

defensor
del
universitario

UAM informe
al claustro
de la universidad

Defendemos
tus derechos

Apoyamos
tus
quejas

Universidad Autónoma de Madrid

abril
2010
2011
marzo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

OFICINA DEL DEFENSOR

Defensor Universitario

D. Francisco Jaque Rechea

Defensora Universitaria Adjunta

Dña. Ana M^ª Hernanz Escobar

Defensor Universitario Adjunto

Antón Gómez-Escolar Sanz

Jefe de Negociado

M^ª Ángeles Gil Rodríguez

Edificio del Rectorado – 3^ª Entreplanta

C/ Einstein, 3

28049-MADRID

Teléfonos: 91 497 3592 / 7629 / 8778 / 5509

Fax: 91 497 3476

E-mail: defensor.universitario@uam.es

PRESENTACIÓN

El presente informe se presenta al Claustro en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 52 del Estatuto de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y 12 del Reglamento del Defensor del Universitario de la UAM, que disponen que el Defensor del Universitario expondrá al Claustro una Memoria que será pública, y contendrá el resumen de las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor en el curso académico anterior.

El periodo que contempla esta Memoria abarca desde mayo de 2010 a mayo de 2011, y es por tanto el primer informe completo del actual Defensor, que fue nombrado por el Claustro de la UAM el 18 de febrero de 2010. Desde entonces la Oficina ha contemplado varios cambios en su plantilla. En septiembre de 2010, Dña. M^º Eugenia Aguilera González dejó el cargo de Jefe de Negociado que ocupaba en esta Oficina al obtener por concurso la plaza de Secretaria del Decano de la Facultad de Filosofía y Letras. Su puesto fue ocupado de forma interina por Dña. Belén Duarte Portales durante un periodo de 6 meses, hasta que el pasado mes de marzo, la funcionaria Dña. María Ángeles Gil Rodríguez obtuvo, por concurso interno, la plaza de Jefe de Negociado. Podría pensarse que tres cambios en la persona que ocupa el puesto de Jefe del Negociado en un periodo inferior a un año podría repercutir en el buen funcionamiento de la Oficina. Sin embargo, es justo decir que debido a la buena disposición y generosidad de M^º Eugenia Aguilera, Belén Duarte y M^º Ángeles Gil, ha permitido que se llevasen a cabo estas sustituciones sin influir en el trabajo que día a día realiza la Oficina. A las tres mi agradecimiento y reconocimiento, que extendo al Departamento de Recursos Humanos de la UAM por su buen trabajo, y

que pone de manifiesto la calidad del estamento de Personal de Administración y Servicios (PAS) de nuestra Universidad.

Durante el periodo que abarca esta memoria han continuado como Adjuntos al Defensor Dña. Ana María Hernanz Escobar y Don Antón Gómez-Escolar Sanz, a los que agradezco su acierto en las gestiones que han realizado y su generosidad en el trabajo.

Ha transcurrido algo más de un año desde mi nombramiento y por tanto mi conocimiento sobre la figura y el papel que realiza el Defensor del Universitario se ha incrementado. Esta experiencia me reafirma sobre las primeras impresiones que tuve y que comenté en mi primer informe en relación a que la figura del Defensor está consolidada y es muy respetada por la Comunidad Universitaria de la UAM: Órganos de Gobierno de la Universidad, estamento de Profesores, Personal de Administración y Servicios y Estudiantes. Seguiremos dedicando todo nuestro esfuerzo a incrementar la solidez y la aceptación de la figura del Defensor de la UAM .

Finalmente mencionar que la memoria que se presenta, de acuerdo con los Estatutos, contiene una descripción resumida de las actividades realizadas por la oficina del Defensor en el periodo mencionado. Su presentación intenta dar a los miembros de la Comunidad Universitaria una imagen clara del trabajo realizado y de la problemática en la que se involucra esta oficina por mandato del Claustro. No obstante estamos a disposición de los miembros del Claustro, así como de la Comunidad Universitaria, para aclarar y ampliar aquellos aspectos que consideren pertinentes dentro de la confidencialidad a la que estamos obligados.

1.- ACTUACIONES.

1.1 Aspectos generales.

La Oficina clasifica sus actuaciones, de acuerdo con el resto de Defensores de las Universidades españolas, en cuatro grandes apartados; Mediaciones, Quejas, Consultas e Iniciativas propias. Es necesario comentar en este momento que, en el apartado Mediaciones, con cierta frecuencia se tratan asuntos que podrían estar incluidos en el apartado de quejas, pero es política de esta oficina, considerando el papel asignado al Defensor de mediador, intentar siempre que se vea una posibilidad aunque remota, utilizar la vía mediadora. Por otro lado, es también una realidad ampliamente comprobada que personas y/o colectivos que acuden a la Oficina con la idea de exponer una queja, en el transcurso de la entrevista, se observa que aparece el temor a posibles represalias, derivando la queja hacia una actuación mediadora o incluso a un abandono de la actuación.

CUADRO 1. Número y tipo de actuaciones por sectores

	Estudiantes	PAS	PDI	PIF	Otros	Total
Mediaciones	122	4	15	1	1	143
Quejas	33	4	5	1	0	43
Consultas	119	1	4	3	4	131
Total	274	9	24	5	5	317

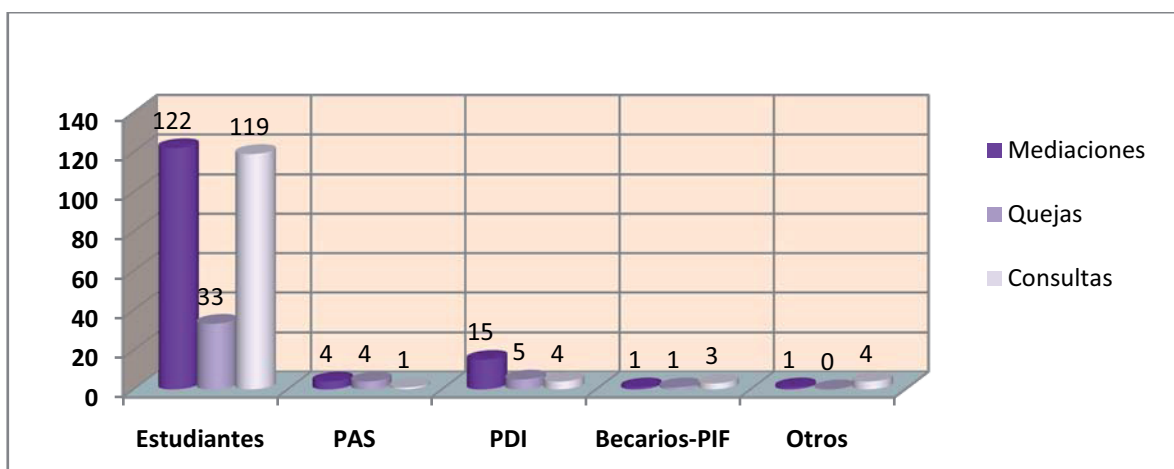
Como muestra el cuadro 1, el total de actuaciones en Mediaciones, Quejas y Consultas ha sido de 317, desglosadas en 143 Mediaciones, 43 Quejas, y 131 Consultas lo que supone, en relación a la Memoria anterior, un incremento del orden del 50%. Además de este dato cabe destacar otros aspectos:

- I. como en años anteriores las mayoría de las actuaciones, un 76%, corresponden al estamento de Estudiantes.
- II. el apartado de quejas supone un 12%, perteneciendo el 75% de ellas al estamento de estudiantes. En la memoria anterior se comentó que habían sido significativos los casos en que no se llegó a formalizar la queja por temor a las consecuencias que esta acción pudiera acarrear. Esta circunstancia ha sido motivo de preocupación por parte de la Oficina del Defensor, en particular con aquellas quejas relacionadas con problemas psicosociales, acoso, etc., en el ámbito laboral de cada estamento. Esta preocupación nos llevó, como iniciativa propia de la Oficina del Defensor, a solicitar de los Órganos de Gobierno la modificación del Protocolo de Riegos Psicosociales vigente, aspecto este que será tratado en esta memoria en el Anexo 1.
- III. en el Anexo IV de la memoria anterior se presentó un estudio sobre las Guías Docentes, centrado en la información que estas ofrecían sobre la forma de evaluar en las convocatorias ordinarias y extraordinarias. La ausencia de esta información, o una insuficiente precisión de la misma, fue motivo frecuente de quejas y consultas. En el periodo correspondiente a la presente memoria las quejas y consultas sobre las Guías Docentes han disminuido sustancialmente, y por tanto agradecemos el esfuerzo realizado por los Decanatos y Departamentos en algo que no es fácil, como es la clara definición en el apartado dedicado a las evaluaciones. Decir finalmente que la implantación de los Grados, así como la aprobación del Estatuto del Estudiante Universitario, obliga a realizar cambios en las normativas y protocolos vigentes. En particular, la Normativa de Evaluación

Académica de la UAM recientemente revisada debe ajustarse nuevamente teniendo en cuenta el calendario de los Grados.

