



CURSO 2015/2016

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Portada: Segundo premio del Concurso de Ideas para el Diseño de la Portada de la Memoria de la Defensora universitaria, de la Universidad Complutense de Madrid. Realizado el curso 2014-15.

Título: "Hacia lo alto".

Artista: Dña. Marta Gaspar Carrascosa, estudiante del Grado de Bellas Artes.

Descripción: Proyecto basado en la carta de presentación dirigida a la Comunidad Universitaria Complutense, en fecha 17 de septiembre de 2013, por D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, con motivo de su elección como Defensora universitaria de la UCM. El proyecto pretende transmitir la esencia de la función y valores que presiden la Institución del Defensor universitario, representando en su diseño, en cada una de las franjas que configuran el globo, y de izquierda a derecha lo siguiente:

- 1) Actitud por parte de la Defensora universitaria, de atento cuidado a las actividades llevadas a cabo en la universidad; labor vigilante en el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.
- 2) Contribución al respeto de la libertad del ser humano, desde la investigación, mediación, y consejo, en la resolución de las diferentes quejas y reclamaciones dirigidas a la Defensora universitaria.
- 3) Esfuerzo en el desempeño del trabajo desarrollado.
- 4) Mejora de la calidad universitaria, tanto a nivel científico, como intelectual y humano.

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA IDEA "HACIA LO ALTO". Elaborada por nuestra alumna de la Facultad de Bellas Artes Marta Gaspar Carrascosa, ganadora del Segundo Premio del Concurso de Ideas para el diseño de la portada de la Memoria de la Defensora del Universitario:

"La imagen que hemos presentado como candidata a la próxima portada de la Memoria de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ilustra el acontecimiento del ascenso de un globo aerostático.

Este medio de transporte, inventado por los hermanos Montgolfier en la Francia de finales del siglo XVIII, se define en el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española como una bolsa de material impermeable y ligero, de la que cuelga una barquilla para la carga y los pasajeros, que asciende al llenarla de un gas de menor

densidad que el aire. Sin embargo, para nosotros, toma un sentido especial y se llena de significado. Un descubrimiento (el globo) basado en otro descubrimiento anterior (el principio de Arquímedes); una cabina que asciende al cielo gracias a la fuerza de empuje que el aire frío ejerce sobre el caliente, pero sobre todo gracias al trabajo en equipo de todos los implicados. Inspirándonos en lo que al comienzo de curso, nuestra Defensora comentaba en su carta de presentación:

“Yo tengo la ilusión de poder contribuir a mejorar los índices de satisfacción de nuestra comunidad universitaria, esto último sólo podré hacerlo con ayuda de todos, por lo que os animo a empezar este nuevo curso con la ilusión de abordar, una vez más, nuestra importante tarea, (...)”

Hemos elegido este globo como símbolo de este trabajo cooperativo en el que el papel de cada uno y de todos a la vez, es clave para que el objetivo que se persigue, funcione. Un globo cuyo mecanismo de elevación, al ser puramente físico, cuenta con numerosos detalles que sólo en el momento se pueden controlar para que pueda ascender. Situaciones de falta o de exceso de peso, pinchazos en la bolsa, falta de combustible, e incluso de falta de alimento, podemos compararlas a esos momentos de crisis, quejas y errores que se atraviesan cada curso y que se pueden aprovechar como oportunidad de reflexión y de crecimiento, para seguir “en el aire”.

La bolsa de nuestro globo, que contiene el aire para ascender, es sin duda especial. Hemos querido representar aquello que la Defensora universitaria realiza y refleja en su Memoria.

En la primera franja, con un caballero andante que vela sus armas a la luz de la luna llena, la actitud de atento cuidado de las actividades que se realizan en la universidad y la incansable vigilancia para que se guarde el respeto a los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria y sus actividades.

Por otro lado, la segunda franja que contiene unas mariposas volando, representa la libertad del ser humano a la que la Defensora universitaria quiere contribuir desde su puesto como investigadora, mediadora y consejera en las distintas situaciones, quejas y reclamaciones que atiende.

En tercer lugar, hallamos la imagen de diversos documentos, certificados, títulos, cartas, etc. Con ello, queremos representar el esforzado trabajo que supone este cargo y que, sin ninguna duda, es fundamental.

Y por último en la cuarta franja queremos reflejar la mejora de la calidad universitaria, tanto a nivel científico como intelectual y humano.

Porque la etapa universitaria es para muchos el comienzo de un pequeño viaje aéreo.

Confiado en quienes te sujetan el cabo,subiendo..... “Hacia lo alto”

I. INTRODUCCIÓN.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

III. GRÁFICOS CURSO 2015-2016.

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

**V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA
UNIVERSITARIA.**

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

VII. OBJETIVOS CURSO 2015-2016.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2015-2016.

**IX. ANEXO. RECOMENDACIONES, INFORMES Y
CARTAS. CURSO 2015/2016.**

I. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 37 del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, presento, ante este Claustro la Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria, en la que se resume la gestión realizada durante el curso académico 2015-16 y se presentan los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria para el curso 2015-2016, responde, como las anteriores, a lo dispuesto en la Legislación vigente (LOU 6/2001), a los Estatutos de la UCM y al Reglamento del Defensor Universitario (Claustro Universitario 16 de noviembre de 2005), sin embargo su contenido también presenta un Anexo donde incorporaremos todos los documentos que considero “de consulta” para la Comunidad Universitaria, como pueden ser Recomendaciones, Informes o Cartas.

Esta decisión la he tomado con el objetivo de conseguir una mayor homogeneidad del documento final, y facilitar su lectura y consulta, ya que la inclusión de estos documentos dentro del texto principal, entiendo que podía distorsionar su orden y continuidad, dificultando la claridad que se pretende.

Lo mismo que en ejercicios anteriores, se ha introducido un capítulo donde se presentan al Claustro Universitario y a la Comunidad Universitaria los objetivos para el próximo curso y la situación actual de objetivos de cursos anteriores, para a continuación presentar tanto las actuaciones realizadas por la Oficina del Defensor Universitario, como las actividades institucionales llevadas a cabo, tanto dentro de nuestra universidad, como fuera de ella.

En esta Memoria, también, como ya ocurriera en la anterior, se presentan los datos relativos a los resultados obtenidos a través del análisis de las respuestas a las encuestas de la Evaluación de la Calidad del trabajo y la atención prestada a los miembros de la Comunidad Universitaria Complutense, llevados a cabos por todos los integrantes de la Oficina de la Defensora Universitaria.

Estas encuestas fueron introducidas para evaluar la opinión y satisfacción de los miembros de nuestra comunidad, y hemos apreciado que resultan muy valiosas para obtener de forma directa la opinión de los solicitantes de nuestro servicio, por ello, hemos continuado enviando esta encuesta de opinión a todas las personas que han solicitado la ayuda de la Defensora, cuando se da por finalizado el expediente originado por su solicitud de amparo, y sus resultados pueden ser objeto de consulta y análisis en esta Memoria.

Como viene siendo habitual, junto a los meros datos numéricos que componen el Informe que les presento, la Memoria incluye un conjunto de reflexiones, recomendaciones y sugerencias generales, que la Defensora estima necesarias para la mejora del funcionamiento de la Universidad, en función de los múltiples datos que maneja, aportados por la propia comunidad.

El curso pasado se ha cumplido 30 años desde la primera incorporación de la figura del Defensor Universitario en los Estatutos aprobados por el Claustro de nuestra Universidad en 1985. Este hecho convierte a la Universidad Complutense en la primera universidad española que incorporó dicha figura institucional en su normativa, incluso antes de que la LOU de 2001 lo hiciera obligatorio. Esta circunstancia lleva a la Universidad Complutense a ser enormemente reconocida, tanto dentro de nuestro país, como en el ámbito internacional.

Como consecuencia de esta regulación complutense, que ya definía la esencia de la figura del Defensor universitario y sus funciones, la propia Ley Orgánica de Universidades de 2001, en su Disposición Adicional Decimocuarta, acogió la figura como propia y la extendió a todas las Universidades, tanto públicas como privadas, en España.

Mi primera reflexión sobre ello es que, como miembros de la Universidad Complutense, debemos sentirnos orgullosos de nuestra Universidad, de su potencial innovador y de su capacidad de influir e incidir en la vida universitaria tanto en España, como en otros países, puesto que nuestra definición estatutaria y nuestro Reglamento regulador de la figura del Defensor universitario, han sido y siguen siendo, modelos a imitar, por otras universidades, incluso más allá de nuestras fronteras.

Por tanto, debemos continuar avanzando por esta senda marcada por nuestros predecesores en la gestión de nuestra Universidad, que nos han dado un ejemplo de innovación y mejora que nunca debemos olvidar y que nos debe inspirar en nuestra gestión diaria, para seguir preservando los derechos y libertades de todos los miembros de nuestra comunidad.

Esta figura institucional, es una figura especialmente válida para la resolución de conflictos y para la mejora del Servicio Público Universitario, como se ha demostrado en muchos casos concretos, en los que con una labor callada y tenaz, trabajando a veces en condiciones muy adversas, se ha conseguido la resolución de muchos problemas que nos hacen confiar en el avance para la consecución de una Universidad Complutense mejor para todos.

Este camino debe ser un referente para todos, y desde luego es mi voluntad y mi compromiso seguir avanzando por él, para construir una mejor Universidad Complutense en todos los sentidos, a la vez que se consolida y afianza la figura institucional que represento, siendo ésta un elemento cercano y confiable, al que siempre se puede acudir sin miedo ni recelo, puesto que es el garante del respeto a los derechos de todos.

Por tanto, el haber podido conmemorar este curso pasado la instauración de la figura del Defensor Universitario en nuestra Universidad, siendo éste un logro democrático de primer orden, que acredita la madurez de nuestro sistema universitario, es sin duda una enorme satisfacción.

La Universidad Complutense es respetada y admirada como lo que es, la más grande Universidad española y también una de las más antiguas. Es nuestra obligación preservar este sentimiento de admiración, que nos debe hacer llegar a las más altas cotas de excelencia e internacionalización en el ámbito de nuestra lengua y nuestra cultura común, lengua y cultura que son cada vez más influyentes e importantes en el mundo.

Esta visión positiva se mantiene, a pesar de que como se podrá apreciar, el trabajo llevado a cabo por nuestra Oficina, no ha dejado de aumentar, aunque este hecho, más que a un aumento de la conflictividad, yo lo atribuyo a un mejor conocimiento de la ayuda que prestamos y a un aumento de la confianza que la figura institucional ofrece a la comunidad.

La primera Memoria que presenté ante este Claustro, que fue la correspondiente al Curso 2013-14, y que ya me parece lejana en el tiempo, incluía en la portada una fotografía del conjunto escultórico “Los Portadores de la Antorcha”, de la artista Anna Hyatt Huntington, que todos disfrutamos a diario, por estar emplazada en la plaza de Ramón y Cajal, en el área de nuestras Facultades de las ciencias sanitarias, frente al metro de Ciudad Universitaria.

Más que nunca hoy, este valor de transmisión de la ciencia, la cultura y el patrimonio físico e intelectual universitario, debe marcar nuestra actuación, porque creo que estamos

inmersos en un período de cambio en todos los sentidos, tanto político, como económico e institucional, y nosotros, como UNIVERSITARIOS COMPLUTENSES, debemos marcar el ejemplo a seguir con honestidad, rigor y humildad, pero también con legítimo orgullo por lo que hemos construido a lo largo de los siglos, desde la fundación de nuestra querida Universidad.

En el sentido de ir contribuyendo a reforzar la relación de cercanía entre la Defensora y la comunidad universitaria, el curso pasado señalé como objetivo a alcanzar el que los estudiantes contribuyeran con su trabajo, imaginación y esfuerzo a diseñar la portada de la Memoria anual que ahora presentamos, y es para mí una gran satisfacción que este año el diseño de la portada haya sido el segundo premio del concurso celebrado en el primer trimestre del curso pasado, siendo la autora del diseño “Hacia lo alto”, la estudiante del Grado de Bellas Artes, Marta Gaspar Carrascosa, cuya propuesta destaca por su diseño global como portada y por la Memoria adjunta en la que destaca la elección de las imágenes, de acuerdo a los valores que para ella representa la figura de la Defensora universitaria y los elementos característicos de su trabajo.

La memoria explicativa que acompaña este diseño, ha constituido una muy grata sorpresa al comprobar cómo nuestros alumnos han expresado perfectamente cuál es la dimensión que tiene para ellos la figura de su Defensora, a pesar de que muchas veces pensamos que lo que hacemos no termina de “llegar”, de ser entendido,... puesto que no siempre,... además..., podemos conseguir una solución satisfactoria para los innumerables problemas que se nos presentan.

Ha sido muy reconfortante el comprobar que la imagen que se proyecta, SI ES ENTENDIDA y no sólo eso, también es valorada, respetada y merece el aprecio de nuestros estudiantes, que, sin duda, son los que menos oportunidades tienen de hacerse oír por el resto de la Comunidad Universitaria y por esto mismo, sus palabras y la expresión de sus percepciones son enormemente valiosas para mí.

Siempre me gusta hacer notar que, la Memoria anual no pretende ser únicamente una mera relación de actuaciones, que una vez resueltas, queden relegadas al olvido.

Nuestro deseo es que la Memoria de Actividades de la Defensora Universitaria de la UCM, sea considerada como un elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad, que favorezca la reflexión de todos los que integramos la Comunidad Universitaria sobre la calidad del servicio público prestado a la sociedad.

Los datos e información que en ella se recogen y lo que, en su caso, puedan representar, tienen como objetivo final contribuir a la mejora de la calidad de este proyecto común que es la Universidad Complutense de Madrid. Por tanto, me gustaría enfatizar que esta Memoria no pretende ser únicamente una relación de la labor realizada por esta Institución, sino que los datos que se ofrecen puedan ser considerados como un elemento de análisis del estado de funcionamiento de nuestra Comunidad Universitaria: de sus inercias, de sus carencias, de sus problemas y sobre todo, de la percepción que sus integrantes tienen de ella.

La Memoria, al poner de manifiesto la realidad de nuestra universidad, a través de las situaciones cotidianas que hemos de enfrentar, facilita a los Órganos de Gobierno la reflexión y la posible adopción de medidas sobre determinadas actuaciones generadoras de reclamación y queja.

Siempre hay que considerar que todo lo realizado, puede y debe ser susceptible de mejora, por tanto, del análisis de los datos, también nosotros extraemos enseñanzas valiosas para

orientar mejor la atención que prestamos a la Comunidad Universitaria y para desarrollar estrategias que permitan cumplir mejor con las expectativas y demandas que ésta nos solicita.

Para finalizar, tengo que agradecer, como siempre, el apoyo y la ayuda de todos los responsables de los órganos y servicios universitarios y de todas las personas, profesores, personal de administración y servicios y estudiantes, que amablemente han colaborado en la resolución de los problemas que se han presentado este curso, y que, en la medida en que hemos podido, y de la mejor manera que hemos sabido, hemos colaborado a resolver, utilizando el diálogo y la mediación, contando siempre con la colaboración de todos aquellos a los que nos hemos dirigido.

Gracias también a todos los miembros de la Comunidad Universitaria: primero, por la confianza demostrada en la Institución y, segundo, por su alta predisposición para solucionar los asuntos que han sido tramitados por esta Oficina, colaborando en la remisión de los informes en tiempo y forma con una diligencia encomiable en la mayoría de los casos.

Se ha de agradecer no sólo la actitud de colaboración que han mantenido desde el primer momento, sino también que, cuando ha sido posible, siempre se haya intentado adoptar la solución que mejor ha tratado de satisfacer los intereses de las personas que han pedido el amparo de la Defensora Universitaria.

Como siempre, también tengo que indicar que esta Memoria no es el producto de una labor individual, sino que es el resultado del esfuerzo realizado por todos los componentes de la Oficina de la Defensora.

Nuestro trabajo diario ha buscado siempre la mejora de la actividad universitaria y pretendido ser una ayuda para afrontar, de manera crítica pero constructiva, aquellos asuntos que requerían cambios, mejoras, soluciones ó rectificaciones, siempre con el máximo respeto por las personas que tienen encomendadas las tareas ejecutivas y por todos los implicados en estas actividades y que a ella acuden en busca de consejo y ayuda.

Debo también indicar, que este curso ha sido especialmente duro para todos, ya que no cesa de aumentar nuestro trabajo diario, tanto en el número de casos, como en la complejidad de los mismos, como podrán comprobar en el análisis de los datos de esta Memoria.

Todos hemos hecho un esfuerzo personal muy importante para no disminuir la calidad en la atención dispensada a cada una de las personas que han acudido a nosotros, en busca de amparo, consejo y ayuda, pero he de manifestar que sé el esfuerzo que ha supuesto a todos y cada uno de los miembros de la Oficina, por lo que públicamente tengo que agradecer su dedicación y compromiso manifestado diariamente.

El diálogo que siempre propiciamos, y el mejor conocimiento de las funciones que realizamos desde la Defensoría, hace más fácil el entendimiento con los responsables universitarios que tienen competencias ejecutivas, contribuyendo eficazmente a la armónica resolución de los conflictos y desencuentros que puedan surgir en el desarrollo de nuestro trabajo cotidiano, mejorando así mismo el clima de relación y convivencia entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

En este sentido, seguiremos trabajando con ilusión y entusiasmo para conseguir una mejor Universidad Complutense en todos los ámbitos en los que desarrolla sus funciones.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Durante el curso académico 2015-2016, la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de **1017 expedientes respecto a los 703 tramitados en el curso académico anterior**; de los cuales 902 pertenecen al sector de los estudiantes.

Las **consultas** realizadas han ascendido a **197**, respecto a las **231** formuladas en el pasado curso, siendo el mayor número, con un total de 158 consultas, las formuladas por el sector de los alumnos.

De lo expuesto anteriormente, se extraen las siguientes consideraciones:

1) El número total de **Expedientes** tramitados durante el curso académico 2015-2016, supone estadísticamente y con referencia al curso académico anterior, un **incremento de un 44,7 %**, de los supuestos en los que la Comunidad Universitaria Complutense ha solicitado la intervención de la Defensora universitaria.

2) El número total de **Consultas** recibidas en la Oficina de la Defensora universitaria durante el curso académico objeto de esta Memoria, supone estadísticamente un **descenso de un 14,17 %**, respecto a las formuladas el año anterior.

Por todo ello se concluye, que en los dieciséis años transcurridos desde el inicio del funcionamiento de la Oficina de la Defensora universitaria en la Universidad Complutense de Madrid, el Curso Académico 2015-2016 se configura como el de mayor tramitación de expedientes presentados hasta la fecha.

Valorando por meses el volumen de reclamaciones presentadas a lo largo del año, los meses con mayor afluencia de quejas han sido los siguientes:

Octubre: 648 quejas presentadas

Abril: 95 quejas presentadas.

Diciembre: 88 quejas presentadas.

El año anterior fue septiembre, con 133 quejas, el mes de mayor afluencia de reclamaciones.

Por el contrario, los meses en los que menor registro de reclamaciones se ha producido en el curso 2015-16, han sido:

Agosto: 3 quejas presentadas.

Marzo: 9 quejas presentadas.

Febrero: 14 quejas presentadas.

EXPEDIENTES

Comenzando el análisis concreto de los diferentes sectores que integran la Comunidad Universitaria, y refiriéndonos en primer lugar a las cuestiones relativas a los expedientes tramitados, debemos llevar a cabo las siguientes observaciones:

1) Expedientes - Estudiantes: Total 902 reclamaciones gestionadas.

1.1 Por lo que se refiere a los estudiantes, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la Defensora universitaria, ha sido la relativa a los problemas derivados del sector **Secretaría de Alumnos**, con un total de **597** quejas, frente a las **100** formuladas el año anterior, lo que supone que las quejas han aumentado en un 497%.

El que se mantenga como primer motivo de queja este curso se debe a las múltiples reclamaciones recibidas por los problemas derivados del pago de tasas en la matrícula de los estudiantes extracomunitarios.

1.2 La segunda cuestión que ha generado mayor número de intervenciones y expedientes, procedentes del sector de los alumnos, ha sido la relativa a los **Problemas académicos con los Profesores**.

Son un total de **90** reclamaciones presentadas.

1.3 En tercer lugar, se encuentran los problemas derivados de **Régimen Académico**.

Con un total de **64** intervenciones, se observa como las reclamaciones de este tipo han disminuido en un notable **42,34 %** respecto a la Memoria anterior, en la cual se tramitaron **111** casos de este tipo.

1.4 Por otra parte, se observa como las **“Quejas relativas a los estudios de Posgrado”**, ocupan en la actualidad un cuarto puesto, en cuanto a la estadística general de expedientes tramitados a petición de los alumnos.

Así, se han presentado **58** quejas de este tipo, frente a las 36 presentadas en la Memoria anterior, lo que supone un más que notable incremento del **61,11%**.

Del análisis específico de estos casos, se observa cómo el mayor número de problemas con las Secretarías de Estudiantes se producen en el ámbito de las Ciencias Sociales, apreciándose en este marco un notable ascenso en el número de reclamaciones, al pasar de 36, a **440** en la Memoria actual.

En segundo lugar, es en el ámbito de las Humanidades, **119** quejas, donde más problemas de este tipo se localizan.

En conclusión, a la vista de lo expuesto anteriormente, se observa como se ha producido un ascenso generalizado en las diferentes materias objeto de reclamación ante la Oficina de

la Defensora universitaria, si bien se aprecia un descenso en los números de expedientes relativos a las siguientes materias:

Examen y reclamación de examen, con **32** quejas frente a las 40 del curso académico anterior; **Becas**, con **9** quejas frente a las 13 de curso anterior.

Por último, merece especial mención la mejora producida en los problemas derivados de las Quejas de funcionamiento de los Servicios, con **31** quejas frente a las 95 del curso anterior.

Las tres principales materias objeto de intervención por parte de la Defensora a petición de los estudiantes, han variado en función de lo expuesto anteriormente aunque se mantienen en los primeros lugares los problemas de **Secretaría de Alumnos y Régimen Académico**, y se incorpora el de **Problemas Académicos con los Profesores**

2) Expedientes – Trabajadores de la UCM

Por lo que respecta a este apartado, debemos diferenciar las solicitudes de intervención formuladas por el PDI, de las planteadas a instancia del PAS.

