

Defensor Universitario

Universidad Complutense de Madrid

MEMORIA

CURSO ACADÉMICO

2009/2010



Existen cuatro cosas que nunca se recuperan: la piedra después de arrojada, la palabra después de proferida, la ocasión después de perdida y el tiempo después de pasado.
(Proverbio chino)

Podemos perdonar fácilmente a un niño que teme a la oscuridad; pero la real tragedia de la vida es cuando los adultos le temen a la luz.
Platón

**MEMORIA DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA
CURSO 2009/2010**

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES**
 - A) GRÁFICOS Y RECOMENDACIONES DEL CURSO 2009/2010**
 - B) GRÁFICOS DEL PERÍODO 2000/2010**
- 3. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES Y OTRAS ACTIVIDADES POR RAZÓN DEL CARGO**
- 4. REFLEXIONES GENERALES Y PLAN DE TRABAJO**

1. PRESENTACIÓN

Como viene siendo habitual, cumpliendo el mandato impuesto por el Reglamento que rige la institución cuya titularidad ostento en estos momentos, presento ante el Claustro de la UCM la Memoria de las actividades de la Oficina de la Defensora Universitaria correspondiente al curso 2009/2010.

Como comprobarán, este año la memoria tiene un significado especial, porque se cumplen 10 años de la existencia de la figura en la UCM y considero que es buen momento para hacer balance y, a ser posible, extraer algunas conclusiones.

Es por ello que en los gráficos que acompañan a la valoración de los expedientes y actuaciones de la Oficina, se han incluido esta vez algunos nuevos, con datos globales del período de tiempo señalado. Espero que los mismos les sirvan para extraer consecuencias de cuál ha sido nuestro trabajo y, sobre todo, de cuál es el estado de la UCM desde la perspectiva que esta Defensora puede facilitar.

2. VALORACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

Durante el curso 2009/2010, la Oficina de la Defensora del Universitario de la Universidad Complutense, gestionó un total de 288 expedientes, de los cuales 227 pertenecen al sector de los estudiantes.

En cuanto a las consultas formuladas en esta Oficina, ascienden a un total de 225, siendo la mayoría, 197, planteadas por los alumnos.

A la vista de estas cifras, se observa como, durante el curso académico 2009/2010, se ha producido un notable incremento en todos los supuestos en los que se ha requerido la intervención de la Defensora del Universitario (se han tramitado 23 expedientes y 172 consultas más respecto al año anterior).

Por lo que respecta a los **estudiantes**, la cuestión que ha generado, en mayor medida, la intervención de la Defensora del Universitario, ha sido la relativa a problemas académicos con los profesores, (69 casos presentados, frente a los 62 del curso anterior), seguida de las quejas planteadas por problemas con secretarías de alumnos, (52 casos respecto a los 39 tramitados durante el anterior curso académico). A continuación, destacan las reclamaciones realizadas por los alumnos con motivo de exámenes, y reclamación de exámenes (con un total de 42 reclamaciones frente a las 49 presentadas en la anterior memoria de esta Oficina).

A la vista de lo señalado anteriormente, se observa que, si bien en este sector, las materias objeto de mayor intervención por parte de la Defensora del Universitario siguen siendo las mismas, es en la cuestión relativa a los problemas con exámenes y su reclamación, donde se ha producido una ligera mejoría, a diferencia de lo que ocurre en los otros dos principales temas, en los que se aprecia un ligero aumento en el número de los casos tramitados, especialmente en los problemas generados con secretarías de alumnos.

Por otra parte, continúa la tendencia a la baja en el número de expedientes gestionados respecto a problemas suscitados con estudios de Doctorado y Títulos Propios, pasando de 14 casos presentados en la anterior memoria a 9 en la presente.

Observando los principales motivos objeto de reclamación por parte de los alumnos, desde la implantación de la figura del Defensor del Universitario en la UCM hasta la actualidad, se pueden señalar como materias más significativas objeto de intervención las siguientes:

- Con un 20 por 100 expedientes referentes a exámenes y su reclamación.
- Con un 18 por 100 expedientes relativos a problemas con secretarías de alumnos.
- Con un 12 por 100 reclamaciones sobre Doctorado y Títulos Propios.

Por lo que respecta al sector de **trabajadores de la UCM**, debemos diferenciar entre las solicitudes de intervención planteadas por el PDI y las formuladas a instancia del PAS.

El PDI, ha solicitado la intervención de la Defensora en un total de 32 ocasiones, lo que supone un incremento respecto a los 25 expedientes tramitados en el curso anterior.

Los principales asuntos objeto de intervención han sido, en primer lugar, los suscitados ante el cierre de la Escuela Infantil "PequeCampus" con 13 intervenciones. A continuación, con 5 casos, destacan los problemas producidos con alumnos. Este motivo de reclamación no se ha incrementado respecto al curso académico anterior. Con 4 casos, se sitúan los problemas relativos a los concursos de plazas docentes, donde se observa un descenso de intervenciones respecto a las 7 reflejadas en la memoria anterior.

En el sector del PDI, se aprecia una diversificación en cuanto a los asuntos objeto de intervención y aparecen dos nuevos motivos de reclamación: quejas motivadas por acoso y quejas referentes al funcionamiento de servicios.

Por lo que respecta al **PAS**, este sector ha solicitado en 29 ocasiones la intervención de la Defensora del Universitario. Al igual que en los sectores ya mencionados, se observa un incremento en el número de expedientes tramitados, si bien en este caso, el aumento es especialmente notable, ya que se ha cuadruplicado el número de reclamaciones presentadas.

El cierre de la Escuela Infantil “PequeCampus” ha sido la materia que más quejas ha generado por parte de este sector, con un total de 21 reclamaciones. Se mantienen las quejas motivadas por las condiciones de trabajo, pasando de 3 casos en el año anterior a 7 en la presente memoria. Por último, se ha presentado una reclamación relativa a incidentes con alumnos.

En cuanto a las **Consultas**, mención especial merece el notable incremento producido en las mismas. Se han recibido un total de 225, frente a las 53 del año anterior, lo que supone cuadruplicar la cifra del anterior curso académico.

Los alumnos han planteado 197 consultas, el sector del PDI 25, mientras que el PAS ha planteado 3.

A la vista de estas cifras, y en función de la evolución de las consultas recibidas en la Oficina del Defensor desde su creación en el año 2000, se observa cómo es en el curso académico 2009/2010 en el que más solicitudes de este tipo se han presentado.

Los principales temas sobre los que se han realizado consultas han sido los relativos a cuestiones relacionadas con las secretarías de alumnos -con 48

consultas frente a las 10 presentadas en la memoria anterior-; en segundo lugar solicitudes de información -con 41 consultas- y en tercer lugar -con 25 solicitudes-, consultas referentes a Doctorado, Master y Títulos Propios.

Se aprecia, como la que fue primera materia objeto de consulta en el año 2008/2009 -con 18 casos, consultas relativas a exámenes, revisión y reclamaciones-, si bien actualmente se ha incrementado con un total de 21 solicitudes, ha pasado al cuarto puesto, en cuanto a importancia numérica.

Respecto a la **evolución por sexos** de los expedientes gestionados, se observa, de modo parejo al aumento del número total de expedientes, un incremento en las solicitudes formuladas tanto por las mujeres, con un total de 169 frente a las 150 del curso anterior, como por los hombres, con 127 solicitudes frente a las 115 presentadas en la anterior memoria.

Destaca por su número el sector de los estudiantes, con un total de 136 solicitudes de intervención por parte de alumnas y 91 expedientes presentados por alumnos. Al igual que en la memoria 2008/2009, son las estudiantes las que en mayor número han acudido a la Defensora del Universitario.

El sector de PDI es el único en el que hay un mayor número de solicitudes de intervención por parte de hombres, con un total de 18 expedientes, respecto a las 14 solicitudes formuladas por mujeres.

Por último, es en el sector del PAS, en el que se observa un mayor equilibrio numérico entre las quejas presentadas por ambos sexos- 19 quejas procedentes de mujeres, 18 quejas procedentes de hombres-.

Atendiendo al campo científico o rama de conocimiento al que pertenecen los reclamantes, resalta **Ciencias Sociales** con 121 expedientes, destacando la Facultad de Ciencias de la Información -con 78 casos-, seguida de

la Facultad de Derecho-con 15 - y la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología - con 13 quejas-.

En **Humanidades** -con 49 expedientes-, destaca la Facultad de Educación -con 23 casos-, seguida de la Facultad de Filología -con 14 casos- y la Facultad de Bellas Artes -con 9 reclamaciones-.

En **CC Experimentales** -con 29 expedientes-, destaca la Facultad de Ciencias Químicas -con 9 casos-, seguida de la Facultad de Ciencias Biológicas - con 8 casos- y las Facultades de Ciencias Físicas y Matemáticas -con 6 casos cada una de ellas-.

En **CC de la Salud** -con 20 expedientes-, destacan la Facultad de Veterinaria -con 8 casos-, seguida de la Facultad de Medicina -con 6 casos- y la Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología -con 5 reclamaciones-.

En los **Centros Adscritos y otros Centros**, se han producido un total de 17 expedientes, de los cuáles destaca el Instituto de Ciencias de la Educación - con 7 reclamaciones-, seguido del Centro de Estudios Superiores Felipe II -con 6 quejas -.

