

# Defensor Universitario

Universidad Complutense de Madrid

## MEMORIA

CURSO ACADÉMICO

2007/2008



“Cuatro principios a tener en cuenta:  
contrario es también frecuente.  
No basta mover para renovar.  
No basta renovar para mejorar.  
No hay nada que sea absolutamente empeorable”.

**Antonio Machado**

(en el 70 aniversario de su muerte)

## ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN
2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO
  - A) FUNCIONAMIENTO GENERAL
  - B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS
3. VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES
4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES
5. OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO

## **1. PRESENTACIÓN**

Un año más, en cumplimiento de lo que dispone el Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, tengo el honor de presentar la Memoria de actividades del curso 2007/08 ante el Claustro, órgano al que estoy obligada a dar cuentas de mi trabajo al frente de esta Oficina.

Previamente al reflejo de los datos y las conclusiones que de los mismos he extraído y que aquí se recogen, quisiera poner de manifiesto que no vamos a mostrar en la Memoria un recuento de éxitos y consecuciones de esta Oficina. Antes bien, considero que mi obligación es señalar y resaltar aquellos aspectos que debemos mejorar para ofrecer la calidad que debemos al servicio público que prestamos. En la consecución de estos fines, me mostraré firme y enérgica, por lo que espero no molestar a nadie ni con el lenguaje utilizado ni con los problemas señalados.

Esta ha sido siempre la intención de esta Defensora en todas sus actuaciones: ser firme y reflexiva. Colaboradora, pero no complaciente. Espero que en estos casos, nadie se haya sentido molesto por estas actuaciones; en caso contrario, pido disculpas por ello. Como ya he señalado varias veces, espero que la función del Defensor se entienda desde la perspectiva con que siempre he pretendido ejercer este trabajo: colaborar a la mejora de la calidad de la institución universitaria complutense. No en vano es este el cometido esencial que la Ley que regula la institución le asigna.

## **2. LA OFICINA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO**

### **A) FUNCIONAMIENTO GENERAL**

La metodología de trabajo que adoptamos en la Oficina de la Defensora Universitaria en la tramitación de los asuntos que nos son propios, es diferente según el carácter que tengan las actuaciones del Defensor. Así, una primera distinción es la que se produce entre actuaciones de oficio o a instancia de parte, sin que deban entenderse ambas excluyentes, ya que una actuación a instancia de parte puede dar lugar, posteriormente, a una actuación de oficio.

Las actuaciones de oficio suelen adoptar la forma de un informe en el que se analiza el asunto en cuestión y finaliza con una Recomendación, a través de la cual, el Defensor Universitario ofrece sugerencias de mejora o de posible solución de ellos. Estas Recomendaciones suelen ir destinadas a los responsables directos de las instancias o servicios implicados, así como a todos aquellos que pudieran estar relacionados con el problema o la situación y, según el caso, también pueden ser informados los máximos responsables de dichas instancias o servicios.

Por su parte, las actuaciones a instancia de parte pueden diferenciarse en varios tipos, aunque todas ellas dan lugar a la apertura de un expediente, donde se reúne toda la información y documentación generada durante la tramitación. Así, nos encontramos con consultas, intervenciones y quejas.

Las consultas consisten básicamente en labores de orientación e información. En estos casos, nuestro trabajo consiste primordialmente en ofrecer de manera clara y completa la información requerida o remitir al solicitante a la dirección, persona o instancia que puede facilitarla. Aunque pueda ponerse en duda que la Oficina del Defensor Universitario sea responsable de ofrecer información, ésta siempre se proporciona, junto con orientación y consejo relacionados con la misma.

A través de ellas, recibimos una valiosa información sobre, al menos dos aspectos. En primer lugar, el grave desconocimiento que tiene la comunidad universitaria sobre la organización de la Universidad, sus procedimientos, funcionamiento y normativa. En segundo lugar, la excesiva burocratización, que provoca incumplimientos de derechos y garantías en no pocas ocasiones.

Las intervenciones y quejas son las actuaciones que se producen con mayor frecuencia en la Oficina. En algunos casos, se resuelven sin necesidad de dictamen ni recomendación por escrito, mediante gestiones personales o telefónicas con las personas u órganos objeto de la queja. Pero, en la mayoría de los supuestos, para su resolución es necesario actuar por escrito para pedir informes o solicitar dictámenes.

Sea cual sea el método utilizado para dirigirse al Defensor Universitario -correo electrónico, instancia presentada ante un Registro, personal o telefónicamente-, el procedimiento a seguir, instaurado por el Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, se inicia con la comunicación de un acuse de recibo del escrito recibido. Como el medio preferentemente elegido por los miembros de la comunidad universitaria para dirigirse a la Oficina es el correo electrónico, la respuesta se produce por el mismo medio, lo que significa que la primera respuesta del Defensor tiene lugar casi en tiempo real, lo que transmite al reclamante la sensación de recibir una atención y dedicación rápida.

A partir de este momento, en la Oficina se inicia el estudio y la investigación de los hechos que tienen, como primera finalidad, determinar la competencia del Defensor en la resolución del problema planteado. En este sentido, como ya he señalado en otras memorias presentadas al Claustro, somos partidarios de asumir la mayor parte de las quejas presentadas, aunque su punto de conexión con la UCM sea débil. Entendemos que no deben dejarse sin amparo situaciones que puedan suponer una vulneración de derechos por el mero hecho fáctico de

que los sujetos de las mismas no se forme parte de manera plena de la comunidad universitaria complutense -contratas, estudiantes que solicitan el ingreso en nuestros estudios (con o sin prueba de acceso, selectividad, mayores de 25, etc), personal que ha superado alguna prueba de ingreso, etc.-.

Admitida a trámite la queja, se comprueba si el solicitante ha ejercido sus derechos frente a las instancias académicas oportunas. No se trata de que consideremos al Defensor como último recurso, ya que es probable que cuando esto sucede, su intervención será inútil dado que nos encontraremos con actos administrativos firmes. Pero sí que queremos dejar claro que nuestra actuación en ningún modo suple el ejercicio individual del derecho a reclamar frente a quienes tienen que resolver el conflicto planteado. De este modo, creemos que contribuimos a la cultura de la responsabilidad personal en la gestión de los asuntos propios de cada miembro de la comunidad universitaria. No obstante, eso no significa que no acompañemos al reclamante en el ejercicio de esos derechos y, de este modo, “vigilemos” el desarrollo correcto del proceso, recabando informes y solicitando que se ponga en nuestro conocimiento el resultado del mismo.

No siempre el objeto de la queja supone la vulneración de un derecho o la trasgresión de una norma. A veces, el reclamante sólo desea que se trate su situación especial de un modo especial. Es en estos casos cuando en la Oficina de la Defensora Universitaria empleamos la intermediación, como medio de conseguir que, sin vulnerar ninguna norma, la problemática planteada, el caso particular que lo merezca, obtenga un resultado lo más favorable posible para todos los interesados.

