. Han de tenerse en cuenta algunas responsabilidades en correspondencia por la parte estudiantil.

Reglas/obligaciones a considerar para la admisión de la incidencia y su realización efectiva.

- a) Que si la circunstancia e incidencia es previsible (por ejemplo, con calendarios de fechas de pruebas en la universidad y en otros centros o estudios) o citas quirúrgicas o judiciales anticipadas, regularidades en obligaciones laborales externas, obligaciones de competición deportiva o similar o de representación orgánica, **se comunique la in-**

⁵ Existe antecedentes del Tribunal Supremo al reconocer los efectos de una encefalitis que impidió a un opositor completar el proceso de selección, o a una persona que tras un accidente vio afectada su capacidad con su mano diestra de hacer un ejercicio escrito y se le reconoció el derecho a hacer una prueba oral diferente.



compatibilidad para concurrir a la prueba solicitada para incidencia con mucho espacio de tiempo, antes del inicio de periodo de exámenes o en un plazo razonable que deje margen a decanato y docentes a hacer la adaptación [aunque hay que reconocer que ese margen y plazos dependen del volumen de incidencias previsible según el tamaño del centro, sus infraestructuras, y lo complejo de sus cronogramas de exámenes]. Esto puede ser recogido en la normativa propia de una facultad.

- b) Que si se trata de algo sobrevenido e imprevisto (enfermedad propia o de familiar cercano, estancia en urgencias o ingreso hospitalario, víctima de delito o accidente, detención o incidente de orden público, deceso de familiar hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad... es decir circunstancias no controlables ni dependientes de la responsabilidad del solicitante) **se pueda comunicar la circunstancia con el menor plazo de proximidad al día de la prueba** (antes y después) y a la vez que se ofrezca en un intervalo razonable a la contingencia **la justificación documental o evidencias del evento** (alta de ingreso, justificante médico con detalles, certificado de defunción, noticia necrológica, atestado, etc.).
- c) **La concesión de una evaluación de incidencias supone trabajo de gestión para el decanato y esfuerzo docente extra** (tanto en la preparación y ejecución de otra prueba como en una corrección y revisión más apuradas en fechas). Se puede añadir que
- d) **La modalidad de examen para incidencias podría estar prevista e indicada en la GD** tanto si es la misma que la ordinaria o si varía. También si este hecho depende del número de incidencias planteadas o de la fecha en la que se tenga que ejecutar.⁶
- e) El/la estudiante que solicita y se le concede una evaluación de incidencia, **asume un compromiso y responsabilidad por un intento genuino por superar la asignatura**. De ahí, que muchos decanatos y normativas (y nos sumamos a ello) entiendan como una grave desconsideración no presentarse a la prueba de incidencia o peor aún ni siquiera avisar de que no se va a comparecer. En algunos casos se plantea la pérdida de la opción a pedir nuevas incidencias en ese curso o materia.

Instamos a las Facultades y sus distintos estamentos a que, de modo acorde con sus Decanatos, ajusten y/o definan una normativa básica o señalen criterios orientadores. En su defecto (debido a una clara voluntad flexibilizadora y bajo número de casos), puedan tener en cuenta estas reflexiones y recomendaciones en la gestión de la convocatoria de incidencias.

Murcia, 5 de mayo de 2023
Juan José Vera Martínez
Defensor del Universitario

⁶ Muchos docentes no verán justificado fabricar y corregir a mano un test para uno o dos estudiantes, pero sí para diez y añadir para lectura-corrección automática a los de la fecha ordinaria. Si el examen ordinario es una prueba objetiva con complejidad para elaborar, se puede optar por examen oral, o escrito de desarrollo o preguntas cortas sin que se pueda decir que dañe la equidad en la evaluación.



ALEGACIONES / ENMIENDAS A LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE EVALUACIÓN CURRICULAR DEL ALUMNADO ME- DIANTE COMPENSACIÓN DE CALIFICACIONES

Sin obviar en absoluto que la DU se expresó respecto a esta temática en **una recomendación realizada en septiembre de 2022.**

<https://www.um.es/documents/192381/848956/Rec+Compensacio%CC%81n-DU-JJV+%28rev%29+%281%29.pdf/d0dae70c-0a0d-ea1f-41be-7e9ea97c4340?t=1664183070857>

En ella se analizaron inconvenientes, emitieron consideraciones y se hicieron propuestas para algunos de los problemas y especificidades. Más allá de las alegaciones específicas que a continuación se apuntan respecto de la propuesta, se entiende que la citada recomendación pretendía encarar algunas de las problemáticas subyacentes que ahora se intentan abordar por un proceso de *simplificación administrativa y de restricción y mayor rigor en los requisitos*.

Con algunos de ellos podemos expresar acuerdo, con otros no vemos suficientemente justificada o motivada su introducción al menos sin un periodo clarificado y racional de transición y adaptación.

Tanto estudiantes, docentes como responsables académicos **no podemos perder de vista la finalidad y filosofía de la evaluación por compensación curricular**, en la que se intenta en un pequeño porcentaje y no sin costes (5% sobre 240 crs. y con al menos una segunda matrícula) tener **una vía controlada y supervisada de remediar efectos indeseables o perjudiciales de rendimientos con calificaciones “anómalas”** y esto tanto en un estudiante (que no supera una determinada asignatura cuando sí ha superado y tenido eficacia en el resto del currículo académico del título) como en un concreto sistema docente-materia (donde un significativo número de estudiantes no alcanza o está muy por debajo del éxito promedio de la titulación).

Exposición de motivos:

“pretende implantar”...

Si existe y ha venido existiendo un reglamento y normativa en la UMU desde hace bastantes años no parece correcto decir “implantar” ... o bien se señala

- Que es una modificación del reglamento existente y se hace mención de su existencia previa.
- Se puede señalar que es una actualización del reglamento de acuerdo con la experiencia acumulada en estos años y a los requerimientos legales que se han producido durante ellos.

Artículo 3.

Son aceptables las restricciones introducidas y que matizan el artículo 2. En especial, algo que ya se venía detectando y que se expresa en el Art. 3. Apdo. c. Esto se entiende en la medida que las directrices generales lo impidan y que la norma europea de acreditación profesional también lo impida.

En todo caso convendría prever una transición y adaptación a esta restricción para estudiantes que estén culminando su cierre de titulación en el curso 2022/23 y 2023/24



Artículo 2.

Se puede entender como aceptable el apartado 2d y es semejante a la norma actual en el requerimiento de 4 convocatorias o intentos por superar la materia que luego es objeto de petición de compensación. Sin embargo:

- **El apartado 2e**, introduce un endurecimiento de los requisitos de rendimiento académico al pedir al menos dos convocatorias con nota igual o superior a 4. Eso supone que en dos ocasiones al menos el estudiante ha estado a punto de superar la materia o que se ha quedado a poca distancia en la calificación o adquisición de resultados de aprendizaje de lo que es un aprobado convencional en una convocatoria. Además, se suprime el elemento comparativo o de desempeño global al eliminar la consideración de la media conjunta en todo el currículum de la titulación (igual o superior a 6). Por tanto, aun considerando el posible endurecimiento de los requisitos, valoramos como más convenientes o ajustadas (en el sentido de lo que en su momento apuntamos) ciertas alternativas
 - El/la estudiante ha agotado 4 convocatorias (con resultados distintos de 0) y en alguna de ellas ha obtenido nota igual o superior a 3 puntos, y *tiene* una media global igual o superior a 6 puntos.
 - El/la estudiante ha agotado 4 convocatorias (con resultados distintos de 0) y en alguna de ellas ha obtenido nota igual o superior a 3 puntos, o *tiene* una media global igual o superior a 6,5 (o 7) puntos.
- **El apartado 2f**. Si ha de mantenerse (desconsiderando otras propuestas que se realizaron sobre el cierre de expediente en la última convocatoria del curso en que se pide la compensación) porque se complica el procedimiento administrativo (no veo otro motivo para ello y menos si no hay afán recaudador o penalizador), entendemos que ha de aplicarse la reducción/ bonificación de tasas de matrícula, más cuando se haya presentado y defendido el TFG antes o al final de curso anterior sin que haya podido calificarse por no tener aprobadas la materia o materias objeto de compensación.

Artículo 5

Definir una Comisión ECC sólo para comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento (apartado 1 y 4) parece excesivo cuando esa comprobación puede ser realizada de forma más simplificada y automatizada. Entendemos como más conveniente que dicha comisión en delegación del Consejo de Gobierno y el Rectorado, tenga atribuciones para considerar situaciones de especial complejidad o coyunturas más “dramáticas” como las que eran mencionadas en la Recomendación que citamos al inicio de este escrito: “revocación de becas”, “perdida justificada y demostrable de oportunidades de empleo u oposiciones”, “justificables características personales o contingencias de seguimiento o culminación de estudios en estudiantes con un desempeño exitoso en el resto de la titulación”, sin olvidar “las evidencias de materias con problemas en tasas de éxito y rendimiento verificadas en el SAIC de la titulación”.

Esa capacidad discrecional necesariamente acompañada de rigurosa motivación por parte de los solicitantes como de la resolución del órgano académico que ha de juzgarla puede permitir salvar las agudas contradicciones que pueden producirse entre la letra de los requisitos y la finalidad y fondo valorativo que sustenta la aplicación del reglamento.

DISPOSICION ADICIONAL

La redacción de ésta no nos queda suficientemente clara en lo que se puede referir por ejemplo a:



- Al final de párrafo 1 debiera decir lo de los 12 crs. (apartado g del art. 2.). La redacción de una norma llena de referencias cruzadas se hace difícil y con facilidad suscita errores de interpretación en los administrados.
- Párrafo 2. Puede resultar confuso... se supone que en acta del título extinguido...y esto hasta cuándo o en qué momento. No vemos claro el proceso de tránsito entre un sistema anterior y el actual.
- Párrafo 3. No sabemos distinguir si la redacción permite aclarar que pasa cuando hay estudiantes que les toca adaptarse sí o sí, o agotar las convocatorias de plan en extinción, y no queda claro si las convocatorias en la asignatura anterior que ahora cambia van a contar para compensación o no. O si el contador se pone a 0 y tienen que volver a agotar 4 convocatorias y con nota.

Añadir una DISPOSICION TRANSITORIA respecto de la inmediatez de aplicación del nuevo reglamento. Si no hay una disposición transitoria, estudiantes de 3 o 4 de este curso, van a encontrarse con un régimen más duro de compensación (porque por ejemplo ya se han examinado de 3 o más convocatorias, pero no tienen el 4 en dos de ellas y no se les aplica el hasta ahora vigente criterio de 6 de media en la carrera global) cuando compañeros de promoción de los que les separan una o dos convocatorias o un semestre académico han dispuesto de un régimen más benevolente. Por tanto, puede ser más justo y funcional mantener el régimen anterior para los estudiantes que en el curso 2023/24 (en cualquiera de sus convocatorias) estén en condiciones de cumplir los requisitos hasta ahora habituales. El nuevo reglamento sería de aplicación ordinaria para estudiantes que no van a poder alcanzar esos requisitos aún agotando las convocatorias del curso 2023/24 por estar en fases iniciales o intermedias del recorrido del título, por no haber intentado concurrir y superar asignaturas compensables hasta ese momento, o por no tener un desempeño en nota media que justifique el procedimiento de evaluación curricular por compensación.

Murcia, 12 de julio de 2023

Juan José Vera Martínez
Defensor del Universitario



ACTUALIZAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS INTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD

Contenido

1. La universidad como comunidad y sus conflictos.....	1
2. Tipos y dimensiones de los conflictos en la universidad.....	4
3. Dinámica del conflicto y cauces para su tratamiento.....	8
3.1. Escalamiento y transformaciones en el proceso	8
3.2. Cauce habituales en la universidad.....	10
4. Sistemas Convencionales vs. Alternativos en la resolución de disputas y controversias en la Universidad.....	12
5. Recomendaciones y propuestas.....	17
REFERENCIAS	20
ANEXOS	22

Advertencia previa. Cuestiones que esta recomendación no va a abordar

- Los conflictos de convivencia y relación entre estudiantes. Aunque algunas cuestiones de las citadas y analizadas pueden bien aplicarse al ámbito de estas relaciones y a las posibilidades de actuación de la Comisión de Convivencia y el Reglamento de Convivencia.
- Los conflictos entre la vida personal/familiar y la vida laboral/académica del personal universitario. Corresponden más a una intervención desde los planes de igualdad y las políticas de salud laboral y conciliación.
- Los conflictos institucionales/políticos de la Universidad y su entorno organizacional e institucional (v.g. tensiones- con otras universidades, órganos o entidades de la comunidad autónoma o ayuntamientos, ONGs o empresas, incluidos medios de comunicación).
- Los conflictos que encajan plena o exclusivamente en la negociación laboral –v.g. conflicto colectivo— entre la gobernanza de la universidad y las organizaciones sindicales, y que atañe a aspectos sustantivos y discrecionales de la organización del trabajo, condiciones laborales, la remuneración, etc.

1. La universidad como comunidad y sus conflictos.

Eaton & Stevens (2020), haciendo integración de la literatura sociológica contemporánea en la educación superior, consideraban a las universidades como organizaciones peculiares en tres dimensiones:

- Las universidades son posicionalmente centrales para el orden institucional de las sociedades modernas, proporcionando vínculos de trabajo entre el Estado, el mercado, la sociedad civil y las organizaciones de la esfera privada.



- Las universidades son polisémicas, incorporando significados cívicos, económicos y sagrados simultáneamente.
- Y las universidades son cuasi-soberanas, disfrutando de un margen sustancial de jurisdicción sobre sus propios límites y asuntos internos.

Estas ideas son armoniosas con las ideas clásicas sobre el carácter de la organización académica y ofrecen dimensiones concisas para observar la variación en los sistemas de educación superior a través del espacio y el tiempo.

Consideramos la universidad como una organización y una comunidad en la que coexisten y colaboran distintos individuos, grupos y colectivos. Éstos sostienen diversos intereses y posicionamientos, vinculados a sistemas de creencias y valores no siempre compartidos o compatibles, y que se enraízan en los modos de intentar satisfacer necesidades sociales y particulares más comunes y habituales en las personas y ciudadanos.

En esta entidad o sistema de convivencia, como en muchos otros, cooperación y competición son dinámicas corrientes y la aparición de controversias y conflictos algo totalmente natural e inevitable.

Tampoco es descubrir nada nuevo el señalar que ese sistema o entidad no vive aislado del entorno social que le rodea dentro de una ecología de estructuras y dinámicas académicas y culturales, a la vez que también económicas y sociopolíticas. Son constantes los informes, estudios y manifestaciones de fundaciones y organismos que intentan “diagnosticar, analizar y pronosticar problemas en el funcionamiento de las universidades” y que se llenan de prescripciones o recomendaciones.

Algunos estudios se relacionan con observadores, analistas y agentes internos a la propia educación superior y actividad científica (v.g. la CRUE, el Consejo de Universidades y la Conferencia General de Política Universitaria y ANECA—dependientes del Ministerio--, o grupos menores como la Comisión de Expertos para la Reforma del Sistema Universitario Español, la Comisión de Expertos Internacionales de la EU2015¹ o el Informe COSCE-DECIDES 2020,² el Observatorio del Sistema Universitario); otras vienen desde el marco del mercado económico y la política (v.g. OCDE, Fundación Conocimiento y Desarrollo) o combinando participantes (UNIVERSIA). Tampoco se carece de análisis no institucionales independientes.³

Por tanto, a nadie se le escapa la visión de la universidad como un sistema complejo, como una organización o empresa (pública o privada) y como una institución dentro de los servicios de educación superior, investigación y transferencia del conocimiento. Esto hace que sea muy amplia la variedad de problemas y controversias cuando no abiertos conflictos de intereses y de otro tipo que se suscitan en su funcionamiento interno y en sus relaciones con el entorno. Pero mientras algunos analistas de la conflictividad en la universidad se han contentado con los parámetros conceptuales del conflicto organizacional habitual, otros autores han señalado las particularidades de la universidad como institución y organización específica.

Barsky (2002, p.162) señala

Las estructuras organizativas universitarias abarcan una matriz de elementos horizontales y verticales a medida que las líneas de autoridad, toma de decisiones y rendición de cuentas atraviesan facultades, departamentos, institutos, proyectos y disciplinas de maneras a menudo superpuestas y conflictivas (Hartman, 1977).

¹ https://ccsu.es/wp-content/uploads/2020/11/propuestas-reforma_2013.pdf

<https://ccsu.es/wp-content/uploads/2020/11/informe-finaleu2015.pdf>

² https://cosce.org/pdf/informe_COSCE_DECIDES_EECTI_2021_2027.pdf

<https://www.observatoriuniversitari.org/es/2021/03/a-que-puede-llamarse-universidad/>

³ <https://traficantes.net/libros/la-universidad-en-conflicto>

Holton (1998) identifica tres fuentes de conflicto que, aunque no son exclusivas de las universidades, tienen una calidad o intensidad de influencia diferente en este entorno: objetivos incompatibles, recursos escasos e interferencia de otros. Dada la naturaleza diversa de las diferentes disciplinas y departamentos, los propósitos y objetivos dispares entre las unidades académicas proporcionan una fuente inherente de conflicto dentro de las universidades. Podría decirse que una universidad no es una sola organización o sistema, sino más bien una compleja coalición de organizaciones más pequeñas. Aunque las universidades a menudo tienen una misión general con respecto a la generación de conocimiento y excelencia en la enseñanza, el aprendizaje y el servicio, cada unidad puede tener su propia definición de estas misiones y el sentido de la prioridad que estas misiones deben recibir.