2.1 El **PDI** ha solicitado la intervención de la Defensora universitaria en un total de 23 ocasiones, lo que supone un descenso del **52,08%**, respecto a las 48 reclamaciones registradas el año anterior.

Con **7** reclamaciones presentadas, la principal materia en la que el Profesorado ha requerido de la intervención de la Defensora universitaria, es la relativa al acceso a las **Plazas Docentes**.

El que constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, es el relativo a los **Problemas con los alumnos**, con **3** reclamaciones.

Las **Quejas relativas a Problemas en el Departamento** constituye la tercera cuestión planteada en mayor medida por el PDI ante la Oficina de la Defensora universitaria, con un total de 3 reclamaciones.

Como puede observarse en el gráfico relativo a Profesores: Intervenciones y Expedientes, y a diferencia de lo presentado en la Memoria del curso anterior presentada ante este Claustro, no se han planteado reclamaciones relativas a **Acoso y Jubilación**; surgiendo sin embargo en el presente año dos nuevos motivos de queja en las reclamaciones formuladas por el profesorado: **Discapacidad**, con **2** quejas formuladas, y **Problemas en el Departamento**, con **3** expedientes tramitados.

Además, han sido **4** las quejas individualizadas que, refiriéndose a diversos motivos han sido ubicadas en el concepto **Otros** (por ser asuntos poco frecuentes que no están reflejados específicamente en el Programa Informático de Gestión), siendo las materias relativas a las mismas las siguientes:

- 1.- Normativa de la UCM sobre derechos relativos a la propiedad intelectual.

- 2.- Queja por espacios de trabajo y asignación de despachos.
- 3.- Convocatoria de las Ayudas del Banco Santander.
- 4.- Derecho a la Libertad de Cátedra.

2.2 El Personal de Administración y Servicios ha solicitado en **92** ocasiones de la intervención de la Defensora universitaria, lo que constituye un **aumento del 100%** con respecto a las 46 solicitudes presentadas en la anterior Memoria.

Desaparecen las denuncias por problemas suscitados por cuestiones relativas a Queja por modificación de cotizaciones y Acoso, y aparecen las Quejas relativas a **Concursos**, y **Queja de funcionamiento de los Servicios**, **3** expedientes cada una.

Se mantienen las quejas relativas a las **Condiciones de Trabajo**, que sigue siendo el motivo de mayor controversia entre el PAS, con un notable aumento en el número de expedientes tramitados, en concreto han sido **86** quejas, frente a las 16 del pasado curso académico, reflejándose un aumento del 437,5%

CONSULTAS

En el curso académico 2015-2016, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora universitaria han descendido a un total de **197** respecto de las **231** del curso anterior, de las cuales 158 han sido formuladas por los alumnos, 36 por el PDI y 3 por el PAS.

Hay que precisar que **sólo se contabilizan las consultas que por su especial complejidad nos obligan a iniciar un expediente informativo** para recabar los datos pertinentes para poder ser contestadas, no siendo reflejadas en esta Memoria las innumerables consultas, que tanto presencial como telefónicamente, son atendidas diariamente por el personal de la Oficina y que por ser frecuentes y sencillas de responder no contabilizamos.

Se aprecia, respecto al curso académico anterior con **231 consultas**, un descenso del **14,71%** en el número de consultas realizadas por parte de todos los sectores integrantes de la Comunidad Universitaria Complutense:

Descenso que supone un **18,1 %** en el caso de los alumnos.

Se mantiene igual el número de consultas realizadas en el sector del PDI, **36**.

Al igual de lo que al respecto ocurriera en el anterior curso académico, los principales temas planteados han sido los relativos a cuestiones de **Exámenes, Revisión y Reclamación**, seguido de cuestiones relativas a la **Solicitud de Información** y a los temas relacionados con las **Secretarías de Estudiantes**, así como cuestiones relativas a **Problemas Académicos con los Profesores; Postgrado; Becas; Convalidación y Adaptación; y Tribunal de Compensación** respectivamente.

EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SEXOS

Reflejamos a continuación, al igual que en Memorias anteriores, la evolución por sexos de los expedientes gestionados en esta Oficina durante el presente curso académico.

Las cifras, han sido las siguientes:

Expedientes Estudiantes: Mujeres **548** – Hombres **354**.

Expedientes Personal Docente e Investigador: Mujeres **17** – Hombres **6**.

Expedientes Personal de Administración y Servicios: Mujeres **65** – Hombres **27**.

A la vista de estos datos se extraen las siguientes **conclusiones:**

Las solicitudes de intervención formuladas por las **mujeres** han ascendido a un total de **630**, mientras que han sido **387** las formuladas por los **hombres**; de lo que se deduce:

Los expedientes generados a instancia de mujeres se han incrementado en un **41,57%**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 445.

Los expedientes generados a instancia de los hombres, se han incrementado en un **50%**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 258.

En todos los sectores, tanto del PDI, como Estudiantes y PAS, y al igual que ocurriera en años anteriores, han sido más las solicitudes formuladas por el sexo femenino.

A la vista de estos datos, destaca una vez más, en cuanto a solicitudes de intervención formuladas por parte de la Comunidad Universitaria, las planteadas por el sector de las estudiantes.

CAMPO CIENTÍFICO O RAMA DE CONOCIMIENTO.

Del estudio del campo científico o rama de conocimiento al que pertenecen los reclamantes, se extraen las siguientes consideraciones:

CIENCIAS DE LA SALUD

En este campo se han tramitado un total de **87 expedientes**, siendo 69, los gestionados el curso académico anterior. Por tanto en este campo científico se observa un aumento en el número de casos del **26,08%**.

El mayor número de reclamaciones con un total de **31**, proceden de la **Facultad de Enfermería**, donde se observa un notable incremento respecto de las **4** reclamaciones presentadas en la Memoria anterior. La **Facultad de Psicología**, con 24 expedientes registrados, ocupa el segundo lugar.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Medicina** con 15 expedientes tramitados, donde se ha producido un ligero descenso con relación al curso académico anterior, en el que se presentaron 16 casos.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

En este campo se han tramitado un total de **68 expedientes**, siendo 62 los gestionados el curso académico anterior, produciéndose un incremento en el número de quejas de un **9,68%**

El mayor número de reclamaciones, con **16**, proceden de la **Facultad de Biológicas**, donde se observa un incremento, en 7 casos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En segundo lugar se encuentra la **Facultad de Estadística**, con **13** expedientes registrados, donde se observa un aumento, en 8 supuestos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Físicas** con **12** expedientes tramitados aumentando en 3 los expedientes tramitados respecto al curso anterior.

También se observa un leve descenso en las **Facultades de Químicas**, con **10** casos tramitados, respecto a los 11 del año pasado.

CIENCIAS SOCIALES

En esta área de conocimiento, han sido **556 los expedientes tramitados** frente a las 179 intervenciones del pasado curso, produciéndose un incremento en el número de quejas de un **210%**

La distribución de expedientes por Facultades ha sido la siguiente:

La mayor parte de las quejas presentadas se han producido en el ámbito de la **Facultad de Comercio y Turismo** con **254 reclamaciones**, lo que supone un notable incremento en 239 expedientes, respecto a los 15 registrados el curso anterior, que hay que destacar.

Le sigue en importancia numérica la **Facultad de CC. Económicas y Empresariales** con **141 expedientes**, lo que también supone un notable aumento respecto a los 30 registrados en el curso anterior.

A continuación la **Facultad de Ciencias de la Información** con **87 intervenciones**, lo que supone un aumento significativo al haberse tramitado 38 reclamaciones el año anterior.

Mención especial merece el aumento de quejas presentadas en esta Oficina, con procedencia en la **Facultad de Ciencias Políticas y Sociología**, donde se ha pasado de 23 expedientes a **29** en el presente curso.

En la **Facultad de Trabajo Social**, se ha pasado de 3 quejas a **6** en el presente año.

Por lo que se refiere a la **Facultad de Ciencias de la Documentación**, se ha gestionado **3 expedientes**, respecto a 1 el año anterior.

HUMANIDADES

En esta área de conocimiento con un total de **260** intervenciones, frente a los 246 expedientes tramitados el pasado curso, se ha producido un aumento en el número de expedientes tramitados del **5,69%**.

En primer lugar, siendo el Centro en el que mayor número de reclamaciones se han tramitado, se sitúa la **Facultad de Filología**, con un total de **100** expedientes tramitados frente a los 74 del pasado curso, le sigue la Facultad de **Filosofía** con **75** expedientes, respecto a los 14 del pasado año lo que supone un aumento notable que hay que destacar; y la **Facultad de Educación** en la que se han tramitado **40** expedientes, respecto a 133 del curso pasado, lo que supone un notable descenso del **69,92%** en el número de quejas recibidas de esta Facultad.

Por otra parte, con origen en la Facultad de **Bellas Artes** el número de casos, **13** se ha incrementado en 2 respecto al curso anterior.

CENTROS ADSCRITOS Y OTROS CENTROS

Se manifiesta un descenso en la tramitación de expedientes, con procedencia en Centros Adscritos y Otros Centros, en concreto se han tramitado **46** expedientes, frente a los 167 gestionados en el anterior curso académico.

Con origen en la **Biblioteca General de la UCM**, se han presentado **20** reclamaciones.

Las reclamaciones con origen en **Rectorado y Servicios Centrales** han sido **13**, lo que supone un descenso en el número de quejas, al haber sido 38 los expedientes tramitados con esta procedencia, en el curso anterior.

Por su parte los **Institutos Universitarios** en **3** ocasiones y la **Escuela de Relaciones Laborales** en **2**, han requerido de la intervención de la Defensora universitaria.

Procedentes del **CES Felipe II**, se ha registrado un muy considerable descenso en el número de quejas, con un total de **6** expedientes frente a los 117 en los que se requirió la intervención de la Defensora universitaria en el anterior curso académico, circunstancia que entendemos al considerar que los alumnos pertenecientes a la UCM, van terminando sus estudios y cada año hay menos estudiantes que dependen académicamente de esta universidad..

EXPEDIENTES NO ADMITIDOS

No se ha registrado ningún **Expediente No Admitido** en la Oficina de la Defensora universitaria durante el curso académico objeto de la presente Memoria, conforme a lo dispuesto en el Título V, Capítulo I del Reglamento del Defensor universitario, aprobado por el Claustro en su Sesión de 16 de noviembre de 2005 (BOUC de 25 de noviembre de 2005).

TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN

Procedemos a continuación a detallar los resultados de los Tribunales de Compensación, durante el curso académico 2015-2016.

Durante el presente curso académico, el número total de **peticiones presentadas** ascendió a **659** solicitudes, de las cuales **576** fueron **admitidas**, produciéndose la **compensación** en **570** ocasiones.

Se aprecia un aumento en el número de peticiones formuladas, así como en el total de alumnos compensados respecto al curso académico anterior, donde las cifras fueron de 586 solicitudes formuladas, 525 de las cuales fueron admitidas, produciéndose la compensación en 514 ocasiones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 387 casos.

Atendiendo a los distintos campos científicos, los Centros con mayor número de alumnos compensados han sido los siguientes:

HUMANIDADES

Facultad de Educación: con 53 peticiones presentadas, 42 peticiones admitidas y 42 alumnos compensados.

CIENCIAS SOCIALES

Facultad de Derecho: con 157 peticiones presentadas, 141 peticiones admitidas y 141 alumnos compensados.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

Facultad de Química: con 20 peticiones presentadas, 17 peticiones admitidas y 17 alumnos compensados.

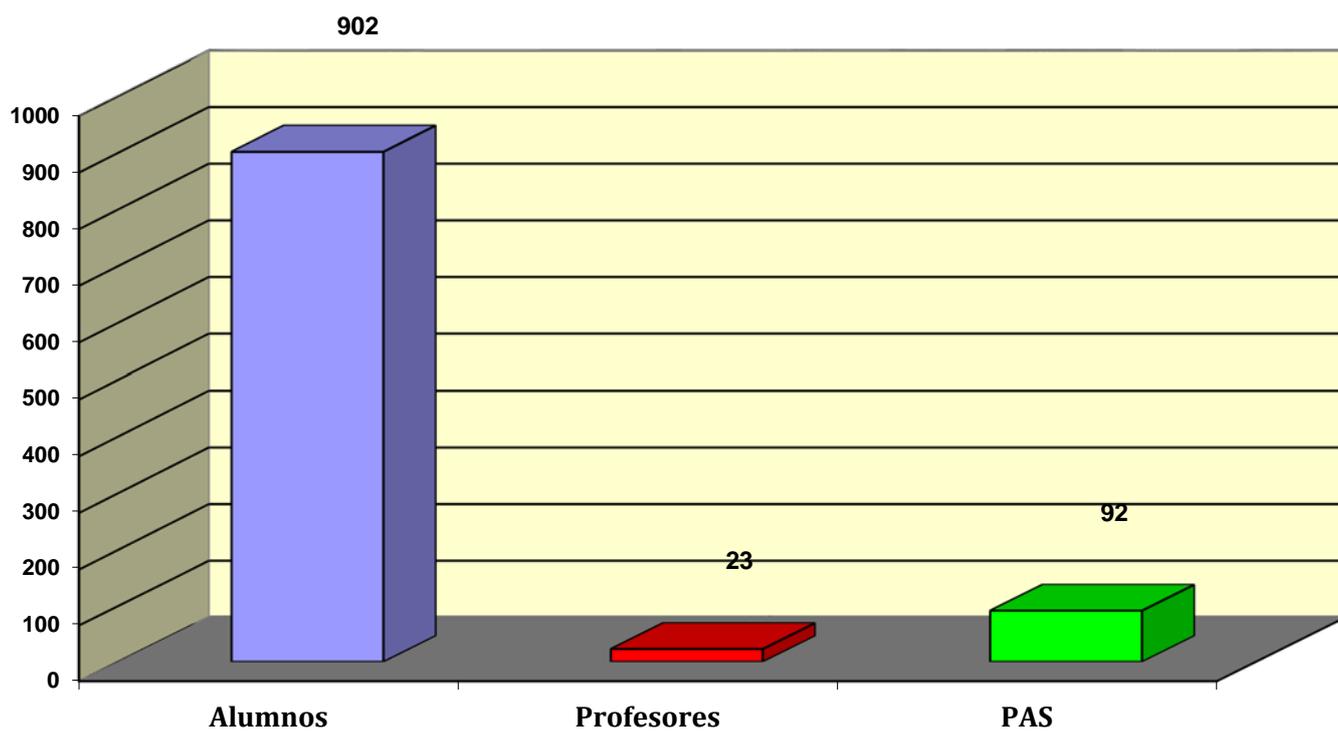
CIENCIAS DE LA SALUD

Facultad de Farmacia: con 16 peticiones presentadas, 16 peticiones admitidas y 16 alumnos compensados.

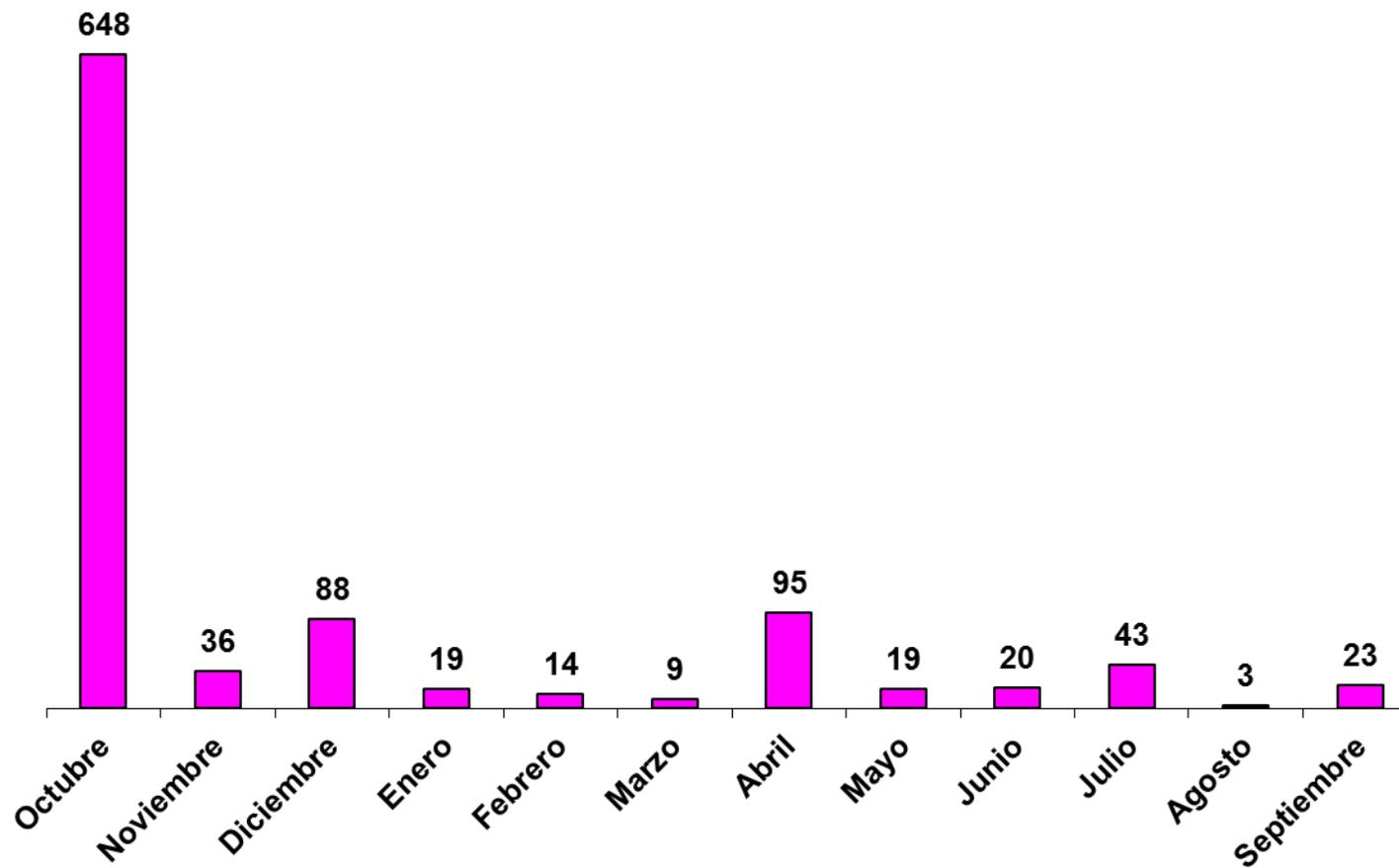
III. GRÁFICOS

CURSO 2015-2016

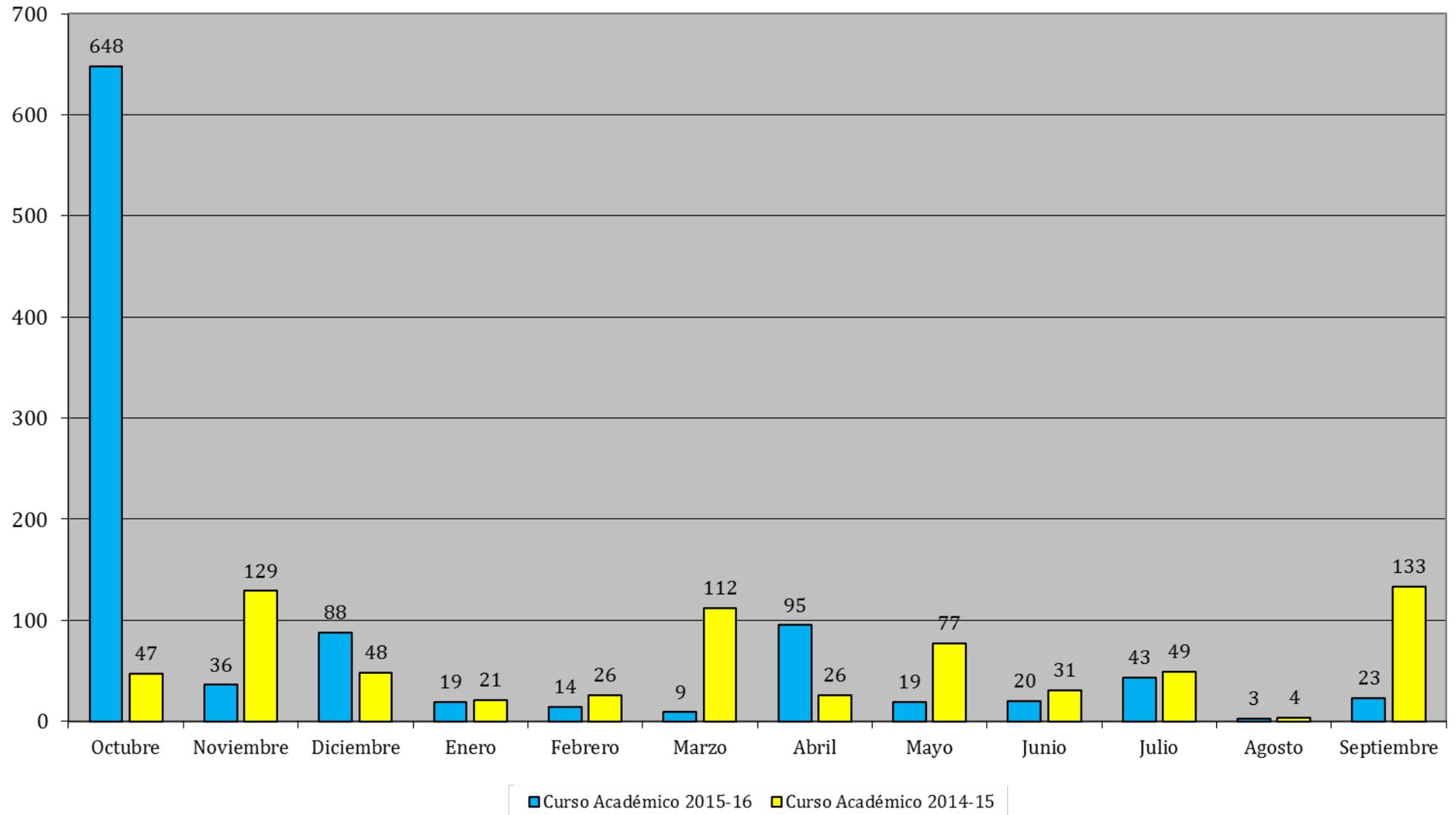
INTERVENCIONES Y EXPEDIENTES 2015-2016



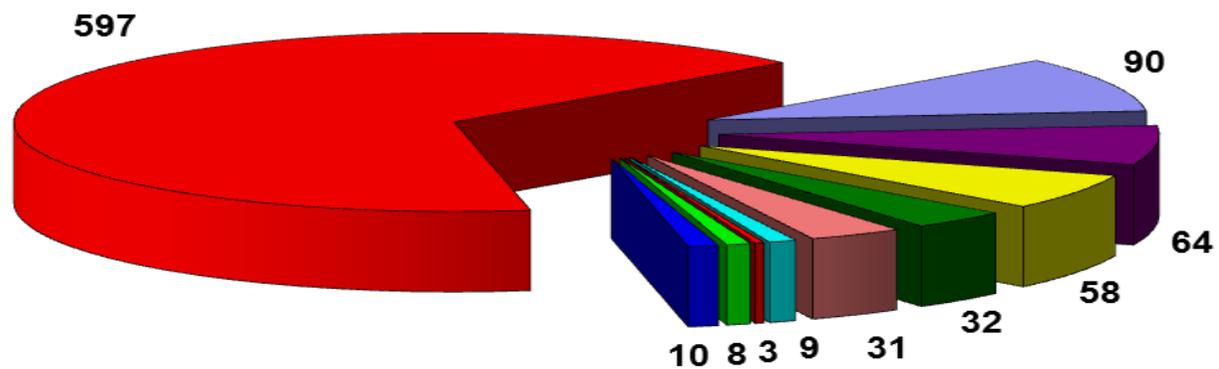
Numero de Casos por meses Curso Académico 2015-2016