Procedentes de los Colegios Mayores, y al igual que en el curso académico anterior, se han tramitado 2 expedientes.

El número de **expedientes no admitidos** en el curso académico 2009/2010, asciende a 112. Un total de 58 expedientes fueron inadmitidos por tratarse de anónimos que no se identificaron pese a requerírsele; 21 expedientes se inadmitieron por entender la Defensora que no se había producido una vulneración de derechos; y 19 expedientes, por falta de legitimación.

Por último, al igual que en las anteriores memorias de la Defensora, se recoge detalladamente, mediante gráficos, los resultados de los **Tribunales de Compensación** de los que se extraen las siguientes conclusiones:

- Resultados **Octubre 2009**:

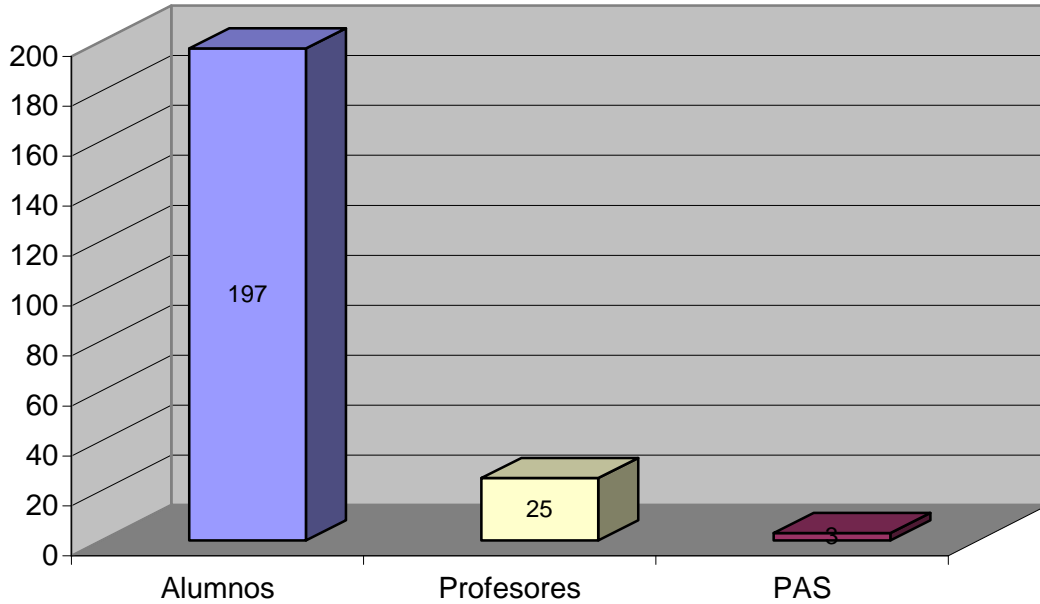
La Facultad de Ciencias de la Información figura con más peticiones admitidas y alumnos compensados -56 alumnos compensados-, seguida de la Facultad de Educación -con 47 alumnos compensados- y de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales -con 46 alumnos compensados-.

- Resultados **Febrero 2010**:

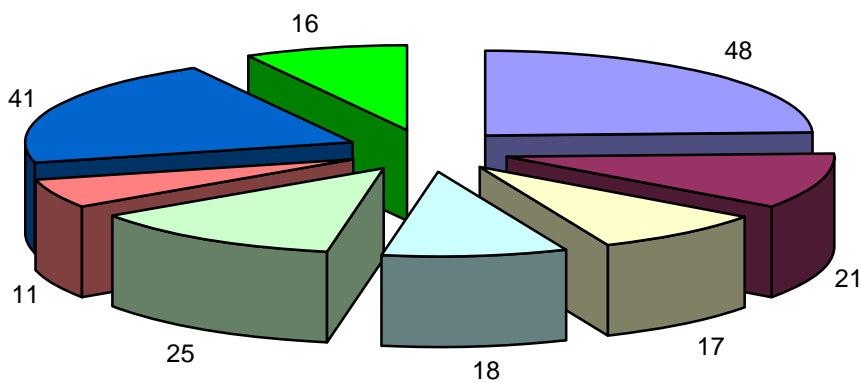
Destaca la Facultad de Educación -con 28 alumnos compensados-, seguida de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales -con 27 alumnos compensados-, y la Facultad de Derecho -con 23 alumnos compensados-.

A) GRAFICOS Y RECOMENDACIONES DEL CURSO 2009/2010

CONSULTAS 2009-2010

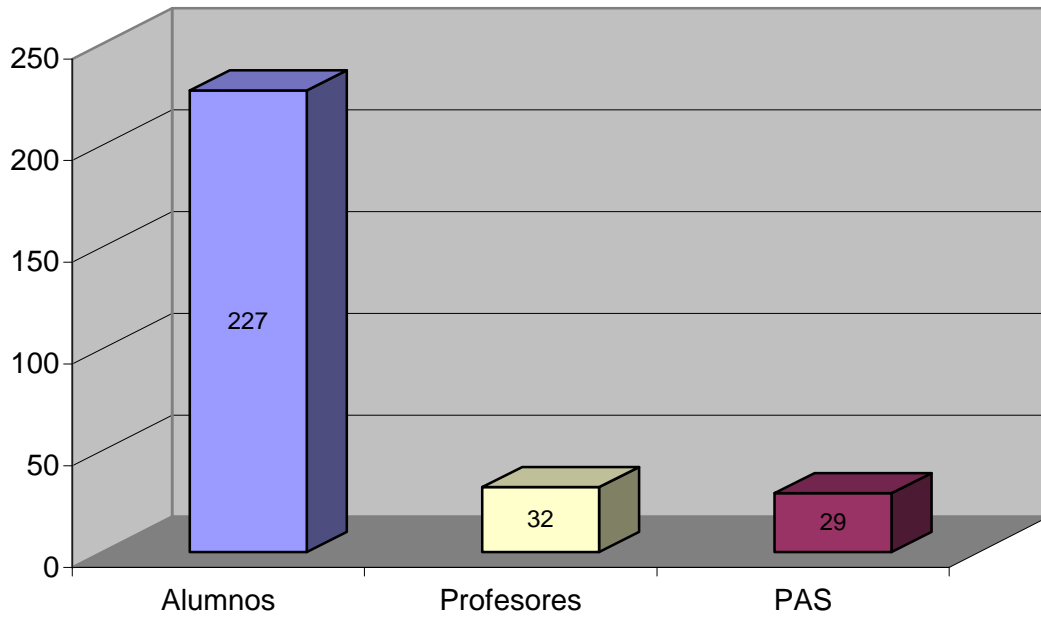


Consultas Alumnos 2009-2010

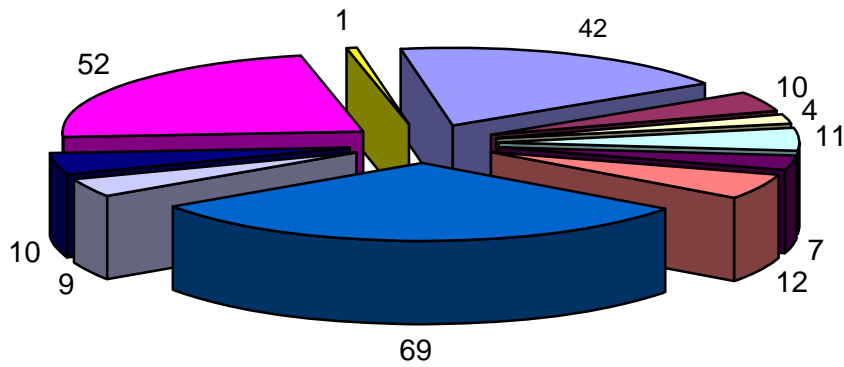


- | | |
|--|------------------------------------|
| ■ Secretaría de Alumnos | ■ Examen, revisión, reclamación |
| ■ Convalidación y adaptación | ■ Becas |
| ■ Doctorado, Masters y Titulos Propios | ■ Problemas Académicos Profesores |
| ■ Solicitud Información | ■ Acceso; Selectividad, Mayores 25 |

INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2009-2010

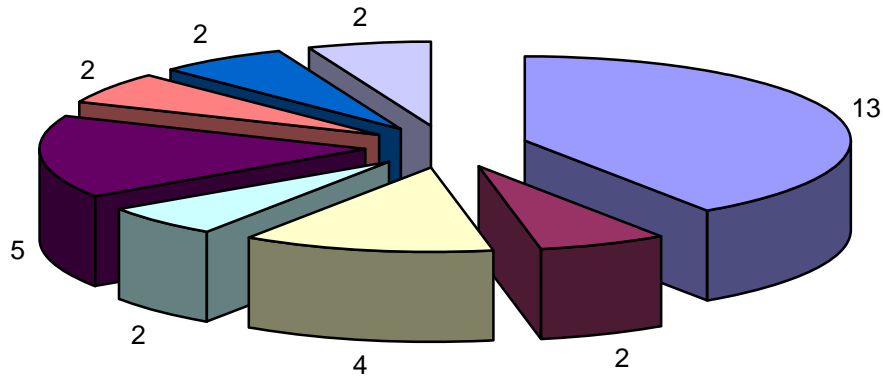


ALUMNOS Intervenciones y Expedientes



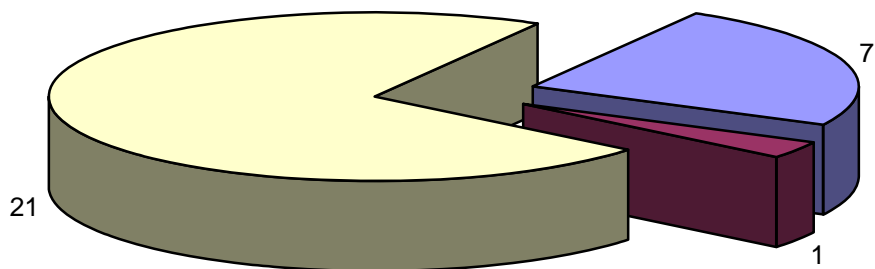
- Exámenes y reclamación de exámenes
- Régimen Académico
- Convalidaciones, Adaptaciones, Traslados
- Becas
- Master de Profesorado
- Otros
- Problemas académicos Profesores
- Doctorado y Títulos Propios
- Queja funcionamiento Servicios
- Secretaría de alumnos
- Solicitud de Información

PROFESORES
Intervenciones y Expedientes 2009-2010



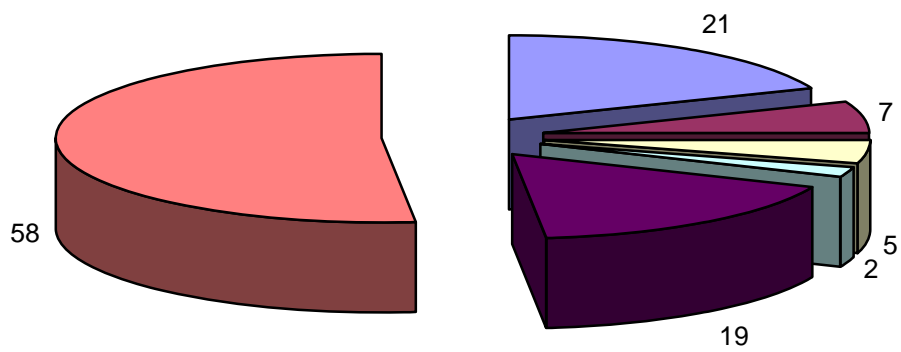
- | | |
|---------------------------------|----------------------------------|
| ■ Escuela Infantil Peque Campus | ■ Doctorado |
| ■ Concurso Plazas Docentes | ■ Problemas Departamento |
| ■ Problema Alumnos | ■ Queja funcionamiento Servicios |
| ■ Queja instalaciones | ■ Acoso |

P.A.S.
Intervenciones y Expedientes 2009-2010



- | | | |
|--------------------------|--------------------|---------------------------------|
| ■ Condiciones de Trabajo | ■ Incidente alumno | ■ Escuela Infaltil Peque Campus |
|--------------------------|--------------------|---------------------------------|

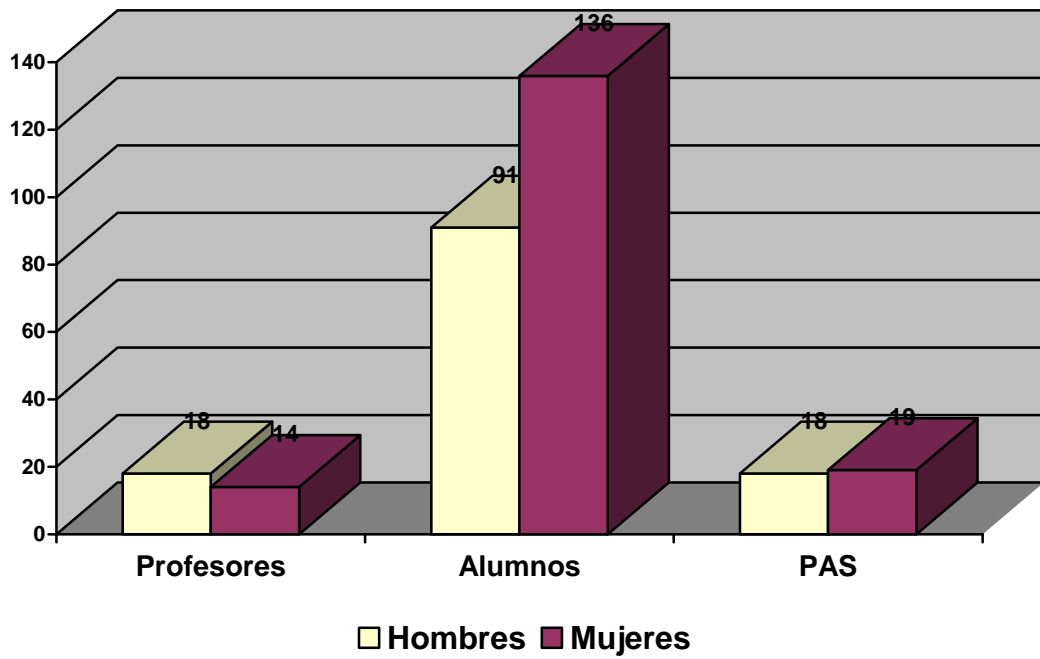
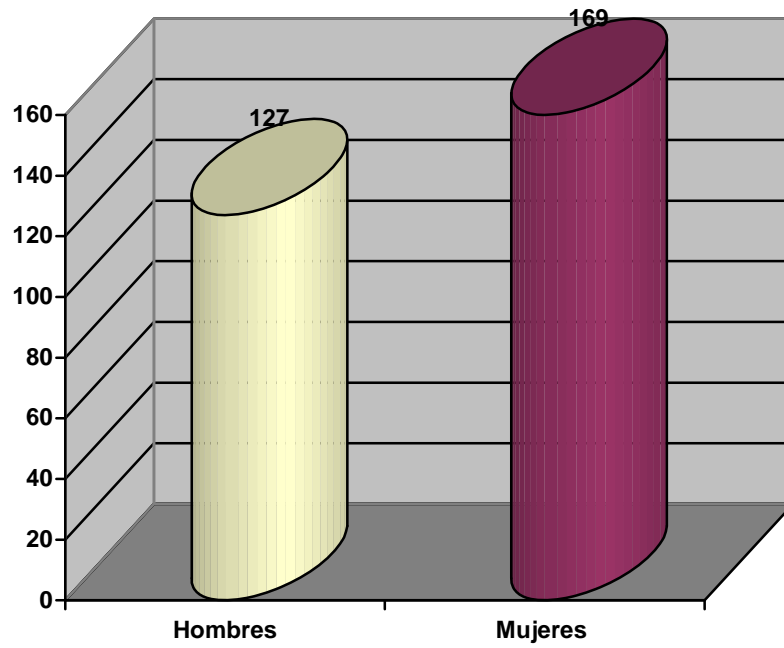
EXPEDIENTES NO ADMITIDOS 2009-2010



- No vulnerados derechos
- No tener competencias
- No estar legitimado

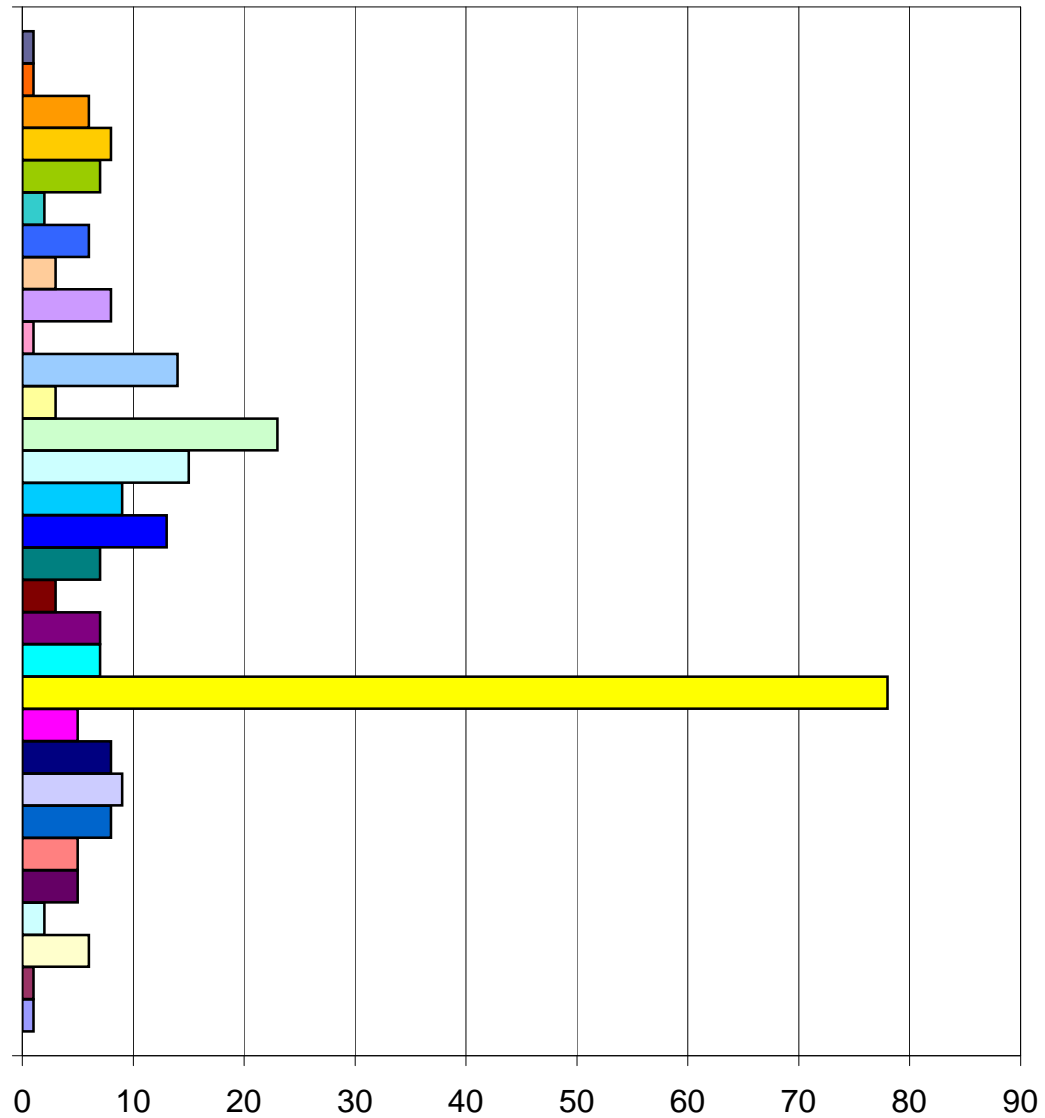
- No pertenece comunidad Universitaria
- Pendiente procedimiento judicial o admvo.
- Anónimos no se identifican

