

Defensor Universitario
Universidad Complutense de
Madrid

MEMORIA
CURSO ACADÉMICO
2011/2012

MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2011/2012

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

I. PRESENTACIÓN

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES

III. GRÁFICOS Y RECOMENDACIONES CURSO 2011/2012

IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

V. CONSIDERACIONES GENERALES

VI. REFLEXIONES PERSONALES Y FINALES

I. PRESENTACIÓN

La Memoria del curso 2011/2012 es la última que presento ante este Claustro como Defensora Universitaria. Ha sido un período largo e intenso y llega el momento ya de despedirse y dejar paso a nuevas personas y a nuevas ideas.

Espero haber cumplido las expectativas que, en su momento, los miembros del Claustro pusieron en mí, dándome su confianza hace ahora seis años. Para mi ha sido una de las experiencias laborales más gratificantes y no tengo más que palabras de agradecimiento para todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria que he tenido a bien conocer durante este tiempo.

Es la hora de hacer recuento del trabajo realizado y a ello quiero dedicar las próximas páginas.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES

Durante el curso académico 2011/2012, la Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid ha gestionado un total de 266 expedientes, de los cuales 235 pertenecen al sector de los estudiantes. Las consultas realizadas ascendieron a 96, siendo la mayor parte (con un total de 83) las planteadas por los alumnos.

A la vista de estas cifras, se deduce lo siguiente:

Los expedientes tramitados durante el presente curso académico han experimentado un incremento respecto a los gestionados durante el curso 2010/2011; especialmente esto se ha producido por las reclamaciones formuladas por los estudiantes, que han requerido más de la intervención de la Defensora Universitaria.

De este modo, el curso académico objeto de la presente Memoria supone, en cuanto a volumen de expedientes tramitados en los doce años transcurridos desde la implantación de la institución del Defensor del Universitario en la UCM, el tercero en número de expedientes gestionados.

Se observa, frente al aumento en las quejas y reclamaciones presentadas en esta Oficina, un descenso en el número de consultas formuladas, si bien la cifra actual se mantiene por encima de la media de las realizadas a lo largo de los doce años de funcionamiento de la Oficina del Defensor de la UCM.

Expedientes

Del análisis concreto de los distintos sectores que integran la Comunidad Universitaria, y refiriéndonos en primer lugar a los **expedientes**, se extraen de los mismos las siguientes conclusiones:

1) Por lo que respecta a los **estudiantes**, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la Defensora Universitaria, ha sido la relativa a los problemas surgidos con las **Secretarías de Alumnos**, con un total de 54 casos. Destaca en esta cuestión considerablemente respecto al resto de ramas de conocimiento la de Ciencias Sociales, con un total de 24 expedientes.

Especial atención merece el análisis de este motivo de queja, ya que, tomando como referencia los tres últimos cursos académicos, se observa como esta materia es

una constante entre las que constituyen las principales cuestiones objeto de reclamación por parte de los alumnos. En concreto, durante los cursos académicos 2009-2010 y 2010-2011, figuraba en el segundo lugar de entre las principales materias objeto de reclamación en esta Oficina. En la actualidad, vuelve a constituir el primer motivo de queja con los 54 casos referidos, con lo que la favorable disminución de supuestos producida en el curso académico anterior, no sólo ha desaparecido, sino que se ha incrementado considerablemente.

Continuando con el análisis de los expedientes, figuran en segundo lugar, por importancia numérica, los problemas planteados por los estudiantes en relación a los **Exámenes y Reclamaciones de Exámenes**, con un total de 32 expedientes, manteniéndose por tanto una tendencia positiva -al igual que ocurrió en el curso académico anterior-, de lo que se deduce una reducción considerable de expedientes gestionados por este motivo respecto a los cursos académicos 2008-2009 y 2009-2010.

La materia que ha generado en tercer lugar mayores intervenciones, ha sido la relativa a los problemas surgidos con **Postgrado -Doctorado, Másteres y Títulos Propios-** con 29 casos, destacando en éste ámbito, al igual que ocurrió en el curso académico anterior, la rama de conocimiento correspondiente a las Ciencias Sociales. Hay que señalar que esta materia ha experimentado un descenso positivo en el número de quejas formuladas, ya que como se señaló en la anterior Memoria de esta Oficina, constituyó entonces el primer motivo de reclamación por parte de los alumnos, con un total de 37 casos.

En conclusión, a la vista de lo señalado anteriormente, se observa como las materias objeto de principal intervención en el presente año, coinciden, aunque con distinta incidencia numérica, con las del curso académico anterior, produciéndose un incremento en los problemas derivados de las **Secretarías de Alumnos**, manteniéndose con un único caso más las quejas motivadas por los **Exámenes y Reclamaciones de Exámenes** y disminuyendo los casos surgidos por cuestiones de **Postgrado**.

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

El **PDI** ha solicitado la intervención de la Defensora Universitaria en un total de 21 ocasiones, lo que ha supuesto un considerable incremento, respecto a las 13 quejas formuladas en el curso académico 2010-2011.

Se aprecia en este sector una gran diversidad de materias objeto de reclamación, con prevalencia de las generadas por **Concurso de Plazas Docentes**, al igual que se reflejó en la anterior Memoria de esta Oficina.

La **Organización Académica** constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, con 3 reclamaciones.

Otros asuntos planteados por el profesorado, han sido los relativos a nóminas, jubilaciones y becas, materias estas que no requirieron de la intervención de la Defensora en el curso académico anterior y que han sido objeto de reclamación en este con mayor incidencia, incluso, a otras cuestiones que constituyen motivo habitual de intervención, como son las relativas a personal investigador y problemas con alumnos, las cuales sin embargo, no han experimentado incremento alguno.

El **PAS** ha solicitado en 10 ocasiones la intervención de la Defensora Universitaria, lo que supone un incremento notable, respecto a las 3 reclamaciones planteadas en el anterior curso académico.

Las principales materias objeto de estas reclamaciones, han venido referidas a las **Condiciones de Trabajo** -cuestión esta que ha requerido la tramitación de 5 expedientes-, seguida de los problemas surgidos en materia de **Recursos Humanos** - con 4 reclamaciones presentadas-.

Se mantienen sin incrementos las quejas formuladas por el personal laboral, con una única reclamación, y desaparecen las quejas basadas en problemas con profesores.

Por otra parte, y al igual que ocurrió en la anterior Memoria, no se ha presentado ninguna reclamación por parte del PAS basada en incidentes con alumnos.

Consultas

El total de consultas planteadas en la Oficina del Defensor del Universitario ha ascendido a 96, de las cuales un total de 83 han sido formuladas por alumnos, 12 por el PDI y una única consulta por parte del PAS.

Se aprecia un ligero descenso en el número de consultas formuladas por parte de los estudiantes y del profesorado.

Los principales temas objeto de consulta, han sido los relativos a **Solicitudes de Información**, seguidos de los relativos a **Secretaría de Alumnos, Exámenes, Revisión y Reclamación**, así como **Becas**.

Evolución expedientes por sexos

Al igual que en Memorias anteriores, realizamos un estudio de la evolución por sexos de los expedientes gestionados en la Oficina del Defensor del Universitario durante el presente curso académico. De este modo, se extraen las siguientes conclusiones:

Las solicitudes de intervención formuladas por las mujeres han ascendido a un total de 169, mientras que las de los hombres han sido menos, con un total de 97 solicitudes.

En todos los sectores analizados, PDI, alumnos y PAS, se mantiene, al igual que ocurriera en el curso académico 2010-2011, un mayor número de solicitudes formuladas por parte del sexo femenino. En concreto las cifras han sido las siguientes:

Expedientes Alumnos: Mujeres 152 – Hombres 83.

Expedientes PDI: Mujeres 11 – Hombres 10.

Expedientes PAS: Mujeres 6 – Hombres 4.

A la vista de lo expuesto destaca, en cuanto a solicitudes de intervención formuladas por parte de la Comunidad Universitaria, las planteadas por el sector de las alumnas.

Campo científico o rama de conocimiento

Atendiendo al campo científico o rama de conocimiento al que pertenecen los reclamantes, se extraen las siguientes conclusiones:

- En **Ciencias de la Salud**, se observa un notable ascenso en el número de expedientes tramitados; se ha pasado de 16 reclamaciones en el curso académico 2010-2011, a 27 en la actualidad, siendo la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología -con 8 expedientes tramitados, al igual que ocurriera en el curso académico anterior-, la que mayor número de reclamaciones ha generado en esta rama de conocimiento, seguida de las Facultades de Medicina y Veterinaria, con 7 y 6 casos respectivamente.

- En **Ciencias Experimentales**, se aprecia una reducción en el número de expedientes tramitados, con un total 27 casos respecto a los 34 del curso académico anterior. La Facultad de Biológicas figura en primer lugar con 7 reclamaciones, seguida de las Facultades de Ciencias Químicas y Ciencias Físicas con 6 y 5 reclamaciones respectivamente.

- El mayor número de reclamaciones se ha producido en el ámbito de las **Ciencias Sociales**, con un total de 95 intervenciones, destacando la Facultad de Ciencias de la Información con 24 quejas; a continuación y con un número similar al de los expedientes indicados en el curso académico anterior, se encuentran las Facultades de Derecho y de Ciencias Políticas y Sociología, con 22 y 20 casos respectivamente.
Se observa por tanto, al igual que en años pasados, como estas tres Facultades son las que plantean un mayor grado de intervenciones en esta rama de conocimiento.

- En el ámbito de las **Humanidades**, se han producido 58 intervenciones. Continuando con la tendencia señalada en la anterior Memoria de esta Oficina, tres han sido las Facultades que han generado mayor número de reclamaciones. De este modo, el mayor número de quejas no sólo en esta rama de conocimiento, sino en el cómputo global de expedientes tramitados en el curso académico 2011-2012, se ha producido en el ámbito de la Facultad de Educación, con un total de 27 casos, lo que supone un incremento considerable respecto a los 15 expedientes del curso académico anterior.
A continuación, en un número similar al del curso anterior, destacan las Facultades de Geografía e Historia y Filología, con 15 y 12 expedientes respectivamente.

En los **Centros Adscritos y otros Centros** se han tramitado un total de 28 expedientes. La mayor parte de los mismos, manteniéndose la tendencia, se han generado en el Centro de Estudios Superiores Felipe II -en concreto, 11 reclamaciones-. Destaca el descenso en el número de expedientes tramitados en relación al Instituto de Ciencias de la Educación, con una única reclamación.

Procedentes de los **Colegios Mayores** se han gestionado un total de 7 expedientes, lo que supone triplicar el número de casos tramitados en el curso académico anterior.

Expedientes no Admitidos

El número de **expedientes no admitidos** en la Oficina del Defensor del Universitario, en el curso académico 2011-2012, ha ascendido a 33.

Las causas de inadmisión, conforme a lo dispuesto en el Título V Capítulo Primero del Reglamento del Defensor del Universitario, han sido las siguientes:

- Inadmisión por reclamaciones anónimas: 21 supuestos
- Inadmisión por falta de competencia necesaria para su tramitación: 4 supuestos.
- El resto de expedientes inadmitidos lo fueron por: falta de legitimación, no vulneración de derechos, no pertenencia a la Comunidad Universitaria, así como por encontrarse la tramitación del asunto en la Inspección de Servicios de la UCM, dada la imposibilidad del Defensor Universitario de entrar en el examen individual de aquellas quejas, sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo.

Tribunales de Compensación

Se detallan a continuación los resultados de los **Tribunales de Compensación** durante el curso académico 2011-2012, a la vista de los cuales, se extraen las siguientes conclusiones:

El número total de peticiones formuladas ascendió a 463, de las cuales 431 fueron admitidas, produciéndose la compensación en 424 casos.

La mayor parte, 237 alumnos compensados, lo fueron en el ámbito de las Ciencias Sociales.

Los Centros con mayor número de alumnos compensados, en el presente curso académico, atendiendo a los distintos campos científicos han sido los siguientes:

- **Ciencias de la Salud:**

Facultad de Farmacia: con 15 peticiones presentadas (convocatoria febrero), 15 alumnos compensados.

- **Ciencias Experimentales:**

Escuela Universitaria de Óptica: 26 peticiones presentadas (convocatoria febrero), 25 alumnos compensados.