Nuestro Reglamento prevé también la posibilidad de que el Defensor actúe como mediador, esto es, que se convierta en un facilitador neutral para que sean las partes las que encuentren una solución negociada al conflicto. Esta actuación no siempre es posible, sobre todo cuando hay derechos subjetivos en

juego, pero sí que resulta de bastante utilidad para resolver conflictos en lo que cada parte, con unos derechos reconocidos, puede renunciar a parte de ellos para llegar, de este modo, a una solución que desbloquee el conflicto generado.

Salvo que las partes lo exijan expresamente, desde la Oficina de la Defensora Universitaria derivamos estos casos al IMEDIA, donde, como saben, desde hace unos meses se concentra el servicio que hasta ahora se ofrecía en la Inspección de Servicios. Contamos en nuestra Universidad con profesionales formados por nosotros mismos –algunos de ellos becados por la propia UCM- y considero que, en uso de las atribuciones que nuestro Reglamento reconoce, es de suma utilidad hacer uso de todos los medios a nuestro alcance para resolver estas cuestiones.

Se trata, en definitiva, de conjugar lo mejor posible la necesaria prudencia que debe guiar nuestro trabajo con la obtención del resultado más idóneo, ágil y rápido que podamos ofrecer al problema suscitado por quien acude a nuestra Oficina. No es más que encontrar el equilibrio entre el cumplimiento de las normas que, en todo caso, nos rigen y la obtención de la solución más justa al caso concreto. En definitiva, tratar a cada persona que acude a nosotros como un caso especial y único que merece nuestra atención.

## **B) RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS**

A lo largo del curso la Defensora Universitaria ha llevado a cabo distintas actividades en coordinación con el colectivo de Defensores.

### **• Encuentros Nacionales**

#### **- “X Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”**

Celebrado en Madrid, por la Universidad Politécnica de Madrid, los días 24 a 26 de octubre de octubre de 2007. Durante el mencionado Encuentro Estatal se firmó por parte de los Defensores Universitarios españoles, en La Granja de San Ildefonso (Segovia), *“El Manifiesto por el Defensor Universitario”*.

En el mismo, los firmantes instan a los Rectores y a los responsables de las diferentes Administraciones para que, asistidos por el Ministerio competente y respetando el espíritu de la reciente reforma de la LOU, procedan a proveer los medios y recursos necesarios que permitan un mejor funcionamiento de la institución del Defensor Universitario. Con ello se hará realidad la consolidación de la institución del Defensor Universitario, pero sobre todo se habrá dotado a la Educación Superior, en su conjunto, de un instrumento importante para la mejora de la calidad del sistema educativo.

También se suscribió el *Acta Fundacional de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)*, de la que forma parte, como socio fundador, la Oficina del Defensor Universitario de la UCM. Se pretende así, establecer un cauce efectivo entre los Defensores Universitarios y la Administración, así como dotar a los Defensores Universitarios de un nuevo grado de libertad en su interacción con la sociedad.

Según disponen expresamente los Estatutos de la CEDU, en su artículo 5:

“Esta Asociación, en un régimen de libertad, autonomía, representatividad y participación de sus asociados, con la idea de poner en común los temas de ámbito universitario, promover el debate y contribuir a la mejora de la calidad universitaria de las universidades, ayudados por la experiencia acumulada, el diálogo y las nuevas tecnologías, propone como fines específicos:

a) Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución del Defensor Universitario, así como estimular la cooperación entre ellos y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.

b) Intercambiar información, promover análisis, informes y recomendaciones que redunden no sólo en una mayor y más eficaz cooperación con las Administraciones Públicas, sino principalmente en una mayor calidad de la Universidad.”

En la IV Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, celebrada en la ciudad de Vigo, el 12 de septiembre de 2008, se procedió a designar como Vocal de la misma, a la Sra. D<sup>a</sup> Rosa M. Galán Sánchez.

**- Encuentros entre los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid**

Durante el presente curso académico, se han celebrado con los Defensores Universitarios del resto de Universidades existentes en la Comunidad de Madrid, las siguientes reuniones:

- *25 de enero de 2008, Universidad Autónoma de Madrid.*

En esta reunión se debatió por parte de los Defensores Universitarios y el Rector de la Universidad Autónoma de Madrid, sobre el calendario académico.

- *25 de abril de 2008, Universidad Carlos III.*

Se abordaron temas relativos a las Comisiones de Trabajo de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, de la que la Oficina del Defensor Universitarios de la UCM, forma parte como socio fundador.

- *15 de julio de 2008, Universidad Alcalá de Henares.*

Presentación del Sr. D. Juan Diez Ballesteros, como nuevo Defensor del Universitario de la Universidad de Alcalá de Henares.

**• Encuentros Internacionales de Defensores Universitarios**

**- VI Conferencia Anual - European Network for Ombudsmen in Higher Education. ENOHE**, celebrada del 15 al 17 de abril de 2007 en Londres, con el tema "Universities, Students and Justice". Participaron en las sesiones de trabajo conferenciantes internacionales procedentes de Alemania, Australia, Austria, Canadá, Escocia, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia y México.

**- V Reunión Ordinaria, I Reunión Extraordinaria y III Sesión Temática de la REDDU**, de la que la Universidad Complutense forma parte como socio

honorario, celebrada en Mérida, Yucatán, (Méjico), los días 30 de junio y 1 de julio, con el tema “La justiciabilidad interna en las Universidades”.

- **II Reunión Binacional México-España**, celebrada en Mérida, Yucatán, el 2 de julio, con el tema “La Discapacidad y los Derechos Universitarios”. Las ponencias versaron sobre los aspectos de la prevención, defensa y protección de los derechos de los universitarios discapacitados, así como sobre los aspectos de la administración, políticas y acciones en materia de discapacidad de los universitarios.

La Defensora del Universitario de la UCM impartió la conferencia “La función del Defensor Universitario Español en la prevención y protección de los derechos de las personas discapacitadas”.

En este Encuentro Internacional se firmó por los Defensores Universitarios asistentes **La Declaración de Yucatán**, sobre “Los Derechos de las Personas con Discapacidad en las Universidades”.

En la misma, siguiendo lo dispuesto por la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU”, se suscribieron los siguientes principios:

1. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
2. El logro de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad sean hombres o mujeres.
3. La oportunidad de realizar estudios, investigaciones y promoción sobre las mejores y más idóneas medidas normativas, administrativas y de otra

índole que sean pertinentes, para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad.

4. La necesidad de propiciar que las universidades establezcan políticas y programas de prevención, protección y defensa de los derechos humanos de las personas con discapacidad, y la promoción de la formación de profesionales y personal especializado en las universidades que trabajen con personas con discapacidad, a fin de prestar mejor la asistencia y los servicios que garanticen sus derechos.

### 3. VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Durante el curso 2007-2008, en la Oficina de la Defensora del Universitario hemos tramitado un total de 229 expedientes, de los cuales el número mayor corresponde, como viene siendo habitual, al sector de estudiantes.