Distintos autores (p.ej. citados y resumidos por Barsky, 2002 págs. 162-163) han señalado algunas de esas especificidades universitarias:

- Cuando aumenta la presión y la escasez de recursos se pueden polarizar dos tendencias o dos grupos entre estudiantes, profesorado y administradores: a) los que buscan la equidad y la redistribución de los recursos a quienes los necesitan y b) aquellos (que pueden estar en mayoría) que desean preservar o extender su posición privilegiada dentro de la universidad.
- Se distinguen varios grupos de “clientes internos”: estudiantes, profesores (PDIs), administradores (gobernanza y distintos niveles de administración-gestión en PTGAS), personal de soporte y apoyo (otros niveles y roles en PTGAS). Tienen características diferentes y peculiares relaciones entre ellos que son terreno favorable para la aparición de problemas y conflictos.
- Pero como apunta Ostar (1995, citado en Barsky, 2002 y Alcover, 2009) el conflicto en las universidades se ve exacerbado no sólo por el hecho de que existen diferentes grupos de clientes sino también por el hecho de que cada grupo reclama su propiedad (y sostiene narrativas y “mitos” respecto de su relevancia en la universidad):
 - El profesorado se atribuye la pertenencia de la universidad en tanto que ésta se concibe como una comunidad de académicos, en la que rige el principio de libertad académica y la autonomía universitaria en su gestión.
 - Los estudiantes reclaman participación en la toma de decisiones y propiedad en tanto que pagan crecientes y elevadas matrículas y piensan que sin ellos las universidades no existirían.
 - Los equipos directivos asumen esa propiedad en tanto que a nivel de autoridad legal son responsables para marcar las políticas, nombrar y cesar cargos unipersonales, delimitar presupuestos, aunque piensen o sientan que comparten esa responsabilidad de gobernanza.
 - El personal de apoyo al staff defiende su derecho a participar en la toma de decisiones ya que sin su contribución ni el profesorado ni el estudiantado serían capaces de desarrollar las funciones y tareas que tienen encomendadas.
- Esto se amplifica como indican otros analistas (v. Femenia_López, 2023) en:
 - La relación social conflictiva entre actores individuales y el colectivo. Todos pertenecen a la Universidad, pero dividida en subgrupos de carácter oponible por tener intereses colectivos propios (profesorado, alumnado, personal de administración y servicios)
 - La disputa de intereses, objetivos y orientaciones cognitivas entre miembros de un mismo subgrupo (ej. conflictos por un espacio docente entre profesorado; por asignación de puestos de trabajo entre PTGAS; por el cambio de fecha de una clase entre estudiantes...)

- La importancia que adquieren las interpretaciones subjetivas, percepciones, posiciones y poderes en la gestión del conflicto (cada parte interpreta el conflicto de acuerdo con sus intereses y ve en la otra parte un obstáculo o peligro para su satisfacción)
- La posibilidad de organizar determinados conflictos en torno a entidades que gestionan los intereses de los subgrupos (sindicatos, organizaciones de estudiantes...)

En resumen, las universidades (condicionadas por su variedad, complejidad y tamaño) son organizaciones y comunidades con peculiares dimensiones y características que de modo natural e inevitable van a ser escenario de controversias, conflictos y disputas. La complejidad de esas desavenencias viene intensificada por la existencia de diversos grupos y estamentos, unidades y órganos, funciones, roles, etc. Pretender abarcar semejante multiplicidad con normas o procedimientos simples parece de entrada difícil o insostenible.

2. Tipos y dimensiones de los conflictos en la universidad

A la hora de diseñar una tipología de los conflictos cabe poner el foco en diferentes atributos

- *Nivel de complejidad o presentación*: individual, interpersonal, grupal, intergrupal, colectivo y macrosocial.
- *Fuente u origen del conflicto* (factores, variables o dimensiones causales o desencadenantes).
- *Elementos esenciales de su contenido y de la percepción de las partes*.
- *Ámbitos donde se manifiesta* (pareja, familia, grupo, organización, comunidad, etc.)
- *Niveles de violencia* o desajuste que pueden implicar.
- *Sistema principal afectado* (micro, meso, macro, mega) dentro del ecosistema social.

Igualmente son muy diversas las tipologías e interpretaciones que se han hecho sobre las fuentes y tipos de conflicto en general y organizacional más en concreto. [Algunas de esas propuestas o codificaciones se mostrarán en el Anexo, así como de la clasificación de problemas y conflictos que llegan a las Defensorías].

El interés en esta ocasión es acotar las fuentes y paradigmas de conflictos más frecuentes en la Universidad como organización, como institución y como comunidad. Siguiendo la clasificación de Moore (1995, citada en Rosales, García-Villaluenga y Fariña, 2022; y en Vera-Martínez, 2010) se puede expresar una categorización muy básica:

- **Conflictos de relación entre las personas.** Emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, escasa o falsa comunicación, conductas negativas repetitivas, llevan frecuentemente a lo que se han denominado conflictos irreales, innecesarios o falsos en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto.
- **Conflictos de información:** información falsa, falta de información, diferentes puntos de vista sobre lo que es importante, interpretación diferente de la información, procedimientos diferentes de estimación.
- **Conflictos de intereses:** competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Sustanciales (dinero, recursos físicos, tiempo, etc.), de procedimiento (la manera como la disputa debe ser resuelta) o psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, deseo de participación, respeto, etc.). Es necesario un acuerdo en los tres niveles para la satisfacción completa.
- **Conflictos estructurales:** causados por estructuras opresivas de relaciones humanas o sociales. Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en



conflicto. Definiciones de roles, desigual poder o autoridad, control desigual de recursos, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo, estructuras organizativas.

- **Conflictos de valores:** causados por sistemas de creencias incompatibles. Los valores son creencias que la gente emplea para dar sentido a sus vidas (explican lo que es bueno o malo, verdadero o falso, justo o injusto). Valores diferentes no tienen por qué causar conflicto. Las disputas surgen cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros, o pretenden que tenga vigencia exclusiva un sistema de valores que no admite creencias divergentes.

Otras clasificaciones muy conocidas son las de Josep Redorta (2004, 2014) sobre los conflictos en general [Ver anexo].

Atendiendo más a las particularidades de la universidad, un estudio etnográfico en el que Barsky entrevista a participantes de los distintos grupos en una gran universidad canadiense, encuentra estas fuentes de conflicto

1. **Cuestiones estructurales:** factores relacionados con la organización física y social del entorno universitario.
2. **Falta de comunicación:** problemas relacionados con la transmisión o recepción de información
3. **Comportamientos dañinos:** formas en que una persona maltrata a otra. ya sea intencionalmente o no
4. **Diferencias interpersonales:** dispares creencias, valores, normas y comportamientos entre dos o más personas.
5. **Características personales:** factores particulares de uno de los individuos involucrados; por ejemplo, problemas psicológicos
6. **Historia negativa:** casos en los que las relaciones pasadas fueron problemáticas.
7. **Cuestiones difíciles:** temas inherentemente polémicos porque implican la evaluación de los miembros de la organización por sus superiores [o agencias externas].
8. **Emociones:** sentimientos como desconfianza, vergüenza y humillación, miedo, celos e ira...

Dentro de un informe que resumen una larga trayectoria en reflexiones, experiencias y propuestas sobre la mediación y la convivencia en la universidad (en torno al colectivo CUEMYC) Rosales y García-Villaluenga (2022) categorizan así los conflictos universitarios

Tipología de conflictos en la universidad (Rosales y Garcia Villaluenga, 2022)

1. Interpersonales	Discrepancias que crecen y se expanden en la comunicación informal, percepciones incorrectas y conductas defensivas. Escalamiento. Alianzas. Relaciones y clima. No son acoso.
2. Intereses y relativos a gestión del trabajo	Conflicto a veces objetivo por recursos y necesidades, cargas de trabajo, condiciones, etc.
3. Rupturas académicas	v.g. escisiones en un grupo de investigación, oposición en el gobierno de una facultad.
4. Relaciones docentes-discentes	Controversias o rupturas de la relación en elementos interpersonales o académicos.
5. Monoduales	[¿unipersonales?] Dos están en conflicto, pero uno lo sufre especial y sensiblemente.
6. Sin partes	[¿unilaterales?] Una persona hace o dice algo que genera un problema o controversia, daño de imagen o polémica en la institución.
7. Estructurales	Relaciones jerárquicas, liderazgo, organización y funcionamiento del sistema, planificación.

8. Entre órganos de la institución	Resalta el aspecto “intergrupral” y colectivo de conflictos que tienen contenido de anteriores citados.
9. Derivados de la cultura organizacional	Resistencias a cambiar valores o costumbres e inercias en la organización.
10. Sociopolíticos	Repercusión en la Univ. De los conflictos externos y la gestión política universitaria.
11. Diferentes formas de acoso	Connotación penal, protocolos específicos.
12. Con participación externa	Una de las partes es de fuera de la Com. Universitaria...v.g. contrata externa, aspirante a plaza. Público que acude a un acto etc..

Resulta bastante claro que los tipos y dimensiones de conflicto no se presentan de modo aislado y puro, sino que tienden a entrecruzarse a menudo en situaciones, asuntos o problemas dados. La propia dinámica y escalamiento del conflicto puede hacer que una cuestión con un determinado origen y contenido puede extenderse y contagiarse a otros aspectos y dinámicas de la relación entre las partes o la institución que les da marco.

Tipos de conflictos y sus contenidos (visión de DU Univ. Murcia, Vera-Martinez, 2023)

Tipos de conflicto	Descripción	Ejemplo
Estructural y de política universitaria	Tensiones políticas que se introducen o vinculan a grupos en la universidad.	Elecciones al Rectorado. Posicionamientos de la universidad en temas candentes (v.g. Mar Menor). Negociando financiación y deudas. Posicionamiento en torno a efectos o propuestas LOSU. Recortes y reajustes de plantilla estamentos personal.
Relaciones laborales y sindicales	Fricciones típicas y recurrentes en organizaciones laborales	Negociación del control horario en PAS y PDI, calendario laboral, RPT, carrera profesional, baremos, representación o presencia sindical, reconocimiento de méritos. Presión y sobrecarga de trabajo...
Recursos restringidos y/o muy deseados	Controversias por espacios, títulos, plazas de PDI, promociones, becas, reconocimientos	Polémica entre áreas deficitarias y áreas con jubilaciones en la pugna por contrataciones. Reclamaciones por premios. Reclamaciones a procesos selectivos. Partidas de mejora según estamentos.
Poder y Funcionamiento organizativo	Cuotas de participación y poder en órganos de gobierno y decisión. Prácticas abusivas o no abiertas/transparentes en órganos, restricciones a la participación.	Tensiones entre comisiones o grupos claustrales y consejo de gobierno (equipo) p.ej. en <i>Docentia</i> . Decisiones sin consulta. Exclusión de asociados en CD. Reajustes de horarios o grupos y niveles de decisión. POD y prelación.
Discriminación-de-sigualdad. Justicia organizacional	Reglas de juego e igualdad de oportunidades, asimétricas o no compensadas. Agravio comparativo. Trato de favor, nepotismo.	Ratios, cupos, paridad en plazas, órganos, comportamientos sexistas, reactividad ante la diversidad
Relaciones interpersonales y convivencia	Adaptación, cohesión o integración grupal, rupturas “sentimentales”, “divorcios en	Hostigamiento, aislamiento, competencia “sucía”. Rumores, difamación, abusos de poder interpersonales. Faltas de respeto.



	tutorización o mentoría. Falta de Trato y respeto mutuo	Linchamiento en RRSS. Acoso por razón de sexo...
Deberes-cumplimiento obligaciones y funciones y roles	Interpretación de deberes docentes o discentes. Cumplimiento GD y tutorización. Atención funcionarial y administrativa	Incumplimientos o Fallos atención que genera perjuicios o controversias. V.g. relación tutor y tutorizado en TFs. Mala praxis en evaluación. Fraude, copia, plagio
Derechos-Valores	Polémicas sobre libertad de cátedra, laicismo, derecho a la evaluación y enseñanza, conciliación, salud laboral, bienestar... Opcional vs. Obligatorio en presencialidad	Controversias centros, comisiones académicas y docentes concretos. Docencia vs. Investigación. Antigüedad vs. Excelencia
Normativo	Interpretación o corrección de una norma a la finalidad y justificación a la que sirve. Límites del procedimiento y excepciones.	Controversias sobre compensación. Derecho al paro académico. Evaluación de Incidencias. Valoración de la antigüedad.
Informativo	Prácticas y usos de distribución o control de información que resultan problemáticos bien por exceso (filtraciones) o por defecto (restricciones)	Ausencia de datos, información o transparencia en decisiones estructurales que genera protestas y abstencionismo en decisiones. Desinformación sobre opciones administrativas
*Igual que muchos autores ven en la violencia una forma de canalizar la confrontación de un conflicto (existiendo otras más pacíficas, por supuesto) pensamos que el acoso laboral no es causa o detonante en sí, sino forma de reaccionar o conducir la discrepancia o ruptura en un grupo o relación interpersonal. La causa sea lucha de poder, discriminación, restricción de recursos, desavenencias de relación, etc., está antes de que se adopte una conducta de hostigamiento como estrategia de conflicto.		

Reconocer los elementos y dimensiones en lo que venimos llamado **análisis y diagnóstico del conflicto** va a ser fundamental y primordial para poder plantearse cualquier tipo de intervención, pronóstico y previsión de consecuencias. No es posible entender ni poner a prueba la eficacia y eficiencia de ningún sistema interno de resolución de conflictos sin tener esa visión y panorama de las controversias y disputas más habituales en el contexto comunitario y organización que supone la universidad. Algunos elementos son incidentales, otros más estructurales, sistémicos y recurrentes. De ahí que tenga sentido que no se hable solo de una mera “resolución” de una disputa (puntual, específica) sino también de un enfoque de “gestión” de controversias y conflictos como algo más común y frecuente, como una faceta a menudo no evitable y consustancial a la dinámica y convivencia universitaria.

3. Dinámica del conflicto y cauces para su tratamiento⁴

3.1. Escalamiento y transformaciones en el proceso

Desde nuestro punto de vista uno de los objetivos principales del encauzamiento de un conflicto está en evitar un proceso de escalamiento de la controversia y hostilidades y que se suscite una dinámica destructiva. Que se produzcan conflictos en sí mismo no es un problema, pero sí lo son las rupturas, agresiones o su gestión violenta, irracional o anómica. Es considerable lo que se ha escrito al respecto⁵ y aunque no hay mucho nuevo bajo el sol no deja de ser necesario recordarlo. Jeffrey Rubin (adaptado en Vera-Martinez, 2010) destacaba los cambios o transformaciones que suelen darse y los factores que contribuyen a ellas.

<i>La escalada es el agravamiento de un conflicto</i>	
Transformaciones	Causas
1. Aumentan los temas en litigio: una pelea originada por un asunto específico va sumando nuevos y nuevos temas hasta transformarse en una disputa por motivos múltiples. En el proceso se van recordado y agregando situaciones del pasado.	▶ Abandono, inacción. ▶ Agravios entre las partes. ▶ Ambas partes se autoperciben como fuertes.
2. Aumentan las partes en litigio. Se extiende a aliados, amigos, subordinados, comunidad, afectados.	▶ Ambas partes tienen aspiraciones altas. ▶ Argumentos ilógicos, falta de criterios justos.
3. Se pasa de criticar el hecho a criticar a la persona: fracasar en un hecho o acción pasa a ser un defecto de personalidad.	▶ Deseo de tomar la ley en las manos. ▶ Dilación del conflicto y falta de resolución.
4. Se reemplazan tácticas livianas por tácticas pesadas: la petición por la amenaza, las palabras por los empujones. Se hace uso de la coerción.	▶ Distancia, inexistencia de lazos entre las partes. ▶ Falta de confianza entre las partes. ▶ Inflexibilidad de las partes.
5. Se produce un cambio motivacional: el objetivo inicial de la satisfacción de intereses (búsqueda del propio beneficio) deja paso al de prevalecer sobre el otro y, en un tercer momento, al de intentar que la otra parte “pierda más que yo”.	▶ Involucramiento de subgrupos. ▶ Juego sucio de las partes. ▶ Polarización de visiones. ▶ Uso de palabras hirientes e insultos. ▶ Vínculos antagónicos o beligerantes entre las partes.

Si como señala Ury (2005), estas transformaciones y la aparición de distintas formas de violencia se dan cuando no ha sido posible...:

⁴ Este apartado contiene en parte lo redactado previamente en Vera-Martínez, J.J.(2023) “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia. Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA.

⁵ Domínguez-Bilbao y García-Dauder, (2003); Glasl.(1997); Rubin, Pruitt & Kim (1994).

<https://www.fundaciongizagune.net/escalada-del-conflicto/>
<https://mediate.com/glasls-nine-stage-model-of-conflict-escalation/>

- a) *prevenir* el conflicto, atendiendo a las necesidades estructurales o básicas insatisfechas con la intervención de roles adecuados (proveer las carencias –proveedor--, mejorar las habilidades –formador--, consolidar las relaciones –constructor de puentes--);
- b) es urgente enfocar el *resolver* con actuaciones que atiendan los intereses en conflicto (mediador), los derechos en disputa (juez-arbitro), el desigual poder (equilibrador) o las relaciones dañadas (terapeuta);
- c) y en lo posible evitar que el conflicto se desborde siendo necesario en ese caso *contener* evitando que el conflicto y sus agresiones se produzcan fuera de la protección o regulación del sistema/comunidad (mediante la existencia de observadores o testigos), sin ningún tipo de limitaciones (hay reglas de juego que no se pueden y se debe arbitrar la confrontación) y evitando las situaciones de indefensión (guardando y restableciendo la paz).

Entonces eso significa que deben existir al menos tres principios básicos en el afrontamiento o abordaje de los conflictos.