Comparación numero de casos por meses Curso 2014-15 / 2015-16

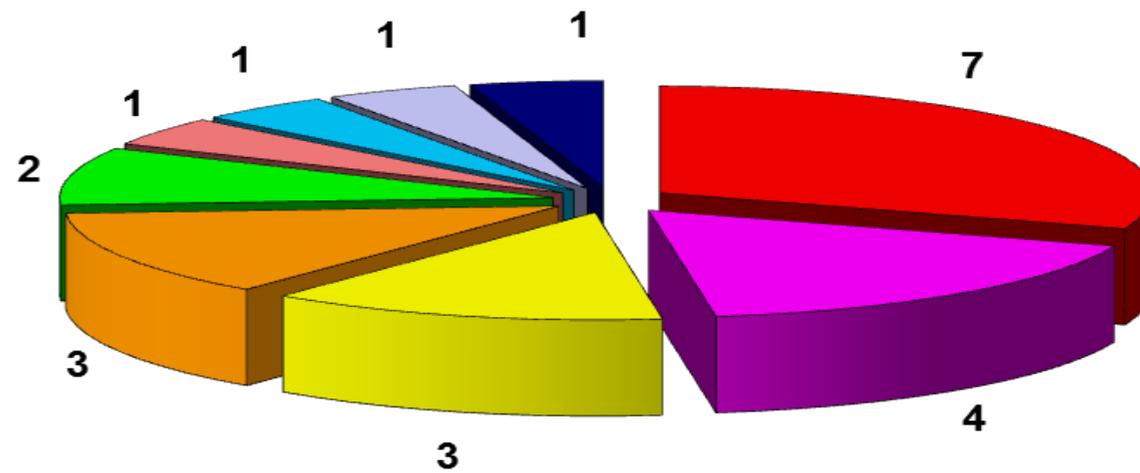


ALUMNOS Intervenciones y Expedientes 2015-2016



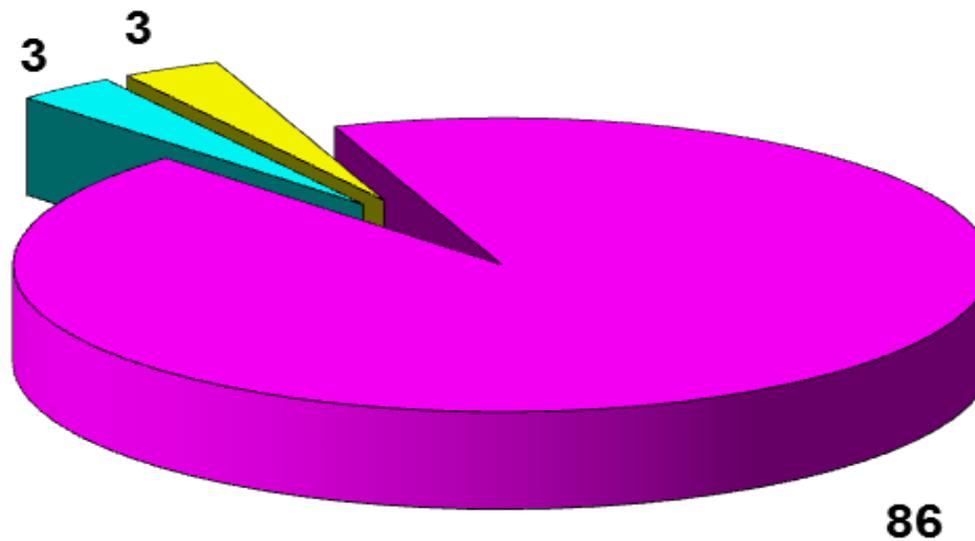
- | | |
|---|---|
| ■ Secretaria de alumnos | ■ Problemas academicos Profesores |
| ■ Régimen Académico | ■ Posgrado |
| ■ Examen y reclamación de examen | ■ Queja funcionamiento Servicios |
| ■ Becas | ■ Tribunal de Compensación |
| ■ Convalidaciones | ■ Otros |

PROFESORES Intervenciones y Expedientes 2015-2016



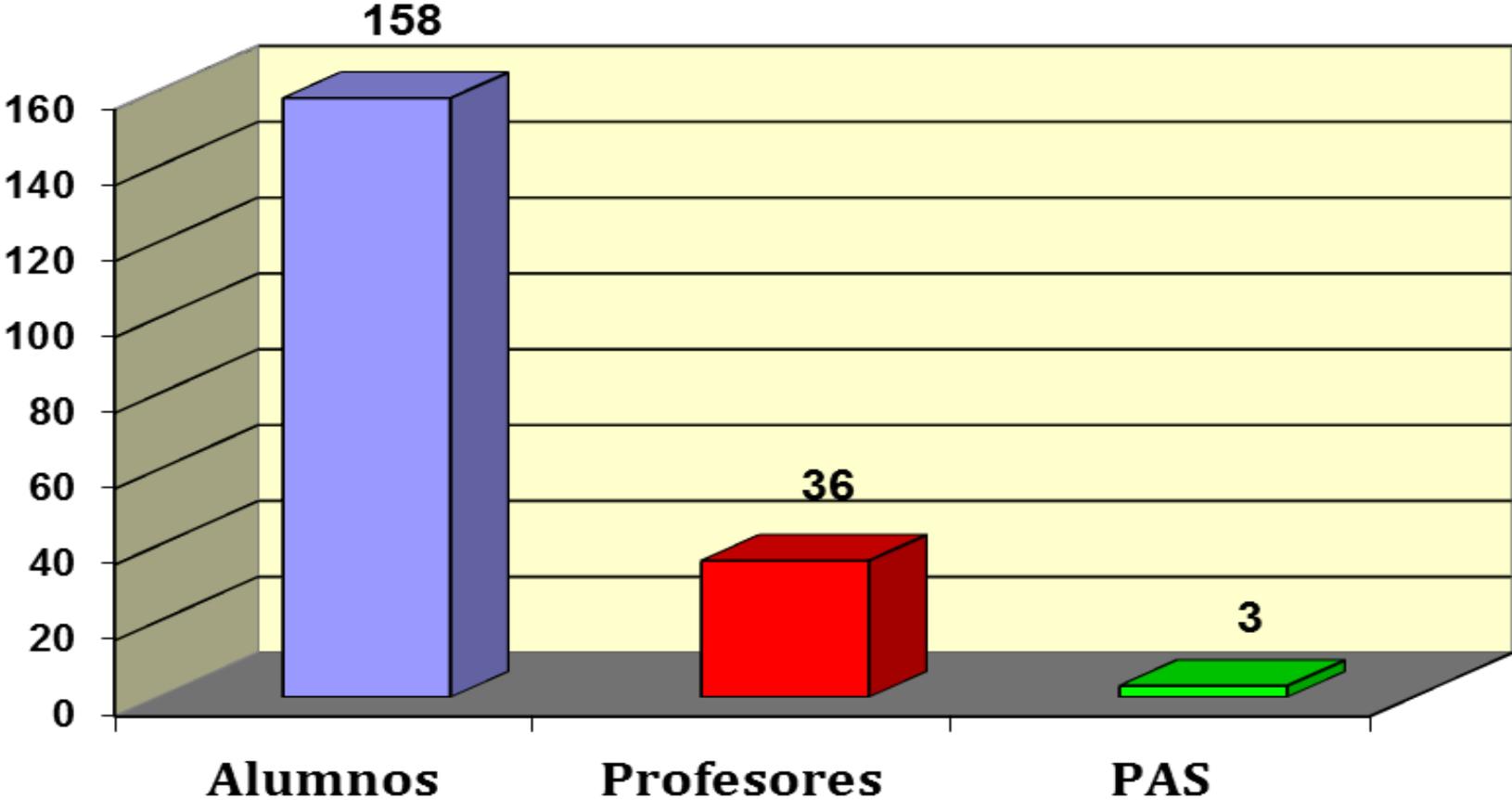
- | | |
|--|---|
| ■ Plazas Docentes | ■ Otros |
| ■ Problemas Departamento | ■ Problemas Alumnos |
| ■ Discapacidad | ■ Doctorado |
| ■ Queja funcionamiento servicios | ■ Organización Académica |
| ■ Complemento retributivo | |

P.A.S. Intervenciones y Expedientes 2015-2016

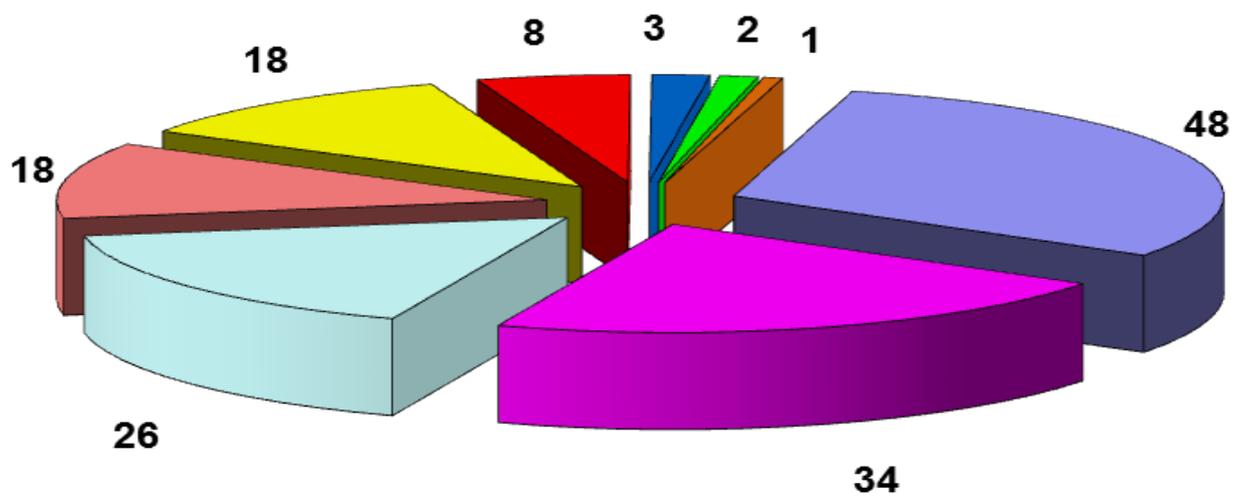


■ Condiciones de trabajo ■ Queja funcionamiento Servicios ■ Concursos

CONSULTAS 2015-2016



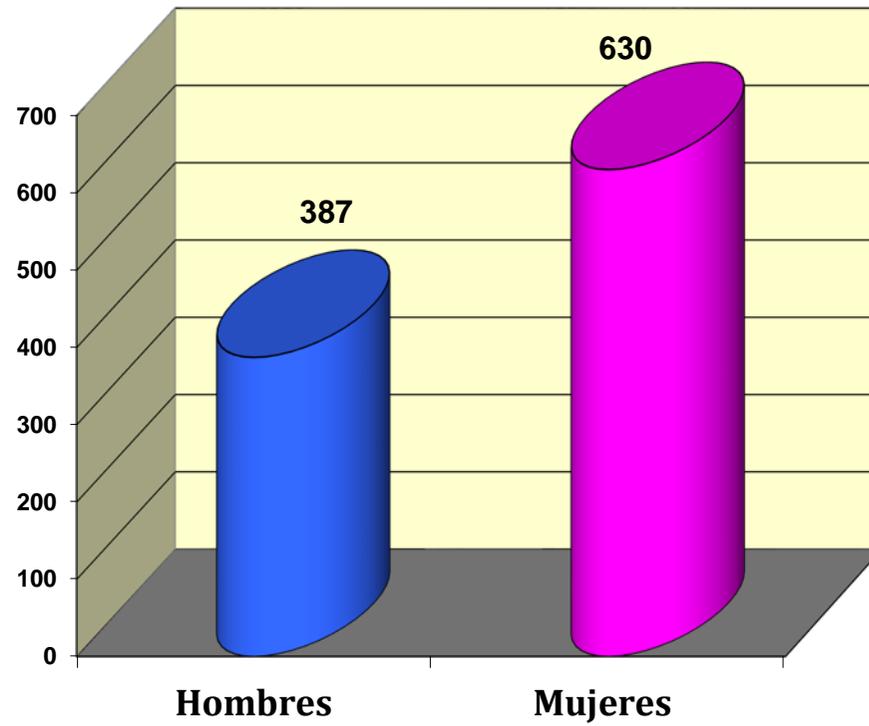
Consultas Alumnos 2015-2016



- Solicitud Información
- Secretaria de Alumnos
- Posgrado
- Tribunal Compensación
- Becas

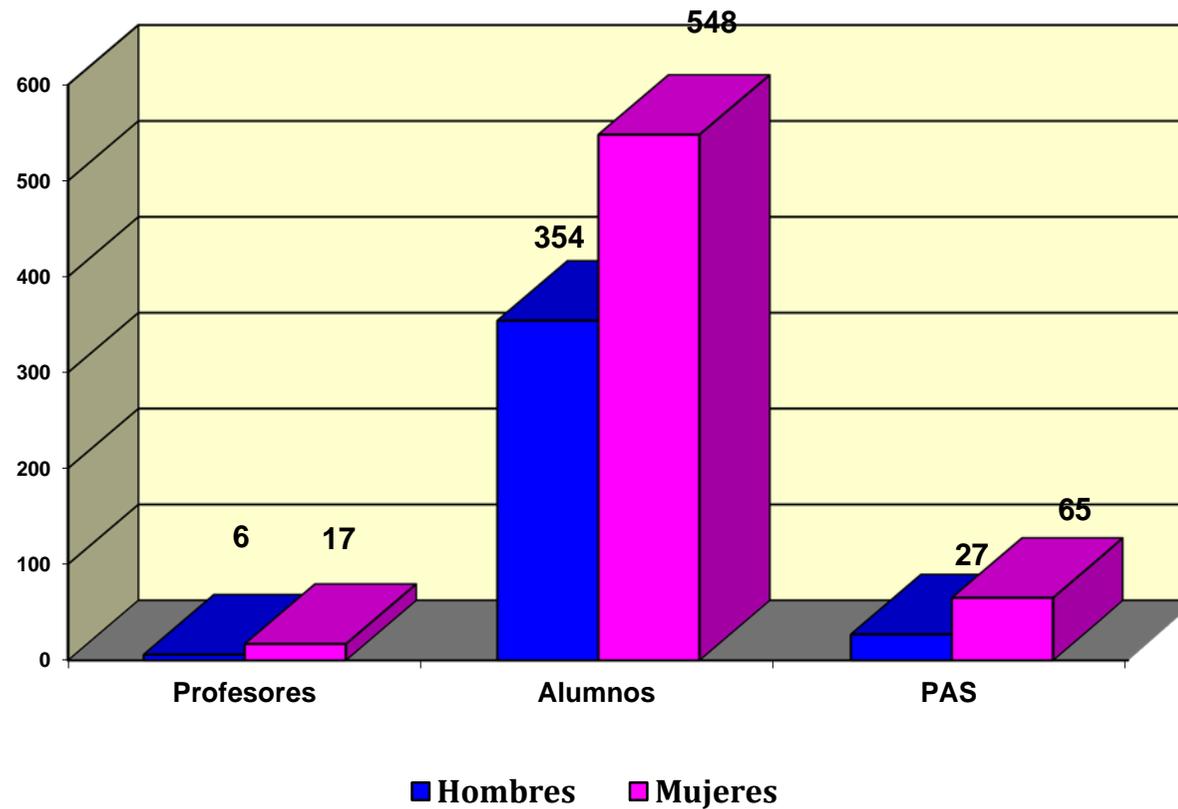
- Examen, revisión, reclamación
- Problemas Academicos Profesores
- Otros
- Convalidaciones

Expedientes Curso Académico 2015-2016 Hombres y Mujeres



Expedientes Curso Académico 2015-2016 Hombres y Mujeres

Por Sectores



TIPOS DE CASOS DE ALUMNOS 2015-2016

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Secretaría de Alumnos	20	13	440	119	5	597
Problemas Académicos con Profesores	1	3	5	80	1	90
Régimen académico	1	23	40	-	-	64
Posgrado	10	6	20	17	5	58
Examen y reclamación de examen	6	8	12	5	1	32
Queja funcionamiento de los servicios	6	3	6	11	5	31
Becas	-	2	6	1	-	9
Convalidaciones y Adaptaciones	1	-	5	-	2	8
Otros	-	2	2	1	1	6
Tribunal Compensación	2	-	1	-	-	3
Notas de Corte Selectividad	-	1	1	-	-	2
Solicitud de información	1	-	1	-	-	2
	48	61	539	234	20	902

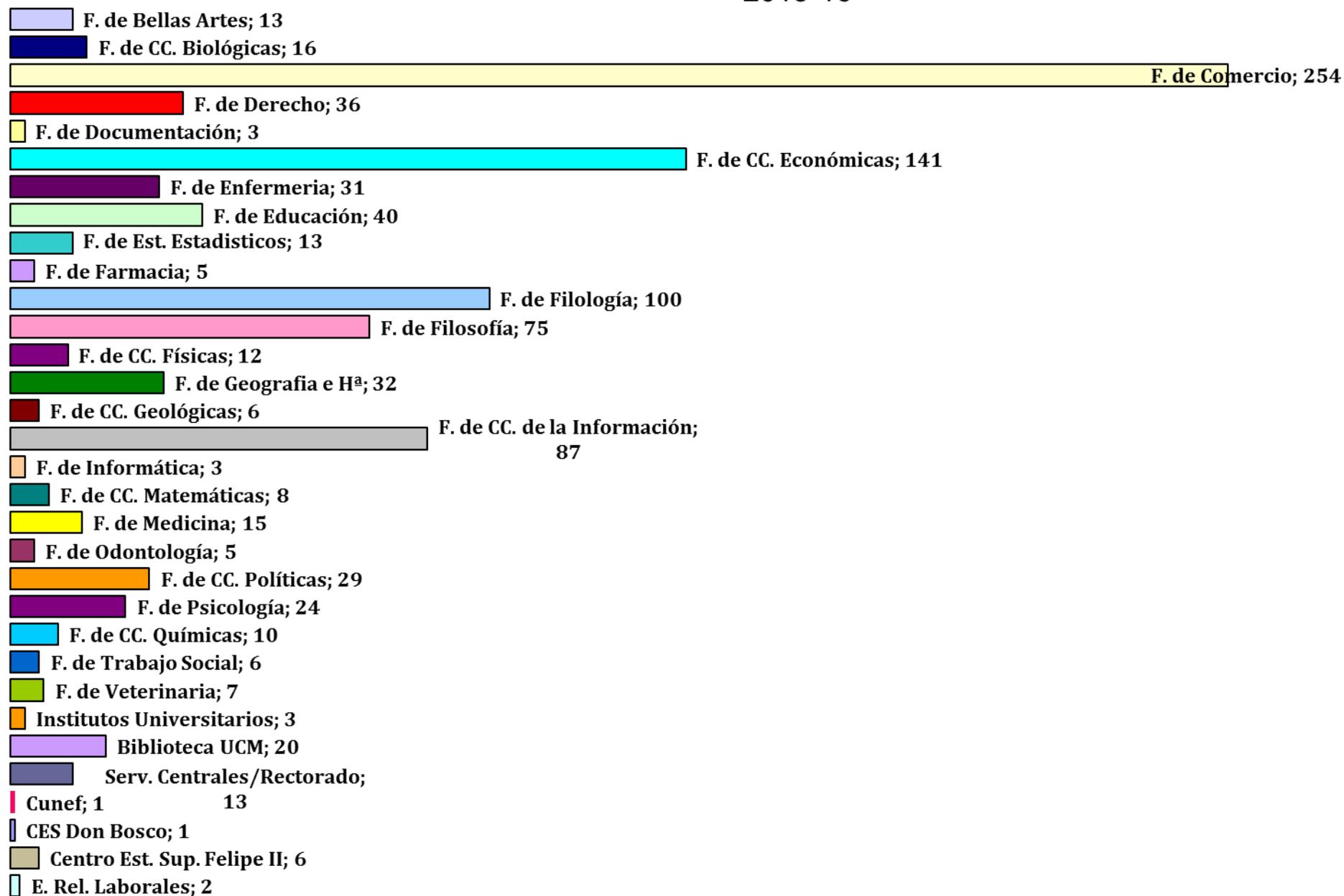
TIPOS DE CASOS PROFESORES 2015-2016

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Concurso Plazas Docentes	1	1	2	3	-	7
Otros	-	3	-	1	-	4
Problemas Alumnos	2	1	-	-	-	3
Problemas en Dpto.	-	1	-	1	1	3
Discapacidad	-	-	2	-	-	2
Queja funcionamiento Servicios	-	-	-	1	-	1
Doctorado	-	-	-	1	-	1
Organización Académica	-	-	-	1	-	1
Complemento Retributivo	-	-	-	1	-	1
	3	6	4	9	1	23