El número de expedientes es similar al del último curso académico, cuya Memoria ya presentamos aquí, lo que nos lleva a plantearnos algunas dudas sobre el **nivel de conocimiento y la información** que tienen los miembros de la comunidad universitaria sobre las instituciones de control de la actividad académica y sus posibilidades de acceso a ellas. Sobre esta cuestión me referiré con más detenimiento en el apartado siguiente de esta Memoria.

Por lo que se refiere a los **estudiantes**, las cuestiones que han suscitado más reclamaciones en esta Oficina son, como también es habitual, las que se refieren a la realización de los exámenes y la reclamación de las calificaciones, seguidas de los asuntos que tienen que ver con gestiones en secretarías de alumnos. También los estudios de doctorado y los títulos propios han sido objeto de queja ante esta Oficina, siendo los problemas académicos con

profesores y las becas los siguientes asuntos que, por número, han ocupado nuestro tiempo de trabajo.

Mención especial merece el CAP. Su peculiar estructura ha generado tradicionalmente múltiples problemas que se han ido solventando, en gran medida, gracias siempre a la voluntad de los gestores de los citados estudios. Es de esperar que la implantación del Master acabe con las quejas recibidas en la Oficina de la Defensora Universitaria.

Con respecto al sector de **trabajadores de la UCM**, hay que distinguir entre los expedientes e intervenciones solicitadas por el PDI y las iniciadas a instancias del PAS.

El **PDI** ha solicitado la intervención de la Defensora, de manera mayoritaria, por problemas académicos con los estudiantes (40 por ciento del total de quejas de este sector). El resto de las actuaciones de esta Oficina han estado relacionadas con los concursos a plazas docentes, doctorado, quejas por el estado de las instalaciones, concesión de permisos -sabáticos- y problemas entre miembros de los Departamentos.

Por lo que respecta al **PAS**, han sido los asuntos relativos a las oposiciones los que más han demandado nuestra actuación, además de las condiciones laborales y supuestos de acoso laboral.

Si clasificamos las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina de la Defensora Universitaria **atendiendo al campo científico o rama de conocimiento** al que pertenecen los reclamantes, resalta Ciencias Sociales con 83 expedientes, perteneciendo a CC de la Información 32, seguida de CC Políticas y Sociología con 15 y Derecho con 13.

En Humanidades se han producido 46 casos, resaltando la Facultad de Educación, con 17 casos, seguida de las Facultades de Filología y Geografía, ambas con 10.

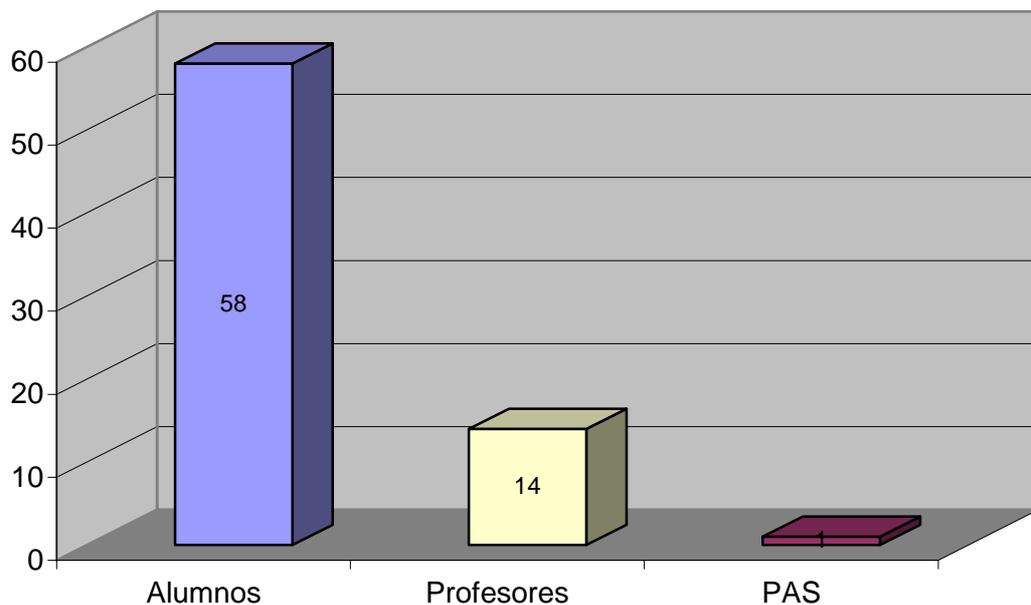
En Ciencias Experimentales, los casos se elevan a 22. CC Físicas destaca con 5 casos, seguida de CC Biológicas y CC Químicas, ambas con 4 casos.

Por lo que se refiere a las Ciencias de la Salud, el total de expedientes gestionados se eleva a 18. En este ámbito, la Escuela de Enfermería y la Facultad de Medicina cuentan ambas con 5 casos, seguidas de Veterinaria con 4.

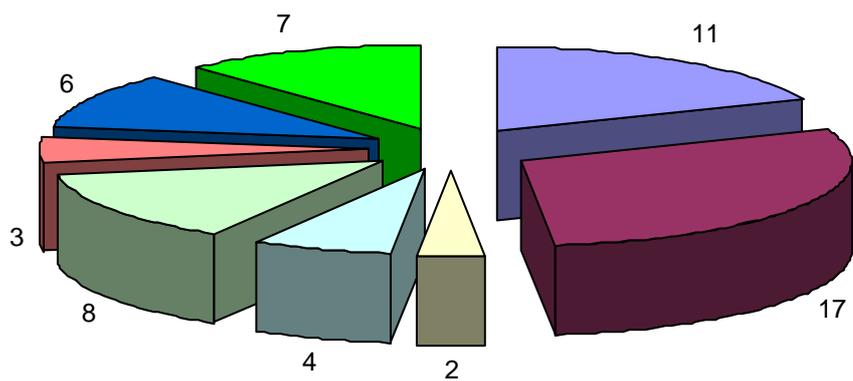
En los Centros Adscritos se ha producido 9 casos, que se reparten entre el Centro de Estudios Superiores Felipe II y el Centro de Enseñanza Superior D. Bosco. Los Colegios Mayores han generado 2 casos y 3 expedientes pertenecen a Institutos Universitarios.

Para finalizar, y como ya es costumbre, acompañamos los resultados de los **Tribunales de Compensación** en cada uno de los Centros que componen nuestra Universidad. En este caso, quisiera destacar el aumento significativo de estudiantes que han solicitado la compensación curricular y la han conseguido. Evidentemente, parece que el cambio en la normativa llevado a cabo por la UCM ha producido este efecto.