- **Intervención rápida.** Si no ha sido posible evitar o prevenir el conflicto como señala Ury hay **que desarrollar roles y estrategias de resolución y/o contención** (está última si la cuestión está muy extremada y no se presume paciencia o inhibición de lucha o ataques mientras se intenta resolver).
- **Acción apropiada y método acorde a la naturaleza del conflicto tras un buen diagnóstico.** Si no se capta bien la esencia de la controversia y sus dimensiones se puede actuar precipitada o inadecuadamente tocando por ejemplo lo manifiesto o visible y obviando lo no visible o latente. Recoger diferentes perspectivas y fuentes de información y la evolución histórica/biográfica del asunto.
- **Atención sistémica.** Muy pocas veces el efecto o resonancia de un conflicto se queda en las partes en litigio. Esto tiene que ver, como hemos señalado arriba, con que ciertas contradicciones se extienden de una dimensión a otra (v.g. tamaño de los grupos, ratios, calidad de las titulaciones y evaluación de la docencia). También se extienden de los adversarios o antagonistas a otros implicados y correligionarios. Incluso si la controversia es limitada e interpersonal, la atención y observación de la comunidad y el sistema circundante, puede evitar escalamientos o repercusiones inadvertidas.

Adicionalmente, hay otra consideración que establecer. La diferencia entre que haya controversia, antagonismo o conflicto entre personas, subgrupos, departamentos, sectores de la comunidad o que tal enfrentamiento se produzca entre esas mismas entidades y la dirección y gobernanza de la Universidad (i.e. Consejo de Gobierno y/o Equipo de Dirección, Rectorado).

Como señala Alcover (2009) la acción mediadora-conciliadora [tanto de la Defensoría que él señala, como de otras instancias RAC/ADR] puede plantearse desde 3 dimensiones básicas

- a) Nivel de equilibrio o simetría de poder que caracteriza las relaciones entre las partes implicadas
- b) La perspectiva temporal previsible de esas relaciones (corto, medio o largo plazo)
- c) El nivel de formalidad del proceso mediador/conciliador oscilando desde un polo muy formalizado a otro de mediación mucho más informal.

También deben ser considerados los objetivos del proceso de pacificación/solución del conflicto: lograr un acuerdo, resolución de la disputa, mejora de la relación entre las partes.

Por todo ello, es común que pensemos que, según la historia y naturaleza del conflicto, las características de las partes, el equilibrio de poder entre ellas, el tipo de relación y su encuadre temporal, va a ser necesario **tomar decisiones y adaptar los procesos y métodos propuestos**

para el abordaje y eventual resolución de las disputas. Y esto principalmente desde la perspectiva de la eficacia y eficiencia (balance entre esfuerzo-dedicación pacificadora y resultados), del grado de formalidad del procedimiento (más o menos regulado, más o menos informal y adaptativo) y de exposición pública (con restricciones estrictas de confidencialidad o cierto nivel de exposición pública y acceso de otros órganos o instancias internas, v.g. sindicatos, diversas autoridades, especialistas).

3.2. Cauces habituales en la universidad

Normalmente podríamos distinguir dos sistemas de gestión ordinaria de los conflictos y controversias en la Universidad.

A. Estructura Jerárquica y de Gobierno. Órganos Colegiados y Unipersonales.

Con un tratamiento o abordaje que puede ir desde la pacificación, favorecimiento del diálogo, buenos oficios, etc. hasta la resolución administrativa y ejecutiva. Las direcciones de departamento o servicio, los **decanatos**, los **vicerrectorados** y el **Rector/Rectora** tienen unas ciertas obligaciones y prerrogativas en atender, dilucidar, resolver o dictaminar en los conflictos que les puedan ser presentados o les puedan llegar en el funcionamiento ordinario o bajo circunstancias extraordinarias.

También a veces la decisión, no recae sólo en estas figuras, sino en los órganos que presiden o coordinan. **Consejo de Departamento, Junta de Facultad, Consejo de Gobierno**, Equipo de Gobierno. Indirectamente también se puede citar para algunas cuestiones al **Claustro**.

B. Sistemas u Órganos De Garantía:

Bien con un carácter general o bien para cuestiones o dimensiones más específicas (pero a menudo transversales) de la vida laboral, académica, organizativa y de cumplimiento con funciones y convivencia.

Tienen una reconocible tradición orgánica y normativa más o menos larga en su implantación (desde la LRU –1983— hasta ahora que la LOSU—2023— las incluye a casi todas como unidades básicas).

- **Defensoría Universitaria:** supervisión de derechos y libertades, y por tanto observación y recomendación ante conductas que puedan dañar o limitar o alterar derechos, convivencia, obligaciones y calidad del sistema por causas individuales, normativas o de gobernanza. Puede recurrir a buenos oficios, conciliación, mediación más o menos formal, e incluso a realizar dictámenes no vinculantes que se aproximan al arbitraje...Neutral, autónomo e independiente.

Alcover (2009, pág. 227) resumía así el tipo de problemas e intervenciones de las DUs:

- (a) incumplimiento de normas, (b) violación o daño de derechos, (c) restricción de libertades, (d) conflictos en las relaciones interpersonales y grupales, (e) interpretación de normas, (f) conflictos de intereses, (g) conflictos de valores, y (h) otras quejas y denuncias sobre retrasos o errores en el funcionamiento de diversos servicios universitarios. Para hacer frente a estos temas, las estrategias de los defensores de las universidades son predominantemente comunicativas por naturaleza e incluyen técnicas tan conocidas como la escucha activa, escuchar los sentimientos, calmar la ira, dar consejos, resolución creativa de problemas y desarrollo de opciones, investigación y hallazgos de hechos, diplomacia itinerante y, a menudo, mediación y entrenamiento.

- **Inspección de Servicios.** Aunque su implantación no es tan extendida como la figura de el/la DU (La Sectorial CRUE-Secretarías a finales de 2018 señala que la implantación de IdS no llega al 50% en las universidades públicas, y se queda en un 30% en el conjunto de Universidades CRUE).⁶ Actúa en casos de denuncias y supuestas faltas o infracciones. Instruyen y juzgan en “primera instancia”. En algunos reglamentos también pueden tener roles de arbitraje o sugerir mediaciones si existen protocolos de resolución de conflictos y prevención de acoso (v.g. UMU). Pueden actuar en solitario y dentro de *Comisiones de Conflictos Interpersonales* con una composición más amplia (incluye gerencia, asesoría jurídica, parte social, etc.). Aunque puede tener cierto nivel de autonomía, es un órgano dependiente de Rectorado (Rector, Scría. General, Gerencia) y actuar “de parte” más o menos implícitamente (al menos en el sentido de interpretar la vigente visión dominante de la normativa y disciplina organizacional).
- **Unidad de Igualdad-Comisiones** para investigar/juzgar casos que pudiesen ser acoso sexual o por razón de género o identidad etc. Suele depender de Rectorado
- **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Comité de Seguridad y Salud** (normativa laboral, riesgos psicosociales, etc.). Órganos con regulación de ley externa a las propias universitarias. Tiene carácter técnico con una composición relativamente definida (pero no totalmente independiente) en el primer caso; y es un órgano paritario (parte social vs parte gerencial) en el segundo caso.
- **Asesoría Jurídica.** Aunque no es un estricto papel de resolución de conflictos, tiene un rol de peritaje o interpretación normativa que puede servir de guía. Su aportación experta supuestamente neutral puede dilucidar y desarmar controversias, pero en la medida que es un ente dependiente de rectorado y a su servicio, en muchas ocasiones se considera un elemento o instrumento de parte contra la que se lleva también la controversia.
- La **Comisión de Convivencia** (desde la LCU-Ley 3/2022) puede tener una actuación preventiva primaria o secundaria en cuestiones de conflictos (en general de la comunidad universitaria) o infracciones de convivencia (en el caso del estudiantado).

¿Logran estos sistemas y vías de abordaje o resolución de conflictos un tratamiento rápido, adecuado y apropiado, y sistémico?

Diría que en pequeñas o simples cuestiones posiblemente SÍ, pero en asuntos de enjundia, con alta beligerancia y dimensiones más complejas o con actores poderosos NO.

En algunas, y más excepcionales o escasas, ocasiones pueden existir facilitadores, intermediadores unipersonales e informales que tengan un papel conciliador y pacificador en los conflictos y controversias interpersonales o intergrupales.

Los conflictos que no encuentran resolución o satisfacción en el canal interno son a menudo conducidos al sistema judicial (civil, contencioso-administrativo, sociolaboral, penal...) y en otras ocasiones además encuentran eco en redes sociales y medios de comunicación. Y diría que en todos los casos los efectos negativos y controversiales dejan sentir su impacto sobre la salud laboral y organizacional de las personas o unidades que se ven implicadas adoptando la forma de bajas médicas más o menos prolongadas (v.g. trastornos adaptativos), rupturas y bloqueos a la cooperación en órganos y equipos docentes o investigadores, dificultades para gestionar o elegir cargos unipersonales, rencillas diversas por asuntos menores o derivados, transmisión de la tensión y roces a discípulos, colegas o nuevas incorporaciones, etc.

⁶ Comisión Delegada del Grupo de Trabajo de Inspecciones de Servicios de la Sectorial CRUE-Secretarías (2018). Estado de las INSPECCIONES en las Universidades Españolas (Versión 09/11/2018).



4. Sistemas Convencionales vs. Alternativos en la resolución de disputas y controversias en la Universidad.

Aunque se pueda hablar como algo de carácter general, si nos ubicamos antes de la LCU, en la UMU, el panorama del abordaje de conflictos organizacionales tenía digamos una doble perspectiva (más o menos como en otras universidades):

- **Una heterocompositiva**, más general, en la que una tercera parte o figura determina o establece la composición o arreglo. Las *autoridades académicas* tras considerar situaciones, quejas o reclamaciones conflictivas dictan resoluciones (*decisión administrativa*) ante las que cabe recurso de alzada, reposición o ya contencioso. En algunos casos graves pueden llegar derivadas desde la Defensoría. Otras pasan por una denuncia o queja en la Inspección de Servicios, que hace una valoración inicial—instrucción previa o informativa- y en su caso propone expediente nombrando un-a instructor-a, de cuyas conclusiones puede resultar otra resolución administrativa de la autoridad superior del Rectorado (a lo que podríamos llamar “*sentencia en primera instancia*”) ... Su formato se parece al dictamen arbitral o la sentencia en un litigio en los juzgados, asistido por peritajes (instructores, informes de asesoría jurídica o consultas a servicios especializados como SPRL). Estas resoluciones pueden recurrirse ante el ámbito judicial en distintos niveles. En esta dinámica caen la mayoría de las controversias, denuncias y litigios ordinarios de intereses particulares y en algunas cuestiones más grupales o colectivas (procesos selectivos, salariales, etc.).
- **Una autocompositiva**, más restringida, en la que las partes implicadas “componen” autónomamente su solución o acuerdo, sea o no con ayuda de terceras personas. Además de la negociación interpersonal o intragrupo que se pueda dar con la presencia o facilitación de colegas o responsables; se puede destacar la acción de buenos oficios, intermediación, conciliación o mediación informal de la DU que podía abordar y resolver “benevolentemente” conflictos interpersonales o de grupo, raramente colectivos (aunque algunas intervenciones hayan estado orientadas a la pacificación de controversias de mayor nivel, p.ej. el dilema de la evaluación online y sus tensiones en pandemia Covid-19). También existe el **Protocolo para la resolución de conflictos interpersonales y la prevención del acoso** (R-402/2012, BORM 174 de 28 de julio) que se canaliza fundamentalmente a la mediación, tras la aceptación voluntaria del procedimiento por las partes implicadas en un conflicto interpersonal y siempre que en la situación o problema no existan ilícitos de mayor o menor rango que daría lugar a expedientes disciplinarios y de acoso que pueden también derivar al ministerio fiscal. No así el **Protocolo para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual e identidad y/o expresión de género** que genera una investigación y una decisión sobre el asunto detectado o denunciado.

En la situación actual la resolución de conflictos en la universidad en el contexto de la vigente Ley de Convivencia Universitaria se encuentra con distintos marcos de entrada coexistentes:

- Los Protocolos y órganos asociados previos a la LCU. En el caso de la UMU, preexisten:
 - El Protocolo para la resolución de conflictos interpersonales y para la prevención del acoso y su Comisión de Resolución de Conflictos (Gerencia + Dir. Igualdad + Coord., de Prevención o Serv. PRL + Jef. Inspección de Servicios + 3 vocales parte social (sindicatos mesa negociación) + letrado de Asesoría Jurídica.

- El Protocolo para la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo, por orientación sexual e identidad y/o expresión de género, con su Comisión investigadora y de detección (Dir. De Igualdad + Inspección de Servicios + Servicio de Prevención + un representante del colectivo o colectivos afectados + técnico de la Unidad para la Igualdad).
- La acción independiente o coordinada de la *Defensoría Universitaria* (que es mencionada en el protocolo de Conflictos interpersonales, pero no en el de Prevención de acoso sexual) y la *Inspección* que sí participa de los protocolos anteriores.
- La recientemente designada *Comisión de Convivencia*, paritaria con dos representantes por estamento (estudiantes, PAS y PDI) y con asistencia con voz, pero sin voto de la DU. Se pueden convocar a otros representantes o profesionales de servicios especializados según los casos.

En esta realidad y desde la perspectiva de la resolución de conflictos y los MASC (*métodos alternativos de solución de conflictos*) aportaremos impresiones claves para una mejora del sistema. Con la aprobación de las normas de convivencia en distintas universidades⁷, la mediación aparece con procedimiento preferente, no obstante, la Defensoría Universitaria hizo enmienda en la exposición pública para introducir el siguiente artículo en el **Reglamento de Convivencia**:

Artículo 11. Otros medios alternativos de solución de conflictos⁸

1. Conforme a las funciones de la Comisión de Convivencia establecidas en el art. 7.1, letras a) y b), además de la mediación como procedimiento autocompositivo presencial preferente, la Comisión de Convivencia, según las circunstancias y de modo justificado, puede definir y aplicar otros reconocidos medios alternativos de solución de conflictos:
 - a) Co-mediación y mediación online.
 - b) Formas heterocompositivas como el arbitraje, peritaje vinculante, evaluación preliminar no vinculante, etc.
2. Se desarrollarán estos medios según los protocolos convencionales y previamente definidos y publicados.

A este respecto, enunciar algunas consideraciones en relación con un sistema interno de gestión de conflictos en la universidad, teniendo en cuenta el tamaño de la comunidad universitaria y la diversidad de controversias y litigios que en ella se suscitan.

- Todos los analistas coincidimos en que **una intervención rápida y de contención** de nuevos altercados, toma de posiciones, descalificaciones o ataques, mejora el manejo y pronóstico de abordaje de un conflicto hasta que se pueda tratar por un procedimiento más formal y estructurado.
- **La mediación**, basada en los principios comunes al procedimiento y un rol mediador también convencional,⁹ es **el mecanismo preferente en el protocolo de conflictos interpersonales y en las normas de convivencia**. También es un recurso disponible para la Defensoría y usado por ésta. Con todo, su potencial y reconocimiento como MASC tiene una debilidad que ha hecho que en muchos casos surgidos en la experiencia universitaria apenas

⁷ La DU preside la Comisión de Convivencia en U. Oviedo <https://www.elcomercio.es/asturias/mediacion-resolver-conflictos-20221110001655-ntvo.html>

⁸ <https://sede.um.es/sede/documento/normativa/reglamento-de-convivencia-de-la-universidad-de-murcia/21480.pdf>

⁹ Por ejemplo, en la Ley 5/2012 de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (LMACM)

haya sido activado, especialmente para conflictos en el personal: es un proceso voluntario y las partes tienen libertad para iniciarlo y seguirlo. *Requiere la aceptación de las partes para recurrir a él, que haya aceptación de la persona propuesta como mediadora y mantenerse en el procedimiento hasta alcanzar un mayor o menor grado de acuerdo.* Esto desde luego no es muy habitual en la coyuntura de desarrollo de la cultura mediadora en las actuales costumbres y prácticas de la organización universitaria donde predomina lo confrontativo y adversarial.

- Esto suscita el dilema (muy común en este terreno) de si la mediación debe ser obligatoria antes de seguir con otro procedimiento¹⁰ en lo que al menos es su sesión informativa y explicación a las partes de *en qué consiste y como opera*. Se habla así de mediación obligatoria (*mandatory mediation*) o de obligatoriedad mitigada y del requisito de procedibilidad.¹¹ Cuestiones que en el contexto judicial se plantearon en el Anteproyecto de Ley de impulso a la Mediación y en el Anteproyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de justicia que está en el congreso en aprobación. Aunque la cuestión no está exenta de polémica¹² ¿es posible que las universidades podamos aprender algo de los debates en la reflexión y contexto sin la “intrincada precisión” que ahí se pretende? Mientras que en muchos lugares ya se habla de sistemas multipuerta (*multi-door courthouse*)¹³ y de las posibilidades de la IA en la resolución de conflictos,¹⁴ aquí seguimos debatiendo cómo debe o puede ser la mediación en un contexto comunitario y organizacional como la universidad. Como muestra lo planteado en universidades extranjeras, ciertamente existen diversidad de opciones.¹⁵
- **Firmemente creemos que un sistema coordinado de abordaje de conflictos es posible en la organización universitaria independientemente del recurso al proceso judicial y al litigio más allá de su sistema interno.** Esta convicción resulta de la experiencia acumulada y la comprobación de que los sistemas vigentes actuales resultan lentos, incompletos y parciales.
- Se necesita **articulación, triaje** (diagnóstico y valoración inicial de las facetas y fuentes del conflicto, y de la situación de las partes) y **flexibilidad** en la “derivación a” y “el **abordaje**” **desde diferentes estrategias, métodos o instancias.** No siempre todos los conflictos o todas las dimensiones de un conflicto complejo pueden ser abordadas con un único o estandarizado procedimiento. A menudo puede haber aspectos negociables y conciliables (que pueden ser foco para buenos oficios, conciliación y mediación) pero habrá otros que necesitarán la valoración de expertos (peritajes) o decisiones arbitrales o prejudiciales.