El Gráfico 1 corresponde a la representación de los datos del Cuadro 1 en lo referente a las actuaciones según los estamentos.

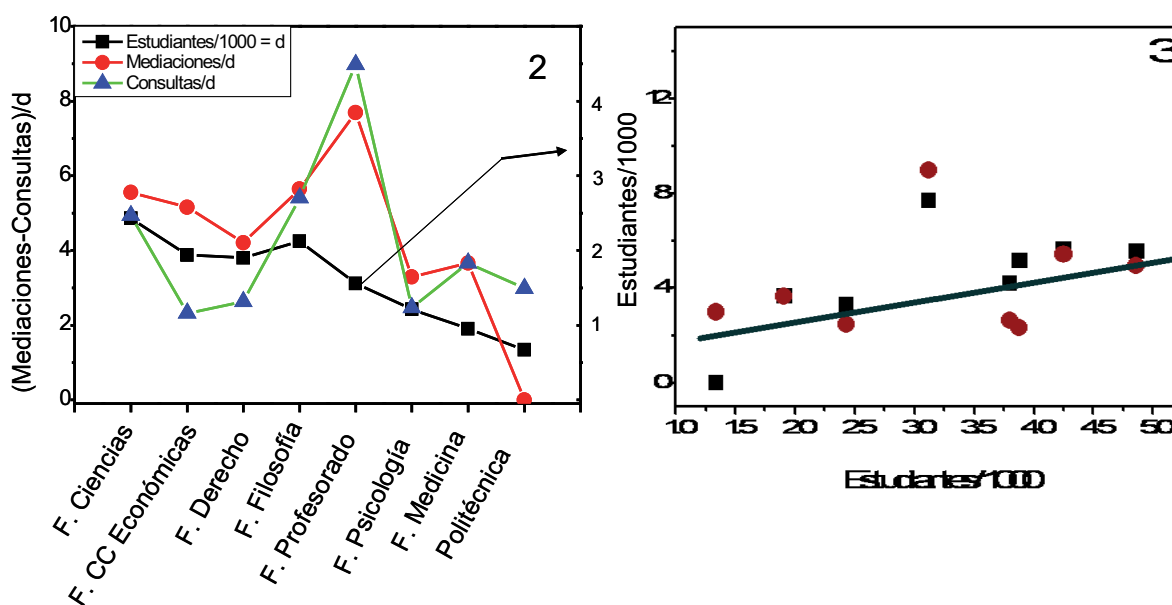
GRÁFICO 1. Número de actuaciones por sectores



El Gráfico 2 muestra el número de Mediaciones y Consultas normalizado a la población de estudiantes para las Facultades y Escuelas de la UAM. En el mismo gráfico se ha representado la población de estudiantes para cada centro. Es interesante destacar que en general las Mediaciones y Consultas normalizadas a la población de estudiantes depende del número de estudiantes como pone de manifiesto el Gráfico 3, en donde se ha representado el número normalizado de Mediaciones y Consultas en función de la población de estudiantes. Este resultado indica que cuanto mayor es la población de estudiantes de un Centro mayor es el número de actuaciones normalizadas a dicha población. De confirmarse en el futuro esta tendencia debería de ser motivo de reflexión sobre el ratio adecuado entre los medios humanos y de infraestructuras disponibles en las Facultades y Escuelas y la población de estudiantes, en ambos gráficos aparece como un punto

singular la Facultad de Formación del Profesorado posiblemente debido a ser una Facultad relativamente joven y que por tanto necesita de un periodo de adaptación y ajuste a sus nuevos retos.

GRÁFICO 2 y 3. Mediaciones y Consultas normalizadas



1.2 Valoración de los resultados

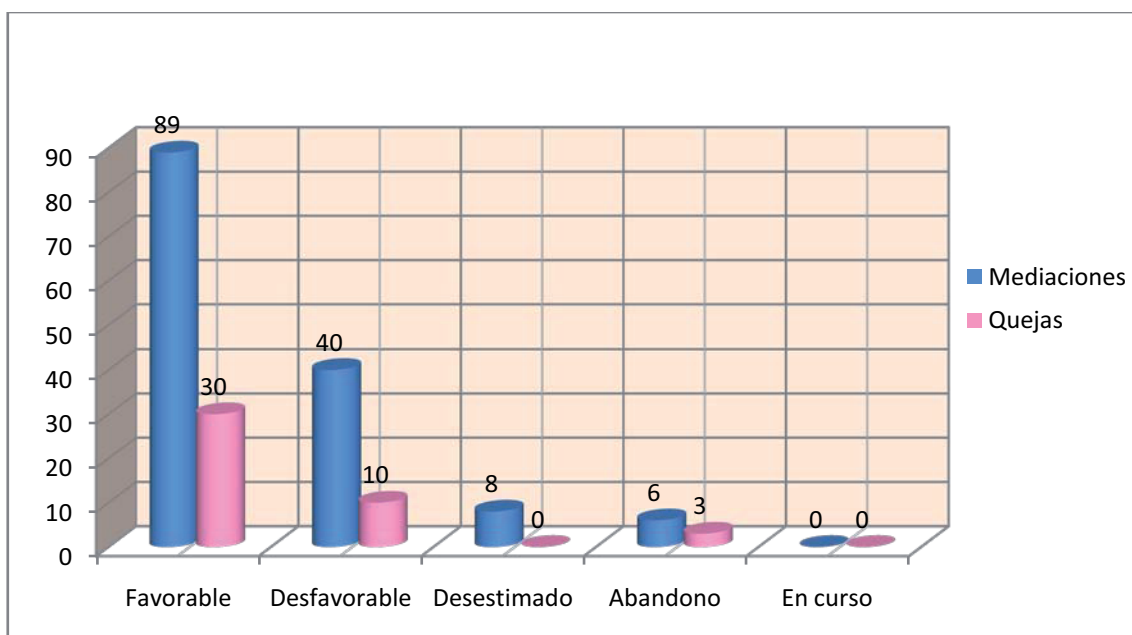
Cuando una petición llega a la Oficina del Defensor esta puede, según el Reglamento del Defensor, ser desestimada o ser tramitada, informando de este resultado al demandante en un plazo inferior a 15 días. Aceptado el caso, este puede tener un desenlace favorable, desfavorable o ser abandonado, bien a petición del demandante o por la propia Oficina. El Cuadro 2 presenta los datos referidos a los resultados sobre Mediaciones y Quejas. En el apartado de Mediaciones se han desestimado tan solo un 3,5% en relación al 27% del curso anterior. De las Mediaciones aceptadas un 61% tuvieron un final favorable, resultado parecido al alcanzado el curso pasado. En relación a las Quejas no se desestimo ninguna, siendo un 60% de las actuaciones

consideradas como favorables. La Gráfica 4 permite visualizar claramente estos resultados.