- **Ciencias Sociales:**

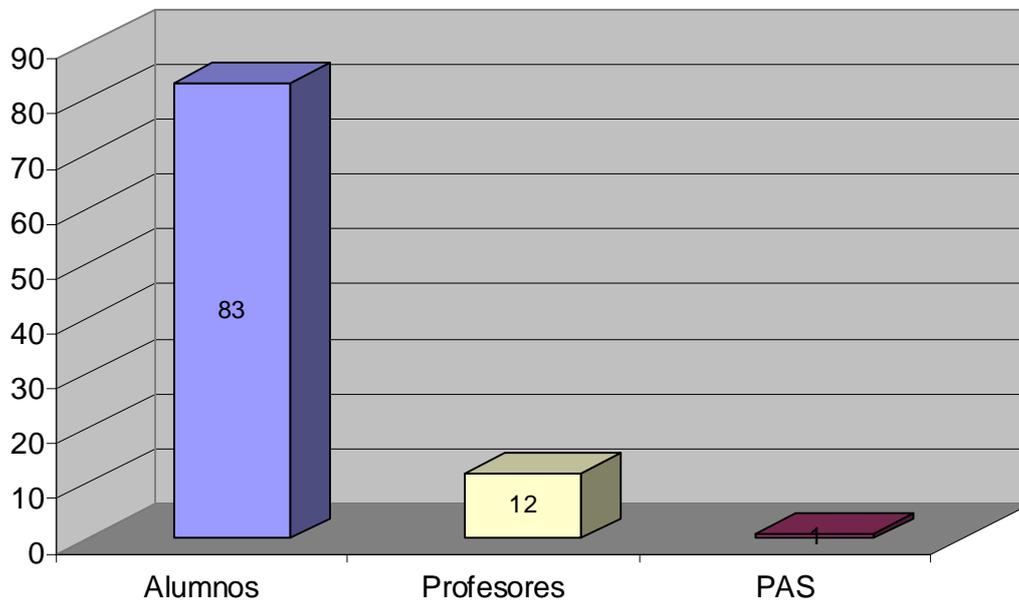
Facultad de Ciencias de la Información: con 83 peticiones presentadas (convocatorias: octubre y febrero), 72 alumnos compensados.

- **Humanidades:**

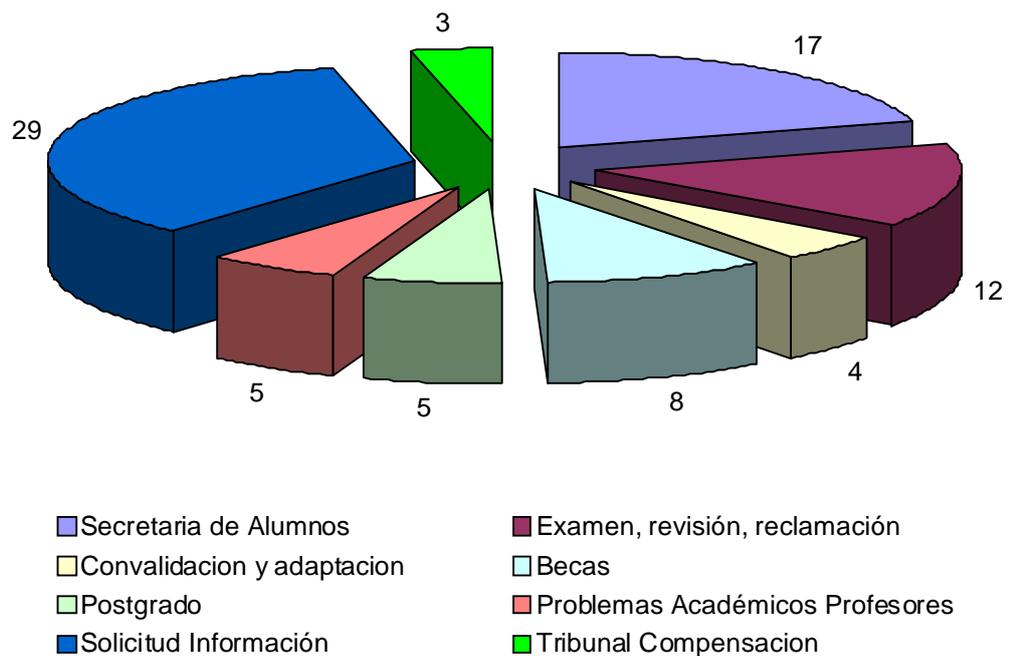
Facultad de Ciencias de la Educación: con 70 peticiones presentadas (convocatorias: octubre y febrero), 63 alumnos compensados.

III. GRÁFICOS Y RECOMENDACIONES CURSO 2011/2012

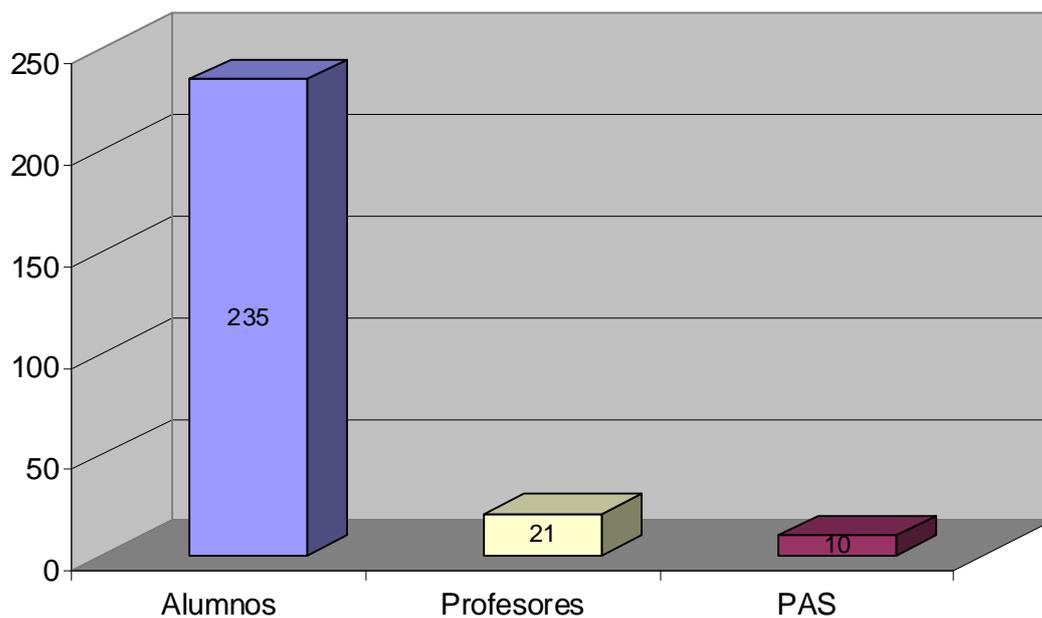
CONSULTAS 2011-2012



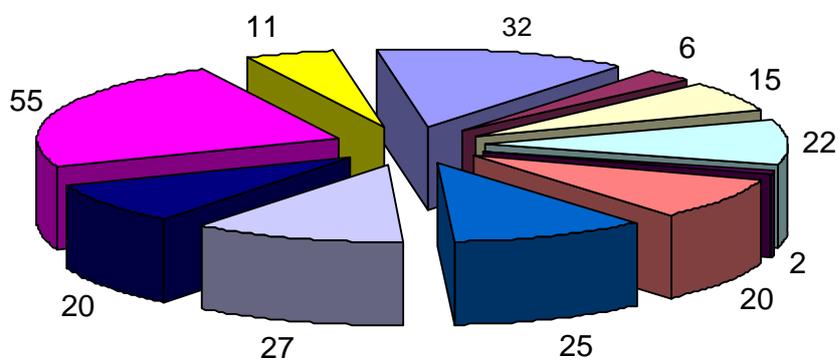
Consultas Alumnos 2011-2012



INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2011-2012

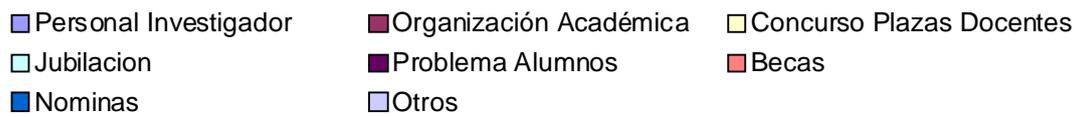
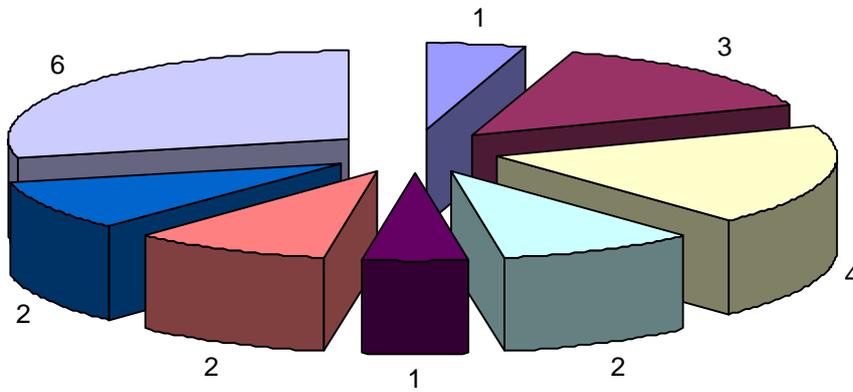


ALUMNOS Intervenciones y Expedientes

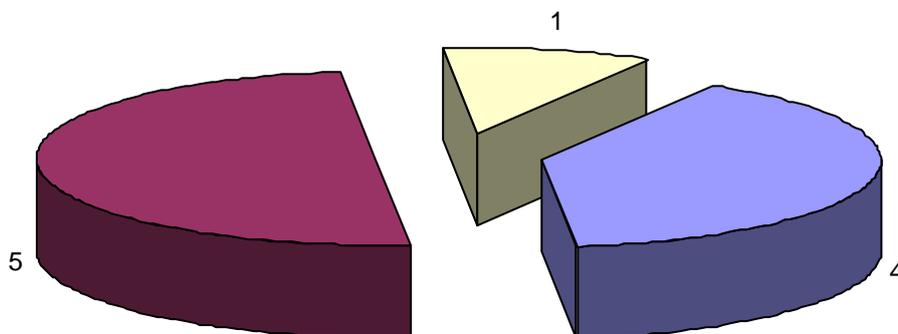


- Exámenes y reclamación de exámenes
- Régimen Académico
- Convalidaciones, Adaptaciones, Traslados
- Becas
- Discapacidad
- Otros
- Problemas académicos Profesores
- Posgrado
- Queja funcionamiento Servicios
- Secretaria de alumnos
- Colegios Mayores

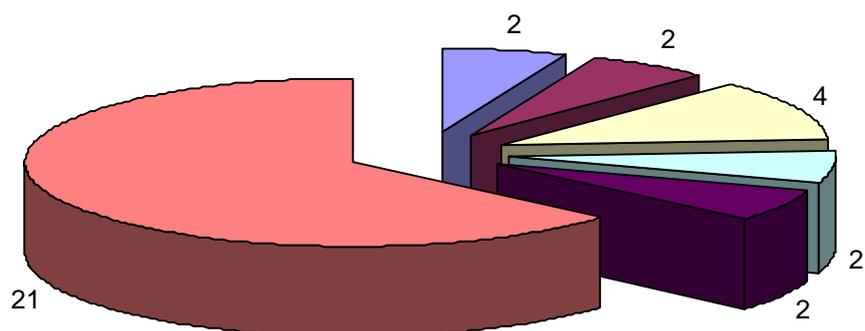
PROFESORES
Intervenciones y Expedientes 2011-2012