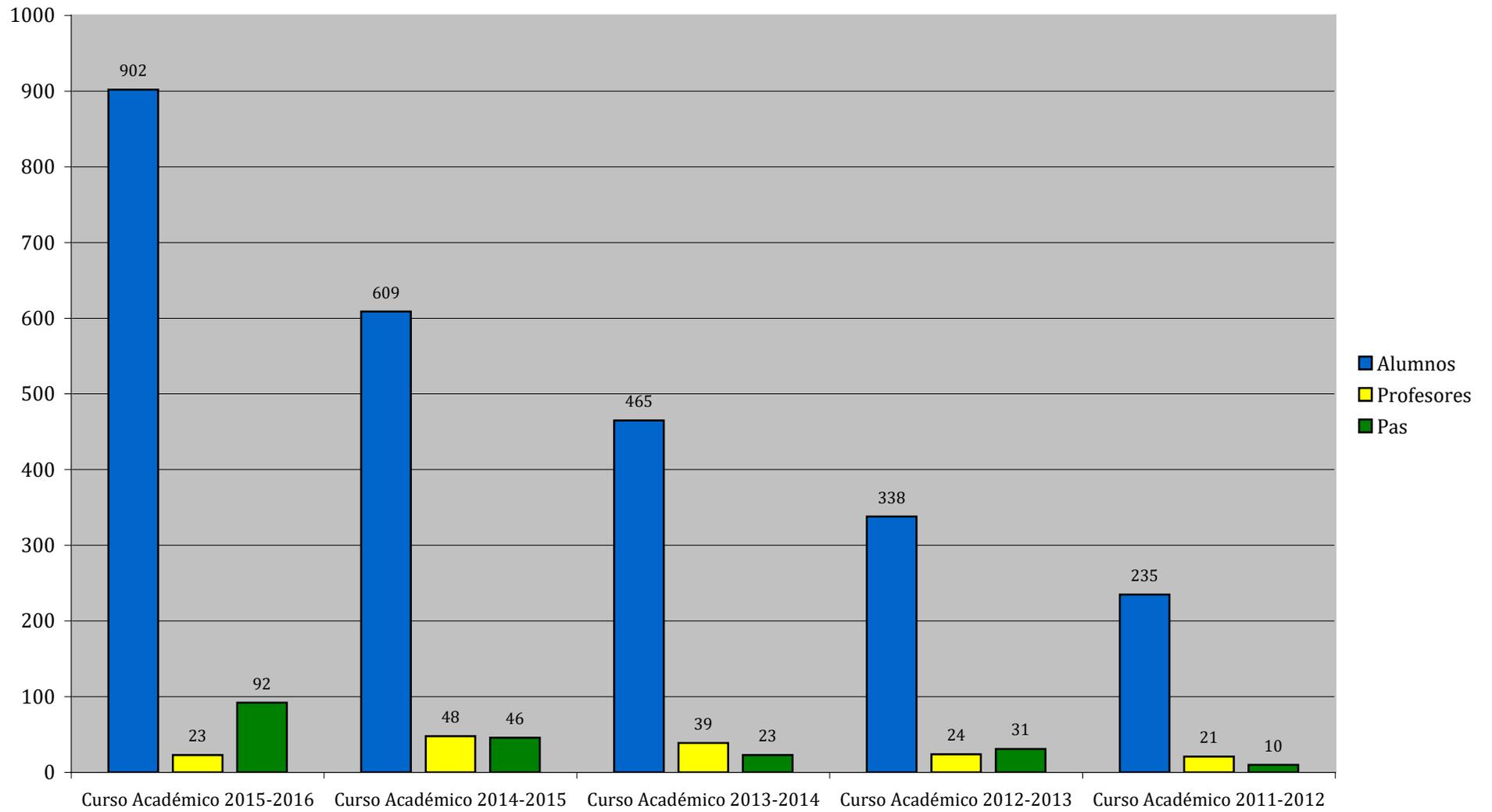
TIPOS DE CASOS DE PAS 2015-2016

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Rectorado, Biblioteca Servicios Centrales	TOTAL
Condiciones de Trabajo	17	20	11	16	22	86
Queja funcionamiento Servicios	-	-	1	1	1	3
Concurso	-	-	1	-	2	3
	17	20	13	17	25	92

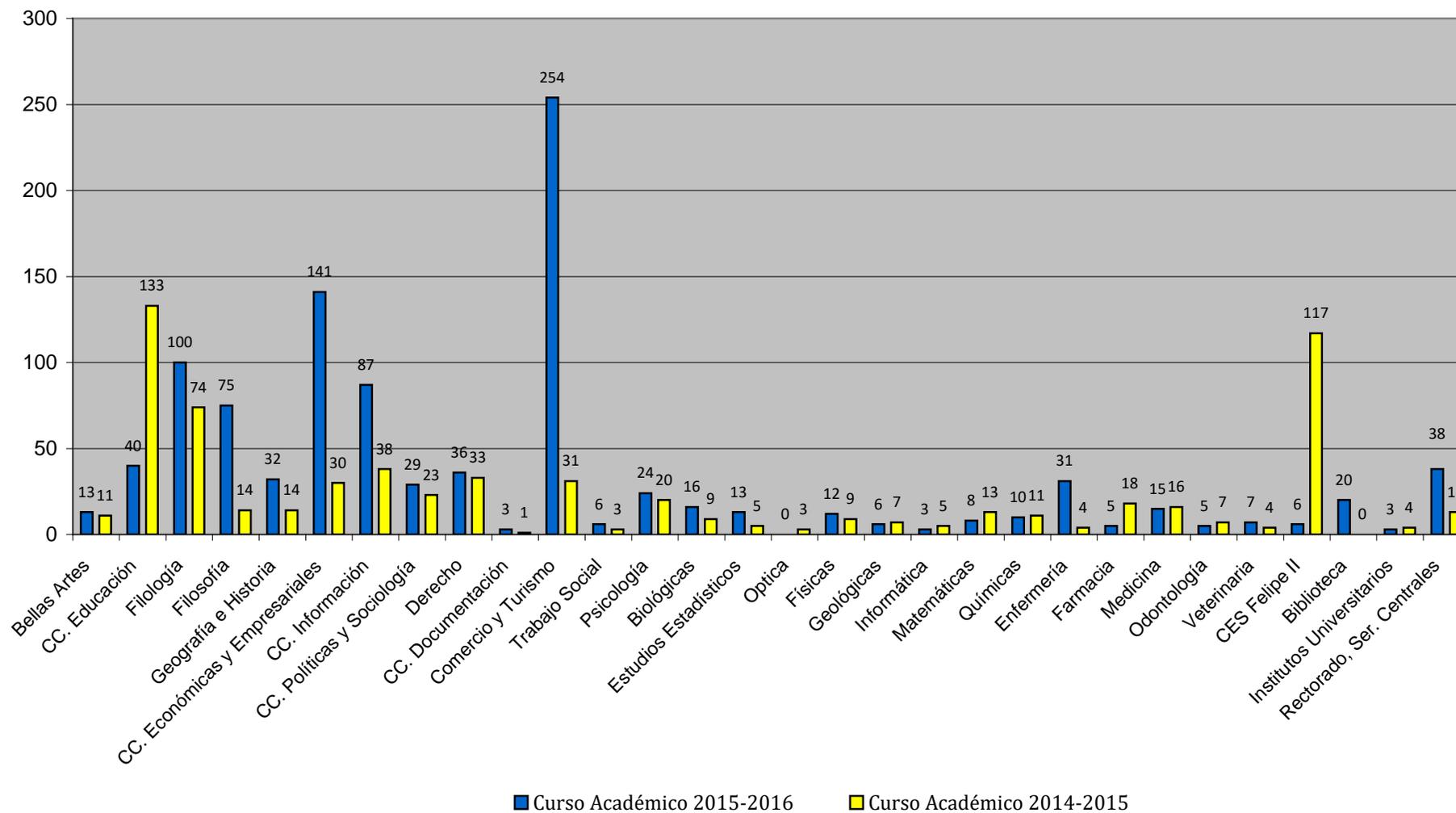
EXPEDIENTES POR CENTROS CURSO 2015-16



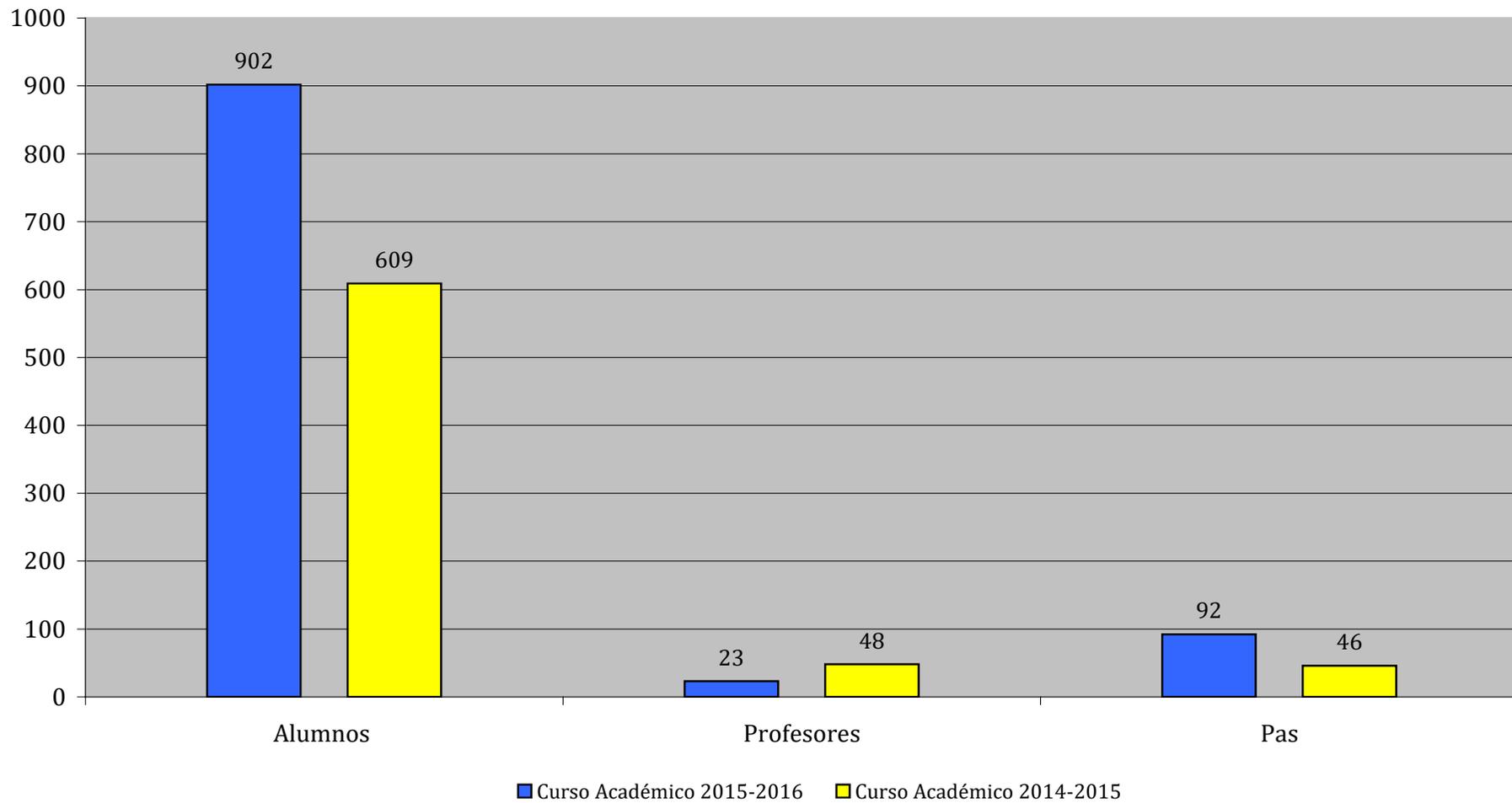
Número de expedientes de los 5 últimos cursos académicos



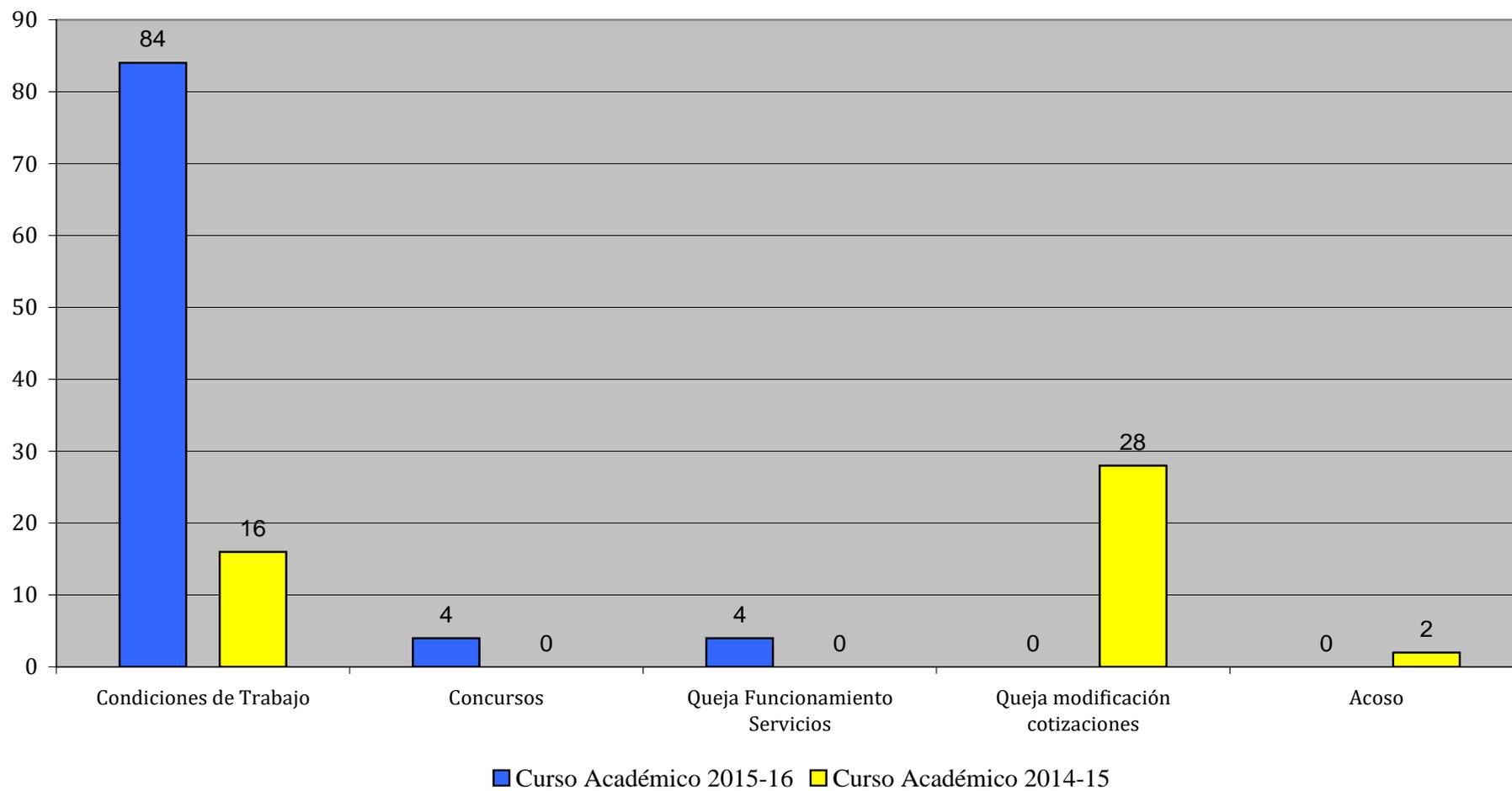
Numero de Casos por Centros Curso Académico 2014-15 / 2015-16



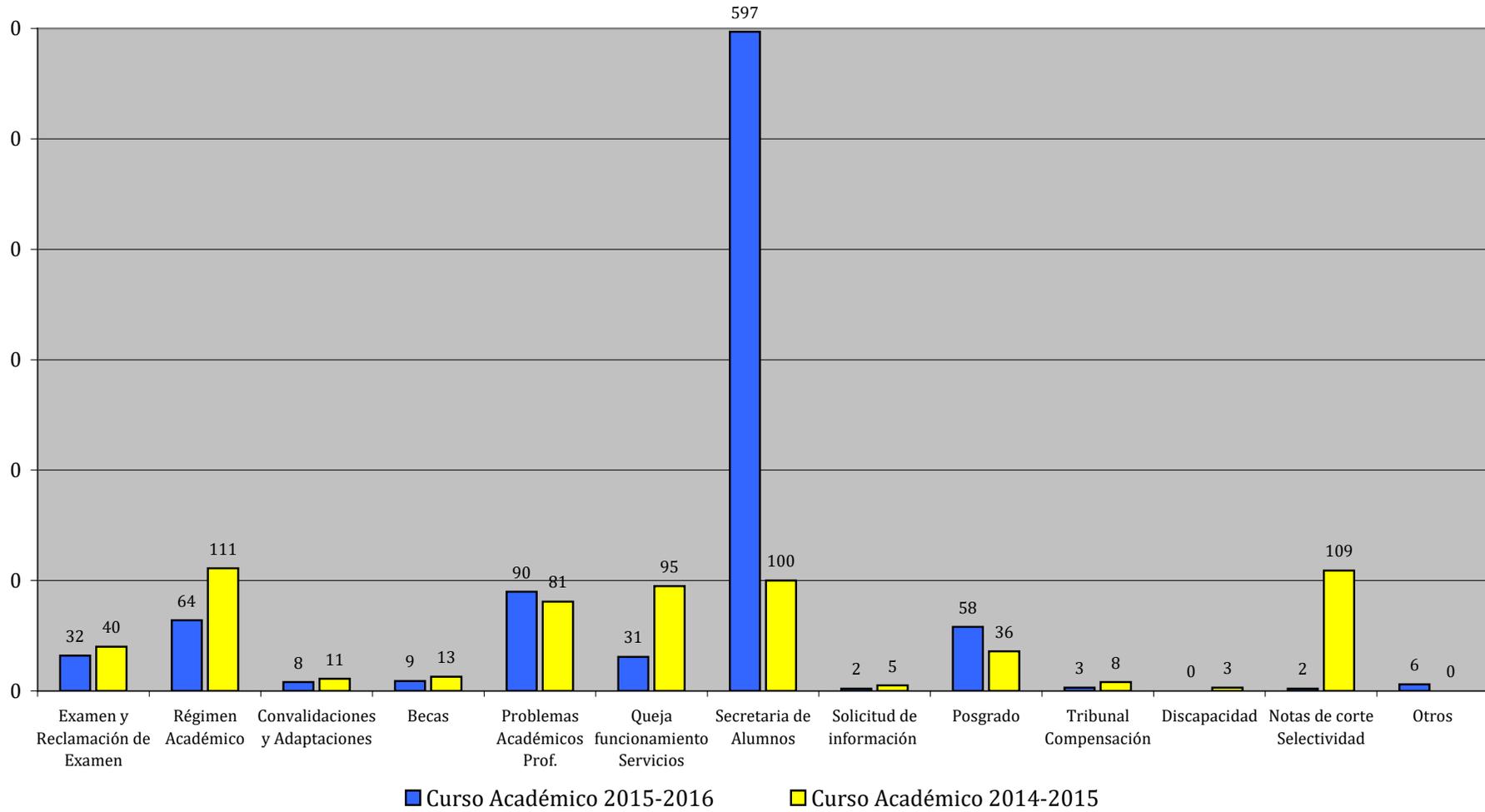
Diferencia número de Expedientes Curso Académico 2014-15/2015-16



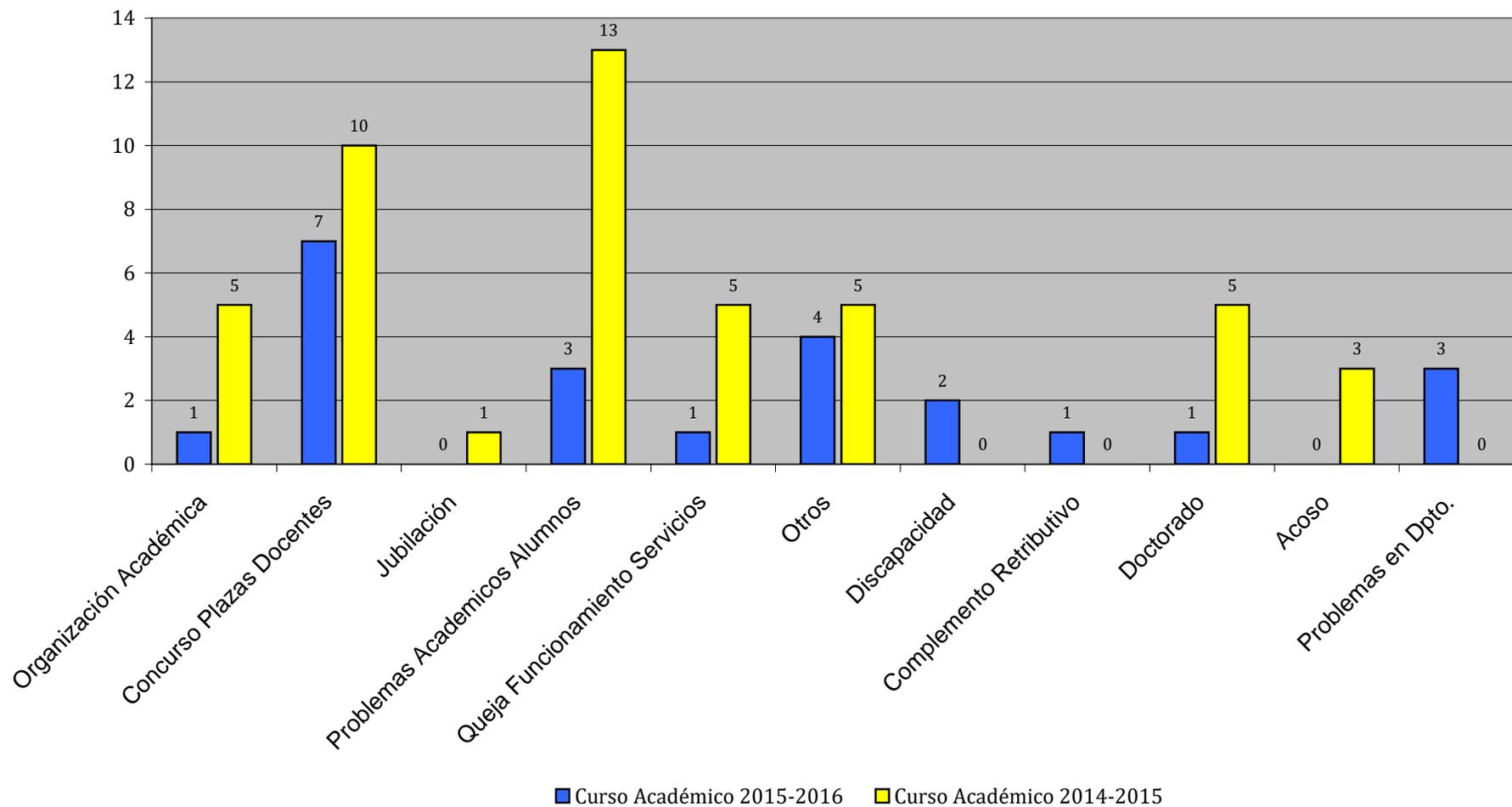
**Diferencia número de expedientes casos de PAS
Cursos 2014-15/2015-16**