CUADRO 2. Resultados obtenidos por actuaciones

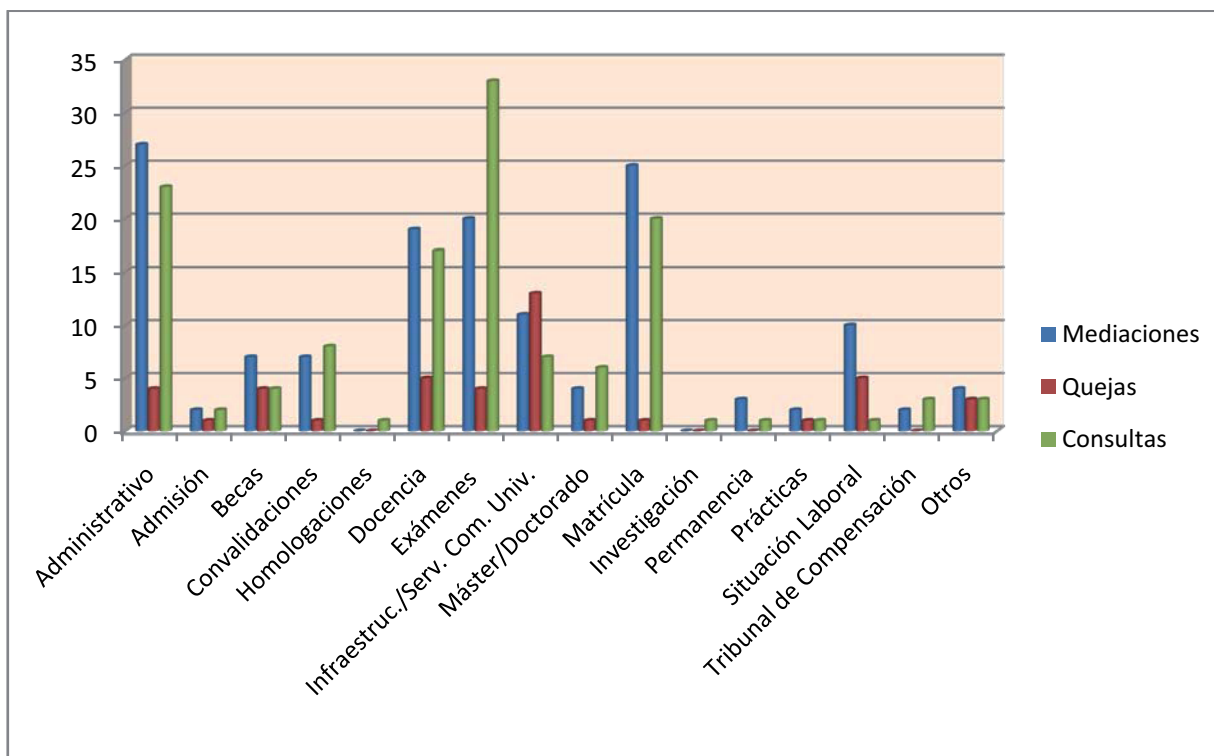
	Favorable	Desfavorable	Desestimado	Abandono	En curso	Total
Mediaciones	89	40	8	6	0	143
Quejas	30	10	0	3	0	43
Total	119	50	6	9	0	186

GRÁFICA 4. Comparativa por resultado obtenido



El Gráfico 5 informa sobre los temas que motivaron las Mediaciones, Quejas y Consultas, donde se observa que los apartados: administrativos, docencia y exámenes, matrículas y situaciones laborales fueron los que presentaron mayor número de incidencias.

GRÁFICO 5. Actuaciones por conceptos.

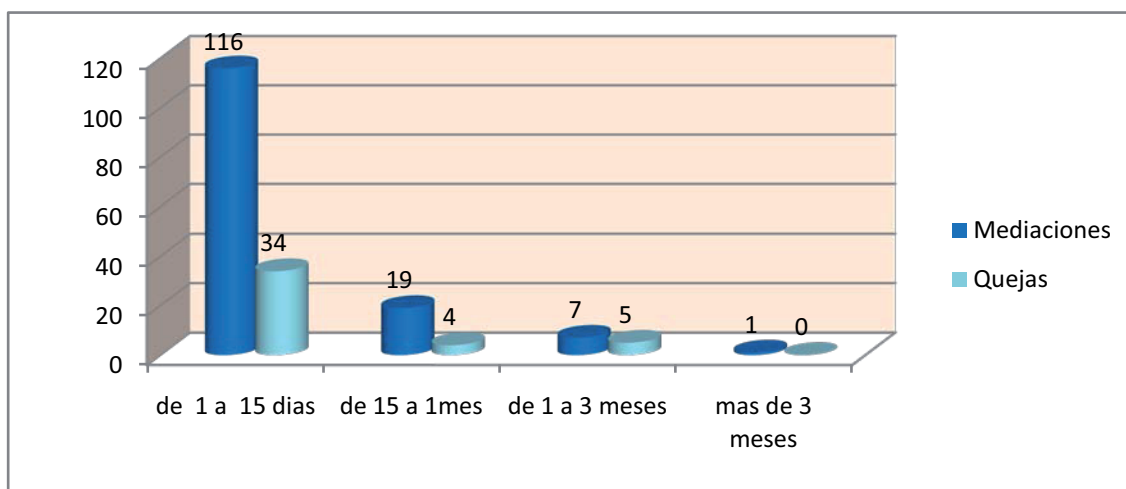


Uno de los parámetros de mérito que es crítico para que la Comunidad Universitaria tenga confianza en la labor del Defensor Universitario es el que un físico llamaría “*tiempo de respuesta del sistema*” o **tiempo medio** que dura cada actuación que realiza la Oficina. El Artículo 8 del Reglamento del Defensor del Universitario dice en su apartado 6: “*El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un periodo no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la solicitud presentada bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor además informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no inferior a dos meses*”.

CUADRO 3. Tiempo medio por actuación

	Mediaciones	Quejas
Tiempo medio (días)	10,3	11,8

El Cuadro 3 muestra que el tiempo medio de finalización de los procedimientos en los casos de Quejas y Mediaciones es inferior a 12 días. Los valores medios en ocasiones pueden ser engañosos, por lo que en el Gráfico 6 se representa, en los apartados Mediaciones y Quejas, el llamado **tiempo medio** en distintos intervalos. Como puede verse un 81% de las Mediaciones y un 79% de las Quejas se concluyeron dentro de los 15 días posteriores a la aceptación por la Oficina de las solicitudes y un 13% y 0.9% respectivamente se determinaron en un tiempo inferior a un mes, no habiéndose sobrepasado en ninguna en las solicitudes aceptadas el tiempo límite señalado en el Artículo 8 del Reglamento del Defensor. Creemos que es este un dato alentador que indica que la Oficina actúa con una buena dinámica. No es este un resultado singular de la Oficina del Defensor de la UAM, pues en las memorias de otras Universidades que ofrecen esta información se arrojan valores análogos.

GRAFICA 6 . Tiempo de resolución de actuaciones

3.- Otras actuaciones del Defensor Universitario y Adjuntos.

3.1 Asistencia del Defensor a las “X Jornadas de Inspección de Servicios en las Universidades”.

Los días 14 y 15 de Octubre de 2010 tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la Universidad de Burgos unas jornadas, que en su programa contemplaban varias conferencias relacionadas directamente con la problemática de conflictos laborales en el ámbito universitario, motivo por el cual asistí a ellas. Destacar entre las ponencias las siguientes:

“*Un modelo de mediación en la resolución de conflictos en el ámbito universitario*”. El conferenciante fue el profesor Carlos M^a Alcover de la Hera, Defensor del Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos y uno de los Defensores con mayor prestigio y experiencia en la Universidad Española. Se trató en esta conferencia aspectos generales relacionados con la actitud que debe adoptarse en estos casos.

“*Protocolo de Actuación en un caso de acoso laboral*”, conferenciante D. Juan Martínez Tirado, Inspector de Servicios de la Universidad de Castilla la Mancha. Se presentó en esta ponencia un borrador sobre el Procedimiento de prevención y solución de quejas en materia de riesgos psicosociales. Fue interesante el dato ofrecido por el conferenciante en relación al casi nulo trasvase de conocimiento de estos temas entre las Universidades, confirmándose en la mesa redonda posterior a la ponencia, que solo unas pocas Universidades, apenas media docena, disponían de un protocolo de actuación para la prevención de riesgos psicosociales, y que estos presentaban lagunas importantes que los hacían poco operativos.

“Estudio de un caso de acoso laboral”, conferenciante D. José Crespo Alia, Director de Coordinación del Servicio de Inspección de la Universidad Complutense. Se planteó un caso real de acoso profesor-alumna y las pautas seguidas para su resolución.

Las jornadas fueron de gran interés teniendo en cuenta que la Oficina del Defensor estaba en la idea de solicitar la reforma del Protocolo de Riesgos Psicosociales vigente en nuestra Universidad como ha sido anteriormente comentado.

3.2- Asistencia de la Adjunta al Defensor Ana Hernanz y del Defensor al *“XII Encuentro de Defensores Universitarios y II Asamblea General Ordinaria de la CEDU”*, encuentro que tuvo lugar en la Universidad de Barcelona los días 28 y 29 de octubre de 2010.

Queremos destacar de este encuentro los siguientes aspectos:

- Su cabecera: *“Un congreso de Defensorías para la Garantía de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria”*: antes las personas que los procedimientos.
- Las siguientes ponencias
- *“La Defensoría: Órgano y Oficina”*. En esta ponencia se hizo especial énfasis en la figura del Defensor y en el Derecho de todos los miembros de la Comunidad Universitaria a acudir al Defensor siempre que lo consideren oportuno. Destacar también aspectos como: *“Toma de consideración de las recomendaciones emitidas por el Defensor y la obligación de responder a ellas”*, *“Participación del Defensor en normativa internas de la universidad, y “Protocolo en Actos Académicos”*

De la conferencia que dictó el Defensor de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, Profesor Dr. Eduardo Gamero Casado sobre *“Los riesgos psicosociales en la Universidad: el acoso”*, por el impacto que causó al

conjunto de Defensores, queremos destacar literalmente los siguientes párrafos:

El interés por el acoso laboral es reciente (apenas data de una docena de años) pero ha crecido de manera exponencial contándose en el día de hoy con un amplio aparato bibliográfico.