P.A.S.
Intervenciones y Expedientes 2011-12

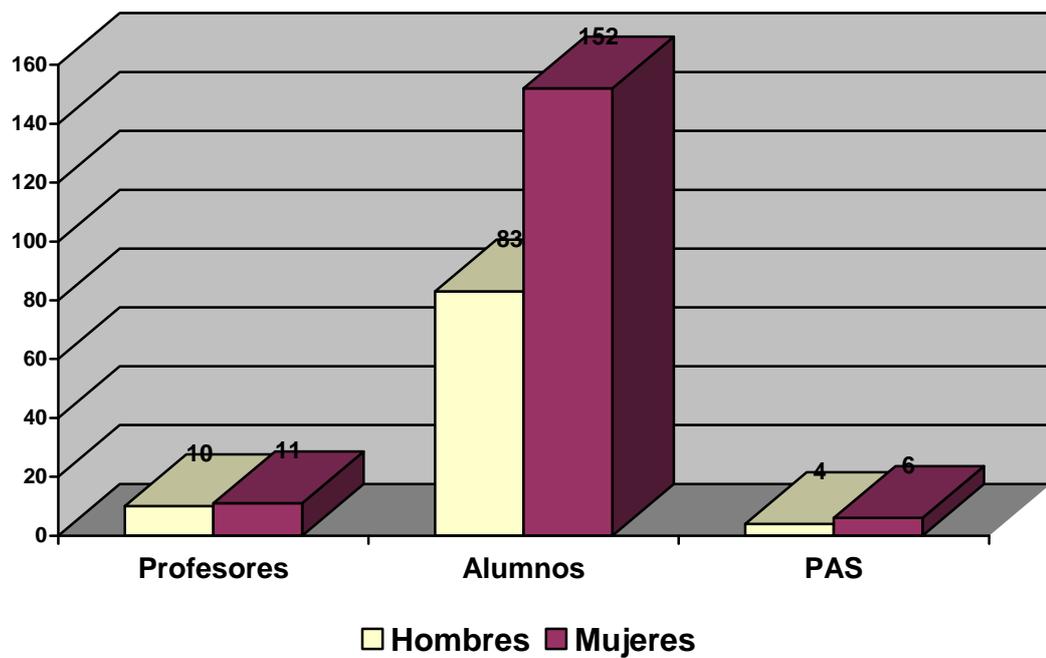
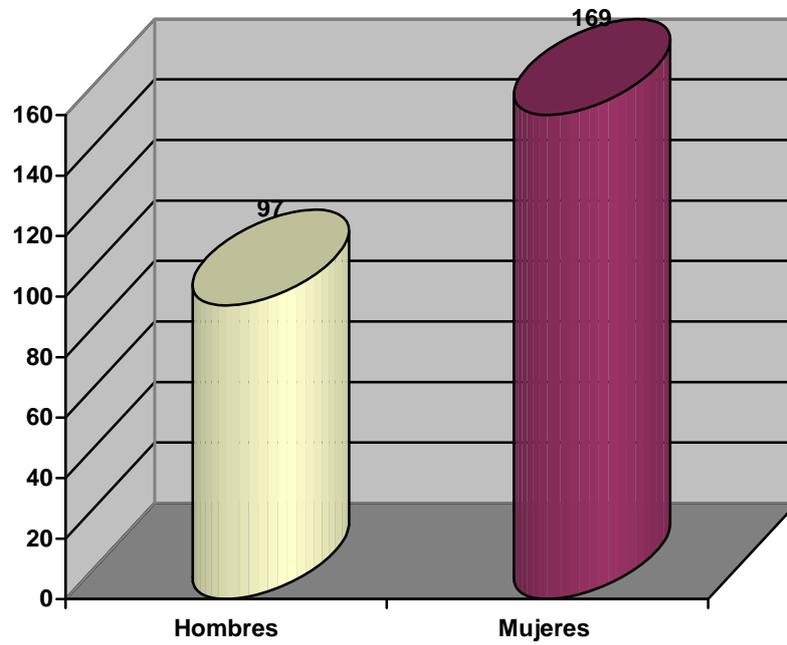


EXPEDIENTES NO ADMITIDOS 2011-2012



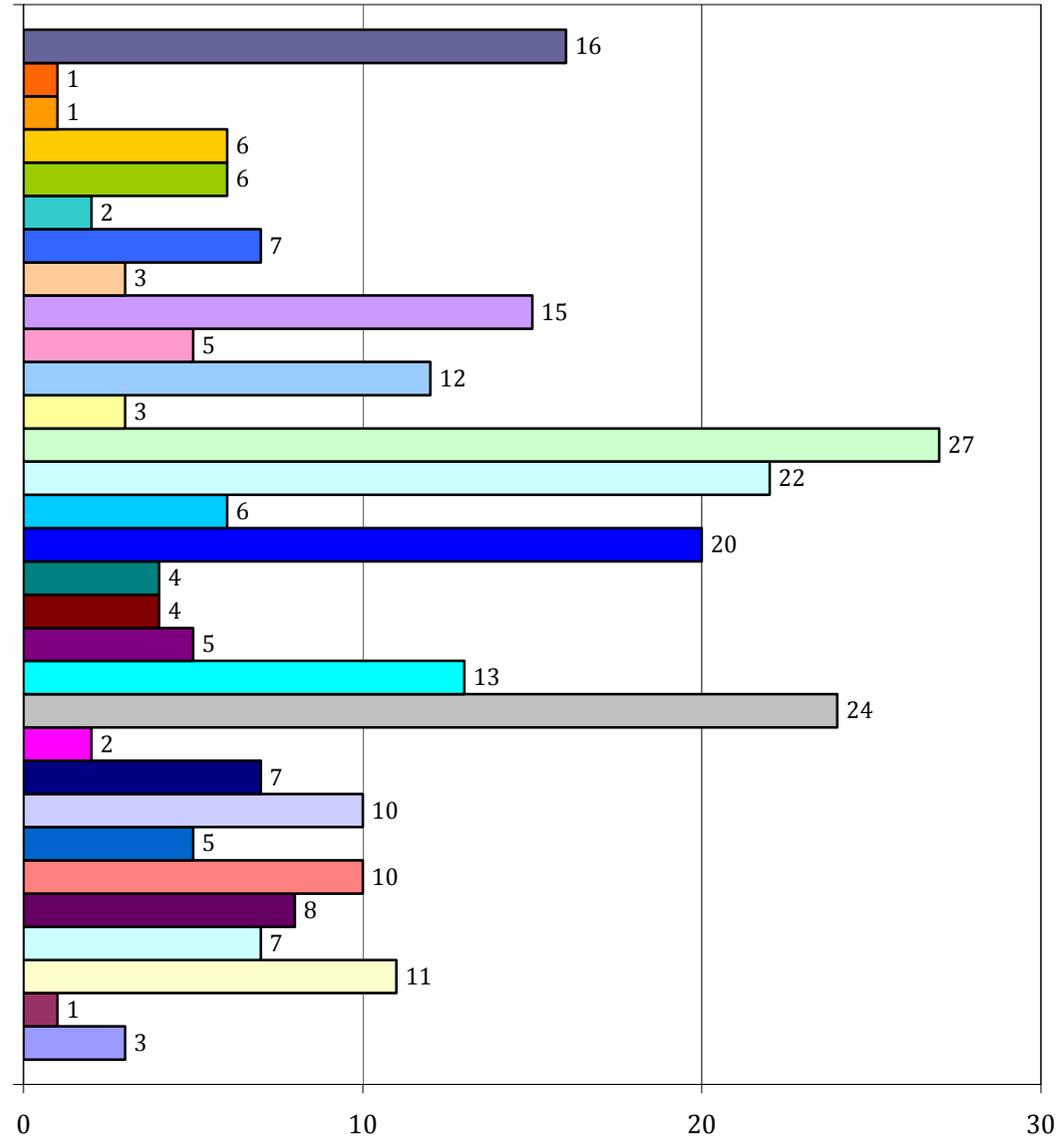
- No vulnerados derechos
- No tener competencias
- No estar legitimado
- No pertenece comunidad Universitaria
- Inspeccion Servicios
- Anónimos no se identifican

Expedientes Curso Académico 2011 - 2012



EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2011-2012

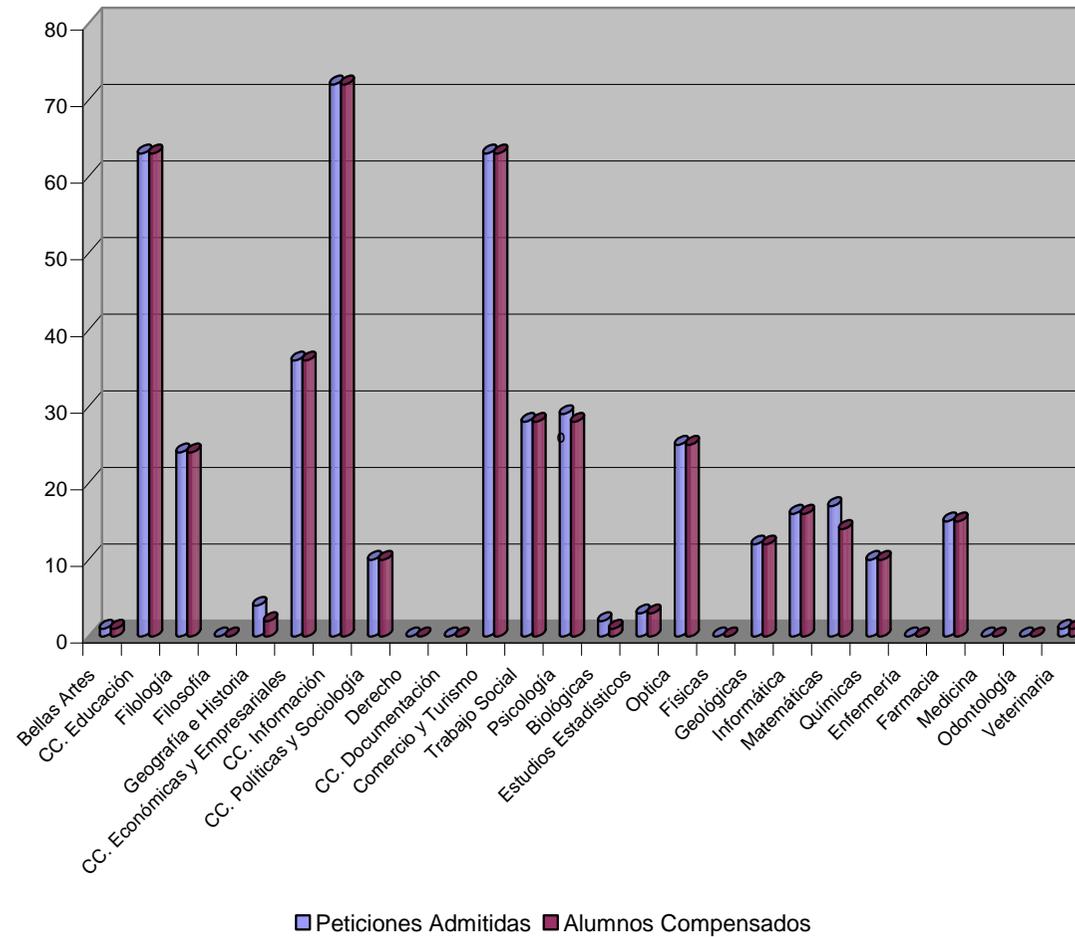
- Rectorado, Servicios Centrales
- Centro de Estudios Superiores Maria Cristina
- Instituto de Ciencias de la Educación
- Facultad de Veterinaria
- Facultad de Psicología
- Facultad de Estudios Estadísticos
- Facultad de Medicina
- Facultad de Informática
- Facultad de Geografía e Historia
- Facultad 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
- Facultad de Trabajo Social
- Facultad de Comercio y Turismo
- Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- Colegios Mayores
- Centro de Estudios Superiores Felipe II
- Centro de Enseñanza Superior Villanueva
- Facultad de Óptica



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2011-12

	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	5	1	17	7	2	32
Secretaría de Alumnos	5	5	24	14	6	54
Convalidaciones y Adaptaciones	1	3	6	1	3	14
Becas	5	3	7	6	1	22
Régimen académico	-	-	3	3	2	8
Posgrado	2	4	13	4	6	29
Problemas Académicos con Profesores	2	3	15	3	2	25
Discapacidad	-	-	1	1	-	2
Queja funcionamiento de los servicios	3	4	4	8	3	22
Selectividad	2	1	3	5	-	11
Otros	2	3	2	6	3	16
	27	27	95	58	28	235

Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2011-2012



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2011-2012

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentada		Peticiones Admitidas		Alumnos Compensados	
	Octub.	Febre.	Octub.	Febre.	Octubre	Febrero
Bellas Artes	1	0	1	0	1	0
CC. Educación	48	22	44	19	44	19
Filología	14	10	14	10	14	10
Filosofía	-	-	-	-	-	-
Geografía e Historia	3	1	3	1	1	1
TOTAL	99		92		90	

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas		Peticiones Admitidas		Alumnos Compensados	
	Octub.	Febre.	Octub.	Febre.	Octubre	Febrero
CC. Económicas y Empresariales	36	0	36	0	36	0
CC. Información	59	24	51	21	51	21
CC. Políticas y Sociología	13	0	10	0	10	0
Derecho	-	-	-	-	-	-
CC. Documentación	0	0	0	0	0	0
Comercio y Turismo	33	30	33	30	33	30
Trabajo Social	18	10	18	10	18	10
Psicología	26	5	25	4	25	3
TOTAL	254		238		237	

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiónes Presentadas		Peticiónes Admitidas		Alumnos Compensados	
	Octub.	Febr.	Octub.	Febr.	Octubre	Febrero
Biológicas	0	4	0	2	0	1
Estudios Estadísticos	0	3	0	3	0	3
Óptica	0	26	0	25	0	25
Físicas	-	-	-	-	-	-
Geológicas	0	14	0	12	0	12
Informática	0	18	0	16	0	16
Matemáticas	4	13	4	13	3	11
Químicas	3	9	3	7	3	7
TOTAL	94		85		81	

CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiónes Presentadas		Peticiónes Admitidas		Alumnos Compensados	
	Octub.	Febr.	Octub.	Febr.	Octubre	Febrero
Enfermería	0	0	0	0	0	0
Farmacia	0	15	0	15	0	15
Medicina	-	-	-	-	-	-
Odontología	0	0	0	0	0	0
Veterinaria	0	1	0	1	0	1
TOTAL	16		16		16	

TOTAL	463	431	424
--------------	------------	------------	------------

RECOMENDACIONES

Curso 2011/2012



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Oficina del Defensor del Universitario

En virtud de lo dispuesto en el art. 36 del Reglamento del Defensor Universitario, le remito RECOMENDACIÓN sobre asunto de su competencia.