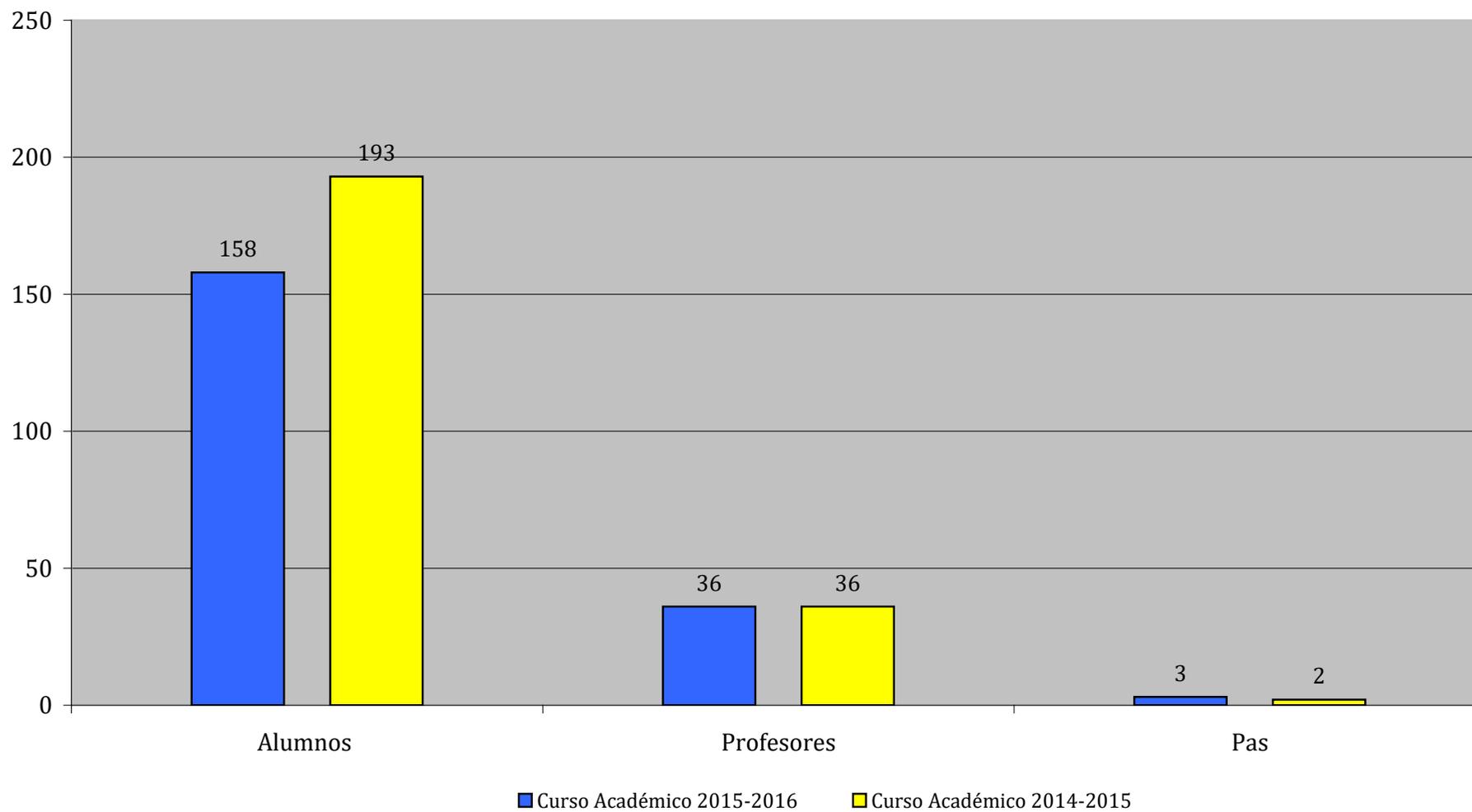
**Diferencia número de expedientes tipos de casos de alumnos
curso 2014-15 / 2015-16**



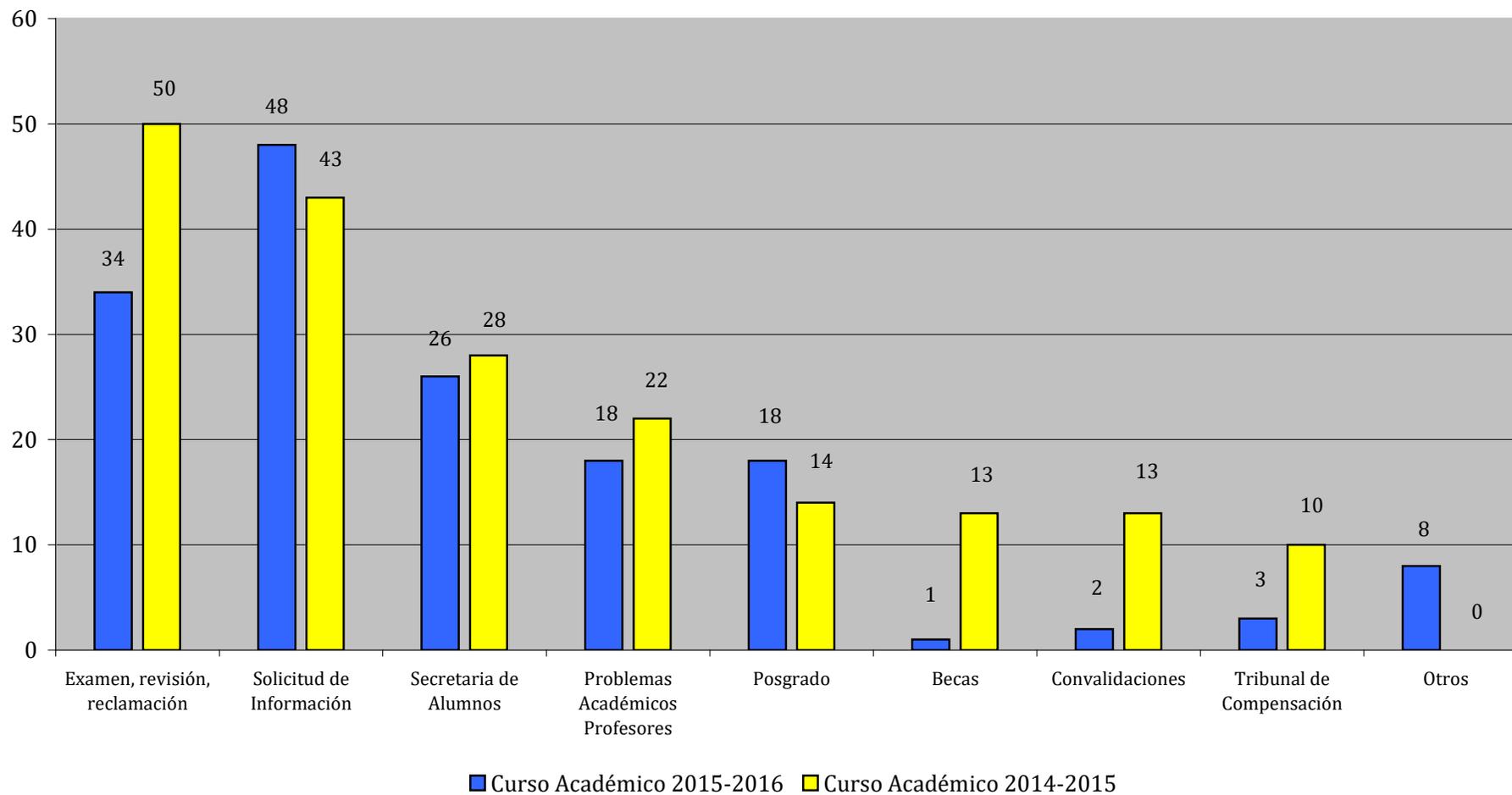
**Diferencia numero de expedientes casos Profesores
2014-15/2015-16**



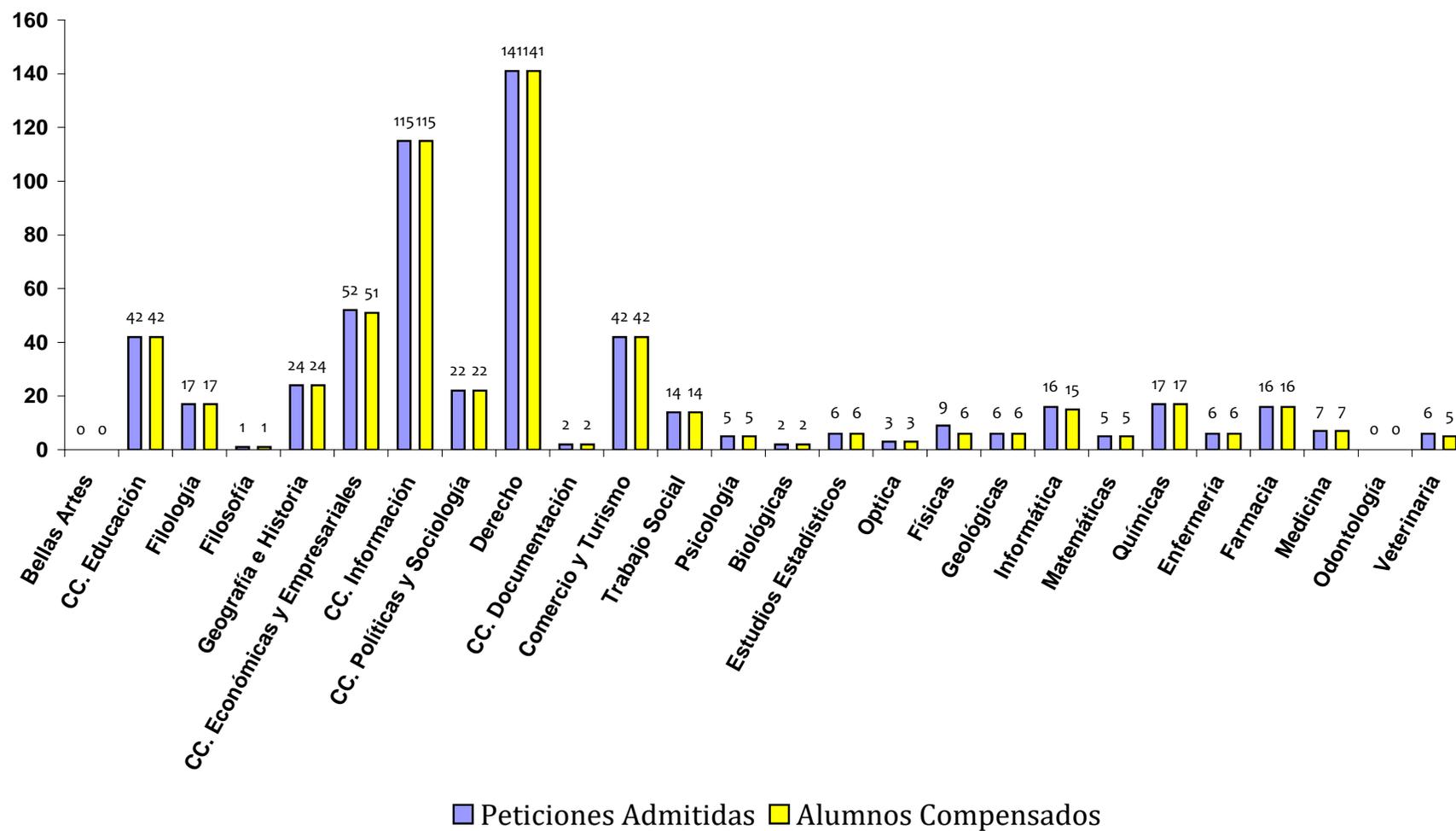
Diferencia número de Consultas Curso Académico 2014-15 / 2015-16



Tipos de Consultas de Alumnos 2014-15 / 2015-16



Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2015-2016



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2015-16

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	0	0	0
CC. Educación	53	42	42
Filología	17	17	17
Filosofía	1	1	1
Geografía e Historia	30	24	24
TOTAL	101	84	84

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	65	52	51
CC. Información	124	115	115
CC. Políticas y Sociología	22	22	22
Derecho	157	141	141
CC. Documentación	2	2	2
Comercio y Turismo	59	42	42
E.U. Trabajo Social	16	14	14
TOTAL	445	388	387

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	2	2	2
E. U. Estadística	6	6	6
E.U. Óptica	3	3	3
Físicas	9	9	6
Geológicas	7	6	6
Informática	16	16	15
Matemáticas	7	5	5
Químicas	20	17	17
TOTAL	70	64	60

CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
E.U. Enfermería	6	6	6
Farmacia	16	16	16
Medicina	8	7	7
Odontología	0	0	0
Veterinaria	8	6	5
Psicología	5	5	5
TOTAL	43	40	39

TOTAL	659	576	570
--------------	------------	------------	------------

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

Durante el curso académico 2015-2016, la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha continuado aplicando el sistema de comprobación de la calidad de los servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria, puesto en marcha por primera vez, en el curso académico 2013-2014.

Todo ello, con la pretensión de obtener información de primera mano, de las personas que acuden a nosotros, para poder ofrecer a las unidades responsables de la gestión universitaria, una referencia de la percepción con la que se recibe su trabajo, con el fin de perfeccionar, si fuera necesario, algunos aspectos concretos del proceso llevado a cabo en cada caso.

El sistema de control de calidad implementado, mantiene idéntica estructura y contenido, en lo que se refiere a las cuestiones planteadas, desde su instauración.

De este modo, las cuestiones formuladas son las que se reproducen a continuación:

Valoración 0-10

¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?	
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	
¿El trato recibido ha sido adecuado?	
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	

El resultado de las encuestas, es fruto de la cumplimentación llevada a cabo por parte de aquellos miembros de la Comunidad Universitaria que se han dirigido a la Defensora universitaria, al objeto de recabar su auxilio mediante la tramitación del correspondiente expediente, o para consultar la normativa universitaria vigente.

Los Datos que reflejan las encuestas de calidad recibidas son los siguientes:

El número total de encuestas recibidas ha sido de 46.

La valoración media del total de las encuestas, a las preguntas efectuadas ha sido la siguiente:

¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?	8,72
¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?	8,55
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	8,44
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	9,43
¿El trato recibido ha sido adecuado?	9,50
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	9,07
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	8,27
¿Esta satisfecho con el resultado de la gestión?	7,58
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	8,91
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	9,30

Del total de encuestas recibidas, la valoración media de las mismas ha sido la siguiente:

- con una calificación media de 10 puntos	14
- con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos	17
- con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos	4
- con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos	3
- con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos	3
- con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos	3
- con una calificación media menor o igual a 4 puntos	2
- en blanco	0

Por tanto el **67,39%** de las personas que contestan de forma voluntaria a la encuesta de valoración de la calidad, otorgan, de forma media global, una puntuación entre 9 y 10 puntos.

En cuanto al desglose por preguntas:

La valoración a la **primera pregunta** ha sido la siguiente: ***“¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario?”***

-..... con una calificación de 10 puntos	28 60,87 %
-.... con una calificación de 9 puntos	2.....4,35 %
-.... con una calificación de 8 puntos	6..... 13,04 %
-.... con una calificación de 7 puntos	5..... 10,87 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos	2.....4,35 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	24,35 %

La valoración a la **segunda pregunta** ha sido la siguiente: *“¿Considera que la información facilitada por el personal de la Oficina de la Defensora ha sido de utilidad para conocer los derechos que le amparan?”*

-.... con una calificación de 10 puntos	23..... 50,00 %
-.... con una calificación de 9 puntos	6..... 13,04 %
-.... con una calificación de 8 puntos	6..... 13,04 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación de 6 puntos	4.....8,70 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	3.....6,52 %
-.... en blanco	2.....4,35 %

La valoración a la **tercera pregunta** ha sido la siguiente: *“¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?”*

-.... con una calificación de 10 puntos	24..... 52,17 %
-.... con una calificación de 9 puntos	6..... 13,04 %
-.... con una calificación de 8 puntos	4.....8,70 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación de 6 puntos	2.....4,35 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	5..... 10,87 %
-.... en blanco	3.....6,52 %

La valoración a la **cuarta pregunta** ha sido la siguiente: *“¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?”*

-.... con una calificación de 10 puntos	36..... 78,26 %
-.... con una calificación de 9 puntos	4.....8,70 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2.....4,35 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....2,17 %

-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 1.....2,17 %

La valoración a la **quinta pregunta** ha sido la siguiente: “*¿El trato recibido ha sido adecuado?*”

-.... con una calificación de 10 puntos **39..... 84,78 %**
-.... con una calificación de 9 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 8 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 7 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 6 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 1.....2,17 %

La valoración a la **sexta pregunta** ha sido la siguiente: “*¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?*”

-.... con una calificación de 10 puntos **32..... 69,57 %**
-.... con una calificación de 9 puntos 4.....8,70 %
-.... con una calificación de 8 puntos 3.....6,52 %
-.... con una calificación de 6 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 3.....6,52 %
-.... en blanco 2.....4,35 %

La valoración a la **séptima pregunta** ha sido la siguiente: “*¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?*”

-.... con una calificación de 10 puntos **23..... 50,00 %**
-.... con una calificación de 9 puntos 8..... 17,39 %
-.... con una calificación de 8 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 7 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 6 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos 3.....6,52 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 5..... 10,87 %

-.... en blanco 2.....4,35 %

La valoración a la **octava pregunta** ha sido la siguiente: “*¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?*”

-.... con una calificación de 10 puntos 24..... 52,17 %
-.... con una calificación de 9 puntos 3.....6,52 %
-.... con una calificación de 8 puntos 4.....8,70 %
-.... con una calificación de 7 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 5 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 10..... 21,74 %
-.... en blanco 1.....2,17 %

La valoración a la **novena pregunta** ha sido la siguiente: “*¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?*”

-.... con una calificación de 10 puntos 33..... 71,74 %
-.... con una calificación de 9 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 8 puntos 2.....4,35 %
-.... con una calificación de 7 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 6 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 5 puntos 4.....8,70 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 2.....4,35 %
-.... en blanco 1.....2,17 %

La valoración a la **décima pregunta** ha sido la siguiente: “*¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?*”

-.... con una calificación de 10 puntos 36..... 78,26 %
-.... con una calificación de 9 puntos 1.....2,17 %
-.... con una calificación de 8 puntos 3.....6,52%
-.... con una calificación de 6 puntos 1.....2,17%
-.... con una calificación de 5 puntos 2.....4,35%

-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	1.....2,17%
-.... calificación en blanco	2.....4,35%

Como se puede observar, en todos los casos, **más del 50%** de las personas que contestan la encuesta otorgan las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un **86,95%** cuando se pregunta por la percepción del trato recibido; siendo de un **80,43%** cuando se pregunta, si las personas que han acudido a la Oficina de la Defensora volverían a hacerlo en caso de ser necesario.