*Entre los datos disponibles conviene destacar el barómetro **Cisneros** (Cuestionario Individual sobre Sicoterror, Negación, Estigmatización y Rechazo en Organismos oficiales) que dispone de dos estudios de nuestro interés. En primer lugar, el informe Cisneros V (2004) que efectúa un estudio del nivel de recurrencia del acoso en la Administración Pública si bien centrados en dos concretas instituciones (La Agencia Estatal de la Administración Tributaria y La Inspección General de la Administración del Estado) con una muestra de 7000 empleados públicos; los resultados son demoledores (Piñuel y Zabala). 1 de cada 3 (más del 32%) de los funcionarios encuestados están en una situación de alto riesgo laboral. 1 de cada 5 de los funcionarios encuestados (22%) presenta una situación técnica de acoso laboral.*

Un segundo estudio que nos interesa. es específico del acoso en la Universidad, aunque referido a un aspecto muy concreto: se trata del Informe Cisneros IV (2003) encargado por la Junta de PDI de la Universidad de Alcalá de Henares para conocer la incidencia de acoso y cuyos resultados son más preocupantes aún concluye afirmando que:

“el 51% del profesorado está sometido a acoso y como consecuencia del mismo , más del 30% de los profesores afectados padece daños físicos o psíquicos, como trastornos de ansiedad, estrés postraumático y cuadros que pueden llegar confundirse con paranoia; por otra parte, según el autor del informe , estos datos son homologables a los disponibles en otras universidades europeas (Pinguen, 2003)”

En un estudio realizado en la Universidad de Murcia en 2003 (Caro y Bonachera) y coordinado por el Profesor Buendía, aplicando el barómetro Cisneros, un 44% del personal se declaró acosado. Ese mismo año la Profesora López Caobarcos dirigió un estudio sobre acoso en tres Universidades gallegas resultando las siguientes cifras: En La Coruña era hostigado psicológicamente un 23% del personal docente e investigador (PDI) y un 7% del PAS; en Santiago un 11% y un 10% respectivamente y en Vigo un 17% y un 10%. Ignorar estos hechos es dar la espalda a la realidad.

Aunque el tema acoso es difícil de diagnosticar, evaluar y tratar, los datos anteriores y la experiencia, poca pero intensa durante el año en que he sido el Defensor, me decidieron a solicitar la revisión del protocolo de Riesgos Psicosociales vigente en nuestra Universidad a los órganos competentes.

3.3 Asistencia de la Adjunta al Defensor Ana Hernanz y del Defensor a la Reunión de Defensores de la Comunidad de Madrid el 25 de Febrero de 2011 en la Universidad de Alcalá. En esta reunión se trataron en dos ponencias los siguientes temas:

- *“El Estatuto del Estudiante”* por Belén Marina Profesora Titular de Derecho Administrativo y ex-Inspectora de Servicios de la Universidad de Alcalá. Destacar de esta ponencia la valoración positiva que la Profesora Matrina mostró sobre el nuevo Estatuto así como su adecuación al papel que hoy día desempeña la figura del Defensor.
- *“Sobre el borrador del Estatuto del PDI”* por Ricardo Escudero, Catedrático del Derecho del Trabajo de la Universidad de Alcalá que expuso sus muy serias dudas sobre el contenido y calidad del Estatuto del PDI.

3.4 Visita del Defensor a la Defensora de la Universidad Roviri i Vigil de Tarragona. Esta Universidad, tiene la singularidad de acuerdo con sus estatutos de que el Defensor del Universitario no tiene porque ser un miembro de la Comunidad Universitaria. Así en Tarragona este cargo por designación del Claustro recae actualmente en D^a Montserrat Boronat Piqué Licenciada en Derecho en ejercicio y dedicada al campo del derecho penal, civil, de familia y administrativo. La visita se realizo para consultar sobre un posible caso de acoso laboral en la UAM. Deseo destacar la agradable acogida de la que fui objeto y la acertada ayuda que recibí.

Anexo 1. Nueva versión del Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales de la UAM.

Como se ha mencionado, la Oficina del Defensor solicitó a los Órganos de Gobierno cambios en el actual Protocolo de Prevención de riesgos Psicosociales. Básicamente los cambios que se pedían estaban centrados en exigir a la Comisión que contempla el Protocolo una respuesta a las propuestas en un tiempo no superior a 60 días y notificación a los interesados y a la máxima autoridad de la Universidad, el Rector. La nueva redacción fue aprobada en el Consejo de Gobierno de 13 de mayo por asentimiento, el Defensor agradece y reconoce la ayuda y el siempre buen entendimiento con el Vicerrectorado de Campus y Calidad Ambiental, Gerencia y la Comisión de Riesgos Laborales así como el apoyo de los representantes del PAS y Estudiantes en el Consejo de Gobierno. A continuación se adjunta el documento aprobado.

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL ENTORNO LABORAL DE LA UAM.

En el consejo de Gobierno celebrado el 17 de diciembre de 2004 se explicitó el compromiso de la UAM para prevenir los riesgos psicosociales de sus trabajadores y se tomó el acuerdo de elaborar un Protocolo de actuación para la prevención y solución de los posibles casos y quejas que pudieran plantearse en materia de acoso laboral.

Este compromiso se materializó el 22 de abril de 2005 al aprobar el Consejo de Gobierno el Protocolo de actuación sobre prevención y solución de quejas en materia de riesgos psicosociales de los trabajadores de la UAM.

A la vista de la experiencia que se deriva de la aplicación del mencionado protocolo, parece necesario abordar su modificación para sustraer de su ámbito el estudio, análisis o investigación de supuestos casos de acoso laboral o “mobbing”, cuya sanción como falta disciplinaria o infracción en el orden social corresponde a esos órdenes. La denuncia de este tipo de comportamientos deberá canalizarse a través de los respectivos procedimientos disciplinarios (sin perjuicio de las actuaciones que, previamente y en su caso, pueda llevar a cabo la inspección de servicios) y judicial, en tanto no exista una tipificación penal, clara y expresa.

El protocolo va dirigido a la solución y prevención de los conflictos que tengan o puedan tener lugar en el entorno laboral, que afecten al funcionamiento adecuado de los servicios que presta la UAM, y siempre que no concurren elementos o circunstancias que permitan perseguir tales conductas por los cauces antes citados.

El nuevo protocolo elimina los elementos inquisitivos o de tipo represivo (supresión de las expresiones “denunciante” y denunciado”), garantizándose la confidencialidad y secreto para los afectados, Prevé un proceso de intermediación, al que podrán someterse voluntariamente las partes afectadas, y en el que un tercero se encargará de dirigir el procedimiento. Desarrollará una función activa (negociadora) y

sería nombrado por la Comisión de entre sus miembros, entre cualquier otro integrante de la comunidad universitaria o un profesional externo como mayor garantía de objetividad, imparcialidad y profesionalidad. El procedimiento culminará con una Propuesta de Acción, que se formulará por escrito dirigida a la comisión de Riesgos Psicosociales (CRP) y al Rector de la UAM, quien tomará las medidas que considere necesarias en el marco de sus competencias.

Ámbito subjetivo.- Podrá acogerse al procedimiento que regula este protocolo el personal que preste sus servicios en la Universidad Autónoma de Madrid, con independencia de la naturaleza del vínculo funcional o laboral que le una a la institución.

Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales.- La Comisión de riesgos psicosociales, estará integrada por los titulares de los siguientes cargos o puestos de trabajo:

- Vicerrector de Campus y calidad ambiental, que actuará en calidad de presidente.
- Vicegerente de Recursos Humanos y Organización, que actuará en calidad de secretario, con voz y voto.
- Médico del Servicio Médico, Seguridad y Salud Laboral de la UAM.

La convocatoria y desarrollo de las sesiones, constitución, adopción de acuerdo y demás aspectos de funcionamiento de la Comisión se regirán por lo dispuesto en el capítulo segundo del Título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

La comisión actuará en todos los casos con la máxima celeridad posible, siendo sus acuerdos confidenciales. Cada miembro podrá proponer, en atención al conocimiento que pueda tener de las situaciones que se planteen, la actuación de oficio de la Comisión. El periodo de resolución no será superior a 90 días a partir del inicio del mismo.