Le recuerdo que, como dispone el citado artículo, “en todos los casos, las autoridades de la Universidad estarán obligadas a estudiarlas y a responder a las mismas en un plazo no superior a dos meses”.

Madrid, 13 de abril de 2012

La Defensora del Universitario

Oficina del Defensor Universitario

Rosa Mª Galán Sánchez

D. Eumenio Ancochea Soto
Vicerrector de Ordenación Académica
C/C Dª Matilde Carlón Ruiz
Secretaria General de la UCM

Pabellón de Gobierno – Ciudad Universitaria
28040 - Madrid
Tif. 91 394 65 63 - 91 394 65 90 / 65 91
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensor@rect.ucm.es

INFORME/RECOMENDACIÓN SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE ELECCIÓN DE GRUPO DE DOCENCIA EN LOS DEPARTAMENTOS. ESPECIAL REFERENCIA AL ORDEN DE PRELACIÓN CONTENIDO EN LOS ESTATUTOS DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID Y AL DERECHO QUE ASISTE A LOS PROFESORES DE LOS CUERPOS DOCENTES INTERINOS PARA LA ELECCIÓN DE GRUPO.

Se ha planteado en esta Oficina de la Defensora Universitaria la diferenciación de trato que puede darse en los diferentes Departamentos de la Universidad en la aplicación de los criterios de prelación para la elección de grupo de docencia.

La cuestión no es pacífica, y se ha visto modificada por el transcurso del tiempo mediante la promulgación de normas posteriores a la regulación de nuestros estatutos y mediante diferentes pronunciamientos judiciales.

PRIMERO.- El artículo 81.6 de los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M de 28 de mayo), en adelante EUCM, establece un orden de prelación para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la planificación docente anual en los Consejos de Departamento ante la falta de acuerdo:

“En los conflictos particulares que puedan surgir en la planificación docente anual como resultado de la aplicación de los criterios específicos aprobados para ello por el Consejo de Departamento según el artículo 58.e) y que no se contradigan con dichos criterios, **tendrá prioridad el de mayor categoría, dedicación y antigüedad en la categoría;** cuando se trate de cualquier otra cuestión relativa a la docencia o la investigación, resolverá el conflicto el Departamento, mediante acuerdo de la mayoría de sus miembros”.

SEGUNDO.- La Planificación Docente es una cuestión controvertida en prácticamente todas las Universidades españolas, y así lo demuestran la cantidad informes jurídicos y resoluciones judiciales que abordan la cuestión.

Por ello, es una cuestión objeto de informes y recomendaciones por parte de los Defensores Universitarios, muestra de ello es el reciente informe de 21 de marzo de 2012 y por los órganos consultivos, siendo destacable entre estos últimos el Dictamen del Consell Juridic Consultiu de la Comunitat Valenciana de 18 de mayo de 2011, que informa a solicitud de la Universidad de Valencia sobre la cuestión, tras la Sentencias del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de 22 de abril de 1998 y del Tribunal Supremo de 16 de

febrero de 1999, dictada en recurso de casación en interés de ley contra la anterior.

TERCERO.- La doctrina jurisprudencial que se extrae de las sentencias citadas fija las bases sobre las que cada una de las Universidades puede regular el orden de prelación en la planificación docente:

1. Dentro del ámbito de su autonomía universitaria y de su potestad de autoorganización, las Universidades pueden regular la materia tanto en sus Estatutos como en normas de rango inferior que rijan la ordenación de docencia, incluso en los Reglamentos de los respectivos Departamentos.
2. No obstante, lo anterior, estas normas no pueden vulnerar el principio de jerarquía normativa ni la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos, de forma que serán anuladas por los Tribunales si vulneran la Constitución, la LOU o las leyes estatales y autonómicas.
3. Los principios de jerarquía y antigüedad deben tenerse en cuenta para regular la prelación en la elección de la docencia, ya que se extraen de la LOU.

La regulación de la elección de la docencia contenida en los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid cumple los requisitos exigidos por la Jurisprudencia, ya que se efectúa teniendo en cuenta, fundamentalmente, los criterios de jerarquía y antigüedad, matizados en función de la dedicación, como criterio complementario, criterio que resulta admisible para salvaguardar otros intereses (el de la plena dedicación docente) dignos de protección.

CUARTO.- Procede a continuación analizar la cuestión relativa a la incardinación en el orden de prelación establecido en nuestros estatutos del personal docente interino.

La dicción literal del artículo 81.6 de nuestros Estatutos no permite asegurar sin ninguna duda que la intención del legislador haya sido la de equiparar a los profesores interinos con los funcionarios de carrera, o con alguna de las categorías del colectivo de personal contratado, tal y como acertadamente indica el Informe de la Asesoría Jurídica de nuestra Universidad, emitido con fecha 4 de mayo de 2005 (expediente A.J. 148/2002).

La única regulación existente en la materia, si bien para el ámbito de la educación Secundaria, se recoge en la Orden ECD/3388/2003, de 27 de noviembre, por la que se modifica y amplía la Orden de 29 de junio de 1994, por la que se aprueban las Instrucciones que regulan la

Organización y Funcionamiento de los Institutos de Educación Secundaria.

Esta norma establece, en caso de desacuerdo entre los miembros del departamento para la distribución de materias y cursos asignados, un sistema de rondas en las que cada profesor irá eligiendo de acuerdo con el siguiente orden de prelación: funcionarios docentes con destino definitivo, funcionarios docentes con destino provisional y en tercer término, los profesores interinos.

La norma por tanto, sí distingue entre funcionarios provisionales e interinos para incorporarlos en los últimos lugares del orden de prelación para la elección de materia y curso.

QUINTO.- La Comisión Académica del **Consejo de Gobierno** de la Universidad Complutense de Madrid, reunida en su sesión de 10 de julio de 2006 **acordó con el carácter de adenda en la prelación en la elección de docencia de los profesores interinos, que éstos elijan docencia tras los funcionarios de carrera y los profesores contratados permanentes.**

SEXTO.- El Reglamento de Centros y Estructuras de la Universidad Complutense de Madrid ((B.O.U.C. Nº 1 de 11 de febrero de 2010) regula la cuestión en su artículo 38:

“Artículo 38. Sobre la asignación de docencia

1. Los criterios específicos de asignación de docencia que han de aprobar los Consejos de Departamento, conforme al artículo 58.e) de los Estatutos de la UCM, deberán garantizar, en relación con las diversas asignaturas que imparta el Departamento, que se tome en la debida consideración el perfil de las plazas que, en su caso, ocupe el personal docente e investigador, así como el grado de especialización y experiencia que éste acredite.

2. En la resolución de conflictos particulares que puedan surgir en la planificación docente anual, como resultado de la aplicación de los criterios específicos aprobados por el Consejo de Departamento, y siempre que no contradiga dichos criterios, **tendrá prioridad el profesor de mayor categoría, dedicación y antigüedad en el cuerpo.**

A los efectos de lo dispuesto en este apartado, los criterios señalados tienen carácter excluyente. La dedicación se entenderá siempre de modo cuantitativo, distinguiéndose entre dedicación a tiempo completo y dedicación a tiempo parcial.

La antigüedad de los funcionarios docentes se computará desde la toma de posesión en el cuerpo resolviéndose, para cada conflicto, los posibles empates teniendo en cuenta la antigüedad en la actividad docente universitaria administrativamente reconocida. La antigüedad del personal docente e investigador contratado se computará desde fecha en que comenzó la relación contractual con la UCM en la categoría en cuestión, resolviéndose los posibles empates computando la antigüedad desde la fecha en que, en

virtud de cualquier relación contractual, comenzaron a prestar servicios a la UCM, sin que sean tenidos en cuenta a estos efectos los períodos en los que, en su caso, no hubiera existido vinculación docente con dicha Universidad.”

Y establece el siguiente orden de prelación matizando el criterio de categoría en el último inciso del apartado 2:

- “ La categoría se atenderá a la siguiente prelación:
- **Funcionarios de carrera** de los cuerpos docentes universitarios y Profesores Eméritos, de acuerdo con su categoría académica.
 - Profesores visitantes
 - Profesores contratados doctores
 - Profesores asociados
 - Profesores ayudantes doctores
 - Profesores colaboradores
 - Ayudantes
 - Otras Figuras”

De acuerdo con ello, una interpretación literal de la norma nos llevaría a concluir que los Funcionarios Interinos elegirían docencia después de los Ayudantes, derogando el acuerdo adoptado por la Comisión Académica el 10 de julio de 2006.

SEXTO.- La legislación básica en materia de función pública regula la figura de los funcionarios interinos en el artículo 10 del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Ley 7/2007, de 12 de abril, indicando su apartado quinto que:

“5. A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.”

SEPTIMO.- La característica fundamental del desempeño de un puesto de funcionario por personal interino es su provisionalidad, produciéndose su cese cuando finalice la causa que dio lugar a su nombramiento, no le alcanza por tanto, la garantía de inamovilidad de que gozan los funcionarios de carrera.

Tampoco gozaría del derecho a la carrera profesional, como lo demuestra el hecho que el Título III capítulo II del Estatuto no los incluya en este derecho, y, por tanto, la consolidación del grado personal.

Salvo esas excepciones, al funcionario interino se le deben aplicar las normas correspondientes a los funcionarios de carrera que no sean incompatibles con su situación, como reconoce el artículo 10.5 del Estatuto Básico del Empleado Público y como establecía también la Ley de Funcionarios Civiles del Estado en su artículo 105.

Además, tras la última jurisprudencia recaída en la materia, algunos derechos que pueden entenderse derivados de la permanencia en el puesto como las situaciones administrativas o los trienios, tradicionalmente negados por la doctrina y la jurisprudencia, han sido reconocidos a funcionarios interinos (por todas, STC nº 240/1999).

Incluso el reconocimiento de trienios ha tenido su plasmación expresa en el propio Estatuto Básico del Empleado Público en su artículo 25.2.

El resto de derechos también son disfrutados por expresa disposición legal, y así el Estatuto Básico reconoce a los funcionarios interinos los mismos derechos de ejercicio colectivo y los mismos derechos referidos a la jornada, permisos y vacaciones que a los de carrera.

También las obligaciones de los funcionarios de carrera son aplicables a los funcionarios interinos, así están afectados por las disposiciones de la Ley de Incompatibilidades, el código de conducta y el régimen disciplinario.

OCTAVO.- La recientísima sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 8 de Septiembre de 2011 (C-177/10) equipara de forma indubitable el régimen jurídico de los funcionarios interinos y de carrera.

Para ello el Tribunal europeo continúa en su línea de equiparar la valoración, reconocimiento o efectos de los servicios temporales (en régimen de interinidad) con los servicios prestados por funcionarios en propiedad, que ya hizo en la Sentencia de 22 de diciembre de 2010, donde reconoció el cómputo de los servicios prestados por los funcionarios interinos para la generación de trienios.

*“Mediante su primer cuestión en el asunto C-456/09, el órgano jurisdiccional remitente desea saber, en esencia, si un miembro del personal interino de la Comunidad Autónoma de Galicia, como la demandante en el litigio principal, está incluido en el ámbito de aplicación personal de la Directiva 1999/70 y del Acuerdo marco”.
(Refiriéndose al Acuerdo marco de la CES, la UNICE y el CEEP sobre el trabajo de duración determinada).*

*“A este respecto, procede recordar que el Tribunal de Justicia ha declarado ya que tanto del tenor literal de la Directiva 1999/70 y del Acuerdo marco como del sistema y la finalidad de éstos se deduce, que **las disposiciones contenidas en ellos se aplican a los contratos y relaciones laborales de duración determinada celebrados por los órganos de la Administración y demás entidades del sector público** (sentencias de 4 de julio de 2006, Adeneler y otros, C-212/04, Rec. p. I-6057, apartados 54 y 57; de 7 de septiembre de 2006, Marrosu y Sardino, C-53/04, Rec. p. I-7213, apartados 40 a 43, y Vassallo, C-180/04, Rec. p. I-7251, apartados 32 a 35, y Del Cerro Alonso, antes citada, apartado 25).*

Y afirma a continuación:

"Principio de no discriminación (cláusula 4)

1. Por lo que respecta a las condiciones de trabajo, **no podrá tratarse a los trabajadores con un contrato de duración determinada de una manera menos favorable que a los trabajadores fijos comparables por el mero hecho de tener un contrato de duración determinada, a menos que se justifique un trato diferente por razones objetivas.**
2. Cuando resulte adecuado, se aplicará el principio de pro rata temporis
3. Las disposiciones para la aplicación de la presente cláusula las definirán los Estados miembros, previa consulta con los interlocutores sociales, y/o los interlocutores sociales, según la legislación comunitaria y de la legislación, los convenios colectivos y las prácticas nacionales.
4. **Los criterios de antigüedad relativos a determinadas condiciones de trabajo serán los mismos para los trabajadores con contrato de duración determinada que para los trabajadores fijos, salvo que criterios de antigüedad diferentes vengan justificados por razones objetivas.**"

No parece que inicialmente puedan existir razones objetivas que justifiquen un tratamiento diferenciado entre el profesorado interino y el de carrera para la elección de grupo de docencia, ya que ésta cuestión no afecta a la naturaleza de su condición temporal, y podría constituir una discriminación no justificada por los Estatutos de la Universidad Complutense ni por la legislación y más reciente jurisprudencia recaída en la materia.