### CONSULTAS 2007-2008

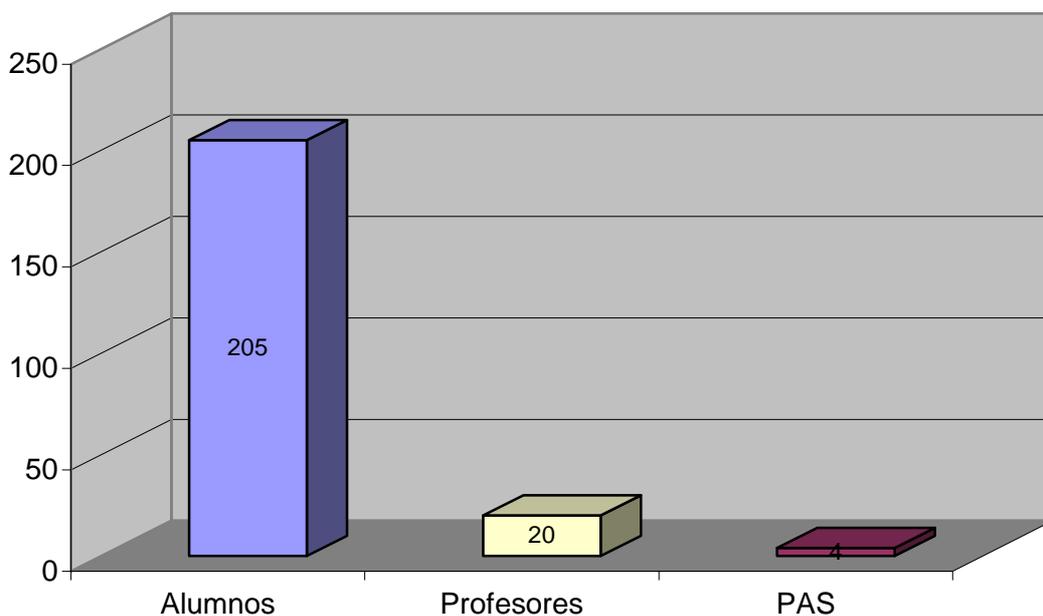


### Consultas Alumnos 2007-2008

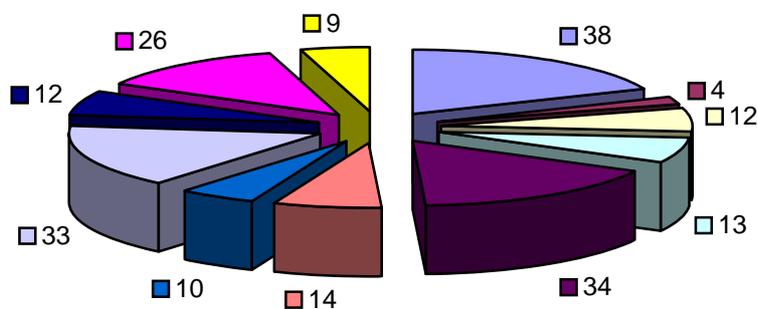


- Secretaría de Alumnos
- Convalidacion y adaptacion
- Doctorado, Masters y Titulos Propios
- Solicitud Información
- Examen, revisión, reclamación
- Becas
- Problemas Académicos Profesores
- Tribunal de Compensación

## INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2007-2008

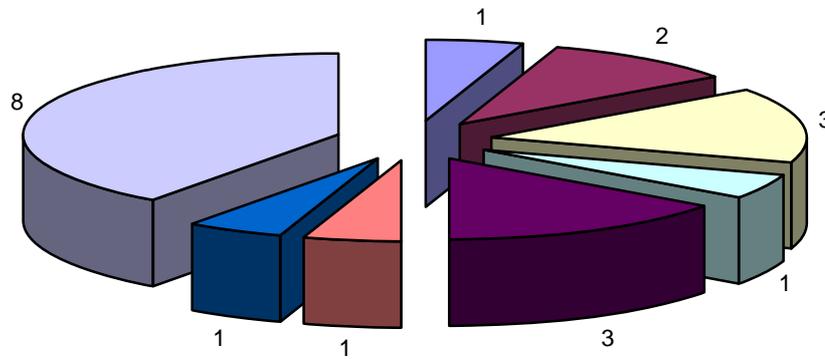


### ALUMNOS Intervenciones y Expedientes



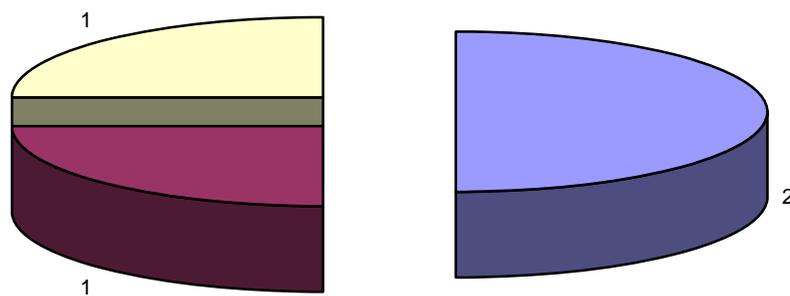
- Exámenes y reclamación de exámenes
- Régimen Académico
- Convalidaciones, Adaptaciones, Traslados
- Becas
- CAP
- Tribunal Compensación
- Problemas académicos Profesores
- Doctorado y Títulos Propios
- Queja funcionamiento Servicios
- Secretaría de alumnos
- Solicitud de Información

**PROFESORES**  
Intervenciones y Expedientes 2007-2008



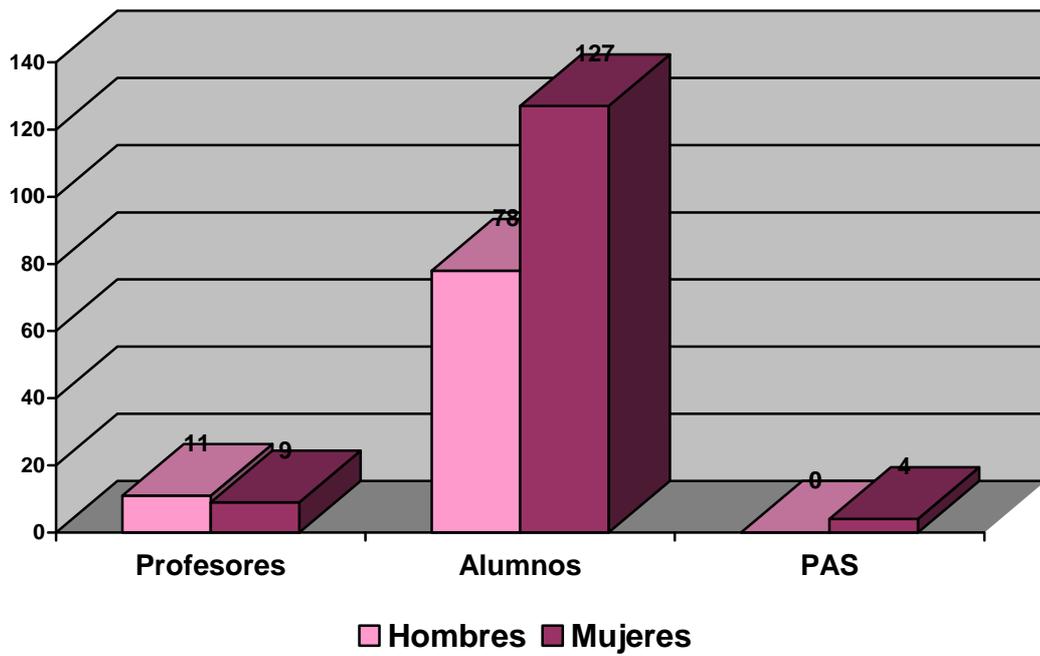
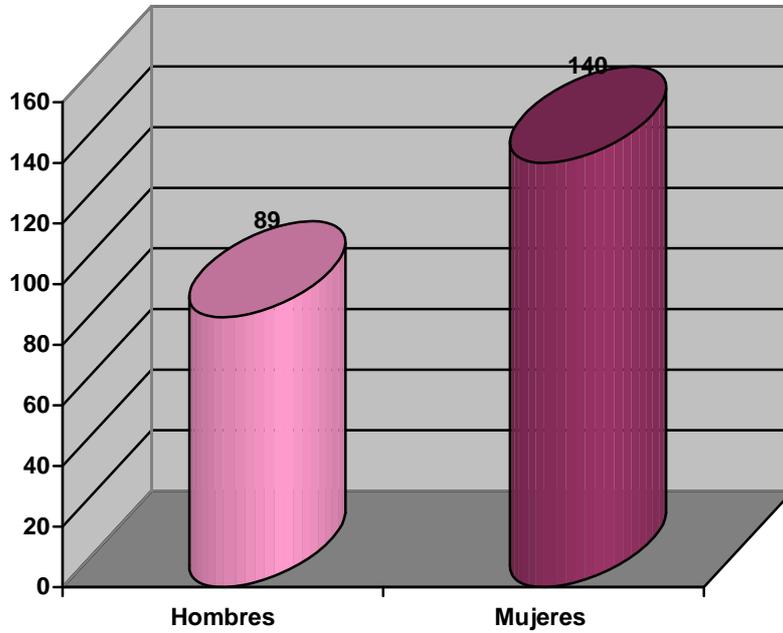
- |                          |                     |                          |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Sabáticos                | Doctorado           | Concurso Plazas Docentes |
| Problemas Departamento   | Queja instalaciones | Becas                    |
| Evaluacion Investigadora | Problemas Alumnos   |                          |