Expedientes Curso Académico 2009 - 2010



EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2009-2010

- Institutos Universitarios
- Biblioteca UCM
- Instituto de Ciencias de la Educación
- Facultad de Veterinaria
- Facultad de Psicología
- Escuela de Relaciones Laborales
- Facultad de Medicina
- Facultad de Informática
- Facultad de Geografía e Historia
- Facultad de Filosofía
- Facultad de Filología
- Facultad de Farmacia
- Facultad de Educación
- Facultad de Derecho
- Facultad de Ciencias Químicas
- Facultad de Ciencias Políticas y Sociología
- Facultad de Ciencias Matemáticas
- Facultad de Ciencias Geológicas
- Facultad de Ciencias Físicas
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Ciencias de la Información
- Facultad de Ciencias de la Documentación
- Facultad de Ciencias Biológicas
- Facultad de Bellas Artes
- Escuela Universitaria de Trabajo Social
- Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
- Escuela Universitaria de Enfermería Fisioterapia y Podología
- Colegios Mayores
- Centro de Estudios Superiores Felipe II
- Centro de Estudios Superiores María Cristina
- Escuela Universitaria de Óptica



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2009-10

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	3	2	27	9	1	42
Secretaría de Alumnos	16	2	18	16	-	52
Convalidaciones y Adaptaciones	-	1	2	1	-	4
Becas	2	-	3	5	1	11
Régimen académico	-	1	1	4	4	10
Doctorado y Títulos Propios	1	1	3	2	2	9
Problemas Académicos con Profesores	3	2	57	6	1	69
Solicitud de Información	-	-	-	1	-	1
Queja funcionamiento de los servicios	2	1	4	3	-	10
Master de Profesorado	-	-	-	-	7	7
Otros	2	1	6	2	1	12
	29	11	121	49	17	227

TRIBUNAL DE COMPENSACION

Octubre 2009

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	1	1
CC. Educación	53	47	47
Filología	12	12	12
Filosofía	1	1	1
Geografía e Historia	4	4	1
TOTAL	71	65	62

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	53	40	40
CC. Información	64	56	56
CC. Políticas y Sociología	14	13	13
Derecho	49	40	40
CC. Documentación	0	0	0
E.U. Empresariales	50	46	46
E.U. Trabajo Social	18	16	16
Psicología	17	16	16
TOTAL	265	227	227

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	5	3	1
E. U. Estadística	1	1	1
E.U. Optica	19	17	17
Físicas	12	11	11
Geológicas	6	6	6
Informática	9	8	8
Matemáticas	11	10	10
Químicas	10	10	10
TOTAL	73	66	64

CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	1	0	0
Farmacia	13	13	13
Medicina	11	9	9
Odontología	0	0	0
Veterinaria	5	5	5
TOTAL	30	27	27

TOTAL	439	385	380
--------------	------------	------------	------------

TRIBUNAL DE COMPENSACION

Febrero 2010

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	1	1
CC. Educación	28	28	28
Filología	4	4	4
Filosofía	0	0	0
Geografía e Historia	1	0	0
TOTAL	34	33	33

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	16	14	14
CC. Información	21	18	18
CC. Políticas y Sociología	16	16	16
Derecho	31	23	23
CC. Documentación	0	0	0
E.U. Empresariales	27	27	27
E.U. Trabajo Social	5	5	5
Psicología	17	16	16
TOTAL	133	119	119

CC. EXPERIMENTALES

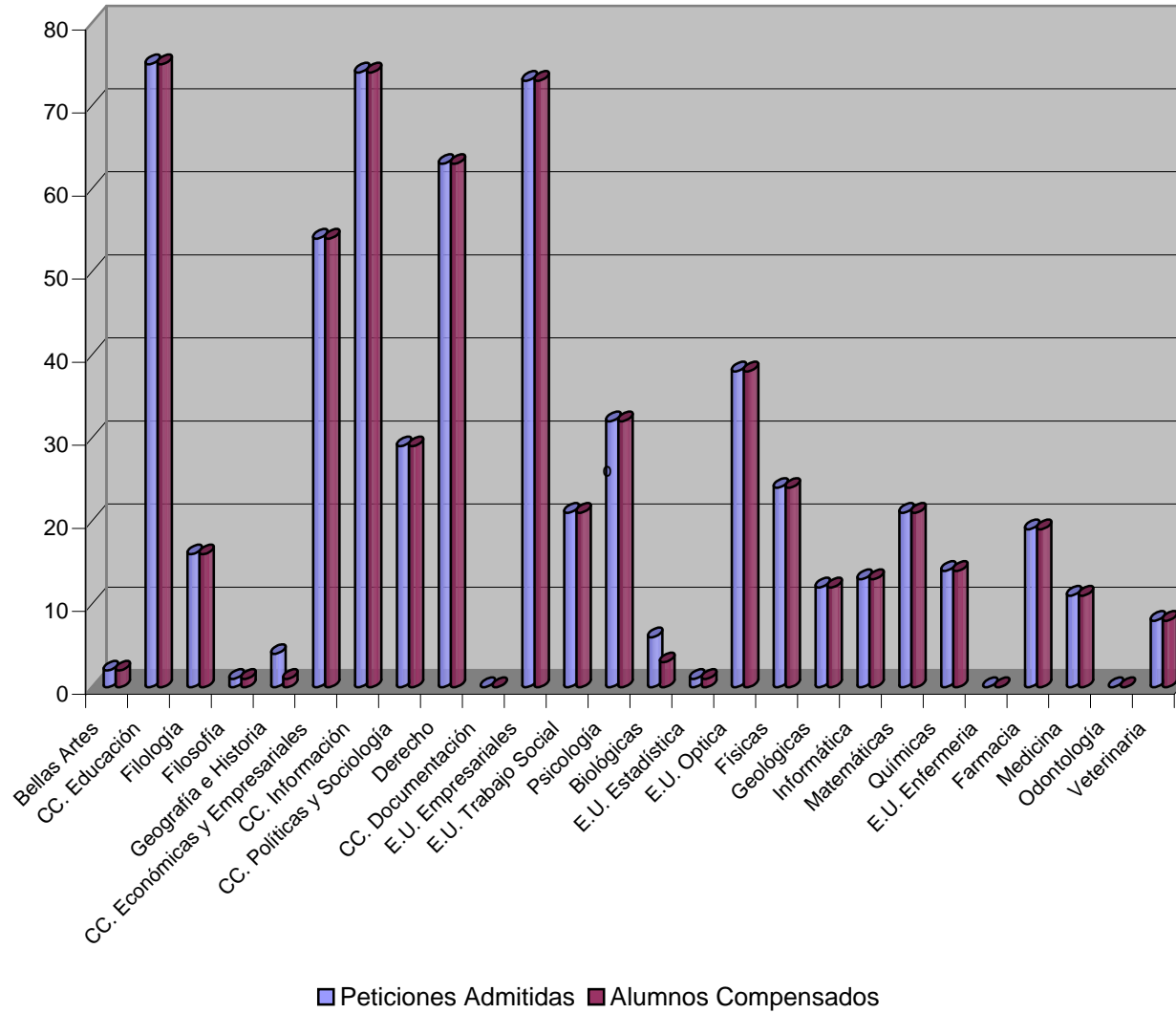
Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	3	3	2
E. U. Estadística	0	0	0
E.U. Optica	21	21	21
Físicas	13	13	13
Geológicas	6	6	6
Informática	5	5	5
Matemáticas	14	11	11
Químicas	4	4	4
TOTAL	66	63	63

CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	4	0	0
Farmacia	6	6	6
Medicina	2	2	2
Odontología	0	0	0
Veterinaria	3	3	3
TOTAL	15	11	11

TOTAL	248	226	226
--------------	------------	------------	------------

Resultados del Tribunal de Compensación Octubre 2009 y Febrero 2010





UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

RECOMENDACIÓN AL SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

En pasadas fechas, recibí en la Oficina de la Defensora Universitaria a una representación de un colectivo de miembros de la Facultad de Físicas, que expresaron su preocupación por el modo en que se habían desarrollado las elecciones decanales en algunos Centros, al entender que las Juntas Electorales de los mismos podían haberse visto influidas por las opiniones vertidas por la Secretaría General de la UCM, en lo referente a la confección del censo electoral.