Por ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 del citado Reglamento del Defensor del Universitario de la UCM, se efectúa la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

La modificación de la redacción del texto del Reglamento de Centros y Estructuras de la Universidad Complutense de Madrid, (B.O.U.C. Nº 1 de 11 de febrero de 2010), eliminando el término "de carrera" en el último inciso del apartado 2 de su artículo 38, titulado "Sobre la asignación de docencia".

Esta recomendación se motiva en que el orden de prelación regulado en dicho artículo a efectos de matizar el criterio de categoría, podría contravenir la Directiva 1999/70 dictada en desarrollo del Acuerdo marco *sobre el trabajo de duración determinada y la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea*.

En tanto dicha modificación se produzca, se recomienda incluir a los profesores interinos, a efectos de elección de docencia, dentro de la categoría docente que corresponda a su nombramiento como funcionario interino.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

INFORME/RECOMENDACIÓN SOBRE EL CATÁLOGO DE FALTAS Y EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE BIBLIOTECA Y DESARROLLADO POR LAS NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALA Y PRÉSTAMO DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE, APROBADAS POR LA COMISIÓN DE BIBLIOTECA EN LA SESIÓN DE 17 DE DICIEMBRE DE 2007 .

En relación con la queja presentada por una alumna, usuaria de la Biblioteca de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales, a la que se comunica que ha sido sancionada como consecuencia del deterioro de un libro que había sido objeto de préstamo, se emite el siguiente informe de acuerdo con la competencia contenida en el artículo 35 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, aprobado por su Claustro el 16 de noviembre de 2005 (B.O.U.C.M de 25 de noviembre).

PRIMERO.- La normativa de Biblioteca desarrolla en varios textos un régimen sancionador específico para los usuarios de sus instalaciones y bienes.

Así lo establece el Reglamento de Biblioteca, aprobado por el Consejo de Gobierno en la sesión de 5 de diciembre de 2006, en su artículo 95 que dispone:

“En las normas de funcionamiento de cada servicio se establecerá un régimen disciplinario que regulará las situaciones en las que se incumpla la normativa y cuya aplicación podrá conllevar la limitación de los derechos de los usuarios llegando incluso a su expulsión de la Biblioteca, a la suspensión del derecho al uso de los servicios o a la pérdida temporal de la condición de usuario; sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que puedan derivarse”.

Esta norma es objeto de desarrollo en las normas de funcionamiento de los Servicios de Sala y Préstamo de la Biblioteca, aprobadas en la Comisión de Biblioteca en su sesión de 17 de diciembre de 2007.

Esta norma, en su apartado 4, titulado “Código de conducta y consecuencias derivadas de su incumplimiento”, tipifica faltas leves, graves y muy graves de conducta, y como consecuencia de su incumplimiento, anuda a dichas conductas determinadas sanciones, así como la reposición del daño causado.

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

SEGUNDO.- El Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común regula los principios que deben regir el ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración Pública, entre otros, el de legalidad, tipicidad, competencia y procedimiento, non bis in idem (o proscripción de concurrencia de sanciones), proporcionalidad y prescripción de infracciones y sanciones.

TERCERO.- El Decreto Rectoral 57/2011, de 7 de junio, de creación de los Vicerrectorados de la Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo (Publicado en el BOCM nº 178 de 29 de julio de 2011), establece en su artículo 5.2 d) la delegación de la competencia rectoral en el Vicerrector de Estudiantes para aquellas cuestiones relativas al régimen académico de los estudiantes, régimen donde puede incardinarse el ejercicio de la potestad sancionadora.

Con respecto al resto de colectivos que pueden ser usuarios de las Bibliotecas, es decir, para el Docente, la misma delegación competencial se recoge en el citado Decreto Rectoral, en su artículo 2.2 j), a favor del Vicerrector de Ordenación Académica, y en el caso del Personal de Administración y Servicios, la competencia corresponde al Gerente por disposición estatutaria (art. 69.2 EUCM)

Por ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 del citado Reglamento del Defensor del Universitario de la UCM, se efectúa la siguiente **RECOMENDACIÓN:**

Como quiera que el establecimiento de estas faltas y sanciones pudiera contravenir los principios de la potestad sancionadora, establecidos en el Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, incluso en una situación administrativa de sujeción especial, como la que se establece entre la administración de la biblioteca y sus usuarios, recomendamos que se revisen los textos al objeto de adecuar su redacción, de forma que no pueda existir duda acerca del cumplimiento de los principios del ejercicio de la potestad sancionadora y el ejercicio de la misma por el órgano competente al efecto, previa regulación específica, aprobada mediante una disposición de carácter general, emanada del órgano universitario al que le corresponde el ejercicio de la potestad reglamentaria, el Consejo de Gobierno.

Madrid, 21 de marzo de 2012
La Defensora del Universitario



Oficina del Defensor Universitario
Fdo. Rosa María Galán Sánchez

D^a Matilde Carlón Ruiz
Secretaria General de la Universidad Complutense de Madrid
C/C D. Manuel Mañas Baena
Vicerrector de Innovación

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



Universidad Complutense de Madrid
Dirección de la Biblioteca
Edificio Federico de Castro y Bravo
C/ Profesor Aranguren, s/n
Ciudad Universitaria
28040 Madrid
Tfno.: 913947852
buc@buc.uem.es



En relación al Informe/Recomendación emitido por la Oficina del Defensor del Universitario con fecha de 21 de marzo, sobre el catálogo de faltas y el procedimiento sancionador establecido en el Reglamento de Biblioteca y desarrollado por las Normas de Funcionamiento de los Servicios de Sala y Préstamo de la Biblioteca de la Universidad Complutense, aprobadas por la Comisión de Biblioteca en la sesión de 17 de diciembre de 2007, esta Dirección responde lo que sigue:

Leído el informe/ recomendación citado y como quiera que se va a proceder a realizar una revisión para su actualización y corrección de las *Normas de funcionamiento de los Servicios de Sala y Préstamo de la Biblioteca*, le informo que se tendrá en cuenta la recomendación realizada al efecto por esa Oficina del Defensor del Universitario y que tal y como se hizo con la actual normativa, antes de la aprobación de la nueva edición revisada, corregida y aumentada, ésta se elevará a la Asesoría Jurídica de la Universidad para no contravenir ningún principio legal establecido.



Madrid, 25 de abril de 2012

Fdo.: Ana Santos Aramburo

Directora de la Biblioteca de la Universidad Complutense

SRA. DEFENSORA DEL UNIVERSITARIO.

Oficina del Defensor del Universitario.

Residencia de Profesores. Portal nº1, planta 7ª B. C/ Isaac Peral, s/n 28015 Madrid



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LAS FECHAS MÍNIMAS QUE DEBIERAN RESPETARSE ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN Y LA FECHA DE REVISIÓN DEL EXAMEN.

En relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente **recomendación**:

El Reglamento del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid regula el procedimiento de revisión e impugnación de calificaciones en sus artículos 47 y siguientes.

El citado artículo 47 establece literalmente:

“El estudiante podrá revisar su propio examen en los días siguientes a la publicación de las calificaciones, en las fechas fijadas por cada profesor y hechas públicas junto con las notas. La revisión se desarrollará en el propio Centro y, en todo caso, permitirá atender a todos los alumnos interesados. El plazo para solicitar dicha revisión será de 4 días hábiles desde la publicación de las calificaciones”.

La norma no establece plazo para el señalamiento de fecha de corrección, que debe efectuar el profesor, junto con la publicación de las calificaciones, aunque sí establece un plazo de cuatro días para que el alumno formule su solicitud de revisión.

En la práctica, los alumnos nos informan que, en algunos casos, la fecha de revisión de examen se establece por el profesor al día siguiente a la publicación de las calificaciones.

Esta circunstancia determina que muchos de los alumnos se vean imposibilitados para acudir al acto de revisión, bien porque no conozcan el resultado de las calificaciones o bien porque tengan otros compromisos que les impidan de forma tan inmediata acudir al acto de revisión, por lo que, de facto,

Residencia de Profesores Portal nº 1 Planta 7ª B

Isaac Peral s/n

28015 - Madrid

Tlf. 91 544 51 73 / 91 544 55 40

Fax – 91 544 34 50

E mail: defensor@rect.ucm.es

vacía de contenido el ejercicio del derecho que le reconoce el estatuto del estudiante y el plazo de 4 días hábiles que la norma le otorga para la impugnación de su calificación.

Por ello, esta Defensora recomienda que **se respete un plazo mínimo de 4 días hábiles desde la fecha de publicación de las calificaciones y la fecha de revisión de exámenes**, que evite vaciar de contenido el derecho que el artículo 47 del estatuto del estudiante de la Universidad Complutense otorga a sus alumnos.

Madrid, 6 de julio de 2012
La Defensora del Universitario



Fdo. Rosa María Galán Sánchez



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina del Defensor del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LAS NORMAS DE ANULACIÓN DE MATRÍCULA.

En relación con diversas quejas, tanto escritas como verbales, que han llegado a la Oficina de esta Defensora Universitaria, en el presente curso académico, y en cursos anteriores, de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la mejora de la calidad del Servicio Público de la Educación Superior, efectúo la siguiente recomendación:

Las normas que rigen la matrícula son muy escasas y se encuentran publicadas en la página web de los distintos Centros (y no en todos) de nuestra Universidad.

De principio, dicha normativa no cumple con los requisitos que el artículo 2.1 del Código Civil exige a las normas jurídicas para su entrada en vigor, ya que no se ha procedido a su completa publicación en un Boletín Oficial.

Con respecto a su contenido, la citada normativa no recoge de forma expresa un catálogo de motivos que pudiera dar lugar a la justificación de la anulación de la matrícula ya formalizada, salvo uno: que se realicen cambios de horarios de clase una vez comenzado el curso.

Además, la autoridad competente para la autorización de la anulación de matrícula es cada Decano o Director de Escuela, con lo que el criterio adoptado en casos similares puede ser diferente dependiendo del Centro al que la anulación se solicite.

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

A ello se unen las modificaciones normativas producidas como consecuencia de la actual crisis económica que han determinado el incremento de precio de las matrículas en progresión geométrica en función del número de matrículas que el alumno haya formalizado anteriormente:

- El artículo 6 apartado 5.2 del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo ha introducido una serie de modificaciones en el artículo 81 de la Ley Orgánica de Universidades, permitiendo que las Comunidades Autónomas incrementen los precios públicos por servicios académicos en función de si el alumno se matricula en primera, segunda, tercera o cuarta y sucesivas matrículas.
- Al amparo de la citada normativa estatal la Comunidad de Madrid ha materializado dicho incremento en los Decretos por los que se fijan los precios públicos por estudios universitarios de grado y master para el curso académico 2012-2013 (*DECRETO 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013* y *DECRETO 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se fijan los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de máster en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013*).

Se han presentado en la Oficina de la Defensora del Universitario quejas formuladas por alumnos que no pueden superar el curso por la concurrencia en su vida de circunstancias humanas de extrema gravedad, como pueden ser enfermedades o accidentes, tanto propios como de familiares así como fallecimientos de familiares y que podrían justificar la anulación de la matrícula ya formalizada una vez iniciado el curso, ya que son circunstancias de fuerza mayor imprevistas o, si bien previsibles, circunstancias inevitables.

Más allá del debate de la procedencia o no del reembolso de los precios públicos abonados, que en mi opinión pudiera justificarse en determinadas circunstancias, la normativa actual tras la modificación indicada determina que, de forma objetiva, la segunda y sucesivas matrículas incrementan automáticamente su importe.