**P.A.S.**  
Intervenciones y Expedientes 2007-2008

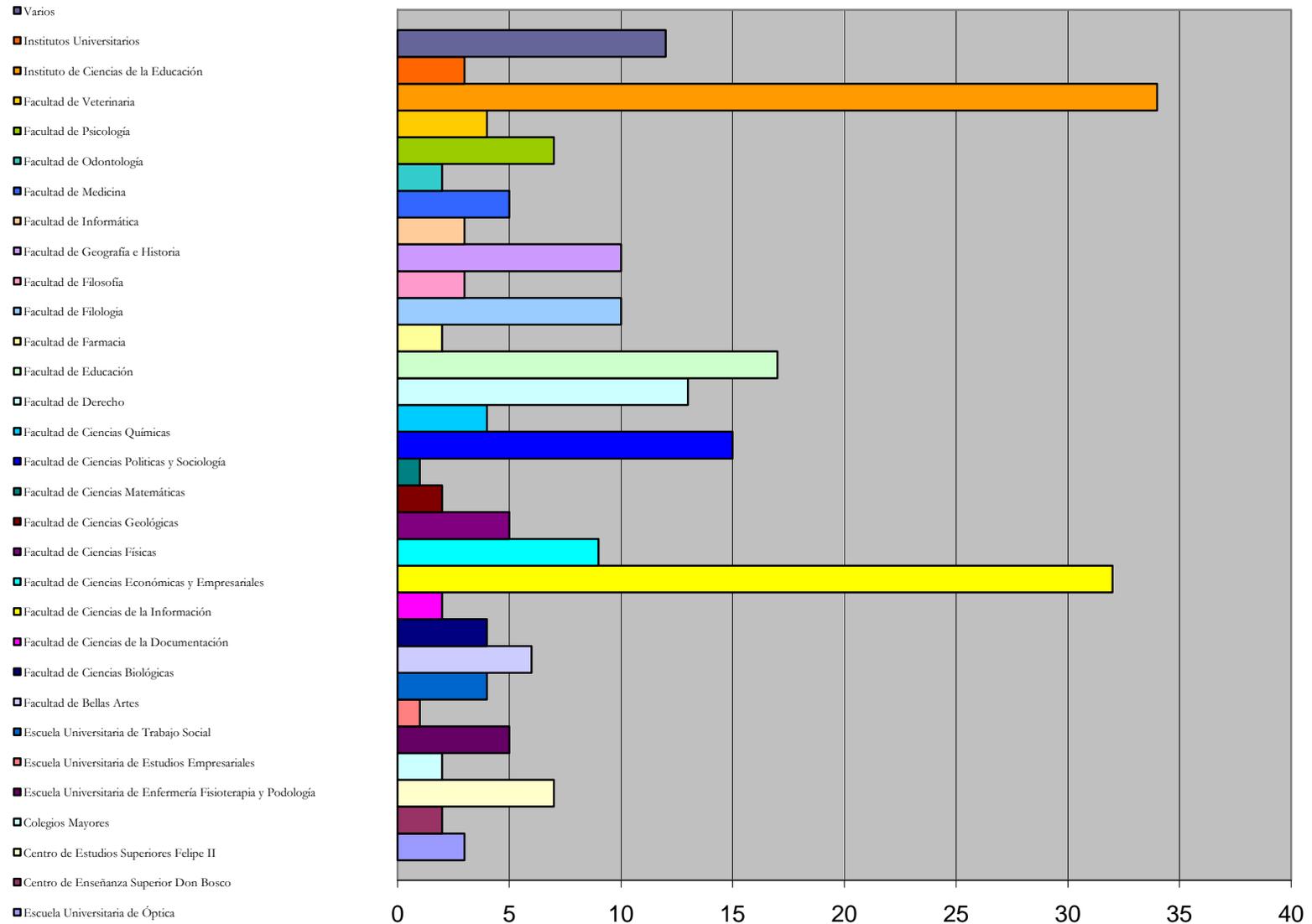


- |                        |               |             |
|------------------------|---------------|-------------|
| Condiciones de Trabajo | Acoso Laboral | Oposiciones |
|------------------------|---------------|-------------|