¹⁰<http://www.sinfoniamediacion.es/?p=844>

<https://indret.com/la-obligatoriedad-de-la-mediacion-derivada-de-la-voluntad-de-las-partes-las-clausulas-de-mediacion/>

¹¹https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/01/18/legal/1674062818_716530.html

<https://www.justicia2030.es/-/la-justicia-en-espana>

<https://www.mjjusticia.gob.es/es/AreaTematica/ActividadLegislativa/Documents/APL%20Eficiencia%20Procesal.pdf>

¹² <https://www.raco.cat/index.php/InDret/article/download/399948/493310>

¹³ <https://www.pon.harvard.edu/daily/international-negotiation-daily/a-discussion-with-frank-sander-about-the-multi-door-courthouse/>

<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2016/06/multidoor-pascual-ortuc3b1o-cat-2016.pdf>

<https://sextocongresofapromed.weebly.com/programa1.html>

¹⁴ <https://www.ucjc.edu/2023/02/puede-contribuir-la-inteligencia-artificial-a-la-resolucion-de-conflictos/>

¹⁵ https://culture.miami.edu/resources/manage_conflict_in_higher_education.html

- **¿Cuál es el papel de la Defensoría en este posible sistema?** Está claro que en lo que se refiere a reclamaciones y procesos de controversia administrativa muchos titulares de Defensorías prefieren estar al final de la cadena del procedimiento, cuando ya han actuado y “fallado” todas o parte de las diferentes instancias de la organización. Eso en algunos casos deja a las DU solo el camino del recurso e intermediación al Rectorado desde la apelación o petición de revisión y modificación de decisiones ya tomadas. Mi experiencia es que pocas veces se produce esa modificación. Para otros DUs acompañar o estar informados del procedimiento en curso, o al menos recibir noticia del problema por parte de los *quejantes* o implicados, permite una intervención más a tiempo y antes de la “solidificación” de una postura gubernativa. Abrir otros puntos de vista, apelar a casos anteriores, defectos sistémicos, puede matizar o flexibilizar conforme a derechos e igualdad de oportunidades las resoluciones rectorales.
- **Pero en el abordaje y resolución de conflictos la DU puede:**
 - Ser receptora del conflicto o enfrentamiento para intentar pacificarlo, actuar con buenos oficios, conciliar, reabrir el diálogo, ayudar a una negociación informal, o incluso mediar.
 - Ser receptora para hacer diagnóstico y balance (triaje) para derivar todo o parte del caso a Inspección y/o Comisión de Convivencia u otra entidad interna (Comisión de Conflictos, Comisión de Acoso, etc.) donde todo o parte deban ser considerados y tratados.
 - Ser órgano de seguimiento del abordaje y respuesta institucional para garantizar derechos y observar limitaciones o mejoras sistémicas.
 - Integrar la recepción y seguimiento de casos en su reflexión y análisis de la situación de convivencia y calidad de sus informes anuales.
 - De hecho, ha sido en el seno de la red de Defensorías (CEDU) donde a raíz de los borradores y posterior promulgación de la LCU, se han planteado reflexiones sobre la organización y sistemas de entrada y canalización de las incidencias de conflicto (v. Martín-Morales, 2021; DU-UGR, 2022 y DU-UMU, 2022). Principalmente la reflexión discurría sobre el ajuste entre sistemas de garantía de derechos y obligaciones, y otros órganos, así como la Comisión de Convivencia, para establecer un sistema de “ventana centralizada o única” o “doble ventana” (Comisión de Convivencia y/o Defensoría Universitaria) o no centralizar la entrada o canalización de incidencias, de cara a la eficiencia, evitación de solapamientos, registro de entrada único, confidencialidad compartida, etc. En nuestra respuesta al planteamiento de la DU de Granada, insistimos en las dificultades que tendría un sistema único de entrada (bien sea la Com. Conv. o la DU) e incluso un sistema doble (ambas a la vez). Las dos opciones principales han sido interpretadas gráficamente por la DU-UJA (Baena, 2023) y se pueden ver en las Figuras 1 y 2 siguientes.

Figura 1. Sistema de entrada múltiple/dual para canalizar conflictos (Baena, 2023)

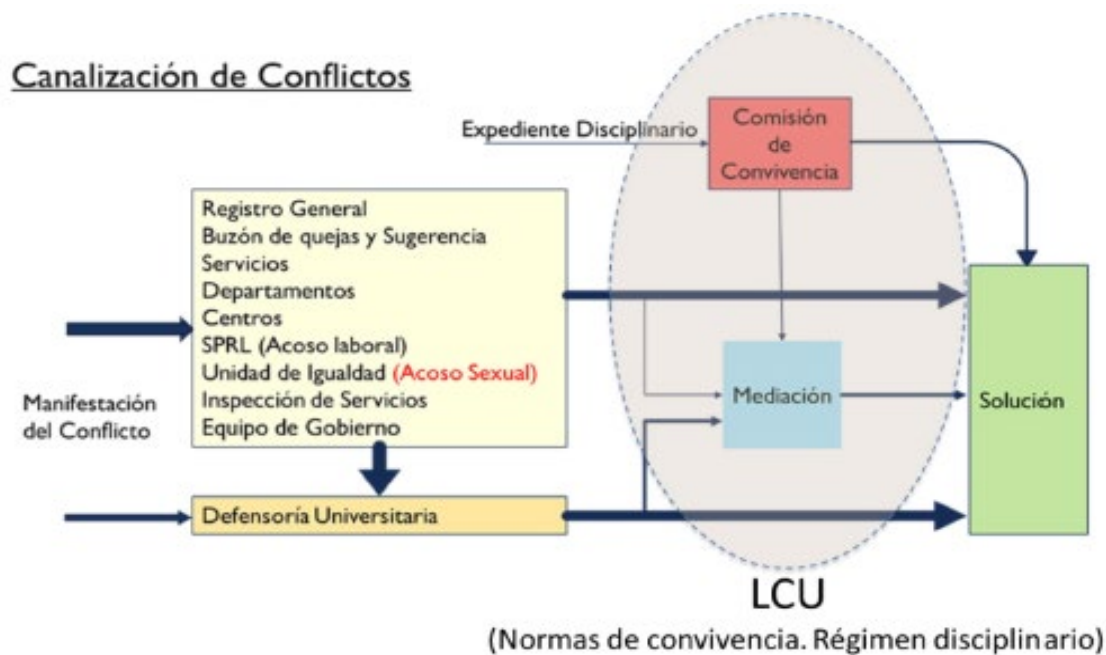
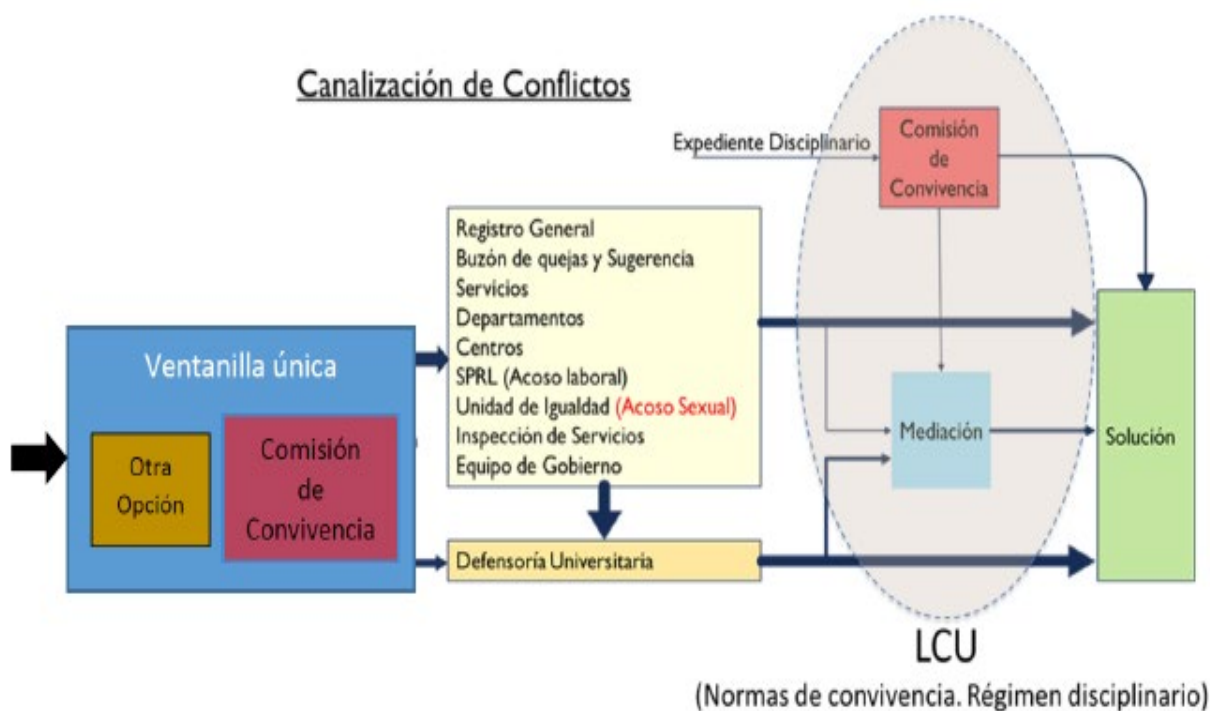


Figura 2. Sistema de ventanilla única en la canalización de conflictos.



5. Recomendaciones y propuestas

La primera y genérica, es que la Universidad **debe revisar su enfoque y abordaje de la gestión de conflictos**. Puntualizamos que no nos referimos a las incidencias o discrepancias evaluativas, a discusiones sobre la aplicación de una norma o choque de posturas sobre ciertas decisiones de menor alcance y rango, es decir controversias livianas. Cuando hablamos de **resolución y gestión de conflictos** nos referimos a interacciones que se encuadran en los siguientes parámetros (parafraseando a Fernández-Ríos, 1985)

- la existencia de dos o más participantes individuales o colectivos que al interactuar,
- muestran **conductas internas o externas incompatibles** con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos probable o efectiva la acción del otro,
- como consecuencia observable de **una incompatibilidad subjetiva** de metas, valores, posiciones, medios, estrategias o tácticas que implican el **ejercicio del poder de uno sobre otro**,
- en un ambiente de ausencia, libre interpretación o trasgresión de normas.

Y que, además añadiríamos, ya están presentado **consecuencias negativas** sobre: el funcionamiento del equipo, servicio u órgano que les incumbe y/o el bienestar y la salud laboral de las personas implicadas; o terceras personas (usuarios, colaboradores, público).

Segunda, en la medida que la ambigüedad o carencia de normas o regulaciones puede ser el contexto preferente o el marco en que se puede dar rienda suelta al choque de intereses, competencia por recursos o directamente lucha de poder; conviene acotar la “subjetividad” y “libre o interesada interpretación” de las regulaciones y pautas de comportamiento organizativo e interpersonal en tanto que empleados y en tanto que personas. En este sentido, la universidad puede/debe **revisar/actualizar aquellos aspectos y regulaciones de su normativa y funcionamiento interno donde más recurrentemente se dan controversias** que degeneran en conflictos y **donde la ausencia de reglamentos o infra-regulación** da pie a que no pueda darse **una acción inicial y rápida a nivel administrativo o ejecutivo que detenga y aclare la disputa**. Si las reglas y normas ofrecen una limitación e interpretación claras de derechos y deberes, se evita el pensar que se tiene razón para pugnar y se facilita la decisión en primera instancia, en niveles bajos o en órganos de garantía consultados sin mayor complejidad. Esto tiene como corolario que:

- Se mejoren los reglamentos y protocolos para temas sensibles.
- Se acumulen y esclarezcan modos de respuesta y abordaje de controversias y disputas anteriores que hayan fracasado o tenido éxito.
- Que se definan modelos de buenas prácticas, más allá de los reglamentos de funcionamiento o normas de convivencia generales.
- Que se tenga en cuenta que en ocasiones no existe reglamentación o margen jurídico para la interpretación precisa de una disputa, pero sí existe una convención ética y organizativa (de justicia organizacional) al respecto.

Tercera., Relacionada con los conflictos que ya han iniciado acciones incompatibles, fuerte antagonismo, y que los intentos de diálogo y negociación particular o ante terceros:

- O bien **no puedan ser solubles con una intervención menor de la estructura orgánica** (i.e. dirección del departamento, decanato, jefatura de servicio o área),
- O **que implican como parte a ese nivel ejecutivo** de la estructura,
- O **que no se puedan dilucidar por una mera consulta técnica jurídica o de otro tipo** (asesoría jurídica, comisión de ética de la investigación, delegado de protección

de datos, unidad para la igualdad, servicio de prevención de riesgos laborales, servicio de atención a la diversidad, etc.) ...

Deberían ser canalizados como incidencia/caso a estudiar, para su primer análisis, triaje, abordaje inicial y/o derivación al procedimiento adecuado hacia:

- La **Defensoría Universitaria**. Todo tipo de cuestiones (de derechos, obligaciones y calidad del sistema) y especialmente cuando se desea una intervención rápida, informal, confidencial, de poca o ninguna exposición pública, con énfasis en la conciliación y reapertura del diálogo, pacificación y actitud neutral no alineada con elementos organizativos y de “amplio espectro” (ver cita anterior de Alcover, 2009).
- La **Inspección de Servicios**. Especialmente si hay denuncia con acusación de incumplimiento de normas, actos ilegítimos, ilegales o ilícitos o supuesta intención dolosa. También si se entiende de entrada que se necesita investigar los hechos y posibles incumplimientos para determinar previsibles consecuencias disciplinarias o medidas correctivas.
- La **Comisión de Convivencia**, en lo que marca el Reglamento de Convivencia de nuestra Universidad, puede recibir la petición de las partes afectadas, de la Defensoría, de la Inspección o instructor de expediente.

Esta recomendación no impide que sea habitual e inevitable que, por la naturaleza del asunto y su complejidad, o por voluntad de las partes, o por derivación de órgano unipersonal o colegiado se presente simultáneamente a las tres instancias o autoridades universitarias.

Cuarta, si el asunto se ha planteado en más de un órgano de garantía (o eventualmente ante un órgano de gobierno), debe existir una coordinación de indagaciones y actuaciones entre los dos o tres de los citados (si es el caso) bajo el denominado enfoque de “confidencialidad compartida”. No debieran producirse actuaciones inconexas o incluso dispares. Especialmente la Defensoría y la Inspección deben coordinar la valoración y acciones de abordaje y resolución para tratar las diferentes dimensiones que puede presentar el caso.

Quinta, la indagación y valoración inicial de la disputa o conflicto debe estar acompañada, en lo posible y cuanto antes, **de recomendaciones o pautas provisionales o cautelares para detener las hostilidades y el escalamiento de la disputa**.¹⁶ Se deben **abrir los canales de comunicación con las partes afectadas** y, en caso de que el conflicto se haya hecho manifiesto y público, con los responsables directos (superiores jerárquicos o similares) para que puedan estar atentos y evitar que continúen o aumenten los enfrentamientos y las acciones hostiles.

Sexta, el órgano u órganos receptores coordinadamente deben tras las indagaciones oportunas determinar la naturaleza del-os asunto-s en disputa o controversia, y consecuentemente **decidir qué instancia u órgano debe liderar-asumir la gestión principal del caso**, la posible **derivación a determinados protocolos específicos**, y la recomendación de usos de un procedimiento o combinación de ellos para abordar e intentar resolver el conflicto (MASC).

Séptima, cualquiera que sea la naturaleza del conflicto y el órgano que principalmente vaya a gestionar su abordaje por sí mismo o en coordinación o derivación a otros, una de las primeras intervenciones (además de las mencionadas comunicaciones “cautelares” y de evitación de la escalada) debiera ser lo que se denominaría **sesión informativa de conciliación o mediación** (en lo que podría considerarse un *acto preprocesal obligatorio*). En esta sesión de **asistencia**

¹⁶ En su contexto, explícitamente recogidas en el art. 21 de la Ley de Convivencia Universitaria.

obligatoria (al menos muy recomendable respetando la voluntariedad de los procesos auto-compositivos), las partes serían informadas de los procedimientos disponibles, de los aspectos que pueden ser objeto de negociación o pacto o mediación, de los que tienen o pueden tener dictamen disciplinario, o dictamen de árbitro o expertos, de los aspectos favorables¹⁷ de los MASC frente a procesos de litigio. Al tal efecto la universidad dispondrá de **una guía o folleto u hoja suficientemente informativa** para entregar y explicar a las partes, y en ella se dejarán claros los derechos y opciones alternativas (incluida la de continuar en modo pleito), los pasos procedimentales dentro del sistema interno de la universidad, y sus aspectos o principios incluidos los deontológicos.

Octava, dadas sus particulares características como regulaciones preexistentes, los protocolos sobre *conflictos interpersonales y prevención de acoso* y sobre *la prevención, detección y actuación frente al acoso sexual y por expresión de género*, deben ser actualizados, enriquecidos e incardinados-subsumidos en el sistema de abordaje de conflictos que se recomienda.