Inicio y naturaleza del procedimiento.- El procedimiento podrá iniciarse en cualquier momento, de oficio por acuerdo de la Comisión de seguimiento de Riesgos Psicosociales o por escrito a instancia de cualquier persona que se halle dentro del ámbito subjetivo descrito en el apartado anterior.

El presente procedimiento no tendrá carácter disciplinario ni se identifica con ninguna especie de expediente informativo o información reservada en cuanto diligencia de carácter previo a la apertura de un expediente disciplinario. No goza de naturaleza represiva ni punitiva, sino que va dirigido a la prevención de los conflictos en el ámbito laboral con el fin de evitar riesgos psicosociales.

Tramitación.- Cuando el procedimiento se inicie a instancia de la parte afectada, la Comisión de seguimiento de riesgos Psicosociales efectuará un primer examen del contenido del escrito a fin de decidir si se admite o no a trámite por el cauce regulado en este protocolo. La admisión o no a trámite, deberá ser contestada por escrito motivado en un plazo no superior a 15 días. En su caso indicará las vías alternativas a emplear por el interesado. En cualquier caso la Comisión informará por escrito de este hecho a las partes afectadas y al Defensor del Universitario.

Tanto si el procedimiento se inicia de oficio como por escrito a instancia de interesado, una vez admitido a trámite, la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales decidirá en cada caso el procedimiento de intervención para la resolución del conflicto planteado. Entre las medidas que podrá acordar está la intervención de un tercero, miembro de la propia comisión, de la comunidad universitaria o experto externo, designado con la misión de acercar las posturas de las partes en conflicto, mediar en él o aportar un informe con las medidas que proponga adoptar para su solución.

El designado tendrá plena autonomía para decidir las actuaciones a practicar, siempre dentro del debido respeto a los derechos y libertades que asisten al trabajador en su condición de persona y como trabajador al servicio de una Administración pública.

Los principios que inspiran la tramitación de este procedimiento serán los siguientes:

- *Carácter voluntario.* Nadie se verá obligado a cogerse al protocolo si no es por decisión suya, personal y libre.
- *Confidencialidad.* Se guardará un estricto sigilo por parte de las personas que conozcan de estos procedimientos. Además de la/s persona/s designadas por la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales.
- *Imparcialidad y neutralidad.* Las personas que intervengan en el procedimiento no deberán estar afectados por ninguna causa de abstención de las mencionadas en el artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, ni ninguna otra que comporte una concreta predisposición.
- *Contradicción e igualdad.* Se garantizarán en el procedimiento el derecho de las partes en conflicto a expresarse libremente, con respecto a las persona, y a alegar lo que estimen más oportuno para la defensa de sus derechos.

Grado de vinculación del procedimiento.- El primer trámite a realizar por la persona designada para intervenir en el conflicto planteado será recabar de la otra parte afectada su consentimiento para intervenir en la resolución del mismo. Si el procedimiento se inicia de oficio, este consentimiento deberá obtenerse de todas las partes afectadas en el conflicto o situación que trata de resolverse, quedando en todo caso a salvo la posibilidad de plantear la recusación para el supuesto de que concurra alguna de las causas de abstención del artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, ates citado.

Este asentimiento implicará para las partes su vinculación a la propuesta y/o informe que la persona designada elabore después de las actuaciones que haya decidido realizar. Con independencia de este grado de sujeción, la persona designada buscará preferentemente, obtener de las partes un acuerdo o compromiso pactado

para la resolución del conflicto, en cuyo caso se materializará por escrito con la firma de todos ellos.

Finalización del procedimiento.- El procedimiento regulado en este protocolo finalizará por alguna de las siguientes razones:

- a) Firma de acuerdo o compromiso de las partes. Las partes conservarán un ejemplar firmado por todos ellos, custodiándose una de las copias en poder de la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales.
- b) Elaboración de informe/propuesta por parte de la persona designada. Este documento recogerá las actuaciones practicadas, un análisis de la situación conclusiones y propuesta de medidas a adoptar.
- c) Desistimiento conjunto de las partes afectadas.

En el supuesto de que el procedimiento finalice por acuerdo o compromiso entre las partes, una vez firmado será remitido a la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales para su visado y propongá a los órganos competentes en cada caso la adopción de las medidas necesarias para que se materialice.

En el procedimiento de visado, la Comisión podrá formular reparos si considera que los acuerdos o compromisos adoptados no son adecuados al objeto de resolver el conflicto o no pueden aplicarse por impedimentos de tipo normativo.

El desistimiento conjunto de las partes afectadas impedirá a cualquiera de ellas volver a acogerse a este protocolo cuando se aprecie una identidad de sujetos y objeto. Formulado éste, no será impedimento para que la Comisión de seguimiento de riesgos psicosociales decida de oficio continuar con la tramitación del procedimiento cuando aprecie la existencia de circunstancias lo suficientemente trascendentales que deban ser aclaradas y resueltas.