## Expedientes Curso Académico 2007/2008



## Expedientes por Centros 2007/2008



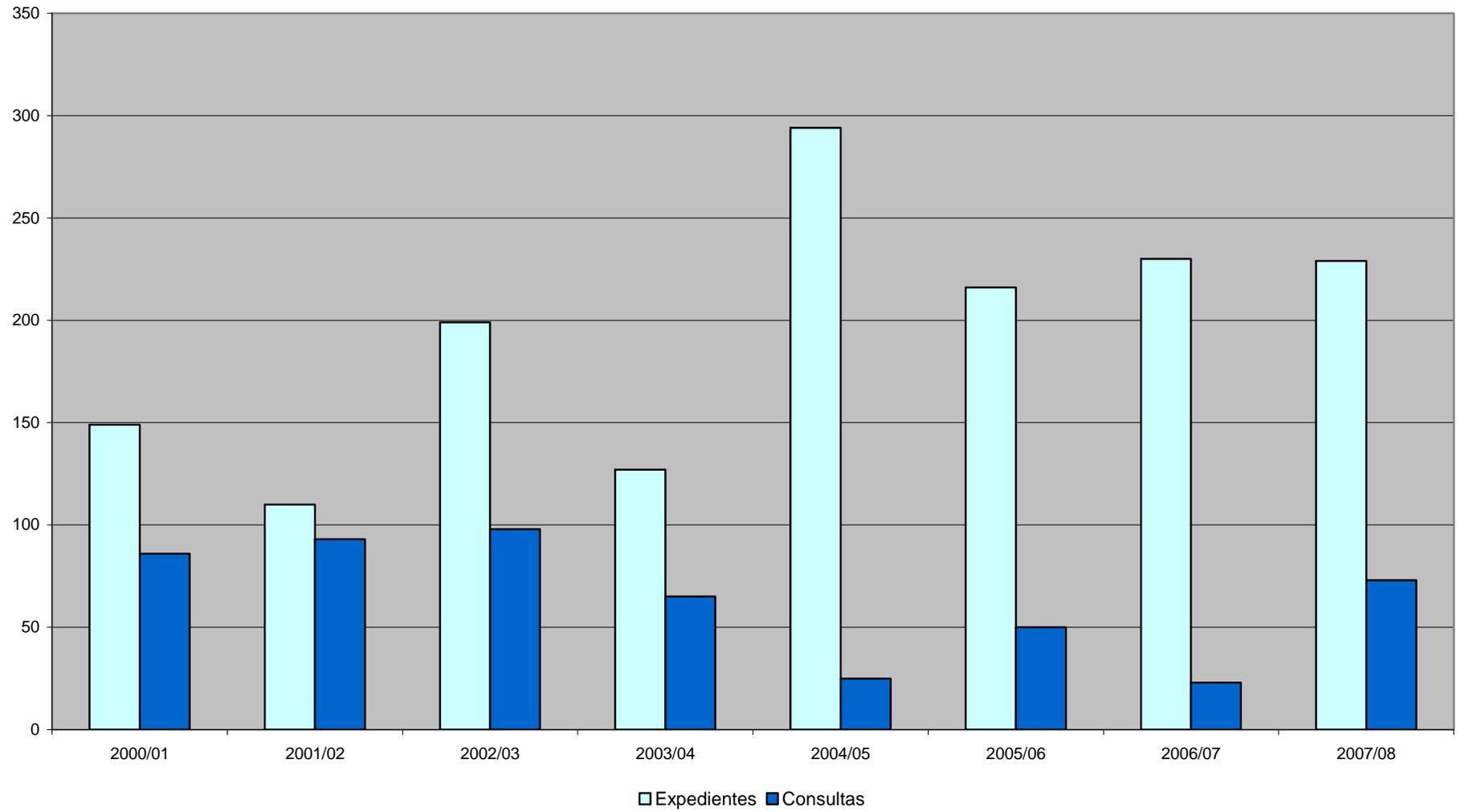
## TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2007/08

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	3	4	24	7	4	42
Secretaría de Alumnos	3	4	15	6	6	34
Convalidaciones y Adaptaciones	2	2	5	-	-	9
Becas	2	1	8	1	1	13
Régimen académico	1	-	1	4	-	6
Doctorado y Títulos Propios	1	5	11	10	1	28
Problemas Académicos con Profesores	1	2	9	-	2	14
Tribunal de Compensación	1	-	5	2	-	8
Queja funcionamiento de los servicios	1	1	5	3	-	10
CAP	-	-	-	-	34	34
Otros	-	1	2	2	2	7
	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>85</b>	<b>35</b>	<b>50</b>	<b>205</b>

EVOLUCION CASOS OFICINA DEL DEFENSOR DESDE CREACION

<b>Curso Académico</b>	<b>2000/01</b>	<b>2001/02</b>	<b>2002/03</b>	<b>2003/04</b>	<b>2004/05</b>	<b>2005/06</b>	<b>2006/07</b>	<b>2007/08</b>
<b>Expedientes</b>	149	110	199	127	294	216	230	229
<b>Consultas</b>	86	93	98	65	25	50	23	73

### Evolución Casos Oficina del Defensor



# TRIBUNAL DE COMPENSACION

Octubre 2007

## HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	-	-	-
CC. Educación	9	7	5
Filología	4	4	4
Filosofía	-	-	-
Geografía e Historia	4	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>11</b>

## CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	33	21	21
CC. Información	28	10	10
CC. Políticas y Sociología	9	8	8
Derecho	6	5	5
CC. Documentación	7	1	1
E.U. Empresariales	7	7	7
E.U. Trabajo Social	-	-	-
Psicología	8	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>58</b>	<b>58</b>

## CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	3	2	2
E. U. Estadística	-	-	-
E.U. Optica	7	6	6
Físicas	4	4	41
Geológicas	1	1	1
Informática	-	-	-
Matemáticas	6	3	3
Químicas	6	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>22</b>

## CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	-	-	-
Farmacia	2	2	2
Medicina	1	1	1
Odontología	-	-	-
Veterinaria	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>98</b>	<b>95</b>
--------------	------------	-----------	-----------

## TRIBUNAL DE COMPENSACION FEBRERO 2008

### HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	1	1
CC. Educación	9	9	9
Filología	0	0	0
Filosofía	0	0	0
Geografía e Historia	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

### CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	16	14	14
CC. Información	15	13	13
CC. Políticas y Sociología	1	1	1
Derecho	4	2	2
CC. Documentación	0	0	0
E.U. Empresariales	11	8	8
E.U. Trabajo Social	6	6	6
Psicología	6	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>48</b>	<b>48</b>