Novena, al efecto de hacer operativa la disponibilidad de MASC para el sistema de abordaje de conflictos de la universidad se deberían establecer al menos lo siguiente:

- La **delimitación y proceso de los distintos métodos o protocolos MASC** de: mediación, conciliación, mediación online, arbitraje, dictamen de experto vinculante o no, juicio de comisión específica, o combinación de entre ellos según la naturaleza del asunto y sus dimensiones.
- La confección de un **registro de personas “mediadoras”** con formación de base y una específica adicional mínima en resolución de conflictos; con suficiente experiencia y recorrido en la comunidad universitaria; y con habilidades y entrenamiento adquiridos evidenciables en este tipo de procesos o situaciones.
- La **identificación de personas** que bien como técnicos especializados en ciertos servicios o como expertos independientes puedan prestarse a **realizar actuaciones de peritaje o arbitraje** en cuestiones que requieran un evidente juicio experto.

Décima, generar **un clima y difundir una cultura adecuada sobre el tratamiento de los conflictos en las personas y órganos de la Universidad**. Esto necesita de la previa toma de conciencia del problema que supone ignorar o evitar los conflictos, que son ineludibles y que lo importante para la salud organizacional no es tanto que existan sino el cómo se manejan. Supone concienciar y formar a las personas en general (y especialmente a quienes ocupan posiciones de liderazgo) pero sin olvidar los equipos y los servicios claves como elementos estratégicos. Trabajos como los de Klingel & Muffy (2011), Watson et al. (2019) Aviles et al (2023) por citar unos pocos muestra el enfoque y los procesos convenientes a explorar y diseñar.

Murcia, 10 de octubre de 2023
Juan José Vera Martínez
Defensor del Universitario

¹⁷ <https://www.administraciondejusticia.gob.es/ventajas-respecto-a-los-tribunales>
V. Vázquez Gómez (2016). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5627288.pdf>

REFERENCIAS

- Alcover, C.M. (2009). Ombudsing in Higher Education: A Contingent Model for Mediation in University Dispute Resolution Processes. *The Spanish journal of psychology*. 12. 275-87. 10.1017/S1138741600001682.
- Alcover, C.M. (2018). Barreras psicológicas y psicosociales a la mediación en la resolución de conflictos en contextos universitarios. *Rueda@. Revista Universidad, Ética Y Derechos*, (2). <https://doi.org/10.25267/Rueda.2017.i2.03>
- Aviles, M.; Duong, M.T., Gross, E., Hall, K., Jones-Smith, D. (2023). *Transforming Conflict on College Campuses*. The Constructive Dialogue Institute & The Aspen Institute's Citizenship and American Identity Program. <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2023/02/Transforming-Conflict-on-College-Campuses.pdf>
- Barsky, Allan E. (2003). Structural Sources of Conflict in a University Context. *Conflict Resolution Quarterly* 20 (2):161-176. DOI: [10.1002/crq.18](https://doi.org/10.1002/crq.18)
- Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA(4 de mayo, 2023). INFORME: Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos Encuentro de Defensores/as Universitarios
- Domínguez-Bilbao, R. y García-Dauder, S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad Rey Juan Carlos.
- DU-UGR (6 julio, 2022) Reflexiones del Defensor Universitario de la Universidad de Granada sobre el desarrollo en las universidades españolas de la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria. [Distribuido red CEDU].
- DU-UMU (11 julio, 2022). Replica: Reflexiones Defensoría Universidad de Granada. [Distribuido red CEDU].
- Eaton, Charlie & Stevens, Mitchell. (2020). Universities as peculiar organizations. *Sociology Compass*. 14. 10.1111/soc4.12768.
- Femenia López, P.(2023) “Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios”, Valencia. Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA.
- Glasl, F. (1982). The process of conflict escalation and roles of third parties, en G.B.J. Bomers y R. Peterson (eds.), *Conflict management and industrial relations* (pp.119-140). Boston: Luwer-Nijhoff.
- Glasl, F. (1999). *Confronting Conflict*. Bristol: Hawthron.
- Glasl, Friedrich (1997). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. Paul Haupt Verlag.
- Hartman, J. B. (1977). Change and Conflict in the University. *Journal of Educational Thought*, 11 (1), 3–15.
- Holton, S. A. (ed.). (1998). *Mending the Cracks in the Ivory Tower: Strategies for Conflict Management in Higher Education*. Boston: Anker.



- Klingel, S. & Maffie, M. (2011). Conflict Management Systems in Higher Education: A Look at Mediation in Public Universities. *Dispute Resolution Journal* (august/October), 12-17.
- [Lau, A.C.K.](#) (2022), "Mediation as an Alternative Dispute Resolution to resolve interpersonal conflicts in Hong Kong universities", *Public Administration and Policy: An Asia-Pacific Journal*, 25 (3), pp. 264-278. <https://doi.org/10.1108/PAP-08-2022-0101>.
- Lionel Bobot (2007) Conflict resolution in universities: the Rennes University's ombudsman, *European Journal of Legal Education*, 4 (1), 43-58, DOI: [10.1080/16841360801984169](https://doi.org/10.1080/16841360801984169)
- Martín-Morales, R. (2021). El sistema de garantías de derechos y libertades en el ámbito universitario. Un estudio a la luz del Proyecto de Ley de Convivencia Universitaria. *Diario La Ley*, 9952, 11414/2021. Sección Doctrina, Wolters Kluwer.
- Ostar, A. W. (1995). "Institutional Conflict." In S. Holton (ed.), *Conflict Management in Higher Education*. New Directions for Higher Education, no. 92. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ostar, A.W. (1995). Institutional conflict. *Conflict Management in Higher Education*, 92, 59-62.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations* (3rd ed). Quorum Books.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G. & Kim, S. H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Vázquez Gómez-Escalonilla, L. (2016). Consideraciones generales sobre los MASC en Derecho Español. *Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje*, 1 (1-73). 2016. www.riedpa.com, <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5627288.pdf>
- Vera-Martínez, J.J.(2023) "Notas para el Encuentro Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos. Encuentro de Defensores/as Universitarios", Valencia. Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA.
- Volpe, Maria R. and Chandler, David, (1999). "Resolving Conflicts in Institutions of Higher Education: Challenges for Pracademics" *CNCR-Hewlett Foundation Seed Grant White Papers*. 8. <https://readingroom.law.gsu.edu/seedgrant/8>
- [Warters, B. & Wendy, S.J.](#) (2003). [Institutional and program level guidelines for conflict management in higher education. Campus Conflict Management Guidelines Committee. https://eric.ed.gov/?id=ED499549](https://eric.ed.gov/?id=ED499549)
- Watson, N.T., Rogers, K.S., Watson, K.L., & Liao-Hing Yep, C. (2019). Integrating social justice-based conflict resolution into higher education settings: Faculty, staff, and student professional development through mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 36(3), 251-262. <https://doi.org/10.1002/crq.21233> / <https://culture.miami.edu/assets/pdf/integrating-social-justice-based-conflict-resolution-in-higher-ed...watson-et-al.-2019.pdf>
- Cátedra Institucional para la Cultura de la Mediación UV-GVA(4 de mayo, 2023) INFORME: Los Conflictos en la Universidad, soluciones y propuestas. La mediación como herramienta de gestión/solución de conflictos Encuentro de Defensores/as Universitarios



ANEXOS

Aviles et al (2023). *Transforming Conflict on College Campuses*.

A) PRESIONES Externas a la universidad

1. LA DISMINUCIÓN DE LA MATRÍCULA UNIVERSITARIA conduce a la necesidad de justificar mejor ante una variedad de partes interesadas, especialmente los padres, su retorno de la inversión (por ejemplo, en términos del futuro éxito ocupacional y económico de los estudiantes). Aunque esta presión se sintió en general es más sensible en carreras con menor o más difícil inserción laboral
2. PRESIÓN LEGISLATIVA Y POLÍTICA de una variedad de electores que intentan ejercer influencia en las políticas y procesos institucionales. Esto se sintió profundamente entre los *colleges* y universidades estatales.
3. COMPETENCIA FERROZ de otros *colleges* y universidades, que a menudo resulta en inversiones que desafían aún más la asequibilidad.
4. MAYOR ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD, LA EQUIDAD Y LA INCLUSIÓN que resulta de una mayor conciencia social sobre las desigualdades sistémicas y la creciente diversidad del cuerpo estudiantil, mientras que la diversidad del cuerpo docente sigue siendo baja.
5. LA ATENCIÓN NACIONAL atrapa a las instituciones de educación superior en guerras culturales. Una de esas guerras culturales es el valor de la educación en artes liberales. Algunos sintieron que sus instituciones eran peones de las agendas políticas.

B) Presiones internas

Dentro de la propia universidad, cuatro categorías de presión contribuyen a conflicto intensificado:

1. POLARIZACIÓN extrema dentro de la comunidad universitaria.
2. MIEDO, falta de seguridad psicológica y preocupaciones por experimentar importantes consecuencias sociales, profesionales e incluso financieras.
3. FRUSTRACIÓN porque la universidad no está haciendo lo suficiente para democratizar las oportunidades, defender la dignidad y demostrar la inclusión.
4. DESALINEACIÓN en valores y prioridades organizacionales que se produce entre líderes institucionales y otras partes interesadas, lo que socava la confianza institucional.

C) Las **redes sociales** suben la apuesta: premian el comportamiento reaccionario/retrógrado, en lugar de reflexivo, ...

D) **Limitaciones en las pautas** que se deben utilizar en el funcionamiento diario de la organización. Las políticas, aunque necesarias, no son suficientes para resolver la mayoría de los conflictos relacionados con el discurso en el campus. Las políticas deben complementarse con normas compartidas, valores comunes y una red de confianza.

E) Complejidad organizacional

Las instituciones modernas de ES se enfrentan a la complejidad organizativa. Las instituciones se están volviendo más complicadas y de escala demasiado grande para que la mayoría de los seres humanos se sientan cómodos trabajando en ellas. Sus estructuras contienen más gente, narrativas más complicadas, más competencia, más insumos, más dinámicas de poder y más demanda de producción. Esta complejidad dificulta que los líderes del campus hablen con “una sola voz”.

F) Cabeza versus corazón

Los estudiantes y el personal perciben que las universidades tienden a valorar el intelecto, a veces a expensas de la persona en su totalidad.



Valedora U. Coruña (2023)

TIPOS DE CONFLICTO	Descripción	Ejemplo
Administrativos (Estudiantes)	Acceso, tasas, matrícula, gestión académica	Problemas con la ampliación de matrícula en alumnos a tiempo parcial. Dispensa académica.
Asuntos Laborales (PDI, PAS)	Criterios y resolución de plazas de profesorado, promoción del PAS, demora en los nombramientos	Demora de meses en el nombramiento de los aprobados por promoción interna en un concurso de PAS, perjuicios ocasionados
Becas y Ayudas al estudio (estudiantes)	Problemas con las convocatorias, pagos	Discriminación hacia unos estudiantes en la convocatoria de unas ayudas propias.
Comportamiento (todos)	Conflictos entre los distintos colectivos, faltas de respeto, insultos, amenazas, injurias, agresiones físicas...	Comentarios injuriosos contra el honor y la profesionalidad de unas profesoras realizados en las redes sociales por una alumna
Exámenes y evaluación (PDI, Estudiantes)	Tipo de exámenes, incumplimientos de las guías docentes en la evaluación, falta de revisión, acusaciones sin pruebas (plagiar, copiar)	Persona del PDI que incluye en la guía docente sanciones a estudiantes por comportamiento y otras causas, no le compete no hay garantías.
Infraestructura y funcionamiento de Servicios (todos)	Vigilancia en bibliotecas, problemas informáticos, comedores universitarios	Problemas de insultos racistas y homófobos en una biblioteca
Movilidad (Estudiantes)	Elaboración y modificación con el contrato de estudios, paso de notas al expediente, problemas en la universidad de destino	Rebaja de notas obtenida en la universidad de destino al expediente, discriminación entre diferentes grados y universidades
Oposiciones, concursos, contratos (PDI, PAS)	Desarrollo de oposiciones y contratos PDI, criterios, dificultades exámenes PAS, demora nombramientos PAS, convocatorias plazas de promoción PDI	Queja de los representantes de los trabajadores por el trato recibido al convocarlos para las comisiones y en los informes que elaboran
Organización y Actividad Docente (PDI, estudiantes)	Problemas en la elaboración del POD del PDI, desarrollo de la materia, temario	Criterios no uniformes en los diferentes departamentos en la elección de materias
Procedimientos y recursos (todos)	Procedimientos mal estructurados, complejos, solicitud de asesoramiento en recursos	Queja por la falta de coordinación de los órganos que intervienen en la gestión de la movilidad internacional
Reconocimientos y convalidaciones (estudiantes)	Desestimación de reconocimientos por experiencia profesional por cursar otros estudios	Queja por la desestimación sistemática en algunos centros de las solicitudes de reconocimientos por experiencia profesional



DU Universidad Jaume I (2023)		
TIPOS DE CONFLICTO	Descripción Conflictos	Ejemplo
Relaciones docentes-estudiantado	Entre profesorado y estudiantado motivados por discrepancias en la práctica docente	Desacuerdo sobre metodología docente Desacuerdo con la calificación Desacuerdo procedimiento evaluación Relación personal con tutor en TFG, TFM Lengua pruebas evaluación Pruebas de evaluación en línea Relación director tesis-doctorando
Interacciones estudiantado-institución	Del estudiantado con la institución en procedimientos administrativos como acceso, tasas, matrícula, gestión académica, etc.	Consecuencias impago de tasas Anulación de matrícula Matricula en grupos especiales Reconocimiento lenguas Cálculo media expediente titulación antigua
	Del estudiantado con la institución relacionados con la convocatoria o resolución de becas y ayudas	Defectos de forma en procedimiento Ayudas transporte Ayudas comedor
	Del estudiantado con la institución relacionados con la movilidad de estudiantes	Firma contrato de estudios Reconocimiento de créditos cursados Concesión de ayudas movilidad Proceso incorporación estudiantes SICUE Retraso en el pago de ayudas a estudiantes de países empobrecidos
	Del estudiantado con la institución en relación con reconocimientos y convalidaciones de estudios	Reconocimiento por actividad laboral Reconocimiento de asignaturas cursadas en otra universidad
Relaciones interpersonales y convivencia	De convivencia en todos los colectivos	Agresiones e insultos entre alumnos dentro y fuera de la universidad Insultos y faltas de respeto a profesorado en correos electrónicos Desacuerdo profesora con escrito reclamación alumna Discusiones entre asociaciones estudiantiles Discusiones entre miembros del consejo de estudiantes Relaciones interpersonales dentro de los colectivos de PDI y PAS
De intereses y por temas de gestión de trabajo (PDI y PAS)	Con la institución sobre temas como asuntos laborales, la organización y la actividad docentes del profesorado	Provisión de plazas de PAS temporales Baremos de concursos de méritos PAS Reclasificación de plazas de PAS Retribuciones de PDI artículo 83 LOU Demora en convocatoria de plazas PDI Exceso de alumnos de prácticas Criterios asignación docencia Desacuerdo carga docente
Normativo	Derivados de la aplicación o interpretación de normativa propia	Normativa profesorado emérito Normativa compensación Definición causa de fuerza mayor Definición causa justificada

Infraestructura y funcionamiento de Servicios	Por quejas sobre infraestructura y funcionamiento de servicios internos	Servicio de Seguridad Servicio Médico Indemnizaciones de seguros Creación espacio de culto
---	---	---

Figura 3. Introducing conflict management to build climate and culture within individuals and organizations in higher education (Watson et al. 2018, pág. 252).

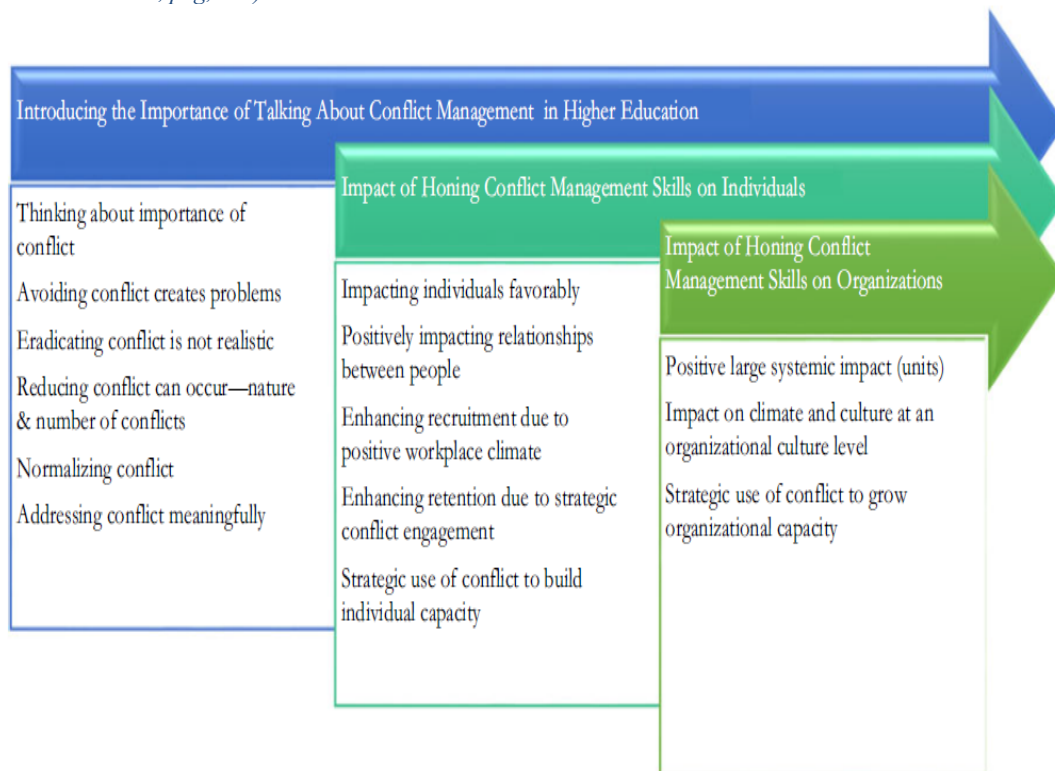


Figura 4. Conflict management to strengthen inclusive climate and culture (pág. 254)

	Individual performance strengthened	Interactions strengthened	Operational performance strengthened
Self-awareness	Emotional triggers Choice in behavior style Stress level and causes	How perceived by others How we stress others	More aware of own impact on team Conflicts not a reason to stop performing
Conflict awareness	Type of conflict History of conflict	Naming common attributes of conflict	Team approach to issues that may be inhibiting performance
Communication	Putting “I feel” into situation	Ok to communicate mutual impacts	Common vocabulary enhances understanding
Skills with conflicts	Choose individual conflict style	Understand others' style choice may not be the same	Ways to understand impact of choices on the situation
Conflict management	Stress reduction likely	Mutual respect, whether agreement or not	Culture is of respect and inclusiveness because climate allowed differences

INFORME BREVE SOBRE CONTINGENCIAS PARTICULARES O AGRUPADAS EN DIMENSIONES DE LOS CASOS EN LOS ENTRE LOS CURSOS 17/18/ A 21/22

Las diversas memorias de curso anualmente presentadas ante el Claustro y la Comunidad Universitaria, contienen un análisis pormenorizado de las frecuencias y proporciones de casos e incidencias que llegan a la Defensoría Universitaria¹. Suelen presentarse agrupadas en función del sector de la comunidad al que afectan o que ha expuesto la cuestión, y también atendiendo a las *características* o atributos esenciales en los que es posible clasificar y aglomerar las peticiones, consultas o quejas que formuladas de modo individual o colectivo quedan registradas en el Buzón de la Defensoría.