ANEXO II: Tipo de Actuación por estamento , sexo y asunto

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
06-may-10	H	PAS	Situación laboral irregular	Queja
04-may-10	M	Estudiante	Convalidaciones, Erasmus	Mediación
05-may-10	M	Estudiante	Exámenes criterios para orales	Consulta
05-may-10	H	Estudiante	Convalidaciones, información	Consulta
10-may-10	H	Estudiante	Exámenes 6ª convocatoria	Consulta
11-may-10	M	Becaria	Becas, derechos y deberes	Consulta
11-may-10	M	Estudiante	Exámenes, pérdida de examen	Consulta
11-may-10	M	Becaria	Docencia tercer ciclo	Consulta
12-may-10	M	Estudiante	Máster, exámenes de septiembre	Mediación
14-may-10	H	Estudiante	Trato recibido de funcionarios	Queja
17-may-10	H	PDI	Investigación, elección de colaboradores científicos	Consulta
18-may-10	M	PAS	Infraestructuras. Cierre del servicio de guardería	Queja
18-may-10	H	Estudiante	Administrativo, aplicación del R.D. 1125/2003	Mediación
19-may-10	M	Estudiante	Docencia, falta de asistencia a clase	Queja
19-may-10	M	Estudiante	Docencia, asistencia obligatoria a las clases para poder examinarse	Queja
24-may-10	H/M	PDI	Infraestructuras, despachos y laboratorios inadecuados	Mediación
24-may-10	H	Becario	Cambio de director de Tesis	Mediación
27-may-10	M	Estudiante	Docencia, problemas profesor/alumno	Queja
27-may-10	H	Estudiante	Exámenes, cambio de fecha	Consulta
28-may-10	M	Estudiante	Docencia, criterios para el desarrollo de una asignatura	Mediación
28-may-10	H	PDI	Situación laboral, plazas de asociados	Mediación
28-may-10	M	Estudiante	Becas, criterios de valoración no publicados	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
31-may-10	M	Estudiante	Docencia, solicitud de información sobre actividades complementarias Plan Bolonia	Consulta
01-jun-10	H	Estudiante	Matrícula, reclamación de pago inadecuado	Mediación
01-jun-10	M	Estudiante	Docencia, resolución de dudas sobre el grado	Consulta
02-jun-10	M	PDI	Situación Laboral, quejas sobre el Departamento	Consulta
07-jun-10	M/H	PDI	Docencia, problemas con un profesor del Departamento	Consulta
10-jun-10	H	Estudiante	Matrícula, reclamación de devolución de matrícula	Mediación
14-jun-10	M	Estudiante	Docencia , Tribunal de compensación	Consulta
14-jun-10	H	Estudiante	Docencia, relaciones problemáticas docente alumno	Consulta
15-jun-10	M	PAS	Situación laboral, modificación de la RPT	Mediación
15-jun-10	H	Estudiante	Docencia, créditos de libre configuración	Mediación
17-jun-10	H/M	Estudiante	Exámenes, retraso en el comienzo y solapamiento con otro examen	Mediación
17-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, fuera de las fechas establecidas	Consulta
18-jun-10	H	Estudiante	Infraestructuras, sanción por utilización libro robado	Mediación
18-jun-10	H	Estudiante	Docencia, ofensas a un alumno	Mediación
18-jun-10	M	Estudiante	Docencia, nº de respuestas exigidas para aprobar	Mediación
18-jun-10	H	Estudiante	Matrícula, problemas para su realización	Mediación
21-jun-10	H	Estudiante	Docencia, revisiones de exámenes	Mediación
21-jun-10	H	PDI	Situación laboral, promociones a cátedra	Mediación
22-jun-10	H	Estudiante	Matrícula, convalidación de títulos, y posterior denegación	Mediación
22-jun-10	H	Estudiante	Exámenes, salida de la sala de examen	Mediación
22-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, solicitud de tribunal de corrección de exámenes	Consulta
23-jun-10	H	Estudiante	Becas, desestimación por falta de firma	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
24-jun-10	H	Estudiante	Exámenes, error en las calificaciones	Consulta
24-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, denegación de concurrencia por llegar tarde	Consulta
25-jun-10	M	PAS	Situación laboral, denuncia de acoso laboral	Queja
25-jun-10	M	Estudiante	Becas, problemas del acuerdo académico beca SICUE	Mediación
25-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, aplicación de la normativa	Consulta
28-jun-10	H/M	Estudiante	Exámenes, entrega de dos trabajos iguales	Mediación
29-jun-10	M	Estudiante	Infraestructuras, uso de piscina equipo de Waterpolo	Mediación
29-jun-10	M	PDI	Situación laboral, problemas de promoción en el Departamento	Mediación
29-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, revisión	Consulta
29-jun-10	M	Estudiante	Exámenes, imposibilidad de localizar profesor para revisión	Consulta
30-jun-10	H	Estudiante	Exámenes, plazo para modificar calificaciones	Consulta
30-jun-10	H	Estudiante	Exámenes, revisión	Consulta
01-jul-10	M	Estudiante	Convalidaciones	Mediación
02-jul-10	M	Becarios	Administrativo, Queja sobre comportamiento de funcionario	Queja
02-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, tardanza en la entrega de documentación que impide matricularse	Consulta
05-jul-10	M	PAS	Docencia, incompatibilidad con horario de trabajo	Mediación
05-jul-10	M	PDI	Docencia, criterios tribunal de revisión	Mediación
07-jul-10	H	Estudiante	Administrativo, homologaciones de títulos	Mediación
07-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, reclamación de pago por no haber anulado	Mediación
08-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, nota de corte para alumnos de mayores de 25	Mediación
08-jul-10	H	Estudiante	Tribunal de compensación, condiciones necesarias para solicitarlo	Consulta
14-jul-10	M	Estudiante	Matrícula asignaturas libre configuración	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
19-jul-10	M	Estudiante	Exámenes, coincidencia de día y hora	Consulta
20-jul-10	M	Estudiante	Administrativo, actuaciones ante la pérdida de título	Consulta
20-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, ponderación nota de selectividad	Consulta
21-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, solicitud cambio de licenciatura	Mediación
21-jul-10	M	Estudiante	Docencia, coincidencia de horario asignaturas	Consulta
22-jul-10	M	Estudiante	Permanencia, perdida de convocatorias por enfermedad	Mediación
26-jul-10	M	Estudiante	Docencia, coincidencia de horario asignaturas	Consulta
26-jul-10	M	Estudiante	Matrícula, en asignaturas fuera de plan de estudios	Consulta
26-jul-10	M	Otros	Matrícula, perdida carpeta de matrícula	Consulta
26-jul-10	H	Estudiante	Matrícula, cambio de carrera	Consulta
28-jul-10	H	PDI	Acoso reiterado de alumna a profesor	Mediación
29-jul-10	M	Estudiante	Convalidaciones de prácticas con experiencia laboral	Consulta
30-jul-10	M	Estudiante	Becas, falta de información sobre la cobertura de las condiciones	Queja
05-ago-10	M	Estudiante	Administrativo, error en la introducción de datos	Queja
06-ago-10	H	Estudiante	Homologaciones, de créditos por título de idiomas	Consulta
20-ago-10	M	Estudiante	Exámenes, no aparece fecha de examen en internet	Consulta
23-ago-10	M	Estudiante	Traslado de expediente fuera de plazo	Consulta
02-sep-10	H	Estudiante	Matrícula, Erasmus que solicita cursar a distancia asignaturas	Mediación
02-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, incomparecencia de ningún profesor al examen	Mediación
02-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, cambio de tipo de exámenes por cambio de profesor	Mediación
02-sep-10	H	Estudiante	Máster, listas de espera	Consulta
03-sep-10	H	Estudiante	Máster, convalidación de título propio a título oficial	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
06-sep-10	M	Estudiante	Tribunal de compensación, condiciones necesarias para solicitarlo	Mediación
08-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, criterios de corrección	Queja
08-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, cambio de grupo	Mediación
09-sep-10	M	Estudiante	Admisión a licenciatura no solicitada	Mediación
10-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, necesidad de presentar trabajos	Mediación
13-sep-10	H	Estudiante	Infraestructuras, Serv., a la comunidad, mal estado aceras	Queja
13-sep-10	H	Estudiante	Máster, falta respeto del coordinador a los alumnos	Mediación
13-sep-10	M	Estudiante	Másteres, asistencia obligatoria a las sesiones	Consulta
14-sep-10	M	Estudiante	Administrativo, cambio de turno de clases por actividad laboral	Mediación
14-sep-10	H	Estudiante	Exámenes, solicitud de convocatoria de gracia	Consulta
15-sep-10	M	Estudiante	Máster, informe negativo memoria	Mediación
15-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, copia en examen	Mediación
15-sep-10	H	Estudiante	Tribunal de compensación, consulta de normativa	Consulta
17-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, solicitud de reclamación de notas	Consulta
17-sep-10	M	Estudiante	Administrativos, problemas con matrícula idiomas	Consulta
17-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, solicitud de reclamación de notas	Consulta
20-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, falta de tiempo para su realización	Queja
20-sep-10	M	Estudiante	Matrícula	Mediación
20-sep-10	H	Estudiante	Exámenes, solicitud de reclamación de notas	Consulta
20-sep-10	H	Estudiante	Administrativos, denegación solicitud de plaza	Consulta
21-sep-10	H	Estudiante	Másteres, cierre de periodo de matrícula anterior publicación de calificaciones	Queja
21-sep-10	M	Estudiante	Exámenes, falta de publicación notas tras la revisión	Mediación
22-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, error en el sistema que impide elección de grupo	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
22-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, imposibilidad por no haberse cerrado actas en una asignatura	Mediación
22-sep-10	H	Estudiante	Matrícula tardanza en el envío de notas Erasmus	Mediación
22-sep-10	M	Estudiante	Simultaneidad de estudios	Mediación
22-sep-10	M	Estudiante	Administrativos	Consulta
23-sep-10	M	Estudiante	Administrativos, cambio de turno por problemas laborales	Consulta
25-sep-10	H	Estudiante	Administrativos, cambio de normativa	Consulta
27-sep-10	M	Estudiante	Becas, criterio de asignación de dotación económica	Queja
27-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, error en el sistema que impide elección de grupo	Mediación
27-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, error en el sistema que impide elección de grupo	Mediación
27-sep-10	M	Estudiante	Administrativo, error en el expediente que impide solicitar Trib. Compensación	Mediación
27-sep-10	M	Estudiante	Administrativo, denegación de admisión por no actualización de calificaciones	Mediación
27-sep-10	H	Estudiante	Administrativos, obtención de créditos	Consulta
27-sep-10	M	Estudiante	Administrativos , flexibilización de horarios	Consulta
27-sep-10	H	Estudiante	Matrícula, plazo de anulación o modificación	Consulta
28-sep-10	H	Estudiante	Exámenes, irregularidades en la celebración examen	Mediación
29-sep-10	H	Estudiante	Matrícula, traslado de expediente fuera de plazo	Mediación
29-sep-10	M	Estudiante	Matrícula, de asignatura para acabar licenciatura	Consulta
30-sep-10	M	PDI	Devolución de ingresos indebidos en nómina	Mediación
01-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, error en el sistema que impide elección de grupo	Mediación
01-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, imposibilidad por problema familiar	Mediación
01-oct-10	H	Estudiante	Administrativo, no admisión a licenciatura	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
02-oct-10	M	Estudiante	Administrativos, procedimiento de convalidación	Consulta
04-oct-10	M	Estudiante	Administrativo, permanencia en estudios	Mediación
04-oct-10	H	Estudiante	Administrativo, matrícula	Mediación
04-oct-10	H	Estudiante	Exámenes, denegación de adelanto en la fecha	Mediación
04-oct-10	H	PDI	Situación laboral , complemento salariales proyectos europeos	Mediación
04-oct-10	H	Estudiante	Administrativos, cambio beca FPI por contrato	Consulta
04-oct-10	H	Estudiante	Administrativos, beca FPI cambio por contrato	Consulta
04-oct-10	H	Estudiante	Administrativos, Tribunal de Compensación	Consulta
05-oct-10	M	Estudiante	Matrícula, cambio de asignatura matriculada por error	Mediación
05-oct-10	M	Estudiante	Matrícula, error en la web	Consulta
05-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, error en la web	Consulta
06-oct-10	H	Estudiante	Infraestructuras, eliminación actividad deportiva	Mediación
08-oct-10	H	Estudiante	Exámenes, adelanto fecha examen	Mediación
08-oct-10	M	Estudiante	Convalidaciones, denegaciones de convalidación	Mediación
08-oct-10	M	Estudiante	Convalidaciones, denegaciones de convalidación	Mediación
08-oct-10	M	Estudiante	Convalidaciones, denegaciones de convalidación	Mediación
08-oct-10	M	Estudiante	Convalidaciones, bajada de la nota en asignaturas aprobadas Erasmus	Consulta
08-oct-10	M	Estudiante	Convalidaciones, bajada de la nota en asignaturas aprobadas Erasmus	Consulta
11-oct-10	H	Estudiante	Exámenes, repetición de prácticas	Consulta
13-oct-10	H	Estudiante	Administrativos, cambio do turno por temas laborales	Consulta
14-oct-10	H	PAS	Otros, solicitud de información	Consulta
15-oct-10	M	Estudiante	Docencia, página del profesor	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
18-oct-10	H	Estudiante	Administrativo, compatibilidad de estudios	Mediación
18-oct-10	H	Estudiante	Administrativo, compatibilidad de estudios	Mediación
18-oct-10	H	Estudiante	Admisión, traslado a Facultad deportista	Mediación
18-oct-10	M	Estudiante	Matrícula, ampliación de matrícula en febrero	Mediación
18-oct-10	H	Otros	Administrativos. Convenio de cotutela	Consulta
18-oct-10	M	Estudiante	Administrativos, calificaciones de selectividad	Consulta
19-oct-10	M	PDI	Servicios a la comunidad, emergencia médica tardes	Queja
19-oct-10	M	Estudiante	Becas, criterio de asignación becas para Máster	Consulta
19-oct-10	M	Estudiante	Administrativo, realización de prácticas	Consulta
20-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, le solicitan se matricule de créditos ya superados	Mediación
20-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, error en la elección de asignaturas	Mediación
20-oct-10	H	Estudiante	Serv., a la Comunidad, prohibición fiestas en los Colegios Mayores	Mediación
20-oct-10	M	Estudiante	Docencia, asistencia obligatoria a las clases para poder examinarse	Consulta
20-oct-10	M	Estudiante	Matrícula, atraso en el traspaso de notas, Erasmus	Consulta
20-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, devolución de tasas	Consulta
21-oct-10	H	Estudiante	Permanencia, resolución de recurso	Mediación
21-oct-10	M	Estudiante	Servicios a la comunidad, mal trato recibido de funcionario	Mediación
21-oct-10	M	Estudiante	Matrícula, error en la web	Consulta
22-oct-10	H	Estudiante	Queja contra la actitud de profesor en clase	Mediación
22-oct-10	M	PDI	Docencia, profesor que denuncia problemas en clase con algunos alumnos	Mediación
25-oct-10	M	PDI	Administrativo, firma de contrato de profesores asociados	Queja
25-oct-10	M	Estudiante	Infraestructuras, falta de instalaciones comedores alumnos	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
25-oct-10	M	Estudiante	Matrícula	Consulta
26-oct-10	H	Estudiante	Permanencia	Mediación
26-oct-10	M	Estudiante	Prácticas, desacuerdo con la adjudicación	Mediación
26-oct-10	M	Estudiante	Prácticas, desacuerdo con la adjudicación	Mediación
26-oct-10	H	Estudiante	Matrícula, simultaneidad de estudios	Consulta
26-oct-10	M	Estudiante	Administrativos, solicitud de título por correo	Consulta
27-oct-10	M	Estudiante	Administrativo, no admisión en Master por su edad	Mediación
27-oct-10	M	Estudiante	Docencia	Consulta
29-oct-10	H	Estudiante	Amenazas recibidas de la madre de una compañera	Mediación
31-oct-10	H	Estudiante	Administrativo, falta de personal en el Departamento	Mediación
02-nov-10	M	Estudiante	Servicios a la comunidad, emergencia médica tardes	Queja
02-nov-10	H	Estudiante	Administrativo, problemas con Secretaría de Facultad	Mediación
02-nov-10	M	Estudiante	Convalidaciones, de asignaturas denegación como troncales	Consulta
03-nov-10	M	Estudiante	Administrativo, solicitud de devolución de matrícula	Mediación
03-nov-10	H	Estudiante	Convalidaciones, tardanza en la resolución	Consulta
04-nov-10	H	Estudiante	Admisión denegada a licenciatura	Queja
05-nov-10	M	Estudiante	Administrativo, cambio de turno de clases por actividad laboral	Mediación
05-nov-10	M	Estudiante	Administrativos, solicitud de convocatoria adelantada de exámenes	Consulta
05-nov-10	M	Estudiante	Administrativos, convalidación de título de idiomas	Consulta
10-nov-10	M	Estudiante	Docencia, relaciones alumno profesor	Consulta
12-nov-10	M	Estudiante	Administrativo, solicitud de devolución de matrícula	Queja
12-nov-10	H	Estudiante	Docencia	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
15-nov-10	H	Estudiante	Administrativo, no aparecen notas por problema sigma	Mediación
18-nov-10	H	Estudiante	Administrativo, devolución de matrícula	Mediación
18-nov-10	H	Estudiante	Administrativo,	Mediación
18-nov-10	M	Estudiante	Administrativo, plazo para solicitud de beca	Consulta
19-nov-10	M	Estudiante	Docencia, disconformidad sobre número de clases seguidas	Mediación
22-nov-10	H	Estudiante	Infraestructuras, falta de instalaciones deportivas, grado en actividad física y deportes	Queja
22-nov-10	H	Estudiante	Administrativo, devolución de matrícula	Mediación
22-nov-10	H	Estudiante	Docencia, número de convocatorias	Mediación
22-nov-10	M	Estudiante	Administrativo, denegación de compensación curricular	Mediación
22-nov-10	M	Estudiante	Matrícula Prácticum	Consulta
23-nov-10	H	Estudiante	Administrativo, carnet de estudiante	Mediación
24-nov-10	M	Estudiante	Infraestructuras, falta de enchufes para los portátiles	Consulta
24-nov-10	H	Estudiante	Otros	Consulta
29-nov-10	H	Estudiante	Docencia, como contactar con profesores	Consulta
30-nov-10	H	Estudiante	Infraestructuras, y servicios a la Comunidad	Consulta
30-nov-10	M	Estudiante	Matrícula	Consulta
02-dic-10	M	PAS	Situación laboral, despido de compañera	Mediación
05-dic-10	H	Estudiante	Administrativo, ayuda para presentar recurso	Mediación
07-dic-10	H	Estudiante	Ser. Comunidad, inexistencia servicio médico tardes	Queja
09-dic-10	H	Estudiante	Convalidaciones, no se ha comunicado su aceptación	Mediación
09-dic-10	M	Estudiante	Administrativo, asignación centro para prácticas	Mediación
13-dic-10	M	PDI	Servicios a la comunidad, cierre de la Oficina de Acogida y Atención para Investigadores	Queja