## CC. EXPERIMENTALES

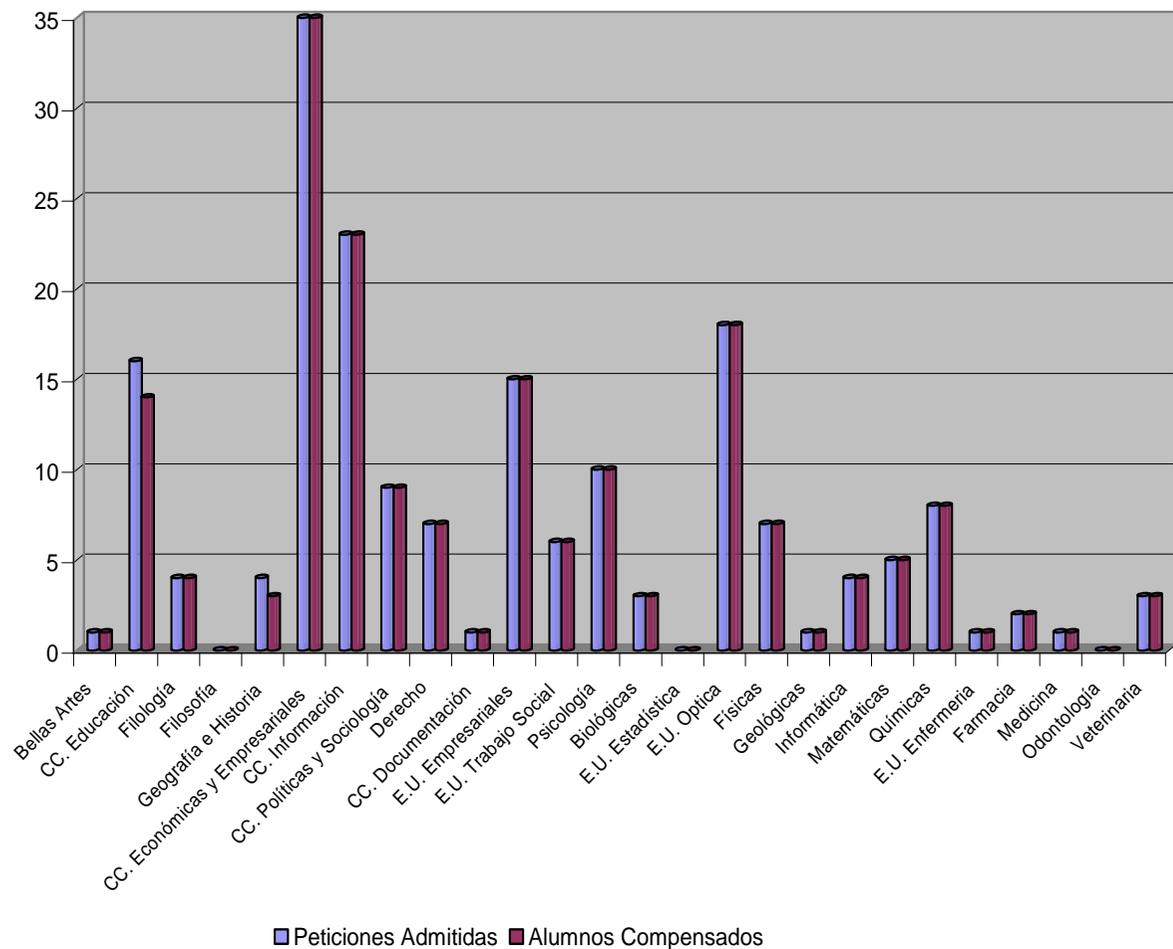
Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	1	1	1
E. U. Estadística	0	0	0
E.U. Optica	13	12	12
Físicas	3	3	3
Geológicas	0	0	0
Informática	6	4	4
Matemáticas	2	2	2
Químicas	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>24</b>

## CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	1	1	1
Farmacia	-	-	-
Medicina	0	0	0
Odontología	-	-	-
Veterinaria	2	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>86</b>
--------------	------------	-----------	-----------

### Resultados del Tribunal de Compensación Octubre 2007 y Febrero 2008



#### 4. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS GENERALES

Como viene siendo habitual, es en este apartado donde señalamos aquellos aspectos que, a nuestro modo de ver, deben ser tenidos en cuenta por todos aquellos a los que compete mejorar la calidad del servicio de educación superior que la UCM presta a la sociedad.

La primera de las cuestiones a la que deseo referirme es al ya mencionado **estancamiento en el número** (que no calidad o enjundia) **de los asuntos** que llegan a la Oficina de la Defensora Universitaria.

No deberíamos creer que el hecho de que la cantidad de personas que se han dirigido a la Oficina no sea alta suponga que no existe conflictividad en nuestros campus. Que sólo un 2 por 1000 de nuestros estudiantes acuda al Defensor no debe hacernos pensar que la institución universitaria funciona como un reloj. No caigamos en la autocomplacencia.

Es cierto que no es la Oficina del Defensor el único lugar donde los miembros de la comunidad universitaria pueden dirigirse para solucionar un problema académico. También es muy importante la labor que desarrollan los Centros para solucionar *in situ* las controversias que afectan a sus estudiantes y al personal que presta sus servicios en los mismos. Pero también es verdad que con demasiada frecuencia, cuando atendemos a determinados miembros de nuestra comunidad universitaria, nos confiesan que desconocían, no sólo la existencia de la institución del Defensor Universitario, sino incluso, la posibilidad de que su problema concreto responda a una incorrecta aplicación de la norma o a una negligencia que puede -y debe- subsanarse.

Parece como si los miembros de nuestra comunidad desconocieran la existencia de unos derechos académicos básicos que hay que reivindicar y proteger.

Si esta situación parece ir cambiando en el sector del PDI (ya he resaltado, por ejemplo, el aumento de las quejas provenientes de este colectivo que tienen que ver con problemas con el alumnado), no ocurre así con los estudiantes que siguen acercándose a nuestra Oficina poniendo de manifiesto su miedo a sufrir represalias, si siguen adelante con el ejercicio de sus pretensiones.

Si la Universidad es, no solo una institución encargada de la generación y transmisión de conocimiento, sino también de valores, éstos, los que surgen del más elemental ejercicio de los derechos y garantías reconocidos en las leyes, deben estar presentes en cada una de nuestras actuaciones. Me parece altamente deplorable que hayamos podido generar entre los miembros de nuestra comunidad universitaria el sentimiento de que estos derechos no se respetan o de que su ejercicio responsable puede ser objeto de represalias por aquellos que ostentan cualquier tipo de capacidad de decisión sobre los mismos.

Como señalaré en el siguiente apartado de esta Memoria, pretendo iniciar una campaña, lo más intensa posible, teniendo en cuenta las limitaciones de medios de las que adolecemos en general en estos momentos, para dar a conocer la figura del Defensor a todos aquellos colectivos que componen nuestra Universidad.

Paso a detallar, a continuación, aquellos aspectos concretos que creo que merecen ser destacados a la luz del trabajo desarrollado durante el curso que analizamos.

Es necesario avanzar en un cambio de mentalidad en la Administración Universitaria **evitando los silencios administrativos**, pues generan incertidumbre y vulneración de derechos. Una parte de nuestras actuaciones tienen su origen en la falta de respuesta a peticiones individuales. Además de que es un imperativo legal que nos vincula como administración pública, debemos ser conscientes de la mala imagen que ofrecemos a todos aquellos que se acercan a nuestra Universidad cuando, sencillamente, “damos la callada por respuesta”.

Paradójicamente, a la vez que se produce esta tacañería por nuestra parte en emitir documentos, estando obligados por la norma a ello, somos extremadamente avariciosos exigiéndolos a quienes se relacionan con nosotros, incumpliendo también la norma, puesto que **el administrado no tiene la obligación de facilitar los datos que ya están en poder de la Administración universitaria**. Son múltiples los casos en los que esto ocurre. Así, solicitamos la misma documentación para la admisión en master y en doctorado; o exigimos la prueba de que se es personal de la UCM en las solicitudes de prestaciones que dependen de esa condición, cuando nadie mejor que la propia UCM debe conocer quiénes forman parte de su personal. Estoy convencida de que el desarrollo de las técnicas informáticas en nuestra Universidad hace innecesaria esta duplicidad burocrática que tanto mal hace a nuestra estructura y, consecuentemente, a nuestra imagen.