Después de recabar informaciones entre todos los sectores afectados, esta Defensora Universitaria desea hacer constar su opinión sobre la queja planteada, dejando presente que no va a entrar en el fondo del asunto que, como se ha podido comprobar a lo largo del proceso, merece opiniones distintas, todas ellas válidas (no me refiero sólo a los informes de asesoría jurídica que no son contradictorios, sino, a mi modo de ver, complementarios, sino a otros que circularon por el campus, aunque sin que se señalase el autor o autora del mismo).

1º. Entiendo que el sufragio activo y pasivo es un derecho amparado por la Constitución española que sólo debe limitarse en casos extremos, todos ellos recogidos en una norma.

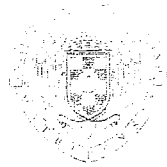
2º. Por lo que se refiere a las elecciones que han dado lugar al planteamiento de la queja, la competencia sobre su organización, desarrollo y cumplimiento de la normativa electoral es exclusivamente de las Juntas electorales de Centro. Éstas están compuestas por profesores de nuestra universidad con conocimientos suficientes para llevar a cabo la tarea que se les encomienda, por lo que es su criterio, conformado del modo que estimen oportuno, el que debe aplicarse para el cumplimiento de su deber como miembros de las citadas Juntas.

3º. Las opiniones que sobre determinado aspectos de la normativa electoral se manifestaron desde esa Secretaría General son eso, opiniones. Hubiera sido deseable que esa característica se hubiera hecho constar en las comunicaciones que se enviaron a los Centros, por más que las mismas se hayan realizado contestando a las consultas que las Juntas Electorales plantearon.

Es evidente que esa Secretaría General puede basar sus opiniones en los informes que, a petición de la misma, se le hicieron a la Asesoría jurídica. Esa es su competencia, asesorar al Secretario General en la toma de sus decisiones. No tengo nada que objetar a la citada actuación.

Residencia de Profesores. Portal, nº 1 7º B Isaac Peral s/n
28015 - Madrid

Teléfono: 91 544 51 73 / 55 40 Fax: 91 544 34 50
defensor@rect.ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

4º A la vista de los citados informes, de las opiniones fundadas en los mismos que el Secretario General hizo llegar a aquellas Juntas electorales que le plantearon las consultas y de los demás informes o criterios que hubieran tenido a bien recabar, estas Juntas debieron tomar las decisiones que estimasen ajustadas a derecho, al ser ellas las competentes, como ya he señalado.

No me parece razonable que, ante las quejas planteadas por algunos de los miembros del censo sobre la decisión adoptada por la Junta electoral correspondiente, ésta se limite a utilizar las comunicaciones de la Secretaría General, haciendo dejación de sus funciones.

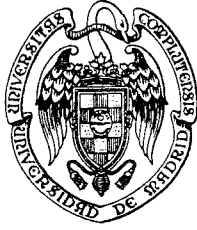
5º Dado que las circunstancias anteriores han dado lugar a malestar entre algunos miembros de la comunidad universitaria, le ruego que en próximos procesos electorales se sea más cauto, respetando las competencias de cada órgano y dejando claro que las opiniones vertidas como respuesta a las consultas planteadas son simples orientaciones.

Madrid, 9 de Junio de 2010
La Defensora del Universitario



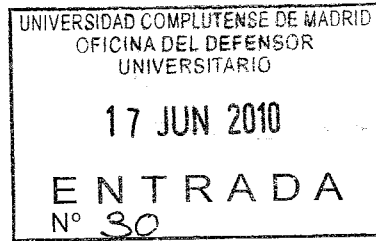
Oficina del Defensor Universitario

Fdo. Rosa M^a Galán Sánchez



Universidad Complutense de Madrid

SECRETARIA GENERAL



Estimada Defensora:

Acuso recibo de su recomendación de 9 de junio de 2010 en relación con las elecciones desarrolladas en el mes de mayo. Dentro del plazo señalado al efecto quiero indicar que, en particular, tomo nota de que en los escritos que remití a la Facultad de Físicas faltaba un inciso referente a que eran meras opiniones de la Secretaría General y que quién tenía que tomar la decisión final era el órgano competente, es decir, la Junta Electoral del Centro. En el futuro así se hará.

Madrid, 15 de junio de 2010

EL SECRETARIO GENERAL

Fdo.: Julio V. González García



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
DEFENSORA DEL UNIVERSITARIO

**RECOMENDACIÓN A LA SRA. VICERRECTORA DE ESPACIO EUROPEO DE
EDUCACIÓN SUPERIOR**

Estimada Vicerrectora:

En la última presentación de la Memoria de esta Oficina de la Defensora Universitaria ante el Claustro de nuestra Universidad, puse de manifiesto lo que para mí supone una grave carencia en el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior: la implantación del Suplemento Europeo al Título (SET).

Como sabes, el SET encuentra su justificación en la diversidad de enseñanzas y titulaciones, las dificultades en su reconocimiento, el incremento de la movilidad de los ciudadanos y la insuficiente información aportada por los títulos. Es un documento que añade información al título obtenido mediante una descripción de su naturaleza, nivel, contexto y contenido. Tiene, así pues, como objetivo incrementar la transparencia de las diversas titulaciones de educación superior impartidas en los países europeos y facilitar su reconocimiento académico y profesional por las instituciones. Pretende ser un documento comprensivo, en el que se reflejen los resultados del aprendizaje a lo largo de la vida y los conocimientos acreditados a una persona por instituciones europeas de enseñanza superior.

Considero que el SET, junto al establecimiento del sistema de créditos ECTS, es la base de lo que hemos dado en conocer el Proceso de Bolonia, lo que lo convierte en un mecanismo indispensable para conseguir los fines que nos hemos propuesto.

Que en la UCM no hayamos previsto ya su implantación y desarrollo significa, a mi modo de ver, una grave carencia que una Universidad que presume de Excelencia no puede permitirse.

Somos, quizás, la Universidad española con mayor proyección internacional de este país. Y es desde este punto de vista desde el que quiero poner en evidencia la mala imagen que damos al resto de Europa cuando nuestros estudiantes deben traspasar nuestras fronteras e incorporarse a otra universidad con un certificado bastante pedestre que suple al documento oficial.

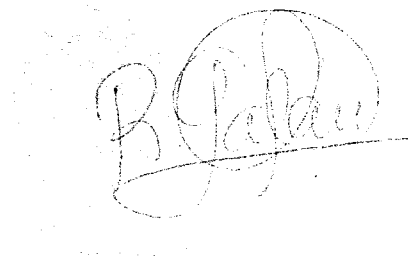
He conocido que, en estos momentos, somos la única universidad española que aún no nos hemos dotado de este documento, que aparece regulado en el Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, lo que me resulta inadmisibile, más cuando el argumento esgrimido por algunos responsables universitarios para justificar esta circunstancia es el de las carencias informáticas. Permíteme que te recuerde que, en mi opinión, la informática y la técnica son instrumentos que deben dirigirse a solucionar problemas, no a crearlos.

En este sentido, por tanto, te conmino a que, a la mayor brevedad posible, la UCM disponga de la posibilidad de emitir el SET, cumpliendo con los requisitos recogidos en el Real Decreto arriba mencionado.

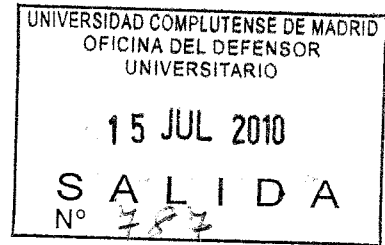
En otro orden de cosas, pero siempre dentro de los asuntos de tu competencia, me gustaría conocer cómo se va desarrollando el proceso de reconocimiento de los Grados y Másteres complutenses en el BOE.

Sin otro particular, recibe un cordial saludo

Madrid, 23 de junio de 2010



Rosa Mª Galán Sánchez
Defensora del Universitario de la Universidad Complutense



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

RECOMENDACIÓN A LA DIRECCIÓN DE ESTUDIOS, UCM

Se han recibido varias quejas en la Oficina de la Defensora Universitaria, presentadas por estudiantes disconformes con el modo en que la UCM lleva a cabo las adaptaciones de los estudios previos realizados por los mismos. En concreto, la queja se suscita con el modo en que se adapta la calificación numérica de origen, que se convierte en una nota cualitativa en su expediente, lo que, en algunos casos, rebaja la nota de origen del estudiante.

Analizados los expedientes de algunos de estos estudiantes, apreciamos que la UCM aplica lo previsto en el apartado 4.5 del Anexo I del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

No obstante, la propia UCM se ha dotado de una normativa que no parece cumplir en lo que respecta a la cuestión que planteamos: el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 22 de julio de 2009, en el que se aprueba la unificación de los sistemas de calificación.