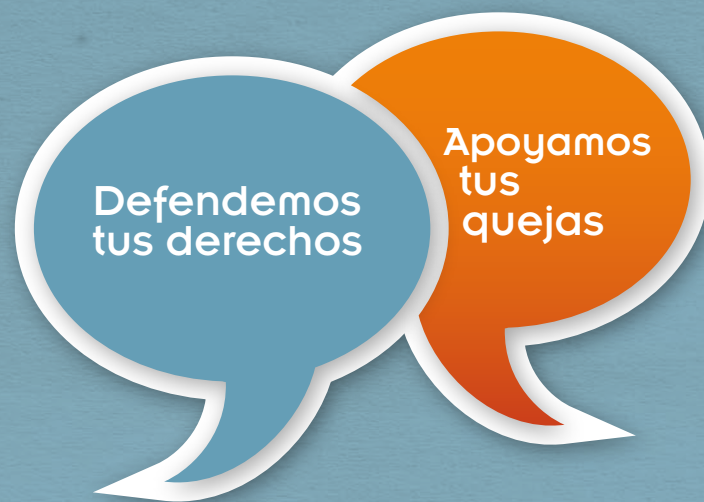
Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
13-dic-10	M	Estudiante	Ser. Comunidad, inexistencia servicio médico tardes	Queja
13-dic-10	M	Estudiante	Docencia, asignación centro Prácticum	Mediación
13-dic-10	M	Estudiante	Docencia, asignación centro Prácticum	Mediación
14-dic-10	H	Estudiante	Docencia, coincidencia de horario asignaturas	Mediación
16-dic-10	H	Estudiante	Administrativo, no entrada en plazo de la solicitud	Mediación
20-dic-10	H	Estudiante	Docencia, ningún profesor del Máster quiere dirigir una propuesta de trabajo	Mediación
28-dic-10	H	Estudiante	Servicios a la Comunidad, cierre sala de estudios	Queja
28-dic-10	M	Estudiante	Servicios a la Comunidad, cierre sala de estudios	Queja
29-dic-10	M	Estudiante	Matrícula, renuncia a beca y matrícula	Mediación
30-dic-10	H	Estudiante	Docencia, profesor que no se presenta a cita	Queja
05-ene-11	H	Estudiante	Docencia, no publicación de las notas de los seminarios	Mediación
05-ene-11	M	Estudiante	Administrativo, tardanza excesiva en el envío de títulos	Mediación
12-ene-11	H	Estudiante	Infraestructuras, imposibilidad acceso a biblioteca	Mediación
12-ene-11	H	PDI	Infraestructuras, Servicios a la Comunidad	Consulta
13-ene-11	H	Estudiante	No se respeta la prohibición de fumar	Queja
13-ene-11	H	Estudiante	Exámenes, falta de publicación notas de seminarios	Queja
14-ene-11	H	PAS	Situación laboral, cambio de puesto de trabajo y pérdida de plus	Mediación
15-ene-11	H	PDI	Conflictos entorno laboral, cambio de edificio	Mediación
17-ene-11	H	PDI	Otros	Queja
17-ene-11	H	Estudiante	Convalidaciones, mal trato recibido en contestación a su recurso	Queja
18-ene-11	M	Estudiante	Insultos y humillaciones entre compañeros	Queja