Esta circunstancia desincentiva al alumno, que además de soportar la enfermedad, accidente o fallecimiento sufridos por él o por sus familiares, ve dificultada la continuación de sus estudios por motivos económicos, dificultando, o incluso, impidiendo su continuación, cuando ésta podría ser muy beneficiosa para su recuperación física y psicológica.

Por ello, esta Defensora recomienda que se revisen las normas de matrícula, y se proceda a su adecuada publicación, se unifique su aplicación con independencia de la Facultad o Escuela de que se trate, y se incorporen circunstancias justificativas que determinen la procedencia de la anulación de matrícula, con devolución del precio público satisfecho o, en su caso, con la mera anulación de matrícula al objeto de impedir que en el curso siguiente se incremente el importe de los precios públicos que el alumno debe abonar, siempre y cuando se den circunstancias de objetiva gravedad que justifiquen la imposibilidad de cursar y superar el curso.

En todo caso, la concurrencia de las circunstancias justificativas de la anulación de matrícula debe ser debidamente acreditadas y justificadas documentalmente de forma fehaciente.

Madrid, 3 de septiembre de 2012

La Defensora del Universitario



Oficina del Defensor Universitario

Fdo. Rosa María Galán Sánchez

Residencia de Profesores Portal nº 1 Planta 7ª B

Isaac Peral s/n

28015 - Madrid

Tlf. 91 544 51 73 / 91 544 55 40

Fax – 91 544 34 50

E mail: defensor@rect.ucm.es

IV. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Durante el curso académico 2011-2012, la Defensora Universitaria, junto a las actuaciones propias de la Oficina de atención a los miembros de la Comunidad Universitaria, ha llevado a cabo las siguientes actividades:

Memoria de la Oficina del Defensor Universitario, correspondiente al curso académico 2010-2011, presentada por la Defensora del Universitario ante el Claustro Universitario de la UCM, el 20 de enero de 2012, en la Facultad de Odontología de la UCM.

Participación de la Defensora del Universitario y su Adjunta en los actos de recibimiento y bienvenida a los alumnos de 1^{er} curso, celebrados al comienzo del presente año académico en las distintas Facultades y Escuelas Universitarias de la Universidad Complutense de Madrid.

Participación de la Defensora Universitaria, en los actos conmemorativos del 40 Aniversario de la Facultad de Ciencias de la Información, de la UCM.

Como viene siendo habitual, a lo largo del curso académico objeto de la presente Memoria, la Defensora del Universitario ha establecido relaciones periódicas con otros Defensores Universitarios, tanto a nivel estatal y autonómico como internacional.

En el ámbito nacional, las funciones de la Defensora Universitaria se han visto notablemente intensificadas tras su nombramiento como Presidenta de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), en fecha 28 de octubre de 2011, designación producida en el ámbito de la Asamblea General Ordinaria de la Asociación, celebrada en el XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, los días 27 y 28 de octubre de 2011, en la Universidad Politécnica de Cartagena.

Dicho nombramiento ha supuesto asumir no sólo la representación, dirección y gestión de esta Asociación, sino también la Presidencia de su Comisión Ejecutiva, con el objetivo primordial de abordar las principales cuestiones de interés universitario con los representantes del resto de Universidades, sirviendo de cauce entre los Defensores

Universitarios y la Administración y adoptando medidas dirigidas a la consecución de los fines de la Asociación, que conforme a los Estatutos de la CEDU, se dirigen a la puesta en común de los temas de ámbito universitario, de manera que se propicie el debate y la contribución a la mejora de la calidad universitaria de la universidad, considerándose como tales fines específicos de la misma, conforme a lo dispuesto en el art. 5 de los Estatutos los siguientes:

- Fomentar la promoción de cuantas actividades afecten a la gestión y desarrollo de la institución de la Defensoría Universitaria así como estimular la cooperación entre ellos y con instituciones análogas tanto de ámbito nacional como internacional.
- 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.
- Promover la celebración de los Encuentros estatales, coordinándose con la institución organizadora.

En el ámbito internacional, destacan las actividades relativas al desarrollo por parte de la Defensora de las funciones propias del cargo de Directora para Europa del Seminario Internacional sobre Derechos Humanos y Universitarios en las Instituciones de Educación Superior (SIDDHU), desde su nombramiento en fecha 19 de julio de 2009.

Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)

A lo largo del presente año, la Comisión Ejecutiva de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios ha celebrado una serie de reuniones en las que se han tratado temas de interés para el desarrollo de la actividad de la CEDU y la organización del XV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios en la Universidad de Almería. En concreto, han sido las siguientes.

- Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, celebrada en la Universidad Complutense de Madrid el 18 de noviembre de 2011.
- Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, celebrada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, el 10 febrero de 2012.

- Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, celebrada en la Universidad de León, el 27 de abril de 2012.

- Reunión de la Comisión Ejecutiva de la CEDU, celebrada en la Universidad de Valencia, el 20 de julio de 2012.

- Otras reuniones celebradas en el presente curso académico por la Defensora Universitaria, han sido las siguientes:

- Reunión mantenida por Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en la Escuela de Minas, de la Universidad Politécnica de Madrid, el 21 de octubre de 2011. En la misma se debatieron cuestiones relativas a la organización y preparación del XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios.

- Reunión celebrada en la Oficina del Defensor del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, el 9 de febrero de 2012, a la que asistieron los Defensores de la Universidad Politécnica de Madrid, Universidad del Alcalá de Henares, Universidad Carlos III, Universidad Rey Juan Carlos I, Universidad Autónoma de Madrid y Universidad Complutense. En la reunión el principal tema abordado fue el análisis de la normativa estatal, sus repercusiones y modificaciones en el ámbito laboral. En dicha reunión se redactó un Comunicado, que se distribuyó a todos los miembros de la comunicad universitaria.

- Reunión celebrada en la Universidad Carlos III de Madrid, el 14 de junio de 2012, siendo el anfitrión el nuevo Defensor Universitario D. José Antonio Moreiro González. A esta reunión acudieron los Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid.

- Reunión celebrada en la Oficina de la Defensora Universitaria de la UCM, el 12 de septiembre de 2012. A esta reunión asistieron D^a Catalina Romero, Defensora Universitaria de la Universidad Católica del Perú; la Defensora del Universitario de la Universidad Politécnica de Madrid, D^a María Teresa González Aguado; y la Presidenta de

la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios y Defensora Universitaria de la UCM, D^a Rosa M Galán Sánchez.

Relación con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Con el objeto de transmitir la posición de los Defensores Universitarios, en defensa de los derechos de la Comunidad Universitaria, se ha establecido por parte de la CEDU, un constante canal de comunicación con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en el que D^a Rosa M Galán, como Presidenta de la CEDU, y en representación de la misma, ha hecho llegar al Ministro de Educación, Sr. D. Ignacio Wert Ortega, diferentes escritos y propuestas, en los que se pone de manifiesto los problemas surgidos en diferentes ámbitos universitarios y las posibles vías de solución a los mismos.

En concreto, y como más significativos, se han suscitado cuestiones relativas a las siguientes materias:

- Problemas sufridos por los solicitantes de Becas Generales y de Movilidad del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Problemas suscitados ante la publicación en el Boletín Oficial del Estado de la Orden EDC/630/2012, de 28 de marzo, por la que se deja sin efectos la Orden EDU/3320/2011, de 1 de diciembre, publicada en el BOE de fecha 3 de diciembre de 2011, por la que se regulaban y establecían los préstamos universitarios para realizar estudios de postgrado de Master y Doctorado para el curso 2011-2012.

- Real Decreto-Ley 14/2012 de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo. Particularmente, en lo relativo al aumento de tasas y precios públicos de los estudios universitarios, al régimen de dedicación del profesorado y al procedimiento de creación, modificación y supresión de centros y títulos de enseñanzas universitarias.

- **Reuniones Internacionales**

Por lo que se refiere al ámbito de las relaciones internacionales, destacamos la asistencia de la Defensora Universitaria, a la 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 de Madrid forma parte como socio honorario desde el año 2007, celebrada en el mes de octubre de 2011 en México, D.F., junto con la VIII Sesión Ordinaria y II Seminario Internacional sobre Derechos Humanos y Derechos Universitarios en las Universidades e Instituciones de Educación Superior (SIDDHU) dirigido en su ámbito europeo por D^a Rosa M Galán Sánchez.

En este Encuentro se impartieron las siguientes conferencias:

“Igualdad de Género en la Universidad” D^a Rosa M Galán Sánchez, Defensora Universitaria UCM y Directora para Europa SIDDHU.

“El rol de las universidades en la difusión y cumplimiento de los derechos humanos y universitarios” D^a María Dolores González Ayala, Defensora Universitaria Universidad Carlos III.

“La movilidad estudiantil” Mtra Leticia Rodríguez Audirac, Secretaria de Rectoría de la Universidad Veracruzana.

Ponencias presentadas:

“Sistema de Defensa para la movilidad Estudiantil en las Universidades Austríacas”
Dr. Josef Leidenfrost, Ombudsman de la Educación Superior en Austria.

“Las Ouvidorias Universitarias en el Brasil”, Dra. Cristina Ayoub,
Ouvidora de la Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil.

“La experiencia de la Universidad de Cantabria en la prevención y aplicación de los derechos humanos y universitarios” D. José Manuel Bayod, Defensor Universitario de la Universidad de Cantabria.

“La mediación en la resolución de los conflictos universitarios” D. Carlos María Alcover, Defensor Universitario de la Universidad Rey Juan Carlos.

“Sistema de Defensa para la movilidad estudiantil en la Universidad Veracruzana” Dra. María Magdalena Hernández Alarcón, Directora General de Relaciones Internacionales Universidad Veracruzana. Representante: Mtro. Héctor Rangel Ramírez.

“Sistema de Defensa para la movilidad estudiantil en la Universidades Españolas” D^a María Teresa González Aguado, Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

“Interacción y correspondencia entre las Comisiones e Instituciones de defensa de los derechos humanos y las Defensorías y Procuradores Universitarios” Lic. Raúl Arroyo, Presidente de los Derechos Humanos Estado de Hidalgo.

- En este ámbito internacional, y en el marco de la VIII Asamblea Ordinaria de la REDDU, se suscribió por parte de los Defensores Universitarios miembros de esta Red Internacional, el **“Pronunciamiento por la Defensa de los Derechos Universitarios”**, en fecha 13 de octubre de 2011, en México Distrito Federal, ante la preocupación derivada del incremento de las acciones delictivas y la violencia generada por la delincuencia organizada que ha afectado en lo general al sector educativo en todos sus niveles, y específicamente a las universidades, todo ello para la salvaguarda del derecho a la seguridad de todos los integrantes de las instituciones de educación superior.

- **Encuentros Estatales**

Asistencia de la Defensora Universitaria, al **“XIV Encuentro Estatal de Defensores Universitarios”**, celebrado en la Universidad Politécnica de Cartagena los días 27 y 28 de octubre de 2011. Encuentro Estatal en el que como viene siendo habitual desde la constitución de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, tuvo lugar conjuntamente su Asamblea General Ordinaria.

En el marco de esta Asamblea, se llevaron a cabo las elecciones a Vocales de la Comisión Ejecutiva y Presidencia de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, resultando elegida en este último cargo D^a Rosa M Galán Sánchez, Defensora Universitaria de la UCM.

Se celebraron las siguientes mesas de trabajo:

- **“La convivencia y el régimen disciplinario en la Universidad”: Borrador del anteproyecto de ley de convivencia y disciplina académica en la enseñanza universitaria**”. Ponente: D. Eduardo Gamero Casado, Defensor del Universitario de la Universidad Pablo de Olavide.

- **“La figura del Defensor: Ayer, hoy y mañana”**. Ponentes: D^a María Jesús Lago Ávila, ex Defensora Universitaria de la Universidad CEU-San Pablo; D^a María Teresa González Aguado, Defensora Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid; y D. José Manuel Palazón Espinosa, Defensor del Universitario de la Universidad de Murcia.

- **“Repercusiones de la aplicación del EEES”** Ponente D. Joan Miró Ametller, Defensor del Universitario de la Universidad de Gerona.

- ***Jornadas y Seminarios.***

A lo largo del presente año, la Defensora Universitaria ha intervenido en las jornadas y seminarios que se detallan a continuación:

- **“Jornadas Estrategia Universidad 2015”** celebradas los días 28 y 29 de noviembre de 2011, en la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM.

Estas Jornadas contaron entre otras personalidades, con la presencia del Rector de la UCM, Sr. D. José Carrillo Menéndez; la Vicerrectora de Estudiantes de la UCM, Sra. D^a María Encina González Martínez; El Director General de la Fundación para la Proyección Internacional de las Universidades Españolas, Sr. D. José Manuel Martínez Sierra; y la Subdirectora General de Análisis, Estudios y Prospectiva Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. La Defensora Universitaria de la UCM, intervino con la ponencia “El Estatuto del Estudiante Universitario”.