Entiendo que lo correcto sería facilitar al estudiante una nota media del expediente de acuerdo con nuestra normativa interna, ya que eso reflejaría la realidad de su expediente (al alza o a la baja, según los casos, frente a la calificación cualitativa). Por otra parte, la nota media obtenida mediante la aplicación del Real Decreto 1044/2003 debería circunscribirse a la finalidad para la que se dictó la citada norma, esto es, la elaboración del SET.

Por ello recomiendo a esa Dirección de estudios que se adopten las medidas técnicas, si ese es el problema, tendentes a facilitar al estudiante ambas notas medias de sus expedientes, evitando así perjuicios a los mismos en procesos selectivos competitivos, donde la nota media es un mérito inexcusable para concurrir.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo

Madrid, 15 de julio de 2010



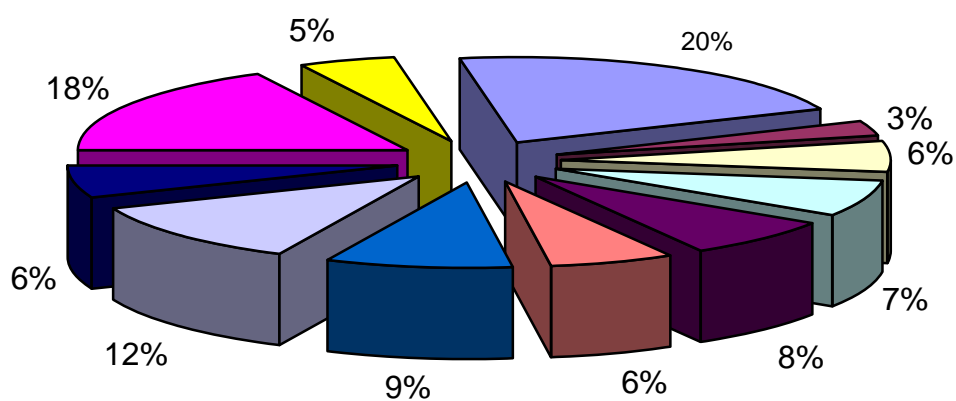
Oficina del Defensor Universitario

Fdo.: Rosa Mª Galán Sánchez
Defensora del Universitario

C/ Isaac Peral, nº 1 Planta 7ª B
(Residencia de Profesores)
28015 - Madrid
Tlf. 91 544 51 73 / 91 544 55 40
Fax - 91 544 34 50
E mail: defensor@rect.ucm.es

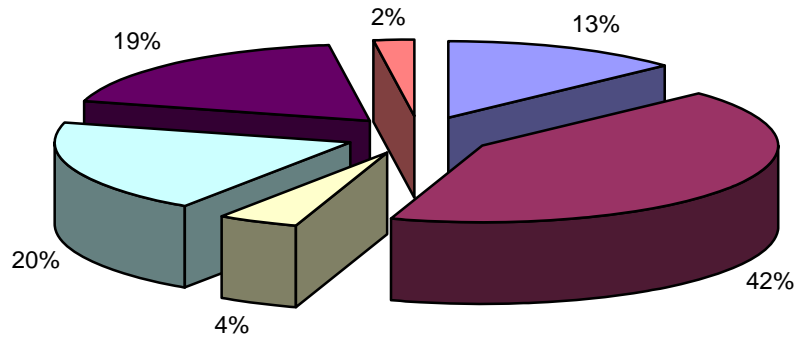
B) EXPEDIENTES DE ALUMNOS 2000/2010

Expedientes Alumnos 2000-2010



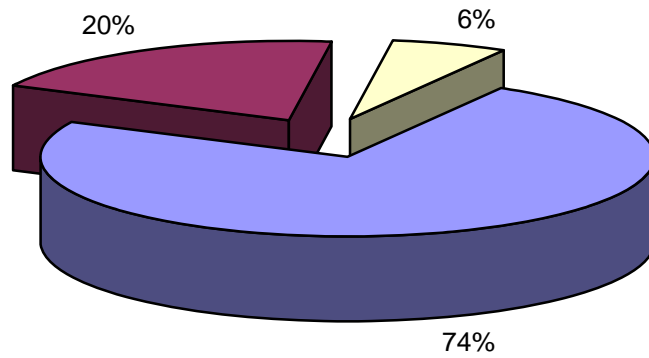
- Exámenes y reclamación de exámenes
- Régimen Académico
- Convalidaciones, Adaptaciones, Traslados
- Becas
- CAP Master Profesorado
- Otros
- Problemas académicos Profesores
- Doctorado y Títulos Propios
- Queja funcionamiento Servicios
- Secretaria de alumnos
- Tribunal de Compensación

PROFESORES
Intervenciones y Expedientes 2000-2010



- | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|--------------------|
| ■ Doctorado y Master | ■ Concurso Plazas Docentes | ■ Problema Alumnos |
| ■ Organización Académica | ■ Queja instalaciones y servicios | ■ Otros |

P.A.S.
Intervenciones y Expedientes 2000-2010

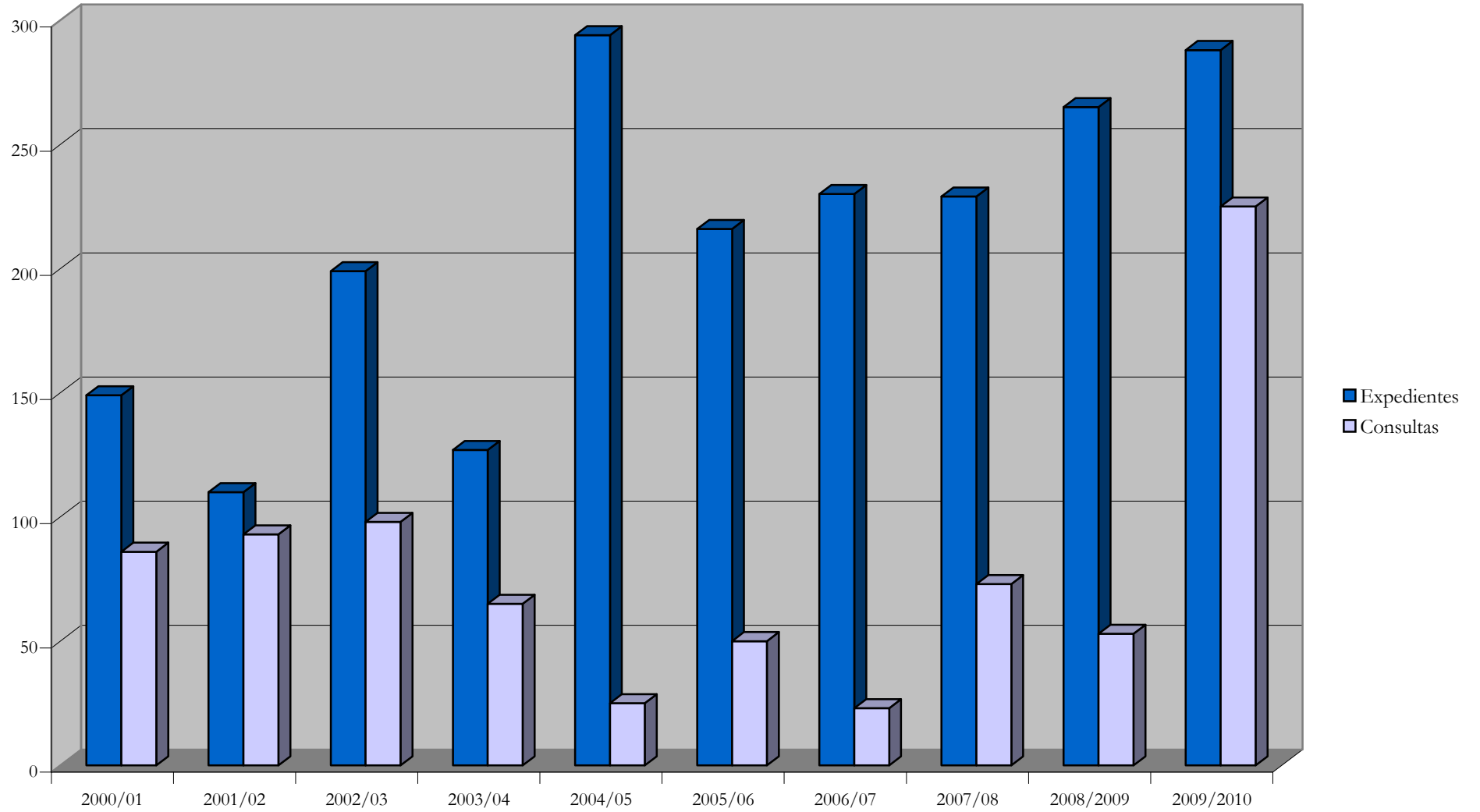


- | | | |
|--------------------------|---------------------------|---------|
| ■ Condiciones de Trabajo | ■ Oposiciones y Concursos | ■ Otros |
|--------------------------|---------------------------|---------|

EVOLUCION CASOS OFICINA DEL DEFENSOR DESDE CREACION

Curso Académico	2000/01	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06	2006/07	2007/08	2008/09	2009/2010
Expedientes	149	110	199	127	294	216	230	229	265	288
Consultas	86	93	98	65	25	50	23	73	53	225

Evolución Casos Oficina Defensor



2. RELACIÓN CON OTROS DEFENSORES UNIVERSITARIOS Y OTRAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL CARGO.

Un año más como ya es habitual, a lo largo del curso académico 2009-2010, la Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, ha mantenido reuniones periódicas con otros Defensores Universitarios a nivel estatal, autonómico e internacional.