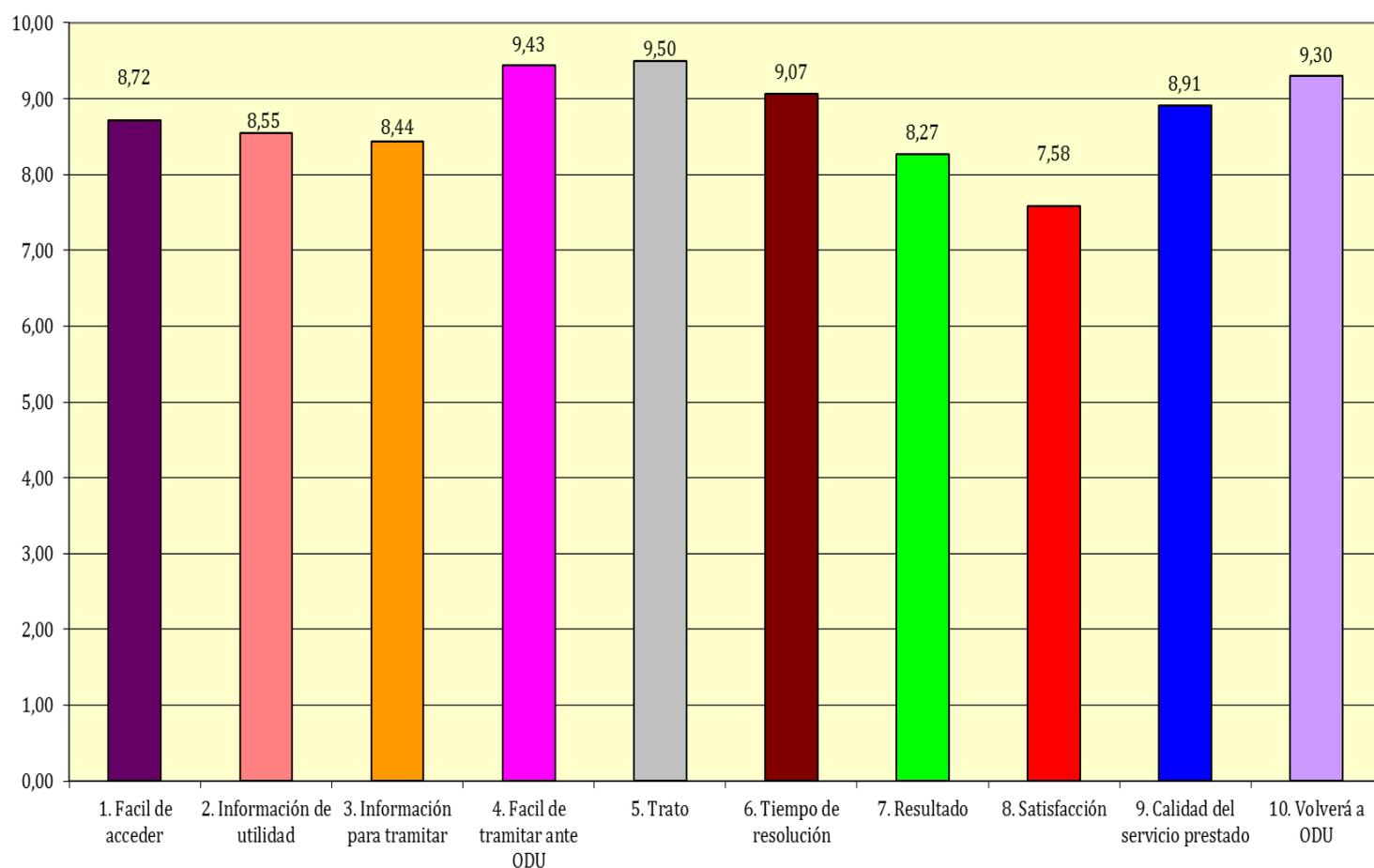
Estos resultados ampliamente positivos, confirman la tendencia iniciada en los cursos académicos anteriores, y nos animan a continuar desarrollando un trabajo intenso sometido, con transparencia, a la evaluación de los miembros de la Comunidad Universitaria, quienes con sus opiniones y evaluación de la calidad, contribuyen a la mejora del servicio ofrecido en la Oficina de la Defensora universitaria.

Es de esperar que, al comprobar la atención con la que valoramos sus respuestas, cada vez mayor número de personas de las que acuden a nosotros, se animen a cumplimentar la encuesta que puntualmente se les envía al terminar el procedimiento y que no en todos los casos se llega a contestar.

ENCUESTAS DE CALIDAD

GRÁFICO

Valoración preguntas Encuesta de Calidad
Curso 2015-2016



V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Se procede a continuación, a dar detalle de las actividades institucionales a las que D.ª Mª Isabel Aránguez Alonso ha acudido, dada su condición de Defensora universitaria de la UCM, durante el Curso Académico 2015-2016.

Actos Institucionales de la Defensora universitaria Curso Académico 2015-2016

9 de octubre de 2015

Participación de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, en el Acto de Apertura del Curso Académico 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar.

La Lección Magistral corrió a cargo de la Defensora universitaria de la UCM.

13 de octubre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria de la UCM, al Acto de Apertura del Curso Académico 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan.

La Lección Magistral fue pronunciada por D. Bieito Rubido Ramonde, Director del diario ABC.

15 de octubre de 2015

Participación de Dª Mª Isabel Aránguez Alonso, en la reunión de la Red de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid, (REDUMA), celebrada en la fecha indicada, en la Fundación Universidad Rey Juan Carlos.

Esta Red tiene como objetivos principales:

Coordinar las respuestas y los esfuerzos de los Defensores universitarios ante problemas comunes de nuestras Universidades; articular y poner en práctica mecanismos de colaboración con los Rectores de las Universidades de Madrid en la defensa de los derechos y libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria; y articular y poner en práctica acciones tendentes a la mejora de la calidad del sistema universitario de la Comunidad de Madrid.

26 de octubre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, en la Facultad de Medicina de la UCM, al Acto Académico de Investidura, como Doctor Honoris Causa, del Dr. Germán Velásquez Arango.

3 de noviembre de 2015

Asistencia de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, en el salón de actos del Edificio de Estudiantes de la Complutense, al Acto de Inauguración de la X Edición del Foro de Empleo 3 D, organizado conjuntamente por la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Politécnica de Madrid, y la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

4 a 6 de noviembre de 2015

Participación de la Defensora universitaria en el **XVIII Encuentro Estatal de Defensores universitarios (CEDU)**, organizado por la Universidad Europea de Madrid.

En el desarrollo del Encuentro participaron los Defensores universitarios miembros de la CEDU, entre los cuales se encuentra dada su condición de socio, la Universidad Complutense de Madrid; representada por D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, Defensora universitaria de la UCM.

Los Defensores universitarios se centraron en el estudio y debate de tres **temas fundamentales**:

Ética y Derechos en la Universidad del Siglo XXI.

Problemática de los TFG y TFM.

Derecho de petición, responsabilidad y agilidad en la tramitación de los asuntos en la administración universitaria.

La Clausura del Encuentro corrió a cargo del Vicerrector de Innovación y Proyectos Educativos de la UEM, el Sr. D. Pedro Lara Bercial.

19 de noviembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Aula Magna de la Facultad de Filología, al Acto **Refugiados ¿Hay esperanza?**, presentado y moderado por D. Carlos Andradas Heranz, Rector Magnífico de la UCM; con la presencia, entre otros ponentes, del Director del Instituto Desarrollo y Cooperación, UCM, D. José Ángel Sotillo; y de la Secretaria General de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).

25 de noviembre de 2015

Invitación del Sr. Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, al acto conmemorativo del “Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”.

El acto institucional fue presidido por el Presidente del Gobierno, D. Mariano Rajoy, acompañado por el Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y por el Ministro de Educación, Cultura y Deporte.

El encuentro consistió en un homenaje a las mujeres víctimas mortales por violencia de género, llevándose a cabo la entrega de reconocimientos a personas e instituciones cuya labor en la erradicación de la violencia contra las mujeres, ha destacado especialmente; finalizando con un reconocimiento especial a título póstumo a D^a Soledad Cazorla, Fiscal de Sala contra la Violencia sobre la Mujer, merecedora de múltiples premios y reconocimientos por su compromiso en la lucha contra la violencia de género en nuestro país.

1 de diciembre de 2015

Participación de la Defensora universitaria en la jornada “Diálogo sobre el Gobierno de las Universidades”, celebrada en la Institución Libre de Enseñanza, con motivo de la presentación del libro **“El gobierno de las universidades. Reformas necesarias y tópicos manidos”**, organizado por la Cátedra UNESCO, de Gestión y Política Universitaria y la Universidad Jaume I.

En este acto intervinieron: D. Darío Villanueva, Real Academia Española; D. Juan Juliá, Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas; D. Vicent Climent, Universidad Jaume I; D. José Luis López de Silanes, CLH y Universidad de La Rioja; D. Ben de Winter, University of Boston; D. Amparo Marco, Ayuntamiento de Castelló y D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO.

3 de diciembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria a la celebración del Día Internacional de la Discapacidad en la Universidad Complutense, en el Edificio de Estudiantes de la UCM.

Desde el 1 al 3 de diciembre, se desarrollaron diversas conferencias, talleres, circuitos de sensibilización, panel de experiencias, proyecciones y coloquios, en diferentes Centros de la UCM.

9 de diciembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria al Debate: “La Ciencia como Motor de Futuro”; el acto fue inaugurado por el Sr. Rector Magnífico de la UCM, y contó con la intervención del Sr. D. José Manuel Torralba Castelló, Director General de Universidades e Investigación de la CAM, Sra. D^a María Jesús Moro Almaraz, Diputada del Grupo Popular por Salamanca; Sr.

D. Juan José Moreno Navarro, ex – Director General de Transferencia de Tecnología y Desarrollo Empresarial en el MICINN, Sr. D. José María Rojas Cabañeros, Coordinador Nacional de Política Científica de Ciudadanos; y D. Fernando Broncano Rodríguez, Catedrático de Lógica y Filosofía de la Ciencia en la Universidad Carlos III.

14 de diciembre de 2015

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Paraninfo de la UCM, al Solemne Acto Académico conmemorativo del vigésimo quinto aniversario de la creación del Real Colegio Complutense en Harvard.

12 de enero de 2016

A primeros de año tuvo lugar, en la Sala de Juntas del Pabellón de Gobierno de la UCM, por parte del Sr. Rector Magnífico de la UCM y de la Sra. Defensora universitaria, la entrega de Premios y Diplomas a los alumnos de la Universidad Complutense de Madrid ganadores en el Concurso de Ideas convocado por D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, para el diseño de la portada de la Memoria de la Oficina de la Defensora universitaria correspondiente al curso académico 2014-2015, con el principal objetivo de difundir y dar a conocer entre los estudiantes el trabajo que se realiza en la oficina de la Defensora universitaria, y a su vez comprobar, desde esta oficina, si el trabajo realizado es entendido por los alumnos.

D^a Olga Heredero Díaz, estudiante de la Facultad de Ciencias de la Información, obtuvo el premio ganador con el trabajo “Comunico, comunicare”; en el mismo, la autora presento un proyecto global de la portada de la memoria de la Oficina de la Defensora universitaria, en el que se aunaban el elemento gráfico propuesto y la memoria explicativa de su obra.

Las ganadoras del segundo y tercer premio fueron, respectivamente, D^a Marta Gaspar Carrascosa, por la obra “Hacia lo alto”, y D^a Carmela Alcolea Sánchez, por la obra “El pensamiento os hará dialogantes”. La Defensora destacó igualmente la calidad de los trabajos realizados, haciendo hincapié en la propuesta “Hacia lo alto”, al reflejar ésta, la esencia de la función y valores que presiden la Institución del Defensor universitario, resumiendo de manera magistral, qué es, y qué hace, la Defensora en nuestra Universidad.

El Sr. Rector por su parte, destacó la importancia de esta convocatoria al permitir dar pequeños pasos hacia el reforzamiento de la Institución del Defensor, y lograr la implicación de los estudiantes en la vida universitaria.

12 de enero de 2016

Invitación al acto celebrado en la Biblioteca Nacional, en homenaje al escritor Antonio Muñoz Molina, con motivo del aniversario del libro El jinete Polaco.

18 de enero de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria al Seminario “El sistema universitario español y su comparación con los sistemas europeos. Primeros resultados entre España e Italia” organizado por la CRUE Universidades Españolas, con el doble objetivo de presentar la monografía “Comparación internacional del Sistema Universitario Español” desarrollada por la Cátedra UNESCO y, de otro, exponer los principales resultados y conclusiones del proyecto piloto de comparación internacional de los sistemas universitarios español e italiano.

La jornada contó con la presencia de expertos, académicos y gestores nacionales e internacionales de reconocido prestigio, entre otros, El Sr. D. Jorge Sainz, Secretario General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; Sr. D. Segundo Píriz, Presidente de la CRUE Universidades Españolas; Sr. D. Juan F. Juliá, Vicepresidente ejecutivo de CRUE Universidades Españolas; y el Sr. D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; aportando su visión sobre el SUE, la situación presente y los retos de benchmarking que presenta el Espacio Europeo de Educación Superior.

28 de enero de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Museo del Traje de Madrid, a la presentación por parte de la UCM, de “Encuentros Complutense”; espacio abierto de debate y reflexión, que pretende dinamizar el papel de la universidad como referencia científica, cultural y social.

29 de enero de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Paraninfo de la UCM, al Solemne Acto Académico, con motivo de la Festividad de Santo Tomás de Aquino.

4 de febrero de 2016

Asistencia de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, a la primera jornada del Seminario Bienal “No sin los profesores: claves del futuro profesional del profesorado universitario”.

Esta primera jornada se desarrolló en la Fundación Gómez Pardo, y abordó la cuestión relativa a “La selección y captación del nuevo profesorado”

La inauguración del Seminario, corrió a cargo del Sr. Rector Magnífico de la UPM, Sr. D. Carlos Conde, junto con el catedrático y ex –Rector de la UPM, Sr. D. Javier Uceda, y el Director de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Sr. D. Francisco Michavila.

4 de febrero de 2016

Invitación al acto de entrega de los premios “Premio Joven XVII edición”, en el Auditorio del Museo del Traje; e inauguración de la exposición de la modalidad de Artes Plásticas, en la Sala de Exposiciones del Centro de Arte Complutense.

11 de febrero de 2016

Asistencia de la Defensora, en el CaixaForum de Madrid, al acto de presentación del Primer Informe del Barómetro de Empleabilidad y Empleo Universitarios, del Observatorio de Empleabilidad y Empleo Universitario (OEEU).

Acto organizado por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; en colaboración con la Obra Social “La Caixa”, CRUE Universidades Españolas, y la Universidad Politécnica de Madrid.

En este estudio han participado más de 13.000 titulados universitarios de 45 universidades españolas, públicas y privadas. El informe recoge aspectos como el ajuste entre la formación y el empleo, la valoración de las competencias específicas y el aporte de la Universidad a su adquisición, la satisfacción con el empleo y con la formación universitaria, las competencias para la búsqueda de empleo, las competencias en lenguas extranjeras.

En este acto participaron, entre otros, el Sr. D. Manuel López, Rector Magnífico de la Universidad de Zaragoza y ex-Presidente de los Rectores españoles; Sr. D. José Luis López de Silanes, Presidente de CLH; y Nicolás Díaz de Lezcano, Vicerrector de Estudiantes de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

16 a 19 de febrero de 2016

Participación de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, en el “X Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2016”, celebrado en la fecha indicada, en el Palacio de Convenciones de La Habana (Cuba).

La organización de este evento internacional corrió a cargo del Ministerio de Educación Superior y las Universidades Cubanas, y contó con la participación de relevantes expertos en materia de educación superior, procedentes de todo el mundo.

La Defensora universitaria impartió la conferencia “La Defensa de los Derechos Universitarios en España”

2 de marzo de 2016

Presentación de la Defensora universitaria, en la Facultad de Odontología de la UCM, ante el **Claustro Universitario de la Universidad Complutense de Madrid**, de la **Memoria de la Oficina de la Defensora universitaria, correspondiente al curso académico 2014-2015**.

2 a 6 de marzo de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, a la Semana de la Educación 2016. Aula 2016, salón internacional del estudiantes y de la oferta educativa.

8 de marzo de 2016

Invitación al Acto Académico que con motivo de la de la festividad del Patrón, de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la UCM, San Juan de Dios, tuvo lugar en la fecha indicada, en el aula Botella Llusía (edificio Facultad de Medicina).

8 de abril de 2016

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto Académico de Clausura del curso 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Mendel.

La lección magistral con el título “La Falsa Bonanza: Cómo hemos llegado hasta aquí y cómo evitar que se repita sobre la reciente crisis económica” corrió a cargo del Sr. D. Miguel Sebastián, Profesor de la UCM, y Ministro de Industria, Turismo y Comercio del Gobierno desde 2008 al 2011.

12 de abril de 2016

Invitación del embajador de la India, el Sr. Vikram Mirsi, al Acto Académico en Homenaje a la constitución de la India que, con ocasión del 125 aniversario del nacimiento del Dr. B. R. Ambedkar (Presidente de su Comité de Redacción), se celebró en la fecha indicada en la Facultad de Derecho de la UCM.

El patrocinio del acto corrió a cargo de la Embajada de la India en España, del Instituto de Derechos Humanos de dicha Facultad y el Instituto de Indología.

El acto fue presidido por el Decano Honorario de la Facultad, el Sr. D. José Iturmendi Morales, e intervino en el mismo el Embajador de la India en España, Excmo. Sr. D. Vidram Misri y los expertos en la Constitución de la India, Doctores Rafael Iruzubieta Fernández, Santiago Sánchez González e Ignacio Torres Muro.

13 de abril de 2016

Asistencia de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, al acto “GUMNET Red de observación de alta montaña. Guadarrama investiga, piensa, enseña”, celebrado en la Facultad de Odontología.

El acto contó con la presencia de los Sres. Rectores Magníficos de las Universidades Complutense y Politécnica de Madrid, Sr. D. Carlos Andradás, y Sr. D. Guillermo Cisneros, respectivamente.

15 de abril de 2016

Participación de la Defensora universitaria en la reunión de trabajo de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), celebrada en Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales del campus de Vicálvaro (Madrid) de la **Universidad Rey Juan Carlos**.

La Jornada se articuló en torno a dos conferencias:

La primera, con el título “Universidad y cambios normativos: la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público” fue impartida por **Agustí Cerrillo Martínez**, Defensor universitario y Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Oberta de Cataluña.

La segunda conferencia corrió a cargo de **Joaquín Aparicio Tovar**, Catedrático de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Universidad de Castilla La Mancha y giró entorno a “Los nuevos Reales Decretos Legislativos 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”.

16 de abril de 2016

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto Académico de Clausura del Curso 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Alcor.

La apertura y clausura del acto se llevó a cabo por D^a M^a Isabel Aránguez Alonso.

La lección magistral fue impartida por D Leopoldo Abadía.

19 de abril de 2016

Asistencia de la Defensora, a la toma de posesión del Sr. Decano de la Facultad de Derecho de la UCM, el Sr. D. Ricardo Alonso García.

21 de abril de 2016

Asistencia de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, al Acto de Inauguración de las XI Jornadas Complutenses, X Congreso Nacional Investigación Alumnos Pregraduados en Ciencias de la Salud, XV Congreso de Ciencias Veterinarias y Biomédicas.

El acto fue presidido por el Sr. Rector Magnífico de la UCM, D. Carlos Andradás Heranz; y contó con la intervención del Sr. Director General de Universidades e Investigación de la CAM, D. José M. Torralba Castelló; y de los Sres. Decanos de las Facultades de Medicina y Veterinaria de la UCM, D. José L. Álvarez-Sala Walter, y D. Pedro L. Lorenzo González, respectivamente.

26 de abril de 2016

Asistencia de la Defensora, en la Facultad de Medicina de la UCM, a la Reunión de Investigadores, Docentes y Profesionales. La humanización de la medicina.

Esta reunión contó con la participación del Sr. D. Jon Kabat-Zinn, Profesor emérito de medicina, Fundador y Director de la Clínica para Reducción del Estrés y del Centro para la Atención Plena (Mindfulness) en la medicina, el cuidado de salud, y la Sociedad en la Escuela de Medicina de la Universidad de Massachusetts.

27 de abril de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Paraninfo de la UCM, al Acto de Presentación de los Cursos de Verano 2016 en la Universidad Complutense.

28 de mayo de 2016

Participación de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, en las III Jornadas de Trabajo sobre Novatadas, celebradas en el Colegio Mayor Universitario Chaminade; estas Jornadas fueron organizadas por la Asociación contra las novatadas y el maltrato entre universitarios, No Más Novatadas, presidida por D^a Loreto Gonzalez-Dopeso López.

La Defensora universitaria tuvo una participación activa en este encuentro, presentando el curso de verano que bajo el título “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense” dirigió en el marco de los Curso de Verano Complutense en El Escorial, del 29 de junio al 1 de julio de 2016.

30 de mayo a 2 de junio de 2016

Participación de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso en el curso “Los Derechos de las Personas con Discapacidad: la Educación Inclusiva”.

El curso se desarrolló en la Sede del Defensor del Pueblo en Madrid, en el marco de la Cátedra Democracia y Derechos Humanos del Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá de Henares.

La inauguración se llevó a cabo por la Excma. Sra. Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril Bustamante, y el Sr Secretario General de la Universidad de Alcalá, D. Miguel Rodríguez Blanco.

El objetivo del curso fue contribuir a superar la brecha existente entre el derecho a la educación inclusiva, reconocido en las leyes, y su efectiva garantía. Este derecho está en construcción, por lo que resulta esencial una mejor comprensión de su concepto y fundamento, de su articulación y su alcance en el ordenamiento, así como su materialización.

31 de mayo de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Rectorado de la UCM, al Acto de Toma de Posesión de la Sra. Decana de la Facultad de Farmacia, de la Universidad Complutense de Madrid, D^a Irene Iglesias Peinado.

1 de junio de 2016

Asistencia de la Defensora, al VII Encuentro Euro-Mediterráneo Mujeres líderes en la Empresa y en la Política (EMLIEPO), celebrado en la sede del Instituto de la Mujer, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El acto fue inaugurado por la Sra. D^a Begoña Suárez, Subdirectora General para el Emprendimiento y la Promoción Profesional de las Mujeres del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

6 de junio de 2016

Celebración de encuentro de trabajo entre la Sra. Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, D^a Blanca Hernández Oliver, y la Sra. Defensora universitaria de la UCM, en la sede de la Delegación del Gobierno.

9 de junio de 2016

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto Académico de Clausura del curso 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar.

La Lección Magistral fue impartida por el Sr. D. Fernando de Arvizu y Galarraga, Catedrático de Historia del Derecho en la Universidad de León.

17 de junio de 2016

Participación de la Defensora universitaria, en el Acto Académico de Clausura del curso 2015-2016, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan.

La conferencia magistral fue impartida por el Excmo. Sr. Almirante D. Teodoro López Calderón, Jefe del Mando de Operaciones, y versó sobre “Fuerzas Armadas y Operaciones en curso”.

20 de junio de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en la Facultad de Medicina de la UCM, al Acto Académico de Investidura, como Doctor Honoris Causa, del Excmo. Sr. Luther W. Brady.

24 de junio de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en la Sala de Juntas del Pabellón de Gobierno de la UCM, a la firma de colaboración entre el Banco Santander y la recientemente constituida Unión Iberoamericana de Universidades, alianza internacional que agrupa a las Universidades: Complutense de Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Nacional Autónoma de México y Universidad de Sao Paulo; con la finalidad de financiar las actividades de promoción de la investigación y el fomento de intercambios de profesores, investigadores y alumnos previsto en el Convenio de Creación de la mencionada Unión Iberoamericana de Universidades.