- **“Las Ineficiencias actuales de la educación superior”**

Jornada de fecha 30 de noviembre de 2011, organizada por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

La inauguración corrió a cargo del Rector de la UPM, Sr. D. Javier Uceda. En esta jornada participaron reconocidos expertos del mundo universitario, entre otros, el Vicepresidente de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas y Rector de la Universidad Politécnica de Valencia, Sr. D. Juan F. Juliá; El Rector de la Universidad Complutense de Madrid, Sr. D. José Carrillo; El Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid, Sr. D. Francisco Michavila; así como el Consejero de Educación de la Junta de Castilla y León, Sr. D. Juan José Mateos.

A lo largo de la jornada, se debatieron diversos temas relacionados con la eficiencia de las universidades públicas españolas, entre los que destacan la gobernanza de estas instituciones no sólo en lo que se refiere a la elección de sus órganos de gobierno, principalmente en las consecuencias que el modelo de gobierno actual genera en la toma de decisiones y en la capacidad de respuesta de las universidades. También se debatieron aspectos relacionados con el proceso de aprendizaje y directamente ligados con el fracaso escolar, entre los que destacan los modelos de docencia, el uso adecuado de las tecnologías, la relación y coordinación con los niveles educativos preuniversitarios, la formación práctica, la empleabilidad, la coordinación de un sistema superior que vincule realmente la formación profesional de grado superior y la universitaria, entre otros.

La necesidad de racionalizar la oferta de titulaciones fue una constante en el debate, destacando esta situación como una de las ineficiencias más claras del sistema.

- **“En pos de la Educación Activa”**

Jornada celebrada el 5 de junio de 2012. Organizada por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid.

La inauguración corrió a cargo del Rector de la Universidad Politécnica de Madrid, Sr. D. Carlos Conde, y del Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Sr. D. Francisco Michavila. En el desarrollo de esta jornada intervinieron, entre otros, los profesores D. Alberto Cabrera, de la Higher Education University of Maryland; el profesor Miguel Zabala, de la Universidad de Santiago de Compostela; el Rector de la Universidad de Alcalá, D. Fernando Galván; la Rectora de la Universidad Europea de Madrid, D^a Águeda Benito; D. Margarita Barañano, profesora de la Universidad Complutense de Madrid.

Las principales ideas expuestas y remarcadas a lo largo de la jornada en los debates, fueron la vinculación de políticas de evaluación activas con metodologías de aprendizaje verdaderamente centradas en el estudiante, la potenciación de la participación e implicación de los estudiantes en su propia evaluación, la apuesta por la incorporación de las TIC en la evaluación a varios niveles y la introducción de nuevas formas de evaluación del aprendizaje.

- **“Crisis económica, recorte de derechos y estado democrático”**

Seminario celebrado en la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid, los días 27 y 28 de junio de 2012. Organizado por el Instituto de Derecho Europeo e Integración Regional (IDEIR), adscrito a la Universidad Complutense de Madrid, con la colaboración de Grup d'Estudis Constitucionals i Europeus, Grup Consolidat de la Generalitat de Catalunya, 2009 SGR 181, dirigido por el Dr. Enoch Albertí Rovira (U. de Barcelona).

V. CONSIDERACIONES GENERALES.

Partiendo del análisis de las consultas y quejas que han llegado a nuestra Oficina, y al margen de las recomendaciones que se recogen en esta memoria, quiero hacer las siguientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad y la conveniencia de mejorar en algunos aspectos para dar un servicio de mayor calidad y que permita un mayor desarrollo de los derechos universitarios.

Este curso se ha notado especialmente la repercusión de la crisis económica sobre la comunidad universitaria. Esa incidencia se manifiesta, por ejemplo, en los casos de anulación de matrícula por impago o en las solicitudes de aplazamiento de los pagos de matrícula. También se ha manifestado en personas que han visto modificada radicalmente su situación y, teniendo rentas o patrimonio en 2010 superiores a los exigidos para tener derecho a beca, no pueden afrontar el pago de los precios públicos. Pese a que tenemos asumidos términos como “responsabilidad social” o “acción social”, la UCM no dispone de un fondo o acciones propias con los que atender a estudiantes con situaciones singulares, que quedan fuera de los programas de becas nacionales y de la Comunidad Autónoma.

Otra situación preocupante es la de quienes se han emancipado y no pueden optar a una beca porque no pueden justificar, por trabajar en la economía sumergida, los ingresos mínimos de 6.000€/año que les exige el ministerio.

Además, este año ha habido un serio problema con el retraso en el pago de las ayudas a los estudiantes Erasmus y a los beneficiarios del programa SICUE-SÉNECA, como consecuencia del retraso del pago. En este último caso, las Universidades que se acogen al programa se comprometen, tal como dispone la Orden EDU/1047/2011, de 15 de abril, a abonar las becas los primeros meses de cada trimestre. La UCM lo está haciendo a trimestre vencido, con los perjuicios que este retraso conlleva.

En algunos casos se han vivido situaciones dramáticas por estudiantes que necesitaban el ingreso correspondiente a becas de movilidad, soportando dificultades para costear su mantenimiento mientras se encontraban en el extranjero. La Universidad debe ser especialmente sensible con el pago de estas cantidades, y la situación invita a la firma de acuerdos e iniciativas conjuntas por parte de todas las instancias implicadas (Ministerio de Educación, Comunidad de Madrid y Universidades), de manera que los estudiantes reciban sus becas puntualmente al inicio de la estancia, y no meses después de haberla iniciado, o incluso una vez que ya están de vuelta.

También han provocado problemas las becas de carácter general en el curso 2011-2012, por la dificultad de tramitar la solicitud de la beca on-line, y la confusión a la que llevaba la nueva aplicación informática implantada, existiendo solicitantes que habían llegado al final de la aplicación, habiendo completado los campos que solicitaba y su solicitud de beca se encontraba o bien grabada o bien confirmada, pero no había sido enviada al Ministerio, y por tanto, dicha solicitud no había sido finalmente tramitada. A pesar de intentar que el Ministerio arbitrara un procedimiento especial para estos casos, fácilmente controlables por medios informáticos, sólo recibimos una negativa a nuestra solicitud.

Ya en nuestro ámbito interno, y con respecto a la matriculación, el hecho de que el curso académico empiece antes de que se cierre el periodo de matrícula, tiene la consecuencia de que muchos alumnos se matriculen con las clases bastante avanzadas y, mientras tanto, no puedan acceder al campus virtual o asistir a actividades docentes obligatorias. La restitución del derecho a realizar esas actividades genera numerosos problemas, ya que en muchos casos son servicios de imposible restitución.

Unido a este problema, aparece el de aquellos estudiantes que, a la hora de hacer la matrícula, aún no conocen si han superado todas las asignaturas, debiendo abonar los correspondientes precios públicos. El proceso de modificación de matrícula posterior es complicado y genera problemas que no se producirían si fuésemos estrictos, entre otras cosas, en los plazos de entregas de actas.

En este sentido, la disfunción entre la fecha de comienzo de curso y los periodos de matrícula y la entrega de actas fuera de plazo por algún profesor genera, además, problemas relacionados con los periodos de matrícula de Máster en esta u otras universidades o con el acceso al trabajo. Es necesario que quienes incumplen los plazos tomen conciencia del perjuicio que pueden ocasionar a terceros.

Un número elevado de las actuaciones solicitadas por el alumnado están relacionadas con los procesos de evaluación. Es una lástima que, a pesar de reiterar el problema en cada una de las Memorias que he presentado ante ustedes, sigamos sin dotarnos de una mínima normativa sobre el asunto, desarrollando el Estatuto del Estudiante Universitario estatal y adoptándolo a nuestras peculiaridades. Sé que la norma no es del agrado de todo el estudiantado, pero sus quejas se refieren esencialmente a cómo está regulado su órgano de representación en el Ministerio, el CEUNE, que ocupa 14 artículos de los 67 totales con que cuenta el Real Decreto.

Los tipos de quejas recibidas son similares a los de los cursos pasados: no publicación de la convocatoria, incumplimiento del calendario y de los criterios de evaluación publicados en la guía docente, realización exámenes orales sin respetar unos derechos mínimos o respeto del derecho a revisión en los plazos establecidos.

Resulta recomendable que los diferentes órganos de la Universidad implicados en la elaboración y aprobación de los programas y guías docentes de las asignaturas, en el ejercicio de las competencias que les corresponden, intenten evitar que se produzcan tales situaciones.

La implantación generalizada de los procesos de evaluación continua, en los nuevos Grados, está generando nuevos problemas que llegan a la Oficina del Defensor. En mi opinión, la evaluación continua ha supuesto un importante avance en el proceso de enseñanza-aprendizaje y es un método que ayuda a quienes asisten a las diferentes actividades y que permite evaluar algunas competencias transversales, ayudando a disminuir las cifras de fracaso académico de los estudiantes. También permite que el profesor pueda aprovechar el conocimiento continuo de los resultados del aprendizaje para introducir variaciones destinadas a mejorarlo. Sin embargo, opino que esas evidentes ventajas de la evaluación continua no deben entrar en colisión con el derecho a que en la evaluación global extraordinaria se pueda aspirar a obtener la máxima calificación y a superar las calificaciones de los distintos apartados contemplados en la guía docente. Una posible excepción sería el caso de las prácticas cuya realización esté contemplada como

obligatoria en esa guía. Por tanto, sería conveniente que en las guías docentes se especificasen las actividades del proceso de evaluación continua que son recuperables y las que, por sus características, no se pueden recuperar. Otra opción es que el estudiante que no pueda seguir el sistema de evaluación continua pueda optar a un examen con la posibilidad de obtener la máxima calificación. En alguna Universidad, como la Carlos III, han modificado recientemente la normativa de exámenes para contemplar esa doble opción. Así, si el estudiante no siguió el proceso de evaluación continua, se le reconoce el derecho a realizar un examen en la convocatoria extraordinaria con un valor del 100 % de la calificación total de la asignatura. En todo caso, el estudiante tiene derecho a que se le aplique la calificación más favorable entre la del examen final o la continua. Considero que es necesario abrir un debate en nuestra Universidad sobre esta cuestión para evitar que, en la práctica, se pueda vulnerar el derecho a las dos convocatorias que contemplan nuestra normativa. También es conveniente que las guías docentes contemplen, como regla general, la recuperación de las diferentes actividades de la evaluación continua, salvo en aquellos casos en que sea imposible por las características de la actividad.

Otro aspecto a tener en cuenta, por su alto requerimiento de presencialidad y con evaluación continua, es la dificultad de que los alumnos puedan hacer compatible el trabajo con la obligación de asistir a seminarios, prácticas, tutorías u otras actividades. Considerando el difícil momento en que nos encontramos, deberíamos explorar posibles alternativas para permitir la compatibilidad de ambas tareas, tanto en el Grado como en el Máster, para hacer efectivo el derecho a la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar recogido en el Estatuto del Estudiante.

Un aspecto delicado que empieza a hacerse cada vez más visible, en cuanto que el mismo se denuncia, es el de las relaciones doctorando/director de tesis. Es cada vez más habitual que la investigación se lleve a cabo en grupos, mientras que la tesis doctoral sigue siendo un trabajo individual. Delimitar el ámbito de trabajo del doctorando para evitar que haga suyos resultados de la investigación que son del grupo es vital. A esta circunstancia hay que añadir lo peculiares que son las relaciones durante este período de formación del profesorado. Es evidente que cuando todo va bien en lo personal, el trabajo fluye. Pero, en el momento en que se produce cualquier disfunción en esa relación, las trabas y los problemas pueden dar al traste con el trabajo investigador del doctorando, impidiéndole la consecución del título, o generando problemas de propiedad intelectual dentro del grupo investigador. En algunas Universidades existe una especie de "contrato" entre doctorando y director en el que se fijan los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de evitar (o, al menos, minorar) estos conflictos de tan difícil solución.

La organización de los servicios al estudiante y de gestión de los Grados debe modificarse, de manera que sea capaz de asumir y gestionar la enorme carga de trabajo que se le encomienda. Es preciso analizar, reconsiderar y rediseñar los flujos y cargas de trabajo, los tiempos en que se realiza cada actuación para ordenar su adecuada secuenciación evitando en lo posible su confluencia en un mismo segmento temporal, la adecuada dotación y cualificación de los efectivos, etc. La articulación del plan de ajuste debe posibilitar la gestión de algunos temas previos a la matrícula (análisis y resolución de los traslados de expedientes, preparación de la expedición de títulos, inscripción de calificaciones de los programas de movilidad, reconocimientos de créditos, etc.). De este modo, evitaríamos esa incorporación tardía de algunos estudiantes a las actividades docentes, a la que hemos hecho referencia antes. El avance en la implantación de

soluciones de administración electrónica, mediante el rediseño funcional de los procedimientos y el impulso de todos sus trámites por medios electrónicos, ganando en celeridad y eficacia puede contribuir a solventar algunos de los problemas de gestión que tenemos planteados. Los conflictos y problemas de funcionamiento pueden convertirse en un obstáculo y una rémora, pero también constituyen grandes oportunidades que, adecuadamente gestionadas, permiten crecer y mejorar.