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
21-ene-11	M	Estudiante	Másteres doctorado, solicitud de información	Consulta
24-ene-11	H	Estudiante	Exámenes, profesor que no se presenta al examen	Mediación
24-ene-11	M	Estudiante	Docencia, cambio de horarios en asignatura	Consulta
25-ene-11	M	Estudiante	Exámenes, incomparecencia de ningún profesor al examen	Consulta
25-ene-11	M	Estudiante	Convalidaciones, presentación de recurso	Consulta
25-ene-11	M	Estudiante	Exámenes, solicitud de adelanto de fecha	Consulta
27-ene-11	m	Estudiante	Exámenes, asistencia obligatoria a clase	Consulta
28-ene-11	M	Estudiante	Solicitud de devolución tasas, escuela deportiva	Consulta
28-ene-11	M	Estudiante	Becas, problemas con la recepción del pago	Consulta
31-ene-11	H	Estudiante	Prácticas, falta de información para elección de colegio de prácticas	Queja
01-feb-11	M	PDI	Exámenes, valoración de méritos	Mediación
01-feb-11	M	Estudiante	Docencia, cambio del turno de clases	Consulta
02-feb-11	M	Estudiante	Docencia, incidentes con tutor del DEA	Consulta
02-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, consulta de normativa de exámenes	Consulta
03-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, asistencia a clases, para poder presentarse	Mediación
03-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, calificaciones disconformidad	Consulta
04-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, modificación de preguntas una vez comenzado	Queja
04-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, imposibilidad de asistencia	Consulta
05-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, no asistencia por enfermedad	Consulta
06-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, problemas en la corrección	Consulta
07-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, no se le recoge por no acompañarlo de las prácticas	Mediación
07-feb-11	M	Estudiante	Servicios a la Comunidad, terapias de apoyo a exámenes	Mediación
07-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, incomparecencia de profesor al examen	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
08-feb-11	H	Otros	Matrícula, error de fechas en la web	Consulta
09-feb-11	M	Estudiante	Matrícula, problemas con el segundo pago	Mediación
09-feb-11	M	Estudiante	Convalidaciones, asignatura de Máster extinguido	Mediación
09-feb-11	M	Estudiante	Exámenes: tribunal de revisión solicitud	Consulta
09-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, pérdida de examen	Consulta
09-feb-11	M	Estudiante	Convalidaciones, de créditos de optativas por libre configuración	Consulta
10-feb-11	M	Estudiante	Becas, incumplimiento de convenio Becas SICUE	Mediación
10-feb-11	M	Estudiante	Acoso reiterado de un compañero	Mediación
10-feb-11	H	Estudiante	Másteres interuniversitarios servicios	Consulta
11-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, suspenso por plagio en un trabajo	Mediación
11-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, Tribunal de revisión solicitud	Consulta
13-feb-11	M	Estudiante	Situación laboral, falta de respeto por parte de un funcionario	Queja
14-feb-11	M	Estudiante	Docencia, deficiencias en el contenido de Máster	Queja
14-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, calificaciones disconformidad	Consulta
15-feb-11	M	Estudiante	Matrícula anulación de algunas asignaturas	Consulta
15-feb-11	H	Estudiante	Exámenes, dudas sobre calificaciones	Consulta
16-feb-11	H	Estudiante	Docencia, practicas	Consulta
17-feb-11	H	Estudiante	Infraestructuras, servicio de reprografía	Consulta
18-feb-11	M	Becarios/PIF	Proyectos de Investigación	Consulta
19-feb-11	M	Estudiante	Exámenes, pérdida de examen	Mediación
21-feb-11	M	PDI	Infraestructuras, obras mejora en laboratorios	Mediación
27-feb-11	M	Estudiante	Matrícula, Beca SICUE	Consulta
28-feb-11	H	Estudiante	Matrícula, devolución de tasas	Consulta

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
01-mar-11	M	Estudiante	Becas, irregularidades en la adjudicación de plazas	Queja
01-mar-11	H	PDI	Insultos y humillaciones entre compañeros	Queja
01-mar-11	M	Estudiante	Becas, información sobre solicitud	Consulta
02-mar-11	M	Estudiante	Doctorado, uso de datos experimentales	Mediación
02-mar-11	M	Estudiante	Exámenes, criterios de evaluación	Mediación
02-mar-11	M	Estudiante	Doctorado, uso de datos experimentales	Consulta
03-mar-11	M	Estudiante	Exámenes, aclaraciones sobre calificaciones	Consulta
03-mar-11	M	Estudiante	Prácticas, remuneración de las prácticas	Consulta
04-mar-11	M	Estudiante	Matrícula, no aparecen asignaturas matriculas en el Sigma	Consulta
04-mar-11	M	Estudiante	Administrativos, certificado de notas	Consulta
06-mar-11	H	Otros	Infraestructuras, utilización de recursos informáticos	Consulta
06-mar-11	H	Estudiante	Información sobre prohibición de fumar	Consulta
08-mar-11	M/H	Otros	Situación laboral	Mediación
12-mar-11	M	Estudiante	Servicios a la Comunidad Universitaria	Mediación
15-mar-11	H	Estudiante	Matrícula, cambio de matrícula de determinadas asignaturas por cambio de horario	Mediación
15-mar-11	H	PDI	Entorno laboral, expediente por abandono de servicios	Mediación
17-mar-11	M	Estudiante	Tesis, cotutorías de Tesis	Consulta
29-mar-11	H	Estudiante	Exámenes, lectura trabajo de fin de carrera	Mediación
04-abr-11	M	PDI	Administrativo, reconocimiento de sexenios	Mediación
04-abr-11	M	Estudiante	Exámenes, practicas de Magisterio musical	Mediación
07-abr-11	H	Estudiante	Becas, incumplimiento de convenio financiero Erasmus	Mediación
07-abr-11	H	Estudiante	Becas, incumplimiento de convenio financiero Erasmus	Mediación

Fecha	Sexo	Colectivo	Asunto	Tipo de actuación
08-abr-11	H	Estudiante	Administrativo, error en el traspaso de notas	Mediación
11-abr-11	M	PDI	Infraestructuras, problemas con el carnet de empleado	Mediación
12-abr-11	M	PAS	Situación laboral, cambio en contenido de los trabajos encomendados	Queja
12-abr-11	H	Estudiante	Becas, incumplimiento de convenio financiero Erasmus	Mediación
26-abr-11	M	Estudiante	Matrícula, anulación asignatura libre configuración	Mediación
02-may-11	H	Estudiante	Infraestructuras, acceso a sala de estudios	Queja
03-may-11	M	Estudiante	Infraestructuras, trato recibido en biblioteca	Queja
03-may-11		Estudiante	Infraestructura, retirada del fotocopadoras	Queja



defensor.universitario@uam.es

Oficina del Defensor del Universitario

Edificio de Rectorado, 3^a entreplanta
Universidad Autónoma de Madrid
C/ Einstein, 3
28049 Madrid