Encuentros Nacionales de Defensores Universitarios

En el ámbito nacional, esta actividad se ha visto notablemente incrementada, ante la designación de la Defensora del Universitario, como Vicepresidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, por acuerdo adoptado en la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, CEDU, de la que hasta entonces D^a Rosa M Galán era vocal, celebrada en la Universidad Pablo Olavide de Sevilla, en fecha 27 de noviembre de 2009.

Destaca a nivel nacional, la asistencia de la Defensora al “XII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios” celebrado en la Universidad de Zaragoza, los días 27 a 30 de octubre de 2009.

En dicho Encuentro, cabe destacar las siguientes actividades:

Conferencia sobre “Estatuto del Estudiante y Estatuto del PDI”, a cargo de Felipe Petriz Calvo, Secretario de Estado de Investigación.

Conferencia sobre “Derecho y equidad en la verificación del conocimiento de los estudiantes” a cargo de Ignacio Jiménez Soto. Profesor de Derecho Administrativo y Ex Secretario del Defensor Universitario de la Universidad de Granada.

Conferencia sobre “La Universidad ante los retos de la sociedad”, a cargo del Rector de la Universidad de Cantabria, y Presidente de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), Federico Gutiérrez-Solana.

Mesa Redonda con el tema “Universidades, Defensores, y Bolonia” donde se pusieron en común aquellos temas que han sido sometidos a la consideración del Defensor por parte de los miembros de la comunidad universitaria, relacionados con el proceso de implantación del Espacio Europeo de Educación Superior.

Rosa M Galán coordinó junto al Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Carlos Alcover de la Hera, la Mesa de Trabajo “Conciliación de la vida académica, laboral y familiar”, en la que se abordó este tema desde diferentes ámbitos.

Otras Mesas de Trabajo, fueron las relativas a “Discapacidad y adaptación curricular” y “Tecnologías de la Información y Comunicación, plataformas e-learning y derechos universitarios”

Durante el Encuentro, tuvo lugar la celebración de la II Asamblea General de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios.

Entre el resto de reuniones de carácter nacional, a las que ha asistido la Defensora durante el curso académico 2009-2010, pueden destacarse las siguientes:

-Reuniones de la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, celebradas en la Universidad Politécnica de Madrid (2 de octubre de 2009), Universidad Pablo Olavide de Sevilla (27 de noviembre de 2009, Universidad Europea de Madrid (15 de marzo de 2010), Universidad Politécnica de Cartagena (14 de mayo de 2010) y en la Universidad de Barcelona (15 de septiembre de 2010).

-Reunión de fecha 2 de julio de 2010, en la Escuela de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid, a la que asistieron Defensores Españoles y miembros de la REDDU y en la que se debatió sobre las actividades de esta Red Internacional de Defensores Universitarios.

Durante el presente año también se han celebrado varias reuniones entre los Defensores de las Universidades madrileñas.

Encuentros Internacionales de los Defensores Universitarios

- Asistencia a la “VIII Conferencia Anual – European Network for Ombudsmen in Higher Education. ENOHE”, celebrada del 19 al 21 de mayo de 2009, en la ciudad de Viena (Austria), bajo el título “Common objectives, different pathways: Embedding Ombudsman principles and practices into Higher Education institutions” y coordinada por: Association of Canadian College and University Ombudspersons, Office of the Austrian Student Ombudsman and Austrian National Agency for the European Community Programme Life Long Learning.

- Asistencia a la VII Reunión Ordinaria, IV Reunión Binacional México-España de la Red de Defensores, Procuradores y Titulares de Organismos de Defensa de los Derechos Universitarios (REDDU), de la que la Universidad Complutense forma parte como socio honorario desde el año 2007. La referida IV Reunión Binacional México-España tuvo lugar del 18 al 24 de septiembre de 2010, en la Universidad Nacional

Autónoma de México, en la ciudad de México D.F. y en la Universidad Autónoma de Puebla.

Con el fin de darle continuidad a los trabajos realizados, y en el marco de la VII Reunión Ordinaria de la REDDU, se llevó a cabo por primera vez, una Reunión internacional sobre Derechos Humanos y Derechos Universitarios en las Universidades e Instituciones de Educación Superior. En la misma, la Defensora impartió la conferencia “Derechos humanos y valores democráticos en las Universidades”. En el transcurso de la Reunión se presentó el Seminario Internacional de Derechos Humanos y Universitarios, del cual forma parte, desde el 19 de julio de 2010, como fundadora y Directora para Europa, D^a Rosa M Galán Sánchez.

También participó en el Taller de Mediación, celebrado el 20 de septiembre de 2010, en la ciudad de Puebla, de cinco horas de duración impartido por los psicólogos sociales Carlos Alcover, Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos y por Dolores Gómez-Morán, Defensora de la Universidad George Mason, de Virginia, EE.UU.

Otras Reuniones mantenidas por la Defensora del Universitario, durante el curso académico 2009-2010.

- Reuniones con la Directora General de Formación y Orientación Universitaria, Mercedes Chacón, celebrada en el Ministerio de Educación, el 4 de diciembre de 2009 y el 23 de febrero de 2010 para la presentación y debate del texto del Estatuto del Estudiante Universitario, presentando las aportaciones de los Defensores Universitarios.

- El 15 de diciembre de 2009, reunión en el Congreso de los Diputados, con la Diputada socialista y portavoz de Política Universitaria, Montserrat Palma, en la que se debatió sobre la Institución del Defensor del Universitario, y los problemas a los que se enfrenta esta figura en el ejercicio de sus funciones.

- En fecha 12 de julio de 2010, tuvo lugar en el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, la reunión organizada por la Defensora del Universitario de la UCM para la preparación del Seminario Internacional sobre la Defensa de los Derechos Universitarios, a la que asistieron la Defensora de la Universidad Politécnica de Madrid, el Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, la Defensora de la Universidad Carlos III de Madrid, el Defensor de los Derechos Universitarios de la Universidad Nacional Autónoma de Méjico. Contó con la presencia, como Rector en

funciones, de Carlos Andradas Heranz, Vicerrector de Política Académica y Profesorado de la UCM.

Otras actividades realizadas por la Defensora del Universitario durante el curso académico 2009-2010:

- Asistencia al Acto Institucional de conmemoración del X aniversario de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, que tuvo lugar en el Instituto Internacional de Madrid, el 19 de noviembre de 2009, y al que asistieron, entre otras personalidades, el Sr. D. Ángel Gabilondo Pujol, Ministro de Educación, Sr.D. Juan José Mateos, Consejero de Educación de la Junta de Castilla y León, Sr. D. Javier Uceda, Rector de la Universidad Politécnica de Madrid, y el Sr. D. Federico Gutiérrez-Solana, Rector de la Universidad de Cantabria y Presidente de la CRUE.

- Intervención como ponente de D^a Rosa M^a Galán Sánchez, en las Jornadas de Orientación Preuniversitaria celebradas por la UCM, los días 1, 2 y 10 de marzo de 2010.

- Participación en el Programa de Mentorías de la Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UCM, celebrado en dicha E.U. los días 28 de abril, 4 y 11 de mayo de 2010.

- Asistencia a la 58th European Students' Union Board Meeting Seminar, Public funding and Social Dimension of Higher Education: Investing into the future or borrowing from it?, celebrado en la Universidad Politécnica de Madrid, los días 3-5 de mayo de 2010.

- Participación de la Defensora del Universitario en el curso de verano “Escuela de política universitaria <<Fernando de los Ríos>> El rendimiento académico: ¿Son eficientes las aulas universitarias? Organizado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, con la colaboración de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid, celebrado en Santander, los días 7 a 9 de julio de 2010.

- Asistencia al Curso de Verano “Las Universidades y el Espacio Iberoamericano del conocimiento: una utopía posible en el horizonte del Bicentenario”, celebrado en El Escorial, los días 26 y 27 de julio de 2010.

4. RECOMENDACIONES GENERALES Y PLAN DE TRABAJO

El día 2 de octubre de 2000, durante el Acto académico de apertura de curso, Mercedes Gutiérrez tomó posesión como Defensora Universitaria de la UCM. Se convirtió así en la primera Defensora de la UCM y puso de manifiesto la voluntad de la institución de dotarse de este órgano en momentos en los que no resultaba obligatorio, como lo es hoy, por mor de lo dispuesto en la Disposición Adicional 14ª de la LOU.

Desde entonces, la institución del Defensor ha evolucionado, no sólo en la UCM, sino en todo el ámbito universitario español. Refiriéndome a este último aspecto, el hito más importante ha sido la creación de CEDU, Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, donde los miembros han pretendido aunar la experiencia y el conocimiento del trabajo del Defensor acumulados durante casi 22 años (fecha en la que la Universidad de León, la pionera, creó la figura) con la necesidad de convertirse en interlocutor ante los poderes públicos para tratar temas universitarios en los que la opinión de los Defensores se considera relevante. En otro apartado de esta Memoria se han señalado las actividades en las que he tenido ocasión de participar, por mi condición de vicepresidenta de CEDU.