27 de junio de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Aula Magna del Real Centro Universitario El Escorial-María Cristina, al Acto Inaugural de los Cursos de Verano 2016 de la Universidad Complutense.

La conferencia inaugural, con el título “La memoria herida por la historia”, fue pronunciada por el historiador D. Santos Juliá.

29 de junio a 1 de julio de 2016

Celebración del curso de verano “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense” dirigido por la Defensora universitaria, en el marco de los Cursos de Verano Complutense 2016, en El Escorial.

El curso fue inaugurado por la Sra. Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril Bustamante; el Sr. Secretario General de Universidades, D. Jorge Sainz González; y el Sr. Director General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid, D. José Manuel Torralba Castelló.

Contó con la participación del Sr. Rector Magnífico de la UCM, D. Carlos Andradás Heranz, y del ex – Rector de la UCM, D. Rafael Puyol Antolín.

Las conferencias fueron impartidas por el Sr. D. Julio Iglesias de Ussel Ordis, ex Secretario de Estado de Educación y Universidades; Sra. D^a Margarita Boladeras Cucurella, Catedrática emérita de Filosofía Moral y Política de la Unviersidad de Barcelona; Mtro. José Acevedo Acosta, Presidente de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU); Mtro. Alfredo Sánchez Castañeda, Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM y Secretario Técnico de la REDDU, y el Sr. D. Josef Leidenfrost, Presidente de la European Network of Higher Education (ENOHE).

En las mesas redondas correspondientes a la segunda y tercera jornada, se produjo, junto con expertos anteriormente señalados, la intervención del Presidente de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios D. José Manuel Palazón Espinosa, y de D^a Mercedes Gutiérrez Sánchez, y D^a Rosa María Galán Sánchez, ex Defensoras universitarias de la UCM.

La Clausura del curso de verano se llevó a cabo por el Sr. Consejero de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, el Sr. D. Rafael van Grieken Salvador.

El presente curso se fundamentó en las siguientes consideraciones:

La incorporación, en los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid del año 1985, de la Institución del Defensor universitario, constituyó un hito histórico a nivel nacional e internacional, siendo un modelo para todas aquellas Universidades Públicas y Privadas, que careciendo de un Órgano Garante de los Derechos de los integrantes de sus respectivas Comunidades Universitarias, consideraron a la Universidad Complutense de Madrid su referente principal para la consecución de tal fin.

Se ha pretendido con el presente curso de verano, conmemorar un acontecimiento histórico como los **“30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense”**, llevando a cabo un estudio exhaustivo de la figura del Defensor universitario desde ámbitos diversos, y complementarios:

- Análisis normativo del origen de la Institución del Defensor Universitario, art. 119.2, de los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por RD 861/1985, de 24 de abril; 19 años antes de su regulación obligatoria, en la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades, de 21 de diciembre de 2001.

La Defensa de los Derechos y Libertades objeto de estudio en el presente encuentro, requiere hacer mención especial a la Constitución Española de 1978, como norma suprema del ordenamiento jurídico español, reguladora de los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas, en su Título Primero, Capítulo II, Sección I; a los que el propio texto constitucional dota de especial garantía y protección, conforme a lo dispuesto en su art. 53 y en la que se define por primera vez la figura institucional del Defensor del Pueblo, que sirve de modelo y referencia a la figura del Defensor universitario que se definirá por primera vez en la Ley Orgánica de Universidades de 2001.

- Análisis detallado de la influencia de la figura del Defensor universitario como elemento promotor de la calidad del sistema universitario.
- Análisis desde su origen hasta la actualidad, de la trayectoria de la Institución del Defensor universitario en la Universidad Complutense de Madrid, a través de las reflexiones, y experiencias directas de las Defensoras que a lo largo de estos años, han estado al frente de esta Institución en la UCM.

Para proporcionar una visión exhaustiva y global de la materia objeto del presente encuentro, se ha contado con la presencia de relevantes conferenciantes que dada su experiencia en materia de Educación, Universidades, y defensa general de Derechos y Libertades, tanto a nivel nacional como internacional, aportaron su particular visión al efecto; completándose esta cuestión, en el propio ámbito universitario, con las intervenciones de los Sres. Rectores que han estado al frente de la Universidad Complutense de Madrid, coincidiendo con el origen, evolución y crecimiento de la Figura del Defensor en nuestra Universidad; todo ello ha permitido llevar a cabo un estudio comparado de los diferentes perfiles de la figura institucional, estableciéndose un enriquecedor debate, y un constructivo intercambio de conocimientos entre las diferentes Defensorías nacionales e internacionales.

6 a 8 de julio de 2016

Participación de la Defensora universitaria, en la localidad de Benicàssim, en el curso de verano “Los males de la Europa Social. Buscando soluciones”, organizado por la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, y la Cátedra INCREA de Innovación, Creatividad y Aprendizaje de la Universidad Jaume I.

El curso, impartido por ponentes de reconocido prestigio, se desarrolló en tres sesiones de reflexión y debate, dedicadas a la Universidad; cimiento de la construcción europea; la ciudadanía y los valores europeos; y la dualidad norte-sur.

La inauguración se llevó a cabo por:

Sr. D. Vicente Climent, Rector Magnífico de la Universidad Jaume I; Sr. D. Ximo Puig, Presidente de la Generalitat Valenciana; Sra. D^a Susana Marqués, Alcadesa de Benicàssim; Sr. D. Francisco Michavila, Director de la Cátedra UNESCO.

La conferencia inaugural fue impartida por el Sr. D. Ximo Puig, y tuvo por título “Una mirada mediterránea sobre los males de la Europa social”.

Entre otros destacados participantes, el Sr. D. Enrique Barón, ex Presidente del Parlamento Europeo, impartió la conferencia “Los desafíos de la Europa Social”.

La Clausura se llevó a cabo por parte de:

Sr. D. Vicente Climent; Sr. D. José Luis Breva, presidente del Consejo Social de la Universidad Jaume I; y el Sr. D. Francisco Michavila.

13 de julio de 2016

Asistencia de la Defensora, en el Museo del Traje, a la Conferencia extraordinaria impartida por el escritor Mario Vargas Llosa, dentro de la programación de los Cursos de Verano de la UCM, manteniendo un dialogo con el antropólogo y ensayista colombiano Carlos Granés Maya.

14 de julio de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Salón de Actos de la Facultad de Filología, y en el marco de los Cursos de Verano Complutense 2016, al curso “La Universidad Española como Motor de Crecimiento y Empleo”.

Organizado conjuntamente por la CRUE y la Fundación CyD.

Dirigido por el Sr. D. Salustiano Mato, Rector de la Universidad de Vigo; y Francisco Solé, Vicepresidente de la Fundación CyD.

21 de julio de 2016

Asistencia de la Defensora, al Acto de Clausura de los Cursos de Verano 2016 de la Universidad Complutense, y al concierto de la Orquesta de Cámara de la Universidad Complutense de Madrid, en el Teatro Real Coliseo de Carlos III, en San Lorenzo de El Escorial.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

Analizamos en el presente apartado, como en anteriores Memorias, el contenido de las consultas y quejas que se han formulado en nuestra Oficina y, al margen de las Recomendaciones e Informes que se recogen en el anexo de esta Memoria, procedemos a hacer las correspondientes observaciones y sugerencias sobre la situación de nuestra Universidad, que se desprenden de la valoración de los datos aportados por los miembros de la Comunidad Universitaria.

Diferenciando las causas o motivos en los que se pueden agrupar sistemáticamente las distintas quejas recibidas y tramitadas, debo puntualizar, que algunas tienen una incidencia transversal en varios de estos motivos, circunstancia que permitiría su inclusión en uno o varios de estos grupos.

Considero, con un afán meramente sistemático de ordenación o estructuración de las quejas recibidas y tramitadas, que éstas pueden agruparse en los siguientes aspectos o apartados por el origen que las determina o causa.

Por razón de su origen y contenido puedo ordenar las quejas, en las derivadas de la crisis económica, aquellas originadas por problemas de índole estrictamente académico, las quejas de carácter laboral, aquellas que vienen causadas por problemas relacionados con las infraestructuras de nuestra Universidad, y finalmente, las de relación y convivencia entre grupos humanos, que se producen en todas las organizaciones complejas.

Como ya expuse en otras ocasiones, en muchos casos, las quejas que recibimos constatan la existencia de problemas de gestión que pueden ser objeto de mejora con el fin de lograr un servicio de mayor calidad, que permita un mejor desarrollo de los derechos universitarios, funciones ambas que son competencia y obligación de esta Defensora universitaria.

En primer lugar, y tal y como hicimos el año pasado, procede poner de manifiesto los problemas específicos que la **crisis económica** sigue generando en nuestra Universidad y en nuestra Comunidad.

Desde el curso 2011-2012, en el que comenzamos a sentir sus efectos, la crisis se agudiza en el curso 2012-2013 manteniéndose en el curso 2013-14, observándose algunas señales de mejora en el curso académico 2014-15

El curso 2015-16, objeto de la presente Memoria, podemos apreciar que las señales de mejora se mantienen lo que nos permite visibilizar mejores perspectivas de solución a medio plazo.

En este curso que analizamos, **ha decrecido en un 10% el importe de los precios públicos de las matrículas universitaria** con respecto a los establecidos para el curso académico 2014-15 por el Decreto 80/2014, de 17 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, cuya cuantía habían modificado al alza los Decretos 66/2012, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, y 71/2012, de 26 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, por los que se fijaban los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid para el curso académico 2012-2013, precios mantenidos en el curso académico 2014-15 por el citado Decreto 80/2014, consecuencia ambos de la modificación del artículo 81.3.b) de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su redacción dada por el Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo.

El Decreto 184/2015, de 29 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se modifica el Decreto 80/2014, de 17 de julio, por el que se establecen los precios públicos por estudios universitarios conducentes a Títulos oficiales y servicios de naturaleza académica, establece, en su Exposición de Motivos, que la actual coyuntura económica y la demanda de diversos sectores sociales hacen conveniente modificar el Decreto para reducir el precio público de los créditos por grados y másteres oficiales en un 10% respecto de los límites establecidos como máximos y mínimos en el Decreto 80/2014, y al mismo tiempo establece dichos precios de forma concreta, sin que sea necesaria una actuación posterior de las Universidades para la determinación de los mismos, en cumplimiento, como avanzamos el curso académico anterior, del mandato del Tribunal Supremo, cuyas sentencias han estimado y hecho propia la solicitud realizada por nuestra Universidad (ambas Sentencias de 14 de mayo de 2015).

Esta disminución de las tasas universitarias con carácter general, ha sido favorablemente acogida por nuestra Comunidad Universitaria, a pesar de que un importante sector de la misma se ha visto gravemente perjudicada por la entrada en vigor de este Decreto.

Como ya anticipé en la Memoria del curso académico anterior, me refiero a nuestros **estudiantes extracomunitarios**.

Estos estudiantes vieron, como consecuencia de la aplicación del artículo 2.2 del citado Decreto regulador de los precios públicos universitarios, como el importe de sus matrículas, de un curso académico a otro, sin previa comunicación ni aviso, se incrementaba

exponencialmente, por el mero hecho de ser extracomunitarios, y siempre que no exista reciprocidad o convenio específico con sus países de origen que lo impida, deben abonar como importe de primera matrícula el correspondiente al establecido para cuarta matrícula en el caso de estudiantes españoles y comunitarios.

Incremento que supone casi quintuplicar el importe de la primera matrícula, con respecto al abonado el pasado curso.

Como les avance el curso académico anterior, estos alumnos afectados por el cambio de normativa acudieron masivamente a su Defensora Universitaria, contabilizándose 581 quejas recibidas por esta causa, destacando las efectuadas por los alumnos chinos con respecto a otras nacionalidades (rusos y procedentes de distintos países del este e hispanoamericanos)

Como consecuencia de las solicitudes formuladas por estos alumnos, me dirigí en dos ocasiones a las autoridades de la Comunidad de Madrid para consultar la posibilidad de buscar una solución normativa al problema que afectaba a estos alumnos, problema de índole marcadamente económica pero con honda repercusión académica, ya que les podía afectar a la posibilidad de poder continuar y finalizar sus estudios, iniciados en cursos anteriores.

La solución normativa, lamentablemente, no se contemplaba por la Comunidad de Madrid, que atentamente contestó a nuestras solicitudes.

La solución se difiere a nuestra Universidad y al resto de Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, problema que transmití personalmente al Rector, siendo éste plenamente consciente de la necesidad de darle solución.

Como ya manifesté en la anterior Memoria la solución al problema tenía distintas vertientes que había que contemplar y sopesar en la decisión que finalmente se adoptara, por un lado, había que tener en cuenta la necesidad de protección a un colectivo de estudiantes numeroso y desprotegido ante decisiones políticas para cuyas consecuencias no estaban preparados, por otro lado, la posible no continuidad de estos alumnos en sus estudios en cursos posteriores, y por último, la repercusión de la medida en la proyección de nuestra imagen exterior.

Las normas relativas a los precios públicos por la prestación de servicios universitarios, como venimos recogiendo, curso tras curso, siguen, desgraciadamente, interfiriendo en la correcta prestación del servicio público de educación superior, y ocasionando efectos desfavorables para el correcto funcionamiento de nuestra Universidad.

Finalmente, los Rectores de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid acordaron, de forma excepcional, no aplicar la subida de tasas en el curso académico 2015-16, a los estudiantes extracomunitarios que ya contasen con la condición de estudiantes UCM. Decisión gratamente acogida por los estudiantes afectados, a la que podrán acogerse durante el tiempo que les reste hasta la finalización de sus estudios

Otra consecuencia de la crisis económica general que también tiene su reflejo en nuestra Universidad, y que ya apunte el curso anterior, tiene que ver con los problemas generados por la **cada vez mayor falta de Personal, tanto Docente como de Administración y Servicios**, problema que sigue repercutiendo en la calidad tanto de la docencia, como de la gestión administrativa.

Con respecto a la docencia, han sido numerosas las quejas recibidas por parte de los alumnos en relación con la falta de Profesorado en alguna asignatura al inicio de cuatrimestre motivadas, en algunos casos, por bajas médicas de los responsables docentes que no han sido cubiertas con la agilidad requerida y en otros, debidas a no haber concluido el proceso de contratación previsto al inicio de las clases.

También hemos observado en este curso la reiteración de quejas **en relación con la adecuada tutela de los trabajos de fin de titulación, en concreto, respecto de los trabajos de finalización, corrección y depósito de las tesis doctorales**, dada la inminencia de la extinción de los Programas de Doctorado regidos por los Reales Decretos 778/1998, de 30 de abril, 56/2005, de 21 de enero, y 1393/2007, de 29 de octubre. Quejas que los alumnos presentan, la mayoría de las veces, alegando que no han sido debidamente tutelados en la elaboración y presentación de estos trabajos.

Con la salvedad de que, en ciertos casos, algunos alumnos pueden esconder el propósito de obtener una ventaja que no han logrado a través del esfuerzo continuado de su trabajo, y que por tanto el fracaso, sólo a ellos es imputable, como hice el curso pasado, también quiero reflejar este problema en la Memoria, para la reflexión de toda la Comunidad Universitaria, porque, desgraciadamente, es un problema recurrente desde hace unos años, y tiene difícil solución en estos momentos, ya que las actuales circunstancias económicas van a seguir incidiendo en la adecuada ampliación de plantilla necesaria para una correcta prestación de este servicio académico.

Por lo que respecta a la gestión administrativa, reitero, una vez más, la cada vez mayor reducción de recursos humanos motivada por la falta de reposición de efectivos y la constante jubilación de gran parte de este colectivo, que ha determinado la existencia de **falta de personal, en la práctica totalidad de Servicios y Centros** de nuestra Universidad, lo que ha llevado a los máximos responsables de ésta a iniciar una reorganización de algunos servicios para facilitar una adecuada atención de los mismos, citando expresamente la reestructuración operada en el Servicio de Información y Registro de nuestra Universidad donde se han mantenido los registros de los Centros periféricos de Óptica y Documentación así como los localizados en el Rectorado y el Edificio de Alumnos habiéndose reagrupado el mencionado servicio en los campus de Moncloa (Medicina; Paraninfo A con sede en la Facultad de CC Químicas; Paraninfo B con sede en el Edificio Multiusos) y un único Servicio de Información y Registro en Somosaguas para dar cobertura en cada localización a varios Centros.

Deseo y espero que la resolución de las Convocatorias para la adjudicación de nuevas plazas en curso y las nuevas Ofertas de Empleo Público, junto con la mejora de la situación económica general, permitan incrementar el número de efectivos en el Personal de Administración y Servicios, cuya labor resulta imprescindible y primordial para la buena marcha de nuestra Universidad.

Constato también, como se ha puesto de manifiesto en Memorias anteriores, que la dificultad de acceso al trabajo existente en nuestra sociedad sigue incidiendo de manera directa en las **convocatorias de acceso a plazas docentes** observando que en la resolución de dichas convocatorias se manifiesta una conflictividad importante como refleja el número de reclamaciones en este ámbito que son objeto de consideración por la Comisión de Reclamaciones de la Universidad.

Abogo, como se ha hecho siempre desde esta Institución, por el seguimiento de una escrupulosa transparencia tanto en los baremos a utilizar como en la propia resolución de los procedimientos para la selección de nuestros futuros profesores y compañeros, porque la objetividad en dicha selección y la impecabilidad en la resolución de los mismos, nos enriquece como Comunidad, desterrando todo tipo de susceptibilidades y dando ejemplo de claridad y transparencia. En este sentido, quiero trasladar a los responsables académicos, a la vista de las quejas recibidas en la Oficina en esta materia, la conveniencia de regular el procedimiento y plazos de actuación de las comisiones de selección.

Como ya manifesté en las dos Memorias anteriores presentadas ante este Claustro, reconozco los esfuerzos realizados hasta ahora en la flexibilización de las **normas de anulación de matrícula**, pero insisto y animo a los responsables académicos a seguir avanzando significativamente en esta materia, como reflejé en la Recomendación realizada al efecto desde esta Defensoría de 9 de septiembre de 2013.

Me congratula constatar que se haya permitido flexibilizar hasta en ocho plazos el abono de los importes de las matrículas de nuestros alumnos, e igualmente ánimo, al considerar que entra dentro del margen legal que la autonomía universitaria determina, a progresar en la **anulación parcial de la matrícula**, anulación justificada por el elevado coste de las matrículas y la grave incidencia que la falta de anulación tiene en futuras matriculaciones, por el sobrecoste que suponen, medida que sería acogida muy favorablemente por nuestros alumnos.

Como apunté en la Memoria del curso académico anterior en relación con la **matrícula de los Trabajos de Fin de Grado** debo seguir insistiendo en la necesidad de que los Centros traten de dar homogeneidad a la normativa que contempla la posibilidad o no de presentarse al TFG, aun en el caso de tener pendientes otras asignaturas, ya que esta circunstancia provoca disfunciones y quejas al suponer efectos desfavorables y discriminatorios para sus alumnos en relación con los de otros Centros. Asimismo debo recomendar que se publicite adecuadamente en los Centros la posibilidad de matriculación de estos trabajos de fin de titulación en la convocatoria de febrero, si se han superado las asignaturas de la titulación, ya que he comprobado por las quejas recibidas que se sigue desconociendo este extremo por una amplia mayoría de los estudiantes.

Otro problema íntimamente ligado con la crisis económica, al que me he referido en anteriores Memorias y que sigue afectando a nuestra Comunidad, es el problema del **retraso en la impresión de nuestros Títulos académicos**, problema en el que se ha avanzado considerablemente, según me ha trasladado recientemente el Servicio de Estudios. En estos momentos el plazo aproximado de emisión de la Certificación Sustitutoria del Título se estima en dos semanas para Licenciados, Diplomados y Doctores (RD 778/1998 y RD 56/2005) y, en un mes para Grados, Master y Doctores (RD 1393/2007), aunque todavía siguen acudiendo a solicitar ayuda a la Defensora en este asunto muchos estudiantes que residen en el extranjero y que tienen dificultades para la gestión y obtención de los Títulos de las enseñanzas cursadas.

Por lo que respecta a la entrega de los Títulos Oficiales, nuestra Universidad está en disposición de entregarlos a sus estudiantes en un plazo máximo de seis meses, por lo que se observa una reducción significativa respecto a los cursos académicos anteriores.

Tras el reconocimiento permanente al esfuerzo realizado por nuestra Comunidad Universitaria en la implementación del **Suplemento Europeo al Título**, plasmado en mi anterior Memoria, me consta que estamos en condiciones de expedirlo para casi la totalidad de las titulaciones (Licenciado, Grado y Máster) en el plazo de un mes, derecho que, sin duda, permitirá a nuestros alumnos su reconocimiento académico en Europa y competir en igualdad de condiciones con los estudiantes de otros países europeos.

Insisto de nuevo al Equipo de Gobierno, en esta Memoria, en que se valore la posibilidad de que los pagos que nuestros alumnos realizan por adelantado para la emisión de los títulos puedan tener un carácter finalista en el presupuesto de ingresos de nuestra Universidad, y su importe no pueda ser objeto de utilización para otras necesidades de gasto.

Para concluir con la exposición de los problemas relacionados con la crisis económica, y tal como indiqué en la Memoria del curso pasado, debo reiterar que seguimos detectando en la Defensoría la existencia de una percepción, cada vez más generalizada, entre nuestros alumnos de la menor calidad de la prestación del servicio que reciben, al evaluarlo en relación con el nuevo coste de matrícula que soportan.

Problema, que he calificado como transversal, que se produce con independencia del motivo de la queja recibida o de su Centro de procedencia y que sigue siendo una percepción generalizada en nuestros alumnos, que determina que cualquier problema académico o de servicios se magnifique, al considerar nuestros estudiantes que tienen derecho a una mejor prestación del servicio que reciben, ya que pagan un alto precio por él.

A estos problemas de índole económica mencionados en el apartado precedente, hay que añadir los **problemas de índole estrictamente académica** o de prestación de servicios que se originan en el normal desarrollo de la prestación del servicio público de la educación superior, y que, como el año pasado, y los anteriores, continúan produciéndose de forma recurrente.

Se siguen produciendo problemas relacionados con la dirección de las **Tesis Doctorales**, problema reiterativo en cada curso académico, ya que no existe una obligación legal prevista para que el Director de Tesis autorice al Doctorando al **traslado de su Tesis o al cambio de su Dirección**.