Son enormes los sacrificios que se vienen exigiendo al sistema universitario en los dos últimos ejercicios, y mayores aún se vaticinan los que nos esperan. Con ello, corremos el riesgo de desmotivar al personal de la Universidad (PDI y PAS). No obstante, quiero destacar que, a pesar de la sobrecarga de trabajo que vienen soportando los servicios administrativos (por el incremento de procesos y la reducción de efectivos), la conducta demostrada en momentos especialmente duros (como el proceso de matrícula) ha sido ejemplar. En esa misma línea, esta Defensora Universitaria no puede dejar de destacar, en particular, el alto grado de implicación que demuestran los equipos directivos de los centros y departamentos, que con una evidente escasez de medios llevan adelante las numerosas, delicadas y complejas tareas que se les encomiendan, con una dedicación que sobrepasa considerablemente el estricto cumplimiento del deber, para convertirse en una prueba de compromiso y sentido de responsabilidad.

Finalizar haciendo una última referencia a los problemas detectados en el sector de Personal de Administración y Servicios, dado que existen Servicios peculiares que tienen unos requerimientos presenciales más exigentes que el resto de los Servicios Universitarios. Me refiero a las quejas que hemos recibido en la Oficina de la Defensora del Universitario con carácter sistemático respecto al Servicio de Seguridad de la Universidad, un servicio de carácter fundamental para el normal desarrollo de las actividades universitarias. Entendiendo la dificultad que implica la gestión de largas y continuas jornadas de trabajo, es mi opinión que quizá los problemas surgidos puedan ser objeto de mejor solución con la flexibilización de las normas que con la exigencia de su estricto cumplimiento formal.

VI. REFLEXIONES PERSONALES.... Y FINALES

No pretendo llevar a cabo un análisis global de la situación actual de la universidad en España. Ni lo pretendo, ni podría hacerlo de forma mínimamente exhaustiva, ni probablemente le corresponda a un defensor universitario ese tipo de valoraciones de tan amplio espectro. Pero sí que existen determinadas cuestiones, muy vinculadas al cometido específico de un defensor universitario, sobre las que quiero reflexionar con Vds. en voz alta este año. Porque eso es, ante todo, un defensor universitario, un compañero al que se le ha encargado por el Claustro que reflexione en voz alta, independientemente de que sea o no el más capacitado o de que esté más o menos acertado en sus planteamientos.

Decimos los defensores que una queja no concluye hasta que se produce el pronunciamiento del defensor, ya sea en forma de Sugerencia, de Recordatorio, de Advertencia, de Recomendación, de Comunicación, etc. De alguna manera es así, pero enteramente no. La función de un defensor universitario no termina hasta que tiene lugar esa reflexión posterior a cada jornada de trabajo, que pertenece a lo que algunos compañeros llaman “los silencios del Defensor”, y que este año quiero compartir un poco

con todos ustedes. Una reflexión no es un pronunciamiento, porque el destino de una reflexión no se encuentra fuera de ella, como en un pronunciamiento. Las reflexiones no las hace un defensor para arreglar algo, sino porque hay algo que entiende que debe decir.

¿Qué significa el progreso en la universidad? Creo que le puede estar ocurriendo a la universidad española lo que a muchas de nuestras sociedades actuales, que avanzan muy velozmente pero, tal vez, hacia ningún sitio. Y no es extraño, porque la universidad pertenece a la sociedad, la universidad “es” sociedad. Progresar no significa otra cosa que mejorar y, para mejorar, lo más importante es la reflexión, y no hay reflexión sin sosiego. Pero parece como si alguien quisiera convencernos de que la excelencia sólo se encuentra en lo vertiginoso, en la sobrecarga de objetivos, en el amontonamiento de estructuras de toda clase y poniendo todo patas arriba cada siete u ocho años. Y, además, entiendo que estamos cometiendo el error añadido, como me decía el otro día un defensor colega, de planificar nuestras grandes reformas universitarias en tiempos de “vacas gordas” y ponerlas en marcha en tiempos de “vacas flacas”.

Hemos complicado hasta el extremo los planes de estudios, los procesos de toma de decisiones, los criterios de evaluación y de acreditación, las relaciones de puestos de trabajo, los métodos docentes, los procedimientos de control y de supervisión de la calidad, la normativa universitaria.... Hemos llegado a tal nivel de complejidad en el funcionamiento de la administración universitaria, de sus estructuras y normativas, que se nos están agotando las posibilidades de movimiento. Tenemos que recuperar el valor de las cosas sencillas, porque los excesos nunca llevan al conocimiento de las cuestiones, ni siquiera los excesos de conocimiento. Ha crecido entre nosotros la idea de que sólo es posible avanzar hacia lo complejo y hacia lo administrativamente sofisticado. Es como si el reto siempre estuviese en lo complejo, olvidándonos de que la mayoría de las soluciones son simples. Cuando se levanta un entramado complejo sobre algo sencillo lo que suele suceder es que disminuye la seguridad jurídica, aumentan los costes económicos y la burocracia y se merma el conocimiento por todos de lo que tenemos entre manos.

Se nos dice constantemente que el futuro de la universidad se encuentra en la promoción, en la calidad y en la excelencia, y nos lo hemos jugado todo a esa carta, a la que le hemos puesto el nombre de excelencia universitaria. Sin embargo, va quedando en el recuerdo, sin que nadie reaccione, la idea de la vocación, que es la excelencia interior. El futuro de la Universidad, en este aspecto, está en el impulso de y la revitalización de los valores universitarios para ser mejores, no en una cuadrícula, un ranking, una escala o un estudio de no se sabe bien de qué organismo, sino realmente mejores, mejores ante nosotros mismos. Porque el futuro de la Universidad no estará sólo relacionado con grandes planes, programas, convenios o proyectos, sino principalmente con una determinada manera de ser y estar cada uno de nosotros dentro de la universidad. Los pequeños avances pueden venir dados desde fuera, pero los grandes retos, los de verdad, sólo están dentro de nosotros. La calidad docente de un profesor se mide fundamentalmente en la capacitación que finalmente consigue de todos y cada uno de sus alumnos, en su capacidad para involucrarlos, primero, y para capacitarlos después, para hacer de ellos, en definitiva, ciudadanos especiales porque pasaron por una universidad especial. Ahí empieza y termina todo, al menos todo lo importante.

El problema de la burocracia es que llega en silencio. No se oye nada y de repente ya está aquí, sentada entre nosotros, rodeándonos por todas partes. ¿De qué se nutre la burocracia? De dos condiciones del ser humano. En primer lugar, de esa tendencia que

tenemos a hacer complicado lo que es sencillo, a la que me he referido antes, y, en segundo lugar, de las cadenas de esclavos que la propia burocracia genera y en que la propia burocracia consiste. Porque no es posible ser solamente esclavo de la burocracia, todos somos opresores y sufrientes a la vez. También se nutre la burocracia del culto a la apariencia en el que estamos instalados. Queremos ser buenos profesionales, pero sobre todo parecerlo, y, si hay que elegir, ante todo parecerlo. Y llega un momento en que todo profesor, estudiante y personal de administración y servicios tiene que elegir. Para entonces ya habrás comprendido que lo importante no es lo que somos, sino lo que parece que somos, y nada mejor que llegar a tener un papel que te lo diga, sobre todo si éste lleva muchos sellos. El problema es que este papel no viene solo, sino acompañado de cientos de papeles más que ya nunca terminarás de cumplimentar. ¿Qué hacer entonces? Antes de aprobar una nueva normativa en la universidad, deberíamos abrir un proceso de reflexión para valorar seriamente el impacto burocrático de la misma, es decir, la carga burocrática que conllevará su aplicación en el futuro, para ser plenamente conscientes, antes de que entre en vigor, de todas y cada una de sus implicaciones administrativas, de toda la energía que nos absorberá y del tiempo que le arrebatará a la docencia y a la investigación. No hay mejor momento para luchar contra la burocracia que ése. De hecho, no hay más momento que ése, porque luego ya no se puede hacer nada que no sea cumplir las normas, ni se debe. Pero, lógicamente, cierta burocracia tiene que existir, es inevitable. El problema es de alcance general, porque luego viene una comisión de expertos, comprueba que no has rellenado los casilleros y te mandan injustamente al último del ranking, y tampoco es eso. Y cuando esto sucede –la vida es así– no se nos ocurrirá otra cosa que mirar a los responsables de nuestros planes de calidad y reprocharles el por qué no rellenaron los malditos casilleros. Nos dirán, probablemente, que quienes no los rellenamos fuimos nosotros, cuando nos los pidieron, porque nos mandaron cuatro cartas y no contestamos ni a una. Y, entonces, nosotros les volveremos a repetir lo mismo, que, una de dos, o dábamos clase, investigábamos y atendíamos a nuestros alumnos o rellenábamos todos esos papeles. Y vuelta a empezar el ciclo. Es imposible que funcione satisfactoriamente una universidad como la española que, aconsejada por ciertas personas, a las que por cierto nadie conoce todavía, ha establecido un sistema en el que tenemos que trabajar dos veces: primero para hacer las cosas y, segundo, para hacer como que las hacemos.

La universidad y los universitarios formamos parte de lo mejor de nuestras sociedades y de nuestro entorno, sin duda, pero corremos también el riesgo de vivir esa solidaridad de contrastes tan característica de la sociedad a la que pertenecemos. Nunca ha dejado de llamarme la atención lo poco que nos cuesta en la universidad participar en eventos solidarios (organizamos congresos, escribimos artículos, etc.) y lo difícil que nos resulta ser solidarios con una persona concreta y en una situación concreta. Es ésta una de las cosas que más llaman la atención a cualquier defensor universitario nada más tomar posesión de su cargo. Cuánto nos cuesta facilitar, de buen grado, una revisión a un alumno, o compartir con un compañero un despacho, no digamos un aparcamiento, o simplemente no sacar el traje de gladiador en la reunión del departamento donde se distribuye la carga docente, etc. Qué fácil es ser solidarios con la sociedad, con la humanidad y cuánto nos cuesta lo otro. Y es que la sociedad y la humanidad, en el fondo, no son más que palabras. Y deberíamos tener cuidado, porque los universitarios vivimos entre palabras y trabajamos con palabras y no hay nada más fácil que engañar a las palabras, o lo que es lo mismo, engañarnos a nosotros mismos utilizando las palabras. Vivimos.

Y ahora sí, EL FINAL

Ha llegado la hora de acabar. Y es en este momento para el que reservo los agradecimientos a todos aquellos que han conseguido hacerme fácil un trabajo que, en principio parece ser duro (y en muchas ocasiones, lo es). Por supuesto, esta gratitud es para todos los miembros de la comunidad universitaria con los que me he relacionado a lo largo de estos años. He aprendido tanto de ellos, que solo por eso ya hubiera merecido la pena ser Defensora.

También quiero agradecer a aquellos que no han colaborado, los que no contestaron a una petición de informe o a una Recomendación, los que no respondieron a un correo o no devolvieron una llamada. Seguramente ellos no lo saben, pero con su actitud nos hicieron más fuertes y más imaginativos para llegar al mismo fin por otros medios.

Dentro de estos agradecimientos, quiero hacer una mención especial a todos esos miembros del PAS que he tenido el honor de conocer, que me han demostrado un grado de implicación, de responsabilidad, de buen hacer y de preocupación por la UCM tan grande que solo se entiende en términos de amor a esta casa.

Entre estos últimos, por supuesto, está el personal de la Oficina: Susana, Emilia, Antonio y Cristina. También quiero recordar a Geles y, por supuesto, a mi querida Alfonsa, a la que tanto recuerdo y con la que tanto aprendí.

Creo que es también un buen momento para recordar a la Prof^a Mercedes Gutiérrez, la primera Defensora Universitaria de la UCM, de la que aprendí el oficio y que me dio la oportunidad de vivir esta fase intensa de mi vida al nombrarme su Adjunta.

Por último, quiero dedicar un especial agradecimiento a la Prof^a. Isabel Fernández, que aceptó ser Adjunta a la Defensora en estos últimos meses, coincidiendo con mi licencia maternal y que ha realizado durante ese tiempo un magnífico trabajo, teniendo en cuenta que ha debido tomar decisiones en solitario (por más que yo estuviera a un "golpe de teléfono", que no siempre podía atender).

Gracias a todos. Y, como se suele decir, parafraseando a Celtas Cortos, "nos vemos en los bares"...de las Facultades, claro.