A menudo, una memoria menciona los datos actuales con una leve comparación con los del curso anterior. A este análisis de datos se le añaden asimismo valoraciones sobre la magnitud del tipo de incidencia o petición recibida, la complejidad de esfuerzos y actuaciones que en conjunto ha sido necesario desarrollar, etc. En los últimos cursos se ha venido introduciendo también en el anexo de tablas de frecuencias-porcentajes y de gráficos ilustrativos la comparación y evolución del montante de casos y tipos de peticiones registradas. Sin embargo, no se había hecho hasta ahora una presentación comparativa de variación y evolución de las temáticas o características. Eso es lo que a continuación someramente se presenta.

A tal efecto, se han tomados los datos comparables de los últimos cinco cursos (desde el curso 2017/18 hasta el pasado 2021/22). En algunas ocasiones alguna característica ha dejado de usarse o se ha introducido como novedad y la comparativa presenta casilla vacía o cero frecuencias. Hay una cierta variación en el número de atributos principales de los casos que se pueden comparar, pero, no obstante, una mayoría de las categorías son directamente contrastables.

Para poder realizarla y que pueda ser más visible la comparación, hay que efectuar algunas adaptaciones en el volcado estadístico y gráfico que ofrece el “Buzón del Defensor del Universitario” (vinculado al “módulo de reclamaciones” que es el aplicativo que lo soporta). Una de ellas es presentar y agrupar por categorías relacionadas o con un posible vínculo interpretativo (v.g. condiciones laborales, convivencia, organización, evaluación...). Esta agrupación tiene algo de arbitraria e imperfecta en algunos de sus componentes, pero en otros casos se trata de procesos muy relacionados (p.ej. los que van desde la admisión y matrícula hasta la titulación y compensación; o los que tienen que ver con los comportamientos de diversos estamentos universitarios).

De este modo, no sólo podemos ver las frecuencias interanuales y el promedio en el periodo considerado de un modo general en la tabla siguiente, sino que también va a ser posible hacer gráficos por “temáticas” agrupadas.

Mostraremos a continuación la tabla general, el gráfico general (sin la categoría de asuntos ligados a *evaluación* porque altera la escala) y posteriormente con algunas agrupaciones para que sea más visualizable.

¹ <https://www.um.es/web/defensor/documentacion/memorias>

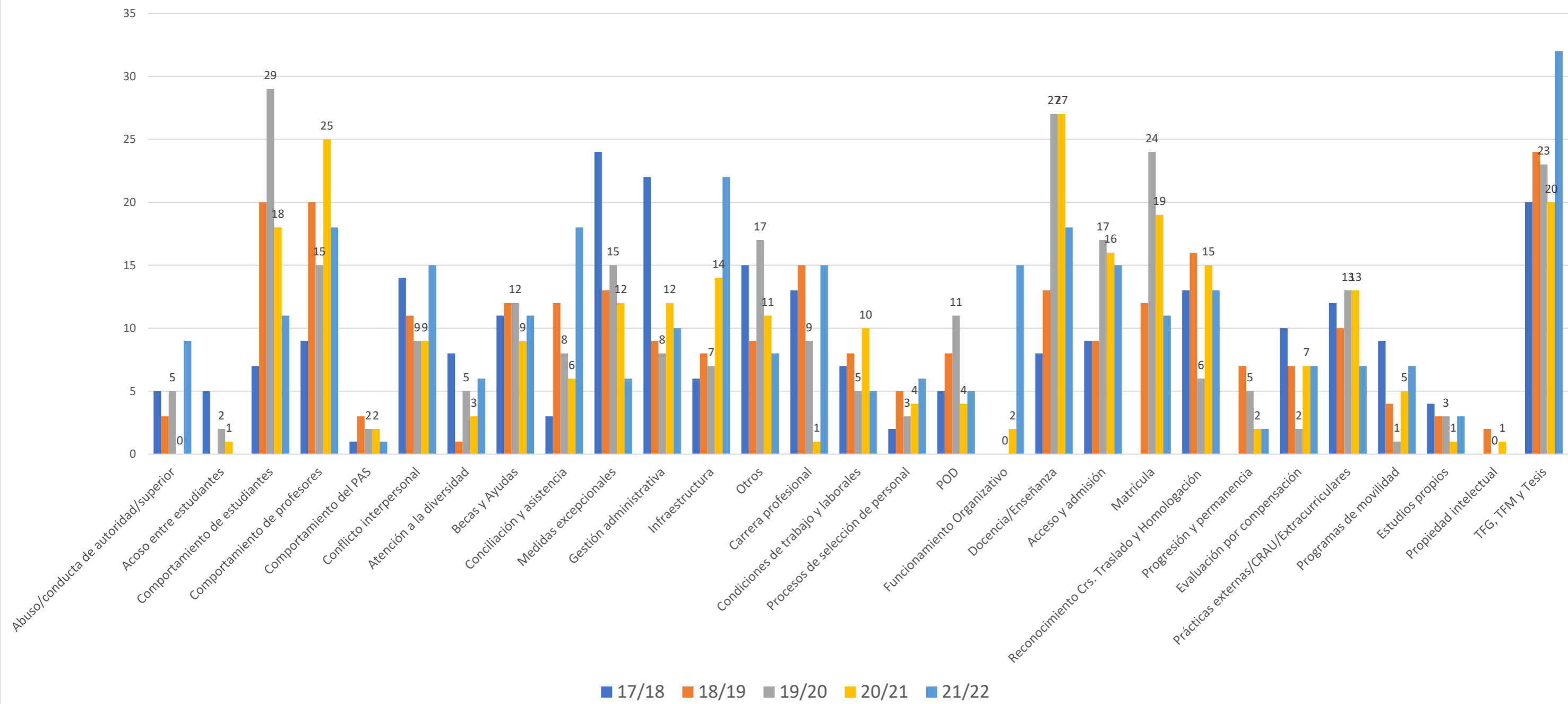


	17/18	18/19	19/20	20/21	21/22	media	sum	%
Abuso/conducta de autoridad/superior	5	3	5	0	9	4,4		
Acoso entre estudiantes	5	0	2	1	0	1,6		
Comportamiento de estudiantes	7	20	29	18	11	17,0		
Comportamiento de profesores	9	20	15	25	18	17,4		
Comportamiento del PAS	1	3	2	2	1	1,8		
Conflicto interpersonal	14	11	9	9	15	11,6	53,8	14,9
Atención a la diversidad	8	1	5	3	6	4,6		
Becas y Ayudas	11	12	12	9	11	11,0		
Conciliación y asistencia	3	12	8	6	18	9,4		
Medidas excepcionales	24	13	15	12	6	14,0	39,0	10,8
Gestión administrativa	22	9	8	12	10	12,2		
Infraestructura	6	8	7	14	22	11,4		
Otros	15	9	17	11	8	12,0	35,6	9,8
Carrera profesional	13	15	9	1	15	10,6		
Condiciones de trabajo y laborales	7	8	5	10	5	7,0		
Procesos de selección de personal	2	5	3	4	6	4,0	21,6	6,0
POD	5	8	11	4	5	6,6		
Funcionamiento Organizativo	0	0	0	2	15	3,4		
Docencia/Enseñanza	8	13	27	27	18	18,6	28,6	7,9
Acceso y admisión	9	9	17	16	15	13,2		
Matrícula	0	12	24	19	11	13,2		
Reconocimiento, Traslado y Homologa.	13	16	6	15	13	12,6		
Progresión y permanencia	0	7	5	2	2	3,2		
Evaluación por compensación	10	7	2	7	7	6,6	48,8	13,5
Prácticas externas/ Crau/ Extracurric.	12	10	13	13	7	11,0		
Programas de movilidad	9	4	1	5	7	5,2		
Estudios propios	4	3	3	1	3	2,8	19,0	5,2
Propiedad intelectual	0	2	0	1	0	0,6		
TFG, TFM y Tesis	20	24	23	20	32	23,8	24,4	6,7
Convocatoria evaluación y actas	67	68	131	109	72	89,4	89,4	24,8
	309	332	414	378	368	360,2		100,

*algunas categorías tienen cero al principio o final de la serie y es porque se des/activaron



Evolución todas las categorías*



Como puede apreciarse en la tabla y en el gráfico, no parece existir un patrón determinado en la evolución interanual de las distintas características con las que son clasificadas y agrupadas las incidencias (sean consultas, quejas o peticiones específicas). Es cierto que en algunas es claramente apreciable el aumento de casos en el curso y duro momento del confinamiento y la pandemia (19-20) pero esto no tuvo una incidencia generalizada en todo tipo de problemáticas y solo lo hizo con algunas más concretas (variables de *evaluación*, algo de *matrículas* y *comportamiento de estudiantes*). Tampoco se puede decir que sean variaciones de gran magnitud sobre el conjunto anual.

Respecto de la importancia relativa de cada categoría vamos a destacar tres intervalos o clasificados. La categoría de “convocatorias, evaluación y actas” es la preponderante y más destacada, año por año y en el promedio del intervalo quinquenal considerado. Le siguen con un nivel más moderado las incidencias a *trabajos finales* y *tesis*, las relativas a *docencia* y *organización o desarrollo de la enseñanza*, y los asuntos relativos al *comportamiento de estudiantes* y *de docentes*. Un gran conjunto de asuntos relacionados con diversas características ya se encuentra por debajo y sin llegar a los 15 incidentes promedio (v.g. *medidas excepcionales*, *gestión administrativa*, *matricula*, *acceso* y *admisión*, *reconocimientos* y *homologación*). Y otro conjunto, algo más reducido, ni siquiera alcanzan los 10 de promedio, pudiéndose ser clasificados como más esporádicos e inusuales (v.g. *estudios propios*, *progresión* y *permanencia*, *movilidad*, *propiedad intelectual*, etc.).

No obstante, si consideramos que una frecuencia relativa significativa para el total de un curso puede ser igual o mayor de 5% de total de los casos y esto viene a estar en torno a los 20 registros, hay suficientes casillas en la tabla que cumplen este criterio de relevancia en ciertas temáticas, aunque el promedio de los 5 años no llegue a tanto.

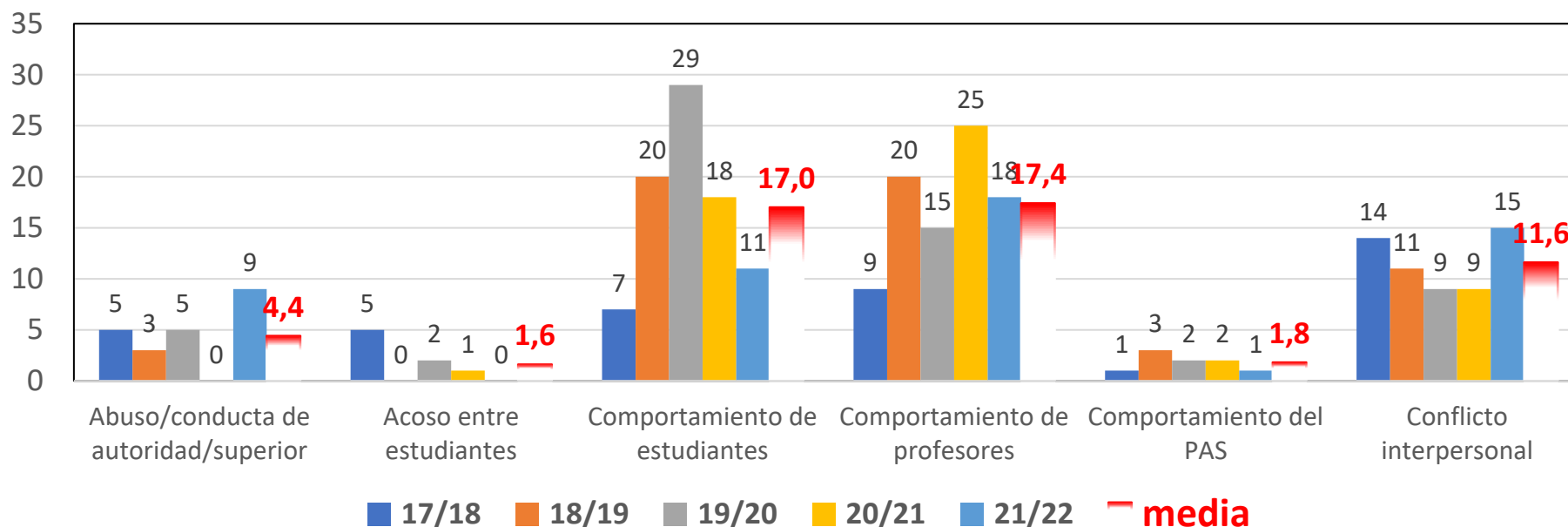
En todo caso y con afán de ir más allá de las características o aspectos particulares de presentación de consultas, quejas o peticiones, hemos realizado un agrupación tentativa siguiendo criterios de relativa afinidad y vinculación de los asuntos con determinadas dimensiones de mayor o segundo orden y que pueden dar cabida a características o propiedades más aisladas. Se han creado así las siguientes, además de la gran dimensión relativa a la evaluación.

- Alteraciones en la convivencia: conflictos, comportamientos negativos, hostigamiento o abuso.
- Asistencias en forma de becas, diversidad, conciliación o medidas excepcionales para superar dificultades o problemas.
- Soporte: administrativo e infraestructura.
- Progresión laboral: selección de personal, condiciones de trabajo y laborales, carrera profesional.
- Órganos y organización docente: POD, docencia, enseñanza y funcionamiento organizativo.
- Progresión paraacadémica: desde el acceso, la matricula, el reconocimiento de créditos, las incidencias en progresión o permanencia o la compensación.
- Extraacadémicas: prácticas, movilidad y estudios propios.
- Fin de estudios: trabajos finales y tesis, propiedad intelectual.

De ellas se presentan gráficos y comentarios a continuación. Se tienen en cuenta las puntuaciones anuales pero lo relevante se puede declarar del promedio de los cinco años.