Por lo que se refiere a la evolución de la figura en la UCM, tal vez el cambio que pueda resultar más importante haya sido la elección de quien les habla al puesto, en junio de 2007. No lo señalo porque suponga un cambio radical, pero es cierto que las instituciones las hacen las personas. No obstante, respetando -por convicción- los cimientos que mi predecesora en el cargo instauró desde el momento de su nombramiento, la evolución de la realidad a la que se ha tenido que enfrentar la Universidad española en los últimos tiempos y el trabajo realizado, han llevado a un cambio en la concepción que la comunidad universitaria tiene del Defensor Universitario. Lo digo así, porque así lo vengo percibiendo desde hace años y es un buen momento este para ponerlo de manifiesto y agradecerlo.

En los datos que aparecen en la Memoria que hoy presento se puede apreciar cómo han ido evolucionando los asuntos que esta Defensora ha tenido que tramitar en el curso recién terminado y en los precedentes. Es evidente que la realidad sobre la que se ha tenido que intervenir se ha transformado, pero cabe resaltar cómo hay temas que se repiten a lo largo de los 10 cursos académicos que nos están sirviendo de referencia, sobre los que la Defensora tiene conocimiento.

Que los problemas sobre métodos de evaluación y su reclamación sean lo que más se reiteran a lo largo de estos 10 años es, en principio, lógico, teniendo en cuenta que esta es la actividad académica que más afecta a los estudiantes. No significa esto que no nos encontremos con aspectos que podrían mejorarse. Sigo pensando que debido a la gran variedad de estudios, metodologías, sistemas de evaluación que rigen en los estudios que imparte la UCM, sería deseable dotarnos de unas reglas del juego mínimas, que garanticen que esta actividad, la de evaluar los conocimientos de nuestros estudiantes, se desarrolle del modo más garantista posible, teniendo en cuenta el nuevo escenario que nos presenta el EEES, además de que serviría para aclarar el modo correcto de actuar ante situaciones o hechos que en esta actividad académica se producen, como por ejemplo, cuando un estudiante utiliza medios fraudulentos al realizar alguna de las pruebas que conforman ese conjunto de actos académicos que deben ser evaluados.

Considero, igualmente, que, aunque no necesariamente una circunstancia vaya unida a la otra, es relativamente bajo el porcentaje de expedientes que tienen que ver con lo que venimos en calificar en la Memoria como “problemas académicos con los profesores”: los referidos a publicación y consecuente cumplimiento de criterios de evaluación, métodos docentes, programas, actualización de contenidos, trato al estudiante, etc.

Creo que en este aspecto todavía sólo vemos la punta del iceberg y creo, igualmente, que las dos causas esenciales que impiden que el resto del problema se descubra son, por un lado, el desconocimiento de qué hacer ante estos hechos y, por otro, la desagradable sensación de que son pocas las posibilidades reales de que la reclamación llegue a buen puerto.

Más complejo resulta el análisis de los motivos por los cuales los problemas en las secretarías ocupan el segundo lugar del ranking en estos 10 años y en el curso que analizamos.

Las secretarías de alumnos son nuestra primera imagen ante nuestros estudiantes. Conozco los defectos estructurales de que adolecen, trasunto, tal vez, del problema global sobre la organización del trabajo en una organización compleja, como es nuestra Universidad. Soy consciente de que la situación actual a la que se enfrenta el sistema universitario español, con la implantación de un nuevo modelo de estructuras y metodologías, supone un sobre-esfuerzo, al que, es mi opinión, nos estamos enfrentando sin toda la formación que sería deseable. Esta situación la vivimos todos, pero no podemos negar que es en las secretarías de alumnos donde en primer lugar estas carencias se ponen de manifiesto, por su propia esencia y el carácter de su trabajo. Creo que esta realidad debe de ser analizada con tranquilidad y aportando soluciones constructivas, sin dejarnos caer en corporativismos, que no nos van a llevar a ningún sitio.

La promoción dentro de la comunidad universitaria es el tema que más problemas plantea a nuestros trabajadores a lo largo de estos 10 años. De hecho es el principal problema por el que los miembros del PDI han acudido a la Defensora y el segundo en el colectivo de PAS. No obstante, este sector solicita nuestra intervención mayoritariamente por entender que sus condiciones laborales no son las adecuadas. Por su parte, el PDI ha buscado la ayuda de la

Defensora por conflictos generados con sus compañeros de departamento y con los estudiantes.

Este somero análisis de las cuestiones que se le han planteado a la Defensora Universitaria a lo largo de sus 10 años de historia me hacen concluir que, si bien puede parecer -y en ocasiones lo es- frustrante enfrentarse continuamente a los mismos problemas, sin que parezca posible encontrar una solución definitiva, el carácter de la institución universitaria, la complejidad de su gestión y la amalgama de relaciones entre los miembros que la componen me hacen pensar que, algunos de los problemas son irresolubles o, si me permiten utilizar un término economicista, “estructurales”, porque van unidas a la condición humana. Ni por asomo esto es una rendición. Es evidente que las relaciones humanas generan conflictos, pero también es claro que no todos, ni mucho menos, forman parte de eso que podríamos denominar funcionamiento normal de la UCM y, es por ello, que no deben ser tolerados por la Universidad.

Los Defensores constituimos una especie de observatorio de cuál es el pulso de la institución universitaria donde ejercemos nuestro trabajo y, algunos, tenemos también la intención de prever y adelantarnos a los problemas que intuimos en el horizonte.

Haciendo un repaso a lo que ha acontecido en los años precedentes, en los que he participado como titular de la institución o como adjunta a la anterior Defensora, creo que nos hayamos en un momento clave en el que se dan diversas circunstancias que han tenido un reflejo en la actividad del último curso en la Oficina de la Defensora.

Estamos a la expectativa de lo que va a ser el nuevo sistema. Nos hemos preparado y formado, cada uno como ha podido o como ha creído conveniente, para ello, pero las dudas ante lo nuevo son enormes. Reflejo de esta

circunstancia es el hecho de que el número de las Consultas realizadas se ha visto multiplicado por más de cuatro en el curso pasado.

Este nuevo escenario viene condicionado por la implantación, ya plena, del EEES. Varias son las cuestiones que debemos afrontar en esta situación, ya sea en aspectos organizativos como en los metodológicos y de coordinación.

No es la primera vez que pongo de relieve algunos de estos problemas ante este mismo Claustro. Vuelvo a repetirlo. Desde la perspectiva de la organización académica, seguimos teniendo problemas para acabar de comprender el funcionamiento de los postgrados y su significación en la nueva estructura de estudios, siguen existiendo problemas de adaptación a las nuevas metodologías, al peso de cada unas de las actividades en la evaluación del estudiante, la obligatoriedad de la asistencia a clase, en qué supuestos es imperativa o no una prueba escrita tradicional o si ésta debe de ser eliminada de la evaluación continua, al uso y relevancia que debemos de dar a las TICs.

Como aspectos administrativos a destacar, seguimos retrasados con el Suplemento Europeo al Título (SET) y existe una paralización que creo que resulta grave en las expediciones de títulos. Soy consciente de que algunos de estos retrasos son responsabilidad del Ministerio, pero en otros casos somos nosotros los gestores y tampoco lo estamos haciendo bien.

No obstante, sobre todas estas cuestiones quiero resaltar una que me preocupa especialmente, cual es la de ser tremendamente cuidadosos con los procesos de convalidación o adaptación de estudios del antiguo sistema al nuevo. No se trata sólo de un tema de competencias o habilidades; se trata, a mi juicio, de garantizar que los nuevos graduados lo sean con el nivel de conocimientos a los que nos hemos comprometido con la aprobación de los nuevos grados y de no crear agravios comparativos entre unos estudiantes y

otros. Y tener una norma aprobada es un primer paso, pero es imprescindible que hagamos una correcta aplicación de la misma.

Creo que corremos el riesgo de que esta incertidumbre nos paralice. Como ya he dicho en algunas ocasiones, sin que la frase sea mía, el futuro que nos espera es el que nosotros queramos construir. La institución universitaria es centenaria porque tiene capacidad para adaptarse a los cambios y porque aloja en sus muros a los mejores de la sociedad. Sin dejar de ser realista, soy optimista. Creo que tenemos los medios humanos suficientes para, con imaginación, sabiduría y ciencia, optimizar la escasez de recursos materiales que la situación actual provoca. Los Defensores, esta Defensora, estamos aquí para ayudar en ello.

El volumen global de la UCM hace casi imposible llevar a cabo cualquier tarea que no venga impuesta por la actuación a instancia de parte. No obstante, intentamos, con los medios de los que contamos, aprovechar el trabajo que realizamos para extraer conclusiones y llevar a cabo algún estudio, aunque el mismo carezca del rigor que sería deseable.

Pretendo continuar con las visitas a los Centro, tanto en los actos de recibimiento a los estudiantes de primer curso, como a los de celebraciones de festividades o cualquier otro acto académico al que los responsables me inviten y que sirvan para dar a conocer la figura del Defensor y sus funciones.

En este sentido, deseo agradecer a todos aquellos que cuentan con mi presencia o que buscan mi consejo y apoyo, por la confianza que me demuestran. Espero no defraudarla.