Otra cuestión, directamente relacionada con la gestión administrativa, es la que surge cuando **aplicamos por analogía normativa no prevista para un caso concreto a otro desregulado**. Un ejemplo de ello son las normas de anulación de matrícula. Aplicamos el criterio de los estudios de grado o licenciatura –que permiten la anulación por motivos personales hasta el 31 de diciembre- a otros estudios, los postgrados, por ejemplo, que tiene otros plazos y dinámicas de matriculación, con lo que creamos indefensión a estos estudiantes.

Un segundo grupo de problemas que me gustaría destacar son los que tienen que ver con el desarrollo de la actividad académica. En este sentido, quisiera poner de manifiesto la preocupación del colectivo de Defensores, en general, y de esta Defensora, en particular, por lo que supondrá la entrada en funcionamiento del EEES y su incidencia en varios de los aspectos que a continuación comentamos. Soy consciente de que lo que presento a este Claustro es una Memoria, pero también es trabajo del Defensor prever los posibles problemas que se nos vaya a presentar antes las novedades que se nos avecinan.

**Asistir a clase es para nuestros estudiantes un derecho y un deber.** Pero como casi todos los deberes, no deberíamos convertirlos en un valor absoluto, sobre todo en el momento en que nos encontramos, donde cada vez más estudiantes compaginan trabajo y estudios. Si esta situación se plantea en un número cada vez más elevado en los estudios de grado y licenciatura, es mucho mayor, por la propia naturaleza de los mismos, en los estudios de postgrado.

Nos hemos dotado de unas normas de permanencia generosas, pero debemos trasladarlas a los postgrados y facilitar a estos estudiantes que compaginen ambas actividades. No creo que sea difícil entender que, en estos momentos de escasa demanda de estos estudios, poner demasiadas trabas no va a beneficiar que los postgrados se consoliden entre nuestros potenciales estudiantes.

Unida a esta cuestión, pero desde otra perspectiva, es relativamente frecuente que los docentes se quejen, cuando son requeridos por esta Oficina de la Defensora Universitaria, de la falta de asistencia de sus estudiantes a sus clases. Sin dejar de analizar otras posibles causas, tal vez deberíamos reflexionar con la suficiente autocrítica sobre cuáles son los motivos para que nuestros estudiantes no llenen las aulas. Tal vez el cambio de metodología que va a propiciar la entrada en vigor del EEES nos permita ver cuáles son nuestros

errores a la hora de ilusionar a nuestros estudiantes con nuestras respectivas materias.

En este sentido, sería muy importante que los órganos responsables diseñaran una **estrategia de mejora de la calidad de la docencia y de la investigación**. Esto propiciaría, sin lugar a dudas, un mayor rendimiento de nuestros estudiantes, un mejor aprovechamiento de los recursos y una mayor motivación del personal docente e investigador para cumplir los objetivos que el servicio público de educación superior nos tiene encomendados a todos.

Como se ha puesto de manifiesto en los datos numéricos reflejados en apartados anteriores, el principal problema de nuestros docentes, que ha provocado la solicitud de intervención por parte de esta Defensora, son los relativos a sus **relaciones con los estudiantes**. Cada vez son mayores los casos que nos llegan de desconocimiento de normativa en los exámenes, no saber qué hacer cuando un estudiante copia en los mismos y ni ante problemas de comportamiento.

Esta situación es preocupante porque, aunque no hace más que reflejar la situación que ya se viene dando en la sociedad, parece que las mismas deberían ser ajenas a las aulas universitarias, donde otro espíritu debería reinar.

No obstante, sí hay aspectos que podríamos intentar solucionar, dotándonos, como ya he reiterado en varias Memorias anteriores presentadas a este Claustro, de **una normativa adecuada que regule los aspectos académicos y administrativos de estas relaciones profesor-estudiante**.

Finalmente, quisiera hacer unas últimas reflexiones sobre un problema que ha comenzado a aflorar en nuestra Universidad y que presenta, bajo mi punto de vista, dificultades serias de resolución. Se trata de todos aquellos temas que tienen que ver con la **relación doctorando-director**, con la propiedad intelectual del trabajo, cuando éste tiene lugar en el seno de un grupo de

investigación, y con las dificultades, a veces ficticias, pero insalvables, para que un investigador publique el resultado de sus trabajos o su tesis doctoral.

A pesar de la existencia de una normativa, relativamente clara, sobre propiedad intelectual, está claro que en estos asuntos es necesario tener presentes otros factores que van a influir en la resolución del problema y que no son fáciles de regular.

En el último Encuentro Estatal de Defensores participé en la Mesa de trabajo que analizó los problemas de los distintos colectivos de investigadores jóvenes que conforman nuestra comunidad universitaria, y en ella se puso de manifiesto la necesidad del establecimiento de un **código de conducta, un protocolo de actuación por parte de todos los agentes implicados** en esta cuestión para evitar situaciones de abuso por parte de ninguno de ellos.

## 5. OBJETIVOS Y PLAN DE TRABAJO

Presentar un plan de trabajo para el curso académico siguiente es una tarea bastante complicada cuando el 99 por 100 de nuestras actuaciones tiene lugar a instancia de parte. En una Universidad como la nuestra, de un volumen considerable, pretender dedicar el tiempo y los escasos recursos de la Oficina de la Defensora Universitaria a investigar de oficio irregularidades concretas, se convierte en una utopía.

Es por ello que, en mi opinión, la labor esencial del Defensor es la de darse a conocer a la comunidad universitaria para que sea ella la que le traiga esos focos de problemas a los que intentar poner solución. Siempre he defendido la naturaleza de observatorio que esta institución ostenta. En este sentido, la colaboración de los universitarios es esencial; y para ello, necesitan saber que existimos. A partir de esa información, con la experiencia acumulada durante este tiempo, el Defensor destila las situaciones de riesgo y es capaz de prever los problemas que nos vendrán y de dónde. Con ese bagaje informativo,

su labor de prevención es insustituible. Hacer uso de ello es responsabilidad, ahora sí, del resto de las autoridades competentes en cada materia.

Como ya he señalado antes, es voluntad de esta Defensora Universitaria intensificar la labor de información sobre la institución del Defensor entre los miembros de la comunidad universitaria. Y dadas las restricciones presupuestarias que sufrimos, es mi intención hacer uso de los medios electrónicos y de las nuevas tecnologías, de los que la Universidad dispone, para poder llegar a todos y cada uno de ellos.

La pertenencia de la Oficina de la Defensora Universitaria de la UCM a la comisión ejecutiva de la CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios) hará que debamos participar en numerosas reuniones y grupos de trabajo a nivel estatal e internacional.

Quisiera destacar, en este aspecto, la invitación recibida por el Director General de Universidades, del Ministerio de Ciencia e Innovación, para participar en los debates de los borradores de Estatuto del PDI y del estudiante. Mi propósito, en este sentido, es trasladar el resultado de todo el trabajo llevado a cabo en la CEDU a la UCM, con la finalidad de que nos beneficiemos de todas las mejoras que puedan ser trasladables a esta Universidad.