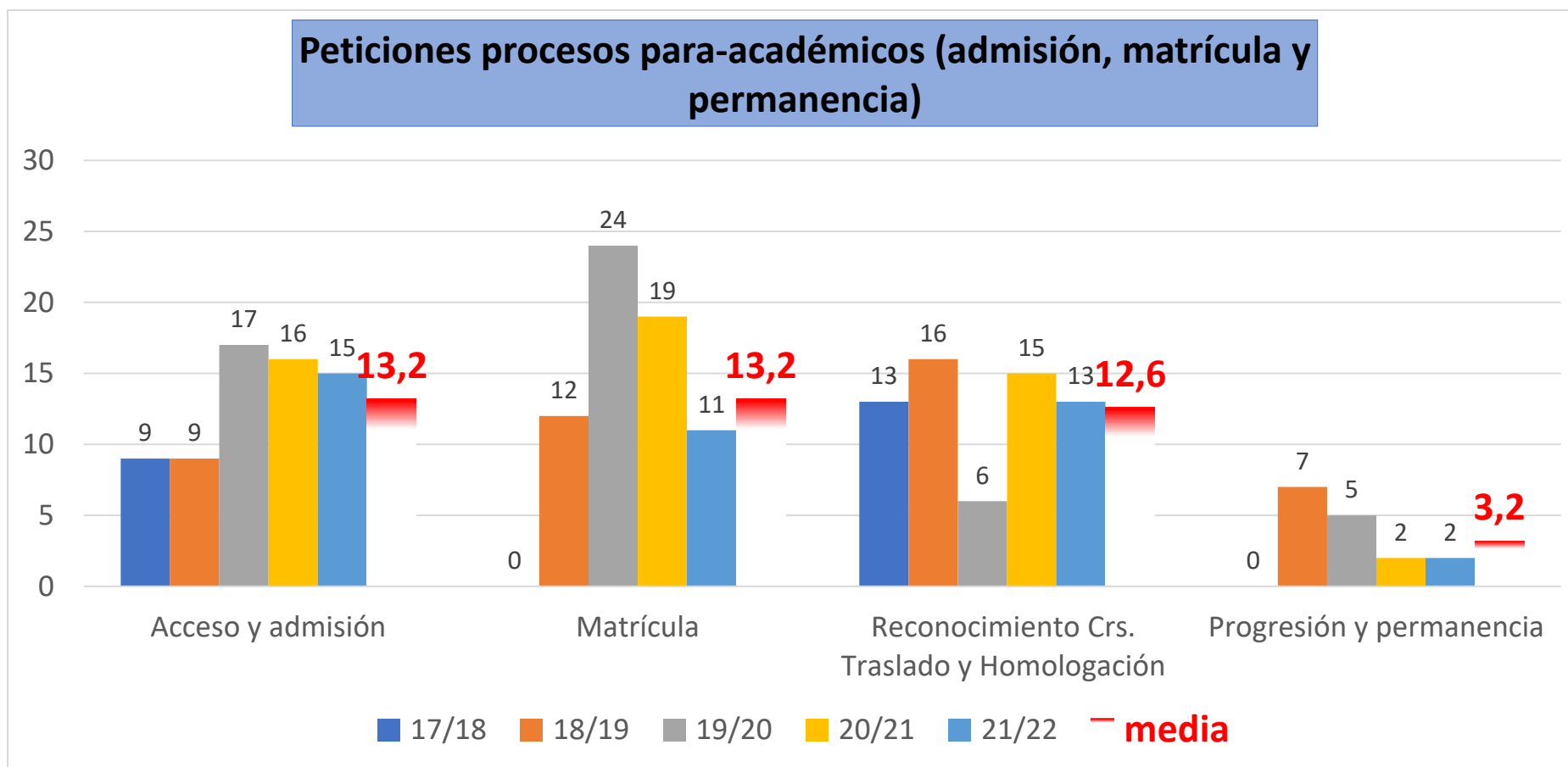


Incidencias sobre convivencia



Es la segunda dimensión agrupada más relevante tras las cuestiones de evaluación. En ella destacan los señalamientos a problemas o incidencias relativas al comportamiento de estudiantes (al que cabe sumar el hostigamiento entre pares) y sobre todo de PDI (al que cabría sumar el abuso o conducta inapropiada de un superior), siendo menos visibles y detectados los relacionados con el PAS. En esta clasificación se entiende que se presenta una queja u otra demanda que tiene que ver con un supuesto comportamiento inadecuado o impropio de otro miembro de la comunidad universitaria. Los conflictos interpersonales que pueden darse en/entre todos los estamentos, se califican así cuando queda claro que tanto demandante/quejante como la otra parte vienen contribuyendo a la desavenencia y la controversia, y que hay un explícito reconocimiento del conflicto de interés o posiciones respecto de una relación o actividad. Un 15% en promedio no es una cifra desdeñable en esta categoría sobre el total de casos.

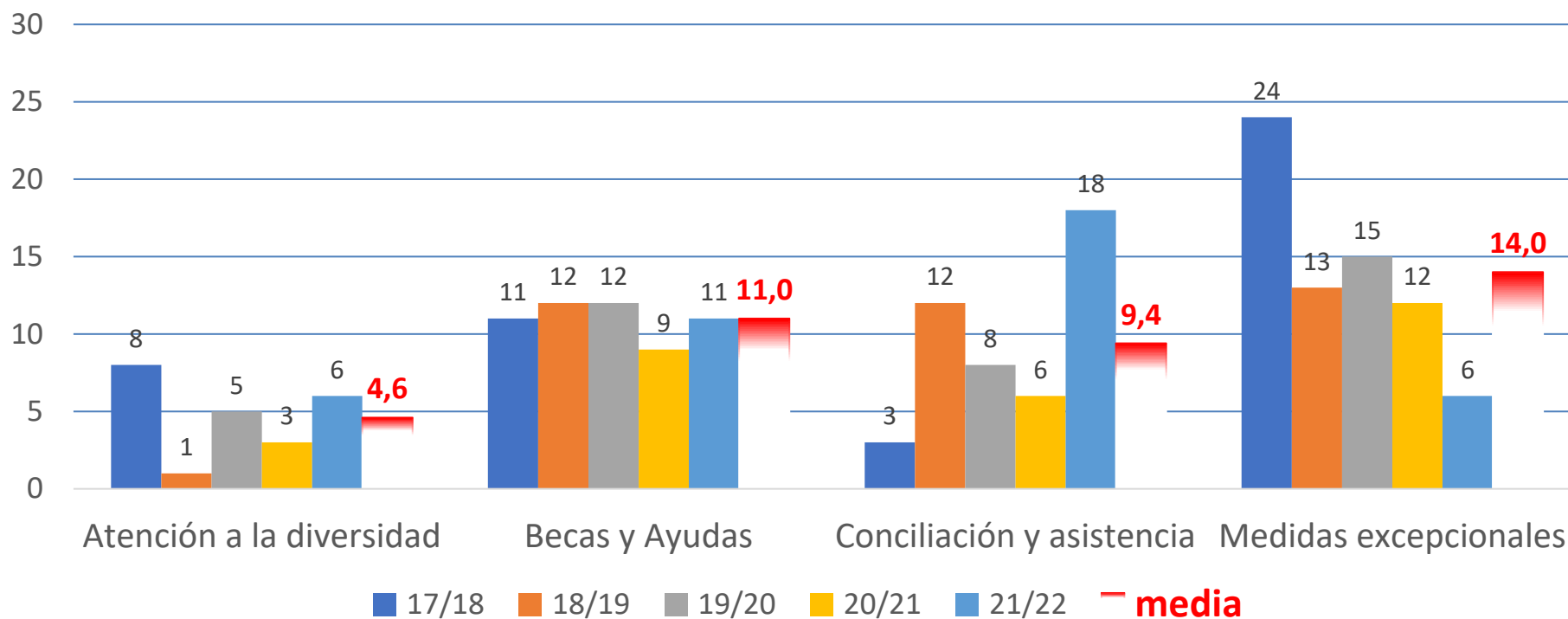




También son relevantes estos procesos, muy cercanos en importancia a los anteriores, ocupan el tercer lugar en relevancia. Esta dimensión en un análisis cualitativo tendría proximidades con *gestión administrativa* y *medidas excepcionales* e incluso *otros*. Son problemas en la tramitación, en los criterios, en errores de procedimiento de peticionarios o de la administración. Son los aspectos que más vinculan la acción de la DU con el área de gestión académica y las secretarías.

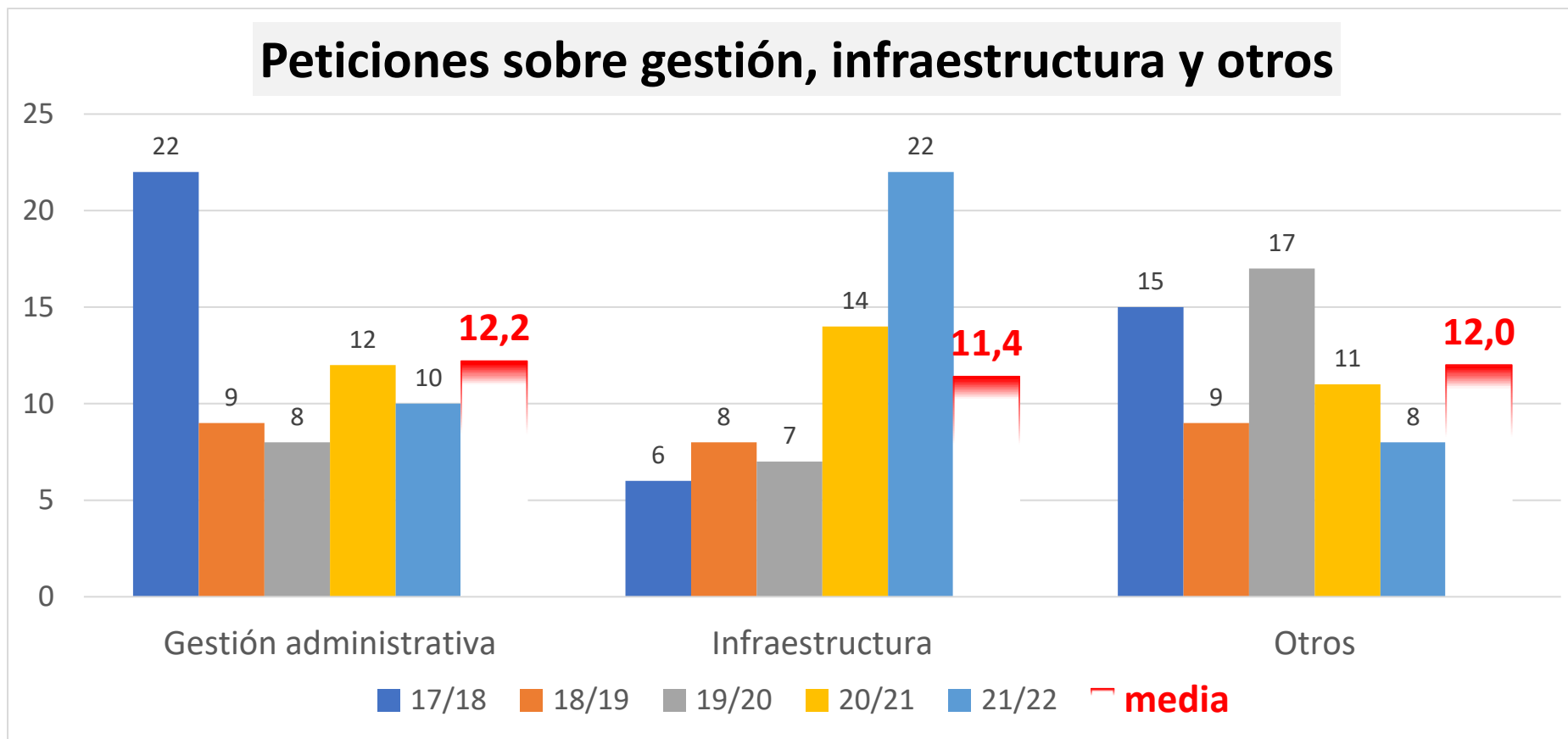


Incidencias sobre atención a diversidad, ayudas y conciliación



Este grupo también es relevante y recoge otra faceta de las intervenciones y problemáticas, donde se hace más patente lo asistencial o adaptativo en función de dificultades por necesidades especiales ligadas a discapacidad o dificultades de aprendizaje, necesidades económicas, de conciliación o compatibilidad entre enseñanza presencial y obstáculos a la asistencia, y otras circunstancias muy diversas que piden de la universidad una actuación más excepcional, por fuera de reglamentos o estirando la capacidad adaptativa y humanizante tanto en aspectos administrativos como de acogida ante problemas, errores o especificidades no convencionales o no comúnmente recogidas en los procesos burocráticos o de otras dimensiones universitarias.

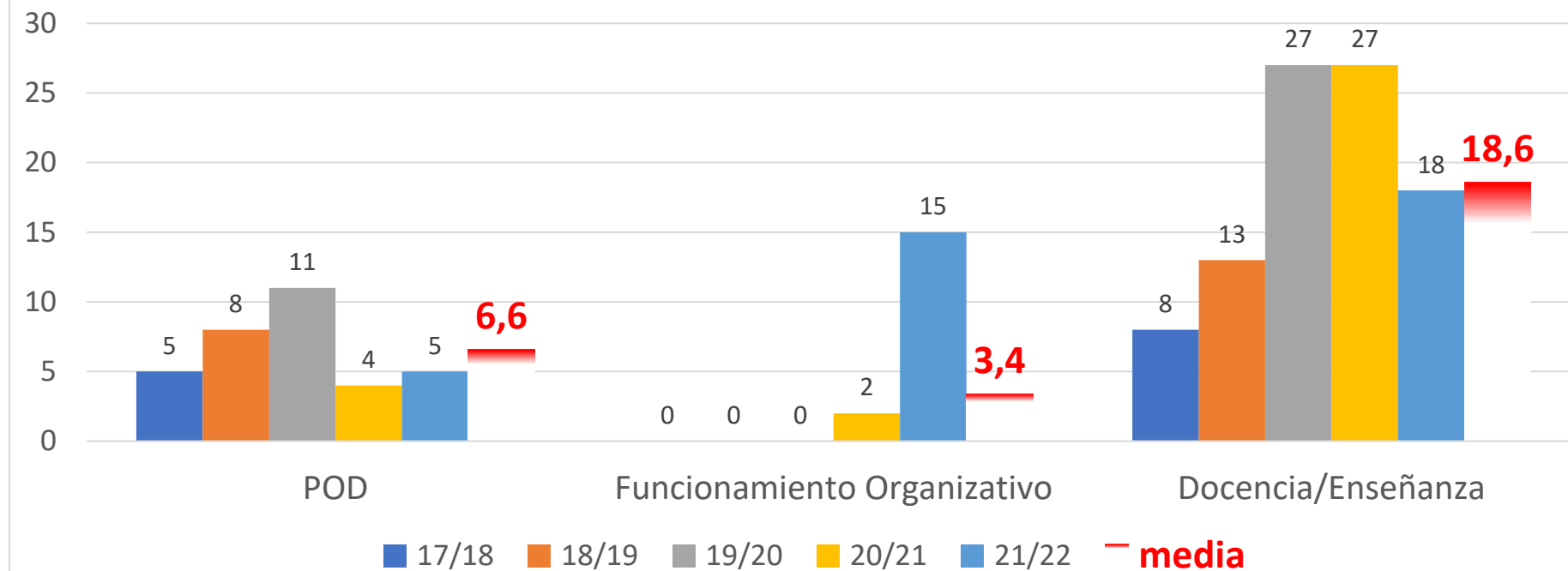




Estas tres características tienen un peso medio semejante y no desdeñable, aunque se relacionan con aspectos diferentes. En la primera las dificultades o cortocircuitos en procesos de gestión y trámites. En la segunda incidencias desde transporte, climatización, puestos de bibliotecas, comedores, TUIs, etc. En el tercer grupo elementos poco convencionales de difícil clasificación que pueden oscilar desde cuestiones ideológicas, a derechos de acceso, recuperación de datos, roturas, pérdidas, o robos, en el contexto universitario.

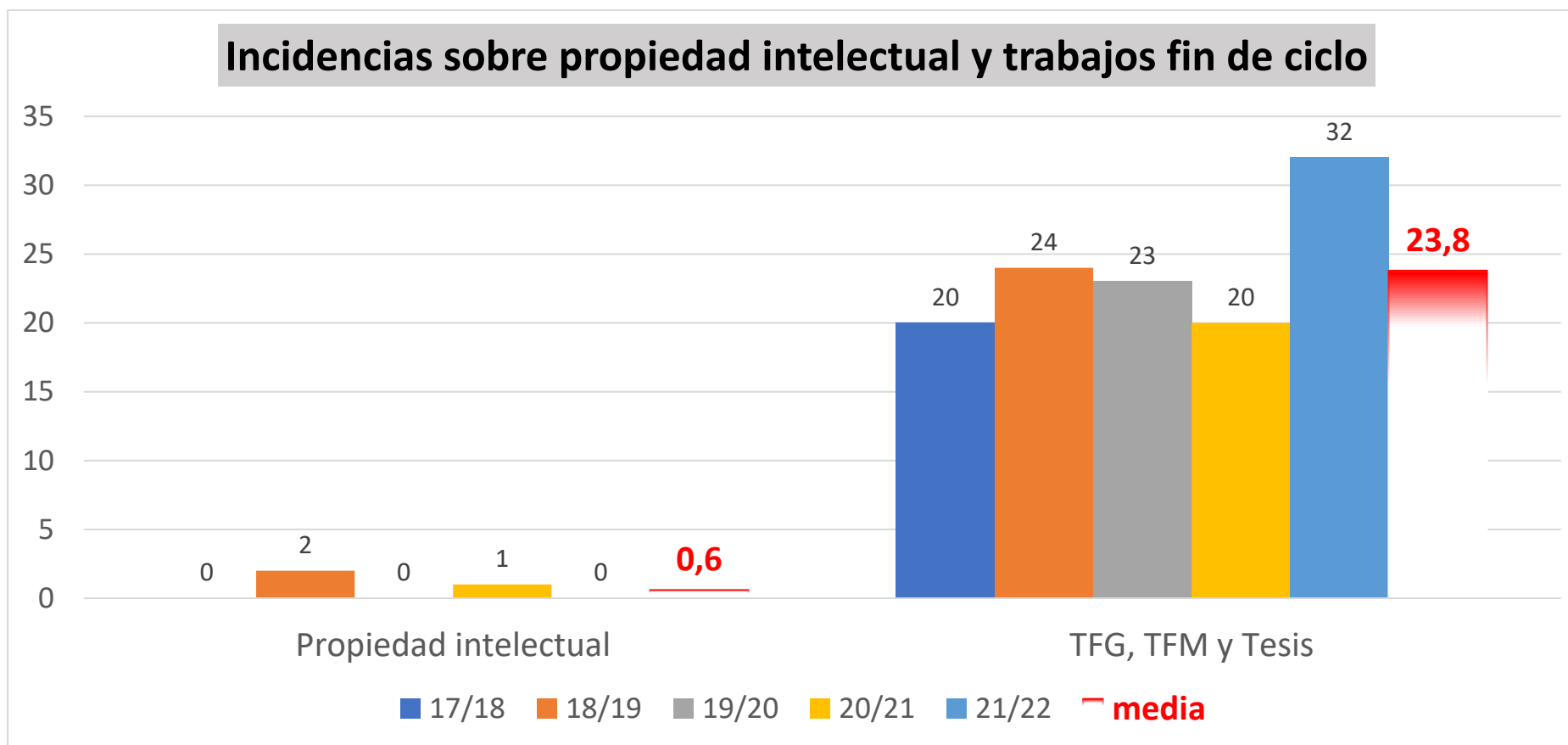


Peticiones sobre organización de la docencia



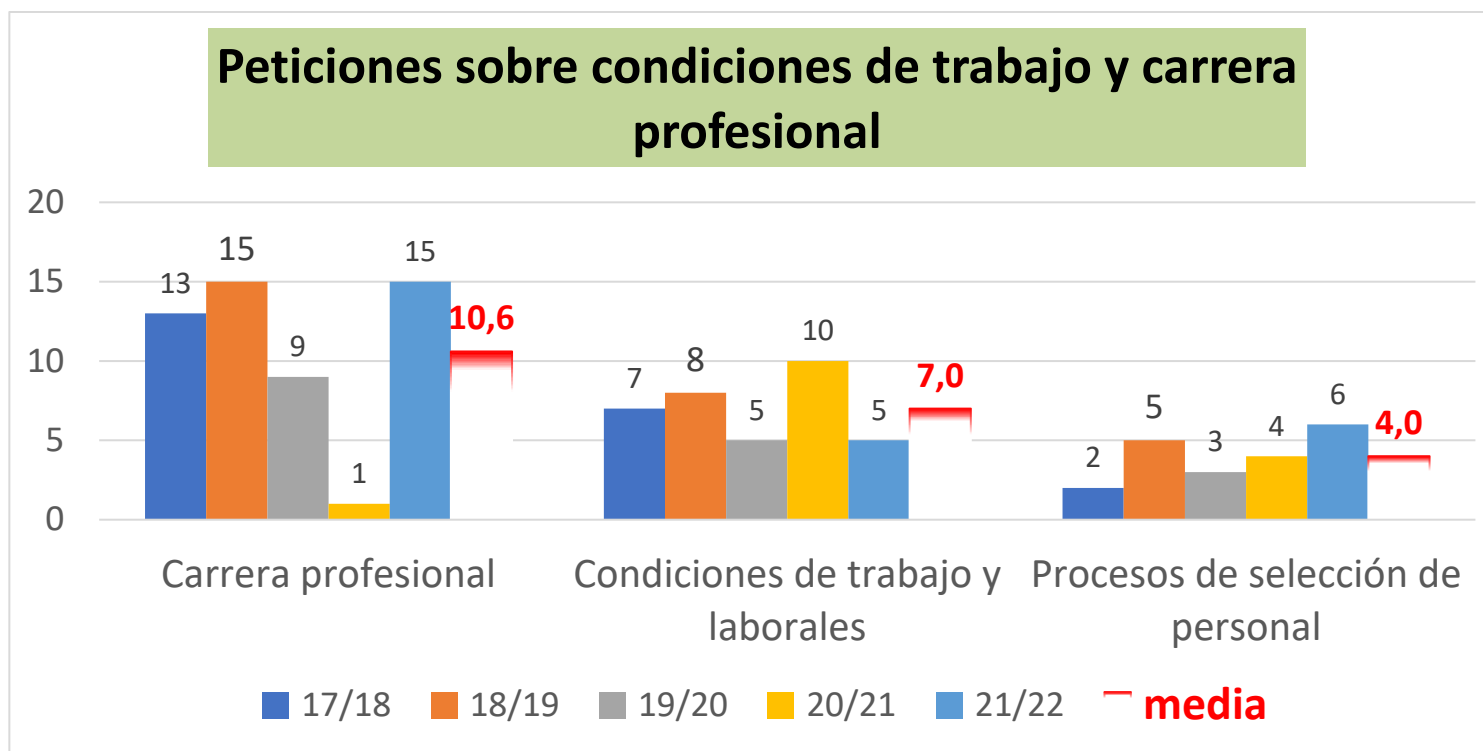
Aunque ciertamente a veces las consultas o quejas sobre POD se acercan bastante a la dimensión de convivencia y conflictos, así como también ciertas quejas sobre el funcionamiento organizativo (decisiones en órganos departamentales, facultades o comisiones) por ahora se han vinculado estas tres características hasta que aparezca una nueva clasificación por la relevancia que tienen de cara a la oferta y organización de la docencia. Muchos temas sobre obligaciones y guías docentes y su cumplimiento (y sustitución de docentes), sobre desajustes entre lo obligatorio y lo complementario, online o no. Recuperación de días no lectivos. Lógicamente algunos son elementos diferentes según se trate de docentes o estudiantes, pero otros coinciden. El torbellino de la pandemia y la enseñanza virtual alimentó parte de la problemática. La dimensión en conjunto, no obstante, tiene una importancia relativa media o baja, aunque una característica sea destacada.





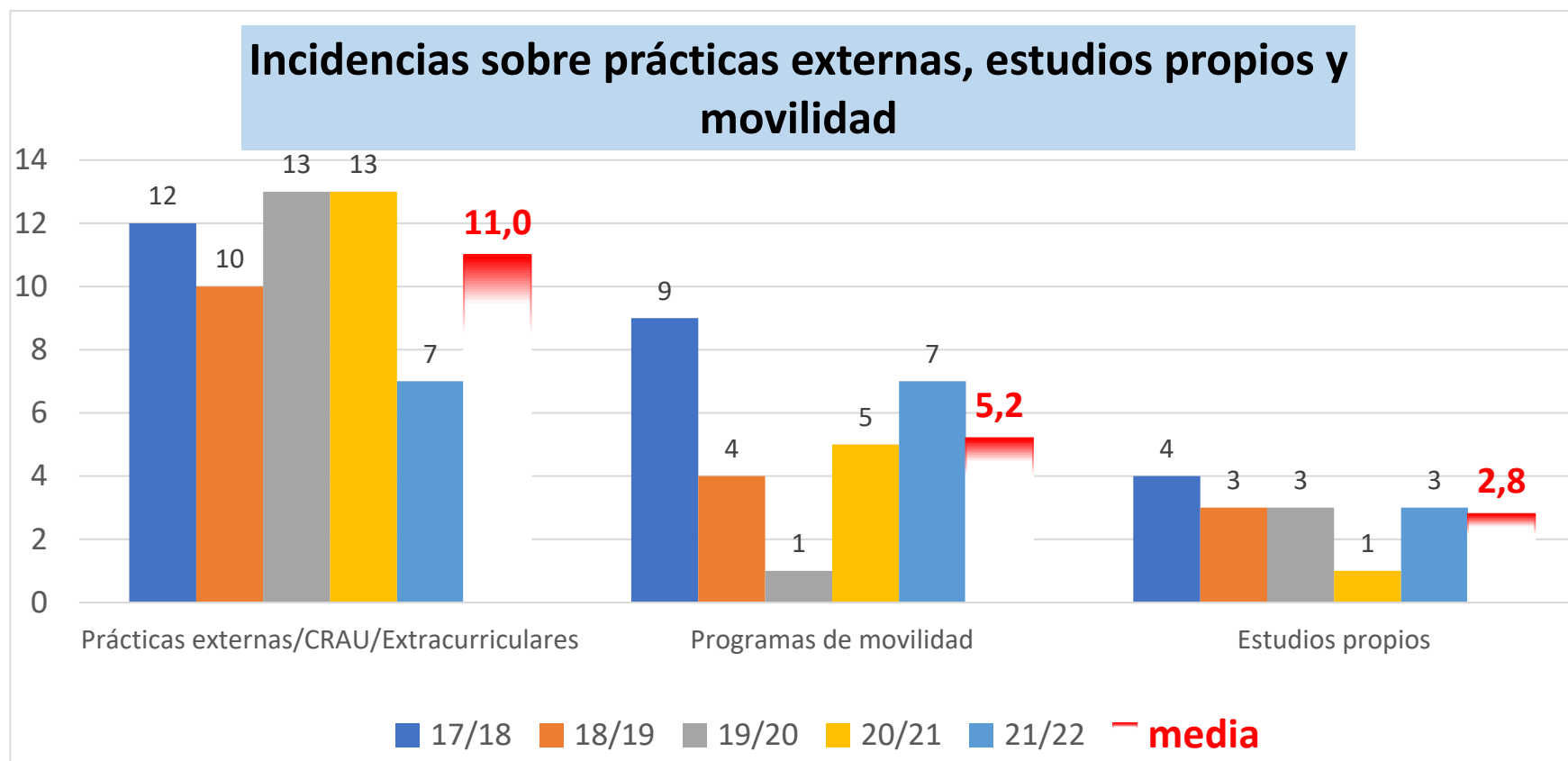
Realmente las quejas o consultas sobre propiedad intelectual son mínimas y muy concretas y se han sumado a esta agrupación para lo dejarlas aisladas y porque cierta problemática de los TFs tiene que ver con plagios, materiales compartidos o explotados sin el consentimiento debido de colaboradores o tutorizados. En los trabajos finales y tesis se introducen otras muchas incidencias relativas a la atención de tutores, tramitaciones, bloqueos de avance, conflictos menores, plazos que se agotan, discrepancias de valoración, etc. Como puede verse y salvo algún repunte alto, es una problemática bastante estable en su frecuencia interanual y no desdeñable que afecta a PDI y estudiantes.





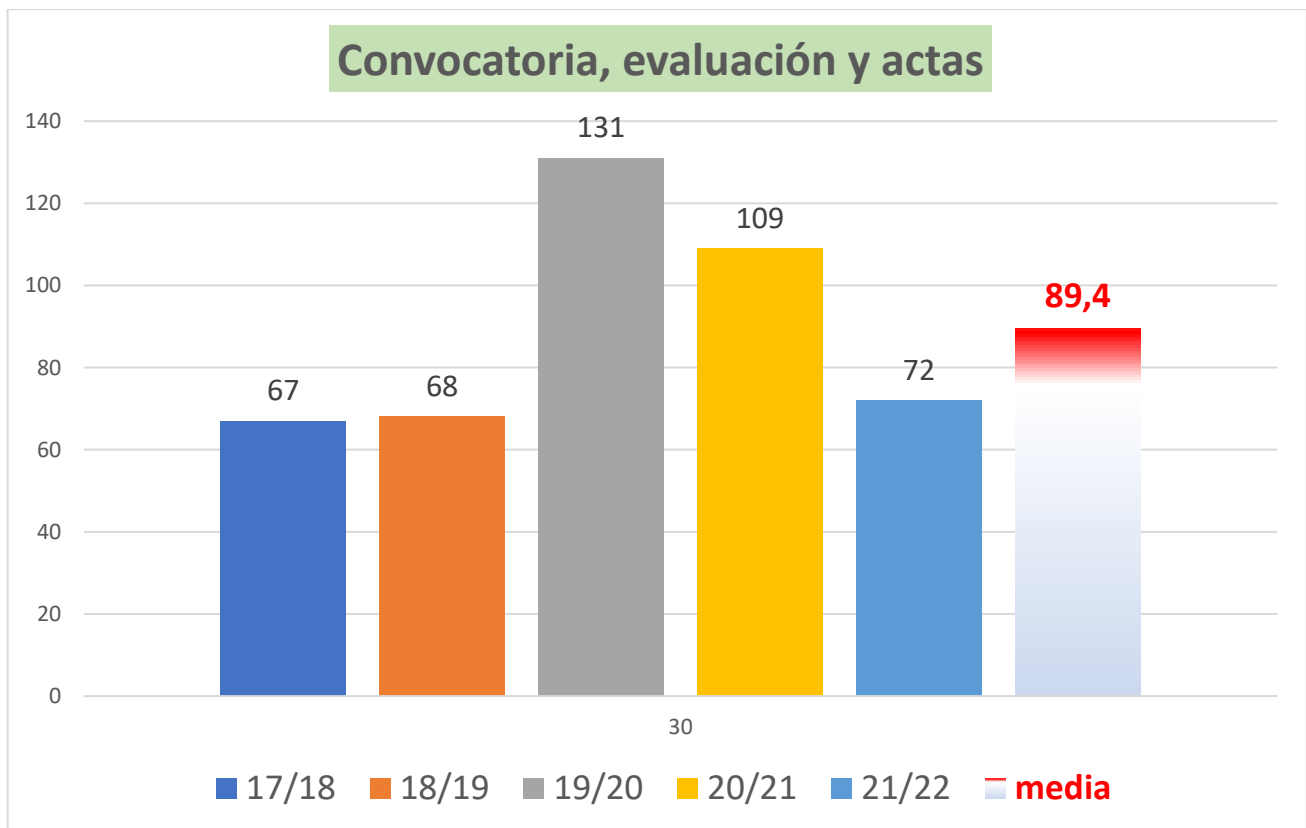
Podemos considerar que estas tres características están vinculadas en los procesos de entrada, estado y desarrollo o progreso del personal. Son grupos distintos quienes plantean las dudas y quejas dentro del personal o aspirantes a serlo, por lo que su frecuencia debe considerarse no pequeña en tanto afecta a una porción numéricamente no muy amplia de la comunidad universitaria. El reconocimiento de sexenios, complemento autonómico, evaluación docente, reconocimientos de tramos y estancias, teletrabajo, interferencias externas en situación profesional, adaptación de los puestos, etc., son los contenidos habituales. Pueden ser cuestiones complejas o difíciles, pero otras sencillamente es una cuestión de requisitos y normativa en procesos de recursos humanos. Salvando algún dato anómalo (carrera profesional en el curso 20/21 de salida progresiva de la pandemia) suelen presentar frecuencias relativamente estables.





Exceptuando la subida de incidencias en las *prácticas* (como variable particular) en los cursos afectados por la pandemia y con una cierta visibilidad en frecuencia, no hay mucho que resaltar en magnitud o variaciones en las componentes de esta dimensión agrupada, digamos complementaria a la de docencia-enseñanza general. Pocas incidencias en *movilidad* y *estudios propios*.





En resumen y concluyendo las situaciones de cambios destacables en el número de casos presentados en la ODUM

- Las características más significativas en la clasificación de incidencias son sin duda las relativas a *Evaluación* (con un enorme diferencia respecto a los demás), seguidas por *Trabajos Finales y Docencia Enseñanza*.** Son procesos académicos básicos de la relación docente-discente, y por tanto afectan a los sectores más numerosos y a elementos muy comunes, frecuentes y recurrentes. Esto nos habla de que la función de docencia-aprendizaje es relevante en la demanda que la comunidad universitaria hace a la Defensoría, que es un área de interés para la calidad del funcionamiento universitario y que supone un campo relativamente “estable” de fricciones. Si es la evaluación por sí sola uno de cada cuatro casos tiene que ver con ella, si añadimos las otras citadas características con un 36,6% (en promedio de los casos de los últimos años).
- Que las incidencias y quejas relacionadas con **comportamientos** (como contingencias particulares) o como dimensión agrupada de **convivencia**, son el segundo gran elemento en importancia y frecuencia. El comportamiento de estudiantes y de docentes alcanza ciertos números que al agruparse con otras incidencias marca un 15% del promedio interanual de los casos registrados. Resaltan algunas cuestiones como el repunte en casos de comportamiento de estudiantes en curso 19/20 (con todas las alteraciones del confinamiento y oleadas, enseñanza y evaluación online, etc.) o el de profesores en el



curso siguiente (20/21, tras incorporarse de la pandemia en condiciones restringidas en presencialidad, pautas de conducta, etc.). Ambos bajan sensiblemente después. Se mantienen muy bajos y estables los señalamientos sobre conducta del PAS que llegan a la DU.

- **Aumento de casos-quejas o consultas sobre medidas de conciliación y asistencia en el curso 21/22** refleja en parte la dificultad para volver a las exigencias de la presencialidad tras dos cursos con asistencia más flexibilizada y recursos online.
- Igualmente, **el aumento de casos o problemas de infraestructuras durante el curso 20/21 y 21/22** se puede vincular con las restricciones económicas (crisis energética y de suministros) y su impacto en transportes, climatización, horarios, disponibilidad de instalaciones.
- Se observa un progresivo decrecimiento de medidas excepcionales. En tanto que algunas bonificaciones o exenciones de la pandemia se han mantenido y en la medida que la institución hace todo lo posible por no llegar a estas situaciones extremas o tampoco se conceden.
- Algunas variaciones en las peticiones relativas a dinámicas de personal durante este periodo, año de procesos de consolidación de PAS y de promoción de PDI laborales y acreditados.
- Aun con variaciones de subida o bajada, incluida pandemia, hay una cierta regularidad (no por ello buena) sobre procesos de acceso y admisión, matrícula y homologación, en los últimos años.
- Hay una disminución paulatina en algunas características que promueven la idea de suprimirlas como tales y volcar su contenido en cursos siguientes en otras categorías o dimensiones más amplia e integradoras. Posiblemente esto sucederá a la vez que se implanten los acuerdos de CEDU para un sistema de agrupación de categorías de las incidencias que sea comparable

Opinamos que el semblante de la comparación interanual de los años considerados refleja una cierta regularidad, aun con repuntes y descensos que la evolución media pone en punto más ajustado de interpretación de cara a su relevancia, importancia o gravedad. Y que las temáticas más relevantes y destacadas se muestran como áreas de fricción, conflicto, incidencias de calidad, controversia administrativa, que acaban siendo de gestión regular y recurrente dentro de nuestra institución y de las intervenciones de la DU. Por supuesto, eso no quita que cada caso tenga sus peculiares contingencias y que cada año algunos concretos planteen realidades novedosas, incidentes inesperados o inusitados que exigen respuestas nuevas y mejoras permanentes desde todas las instancias universitarias. Atención regularizada y en mejora, y apertura a variaciones y novedades son pauta común para nuestra actuación.

Murcia, 29 de noviembre de 2023

Antonia Baeza
D.U.A.

Juan José Vera
D.U.

Oficina del Defensor del Universitario / Defensoría Universitaria