Cuando se dan problemas personales entre Director y Doctorando, el problema deviene en irresoluble, ya que, sin entrar a valorar las razones del desencuentro, la situación puede desembocar en un grave problema personal para nuestros Doctorandos, que en muchos casos puede dificultarles, e incluso impedirles, finalizar sus estudios de Doctorado.

Otra cuestión íntimamente relacionada con ésta y que sigue originando una fuente importante de conflictos es la relativa a la **titularidad de los resultados de la investigación llevada a cabo en la elaboración de las tesis doctorales**, así como la posibilidad de que los Doctorandos puedan utilizar dichos datos si no continúan la Tesis en

nuestra Universidad, pudiendo hacer uso de dichos datos para su presentación en otras Universidades o Centros de Investigación.

Este problema se sigue manifestando en numerosas quejas recibidas en la Oficina. Siendo consciente de la dificultad existente en hallar una solución que satisfaga a todos los implicados, considero que la solución normativa o en forma de protocolo, debe ser abordada, de forma prioritaria, por nuestros máximos responsables académicos, regulando expresamente y con carácter previo al inicio de la investigación, todos los aspectos y situaciones que se pueden originar, entre otros, los relativos a la titularidad, divulgación y publicación.

Como venimos insistiendo año tras año, se produce de forma reiterada todos los cursos académicos, y en este curso 2015-16, se ha agudizado, por la comentada extinción de los programas de Doctorado regidos por la anterior legislación, al estar más próximas las fechas límites que la transitoriedad del Real Decreto 99/2011, de 28 de enero (BOE 10.2.2011), recoge con respecto a los trabajos iniciados en fechas anteriores y regidos por los citados Reales Decretos 778/1998, de 30 de abril, 56/2005, de 21 de enero, y 1393/2007, de 29 de octubre.

Las numerosas quejas recibidas en la Oficina de la Defensora universitaria de estos alumnos de Doctorado, que evidenciaban el problema relativo a los precios públicos por la tutela de Tesis, inicialmente liquidados al depósito de las mismas, motivó el traslado de dicho problema por parte de la Defensora al Vicerrectorado de Investigación, con la consecución posterior del acuerdo de la Comisión de Doctorado, de 3 de noviembre de 2015, por el cual los alumnos de Doctorado que hubieren realizado la matrícula de lectura de Tesis entre junio y septiembre de 2015 no tendrían que abonar la matrícula de tutela académica del curso académico 2015/2016, si la lectura de dicha Tesis se realizaba antes del día 18 de diciembre de 2015. Si la lectura se produjese a partir del día 1 de enero de 2016 los alumnos estarían obligados a realizar el pago de la tutela del curso académico 2015/2016. Este hecho, fruto de la adecuada interlocución de la Defensora con las autoridades universitarias, atenuó en gran medida el malestar y el número de las quejas recibidas en la Defensoría

Otros problemas destacables, que vienen produciéndose prácticamente todos los cursos, son los derivados por los **cambios de grupo horario**. Como vengo exponiendo en mis anteriores Memorias, estos problemas parecen de difícil, o incluso, de imposible resolución en algunos Centros, debido al gran número de alumnos matriculados, lo que determina que sea prácticamente imposible conciliar las necesidades especiales de algunos estudiantes, respecto a la elección de grupo de asistencia a clase.

Insto de nuevo a los Centros a que adopten medidas flexibles en la resolución de estos problemas ya que éstas van a determinar que nuestros alumnos perciban una mayor calidad en la prestación del servicio que ofrecemos.

Como reflejé en la Recomendación realizada el 18 de octubre de 2013, debemos ser conscientes que nuestros alumnos sufren en sus vidas personales las consecuencias de la severa crisis económica sufrida, que les ha conducido, en muchos casos a tener que compatibilizar los estudios con la vida laboral, e incluso facilitar, aunque no se dé este motivo de fondo, el acceso de todo aquel que quiera, a una formación universitaria de calidad, con independencia de la edad o condiciones socio-económicas y laborales que pueda tener.

Siendo perfectamente aplicables a este curso académico las indicaciones recogidas en la **“RECOMENDACIÓN SOBRE LA PRESENCIALIDAD y LA EVALUACIÓN CONTINUA EN LOS ESTUDIOS ADAPTADOS AL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR”**, mencionada en el párrafo precedente, puesto que la exigencia de un alto índice de presencialidad establecido en los actuales planes de estudios, no siempre suficientemente justificado, unido a la falta de adaptación horaria, puede determinar que, “de facto”, se este impidiendo poder cursar estudios universitarios a alumnos capacitados e interesados, por la imposibilidad de conciliación de estudios superiores y trabajo u otras circunstancias personales, que impidan la presencia física en las aulas.

Con respecto a las **prácticas** que se realizan **en organismos externos a la UCM**, se ha solicitado amparo a la Defensora por parte de nuestros estudiantes, en el curso académico que abordamos en esta Memoria al considerar que no han sido tutelados adecuadamente ante los problemas surgidos en el desarrollo de las mismas, lo que les ha obligado, en algún caso, al abandono de las mismas y, en otros, a su evaluación negativa, con las desfavorables consecuencias que ello implica y, que les obligará, de cara al siguiente curso académico, bien a una nueva matrícula con el consiguiente perjuicio económico o, bien a solicitar traslado a otros Centros. Quiero reseñar en este apartado para reflexión de todos los responsables académicos implicados que la tutorización de los alumnos conlleva como responsabilidad asociada, en casos de conflicto, la eficaz y rápida toma de decisiones que eviten involucrar al alumnado en situaciones que deterioren las expectativas que con ellas se pretende obtener.

Lo expuesto ratifica, una vez más, la importancia de la gestión de la Defensora universitario para alertar a las autoridades universitarias de circunstancias indeseables que lamentablemente se producen, y que pueden ser evitadas mediante una adecuada y ágil colaboración institucional y la toma de conciencia de unos hechos que, si no se hubieran producido las quejas correspondientes ante la Defensora, difícilmente hubieran podido ser detectados y corregidos.

En el curso académico 2015-16 han sido numerosas las quejas dirigidas a esta Defensora por nuestros alumnos al estar disconformes con las **calificaciones otorgadas** por los responsables académicos tanto **en las asignaturas** de los Grados como en las defensas de

sus TFGs y TFM, así como con los retrasos en la publicación de éstas, los datos a publicar en la calificación de los alumnos, así como con la falta de publicidad de los criterios de evaluación de las asignaturas. Nuevamente en esta Memoria, como hice en la del curso anterior, debo indicar y reiterar la falta de desarrollo de nuestra normativa universitaria para hacer frente a estas situaciones que se producen cada vez con mayor frecuencia

Seguimos careciendo de un desarrollo adecuado del Estatuto del Estudiante, que nos ayudaría a articular los procedimientos de recurso y el catálogo de derechos y deberes de estudiantes y docentes.

La aplicación del actualmente en vigor tiene muchas lagunas que es preciso corregir, para su plena adecuación a las nuevas titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Dada la reiteración de quejas producidas en los aspectos mencionados ut supra, que motivaron la elaboración de las correspondientes Recomendaciones que venimos haciendo desde la Oficina con el objetivo de recopilar la normativa existente en la materia, completando y aclarando el Estatuto del Estudiante, y en la confianza de que sean de utilidad a nuestra Comunidad Universitaria, a continuación las reproduzco de nuevo, entendiéndolo que la publicidad dada a las mismas y a los temas abordados garantizan los derechos del estudiantado:

1. “RECOMENDACIÓN SOBRE LA NECESIDAD DE DAR LA MÁXIMA DIFUSIÓN A LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA ASIGNATURA”, de 24 de marzo de 2014, con la siguiente CONCLUSIÓN:

“A la vista de la normativa invocada, y de las quejas y solicitudes de información que recibimos en la Oficina, esta Defensora considera que resultaría muy beneficioso para la mejora de la calidad de nuestra función docente, y sobre todo, para su visualización, la difusión sistemática en cuantos soportes sea posible, **de los criterios de evaluación y calificación de cada asignatura**, recomendando de forma expresa que **el Profesorado los envíe a sus alumnos al inicio de curso, y quede constancia material de su entrega.**”

Así, recomiendo que se cuelguen los documentos en la página Web de cada Departamento y en las páginas de cada grupo en el Campus Virtual, se entreguen en mano a principios de curso, se publiquen en el tablón de anuncios del correspondiente Departamento y, para que conste su efectiva entrega a los alumnos, podrían enviarse a través de un correo electrónico con acuse de recibo. Todo esto contribuiría sin duda a minimizar las quejas que se presentan, en las que se aduce que la publicación de los criterios de evaluación y calificación, no se han hecho de forma suficientemente clara, de acuerdo con la normativa.”

2. “INFORME SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE ENTREGAR UNA COPIA DEL EXAMEN REALIZADO POR UN ALUMNO”, de 30 de noviembre de 2014, con las siguientes indicaciones:

“Es opinión de esta Defensora, que resulta ajustado a Derecho y procedente, entregar la copia del examen a un alumno que así lo requiera.

Esta entrega debe efectuarse siempre que estemos dentro de la tramitación del procedimiento de revisión e impugnación de calificaciones por parte del alumnado.

Este derecho debe ser ejercido a través de registro y mediante una petición que sea individualizada y concreta y no se realice una petición genérica de todos los exámenes,

Cuando se entregue el examen sería deseable que el interesado firme un recibí de su recepción.”

3. “INFORME SOBRE LA CONSERVACIÓN DE EXAMENES” de 2 de Diciembre de 2014.

4. “RECOMENDACIÓN SOBRE EL ACTO DE REVISIÓN DE CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES” de 12 de Mayo de 2015.

“1. - Debe darse suficiente publicidad al acto de revisión de examen, si ello fuera posible, debiera efectuarse una doble convocatoria, al objeto de que todos los alumnos interesados puedan acudir al acto.

De acuerdo con las consideraciones ya efectuadas por mi predecesora en el cargo en su recomendación sobre **LAS FECHAS MÍNIMAS QUE DEBIERAN RESPETARSE ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN Y LA FECHA DE REVISIÓN DEL EXAMEN, de 6 de julio de 2012, debiera respetarse 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.

La mayoría de las normas universitarias estudiadas establecen **la obligatoriedad de que la fecha de revisión se publique con la calificación provisional de las pruebas.**

2.- El acto de revisión debe poder efectuarse sobre **cualquier prueba que sea evaluable**, tanto si es escrita como si es oral, tanto si es un trabajo como unas prácticas y tanto si es parcial o final e incluso si el sistema de calificación es de evaluación continua.

Resultaría muy recomendable que en el caso de tratarse de pruebas orales, prácticas o evaluaciones continuas, se deje constancia documental por escrito o por medios de captación del sonido, que permitan justificar la calificación adoptada y, en su caso, su posterior impugnación si existe desacuerdo con la citada calificación.

3. - El ejercicio del derecho a la revisión no puede implicar una calificación más baja de la inicialmente obtenida, salvo que exista un error acreditable.

No es posible minorar la calificación obtenida por un alumno tras revisar la calificación de su examen, ya que el art. 113 de la **Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC)** establece las siguientes reglas para la correcta resolución de los recursos administrativos:

c) **La resolución que decide el recurso debe responder a los principios de congruencia y de prohibición de la “reformatio in peius”,** esto es, habrá de dar respuesta a las peticiones formuladas por el recurrente **“sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial”**..

Por ello, entiendo que la obtención de una calificación inferior a la inicialmente obtenida vulneraría, en opinión de esta Defensora, los principios rectores del procedimiento administrativo en vía de recurso y debe ser rechazada de plano, puesto que su finalidad última es la protección de los derechos del recurrente.

4. - Para facilitar el ejercicio del derecho de revisión sería óptimo facilitar una copia del examen a los alumnos, de acuerdo con las consideraciones efectuadas por esta Defensora en su **“INFORME SOBRE LA OBLIGATORIEDAD DE ENTREGAR UNA COPIA DEL EXAMEN REALIZADO POR UN ALUMNO”** de 5 de noviembre de 2014, obligatoriedad que sí prevén algunas de las normas universitarias estudiadas en la presente Recomendación.

5. Finalmente, y como requería el alumno que ha formulado su solicitud ante la Oficina de la Defensora universitaria, y de acuerdo con lo que establece la normativa reguladora de la Universidad Politécnica de Madrid, LAS REVISIONES DEBEN TENER UNA DOBLE FINALIDAD: ADMINISTRATIVA Y FORMATIVA. LA FINALIDAD FORMATIVA DE LA REVISIÓN DEBE SER LA COMUNICACIÓN DETALLADA DE LO EJECUTADO CORRECTA E INCORRECTAMENTE EN LA PRUEBA DE EVALUACIÓN, y como muy bien indica el interesado, a cuya solicitud efectuamos la siguiente Recomendación: **para que la revisión de un examen gane en calidad y tenga una finalidad en sí misma, debería orientarse pedagógicamente, para que el alumno pueda conocer con precisión los temas que se han respondido acertada o erróneamente y, así poder servir de guía para un estudio posterior, que contribuya a la mejora de su formación académica.**

5. “INFORME SOBRE LA NATURALEZA JURÍDICA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS EXÁMENES Y LA ACLARACIÓN A DICHO INFORME” de 7 de Abril de 2015.

“CONCLUSIONES:

1. La calificación de un examen es un acto administrativo sometido a la posibilidad de su impugnación.

2. La calificación del examen es una competencia administrativa que se ejerce por el profesorado por desconcentración de funciones de la Universidad, por lo que en ningún caso puede considerarse parte del derecho a la libertad de Cátedra.

3. La impugnación de la calificación inicialmente obtenida por el alumno se revisa mediante la reclamación ante el Tribunal del Departamento nombrado al efecto al inicio de cada curso académico.

4. El Tribunal de Reclamaciones del Departamento actúa en este caso como superior jerárquico del Profesor, pudiendo revisar la calificación obtenida, tanto por motivos de forma como de fondo, hayan sido, o no alegados por el propio alumno reclamante, y, por supuesto tiene plena capacidad y competencia para cambiar la calificación del alumno.

5. Sí establece el artículo 113.3 segundo inciso de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común¹, que la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial, circunstancia que determina que no sea posible por parte del Tribunal de Reclamaciones del Departamento reducir en vía de recurso, la calificación inicialmente otorgada por el Profesor.

6. En caso de disconformidad con la revisión efectuada por el propio Tribunal de Reclamaciones del Departamento, cabe la interposición de recurso ordinario² ante el Rector (competencia que ejerce actualmente por Delegación el Vicerrector de Estudiantes, Decreto Rectoral 26/2013, de 29 de julio de 2013, de establecimiento de los Vicerrectorados de la

¹ Actual artículo 119.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que deroga la Ley 30/1992, de 26 de noviembre

² **El Estatuto del Estudiante** de la UCM es anterior a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que deroga la Ley 30/1992, de 26 de noviembre por lo que **establece que el recuso procedente es el recurso ordinario. Tras la citada modificación el recurso admisible contra el acto tiene carácter de recurso de alzada.**

Universidad Complutense de Madrid, de delegación de competencias y de diversas cuestiones de índole organizativo. (Publicado en el BOCM nº 188, de 9 de agosto de 2013).

6. Contra la decisión Rectoral el alumno puede acudir a los Juzgados de lo Contencioso Administrativo.”

6. “RECOMENDACIÓN SOBRE LOS DATOS A PUBLICAR EN LA CALIFICACIÓN DE LOS ALUMNOS Y LA ACLARACIÓN A LA MISMA“de 26 de octubre y 2 de noviembre de 2015, respectivamente.

Como ya manifesté al Claustro el curso pasado, seguimos sin disponer de una normativa reguladora del Plagio o, de un protocolo de actuación ante el Plagio para Tesis Doctorales y Trabajos de Fin de Grado y Máster, cuya necesidad detectamos y manifestamos curso tras curso, aunque es de agradecer la disponibilidad actual de programas informáticos para poder detectar estas prácticas indeseables..

La actuación ante esta cuestión se hace cada vez más necesaria ante los numerosos casos que afloran y la gravedad de algunos de ellos que se trasladan a la opinión pública a través de su difusión por de los medios de comunicación. Urge abordar este aspecto para facilitar la labor que, día a día, realizan nuestros responsables académicos al tutorizar y dirigir los trabajos de nuestros estudiantes, sirviéndonos de referencia tanto los programas informáticos antiplagio existentes como las regulaciones aprobadas por otras Universidades en esta materia.

Como vengo exponiendo todos los años se siguen realizando numerosas consultas por parte de los alumnos, sobre las consecuencias jurídicas y académicas que tiene la falta de asistencia a un examen, en la doble vertiente de la cuestión, falta de asistencia del alumno o del responsable académico

A continuación recojo el problema en los mismos términos que lo hice en la Memoria anterior ya que considero tanto su inclusión como la solución al mismo un interesante medio de consulta para los colectivos implicados

Prácticamente todos los cursos existe la necesidad de cambiar las fechas de los exámenes por las faltas de asistencia de algún Profesor. La mayoría de las veces los alumnos solicitan ante la mencionada inasistencia, la calificación de aprobado general.

El aprobado general que, en muchos casos solicitan nuestros alumnos, se encuentra, en opinión de esta Defensora, expresamente prohibido por el ordenamiento jurídico, al resultar, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, un acto NULO DE PLENO DERECHO, ya que se trataría de un acto contrario al ordenamiento jurídico por el que se adquirirían Facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición (art. 62 1 f)).

No existe solución normativa al problema planteado por la ausencia del profesor al examen.

Es cierto que no resulta imputable a los alumnos la imposibilidad sobrevenida que ha determinado la no realización del examen.

A continuación transcribo la normativa existente sobre la cuestión, que, en mi opinión, no da una solución concreta al problema planteado.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

"Artículo 25. Evaluación de los aprendizajes del estudiante.

1. La evaluación del rendimiento académico de los estudiantes responderá a criterios públicos y objetivos y tenderá hacia la evaluación continua, entendida como herramienta de corresponsabilidad educativa y como un elemento del proceso de enseñanza-aprendizaje que informa al estudiante sobre su proceso de aprendizaje.

. 2. La evaluación se ajustará a lo establecido en los planes docentes de las materias y asignaturas aprobados por los departamentos.

3. Los calendarios de fechas, horas y lugares de realización de las pruebas, incluidas las orales, serán acordados por el órgano que proceda, garantizando la participación de los estudiantes, y atendiendo a la condición de que éstos lo sean a tiempo completo o a tiempo parcial.

4. La programación de pruebas de evaluación no podrá alterarse, salvo en aquellas situaciones en las que, por imposibilidad sobrevenida, resulte irrealizable según lo establecido. Ante estas situaciones excepcionales, los responsables de las titulaciones realizarán las consultas oportunas,

con el profesorado y los estudiantes afectados para proceder a proponer una nueva programación de acuerdo con lo previsto en la normativa autonómica y de las propias Universidades.

5. Los estudiantes que, por motivos de asistencia a reuniones de los órganos colegiados de representación universitaria, o por otros motivos previstos en sus respectivas normativas, no puedan concurrir a las pruebas de evaluación programadas, tendrán derecho a que les fije un día y hora diferentes para su realización. Las Universidades velarán, conforme a su normativa y a la autonómica, por no hacer coincidir las reuniones con los periodos de exámenes ni con los días de estudio previos.”

Estatuto del Estudiante de la UCM. Publicado en el BOCM, nº 181, de 1 de agosto de 1997.

Artículo 17

Exámenes

Cuando se hayan previsto exámenes parciales, las convocatorias serán acordadas, con carácter general, entre el Profesor y los estudiantes de forma que no interfieran con el desarrollo normal del curso. En caso de conflicto en cuanto a la fecha de realización de exámenes, arbitrará el Departamento o el Centro, debiendo respetar el plazo mínimo de diez días entre el acuerdo final y la fecha definitiva de celebración del examen.

Las convocatorias de exámenes finales serán acordadas y hechas públicas por la Dirección del Centro con una antelación mínima de treinta días, pudiendo sufrir alteración sólo por causa de fuerza mayor.

La duración máxima de cada sesión de examen será de tres horas. En caso de requerirse un tiempo superior para un mismo examen, se espaciará en dos sesiones, con un descanso mínimo de treinta minutos entre ellas.

Los criterios de calificación del examen se darán a conocer previamente a su realización. “

Entiendo que, en estos casos, lo más razonable sería intentar encontrar una solución flexible que pudiera acomodar las necesidades de todos los alumnos, por

ello, en mi opinión, el Profesor debería intentar flexibilizar la fecha o el formato del examen, dentro de lo posible.

Cuando la ausencia sea del alumno, y exista una causa justificada de inasistencia, ante las consultas de algunos Decanatos, esta Defensora universitaria se ha pronunciado indicando que, no existe previsión alguna en la normativa actualmente en vigor, que resulta la ya transcrita, que únicamente prevé la repetición del examen para estudiantes miembros de órganos colegiados de representación universitaria.

Al igual que en el caso anterior, y así lo aconsejamos siempre cuando nos llegan este tipo de cuestiones a la Oficina, que lo más razonable en la medida de lo posible, sería intentar encontrar una solución flexible que pudiera acomodar las necesidades de todos los alumnos, máxime cuando existe una causa justificativa acreditada, como pudiera ser la enfermedad del alumno, certificada por un facultativo competente, o la enfermedad o el fallecimiento de algún familiar cercano, también debidamente acreditada.

En estos supuestos yo suelo indicar a los alumnos que no han podido asistir al examen, que únicamente puedo intentar hacer alguna gestión con el Profesor al objeto de intentar flexibilizar la posibilidad de recuperación, en cuanto a la fecha o el formato del examen.

En todo caso, la resolución del problema debe hacerse atendiendo a la viabilidad efectiva de poder repetir el examen, que quizá no sea factible por diferentes motivos, y siempre en el bien entendido de que se trata de una decisión totalmente voluntaria por parte del Profesorado, no existiendo norma expresa que prevea la repetición del examen.

Los problemas relacionados con las **convalidaciones de asignaturas y créditos en enseñanzas de Grado y las adaptaciones de estas enseñanzas de antiguas titulaciones**, siguen generando la interposición de un considerable número de quejas por parte de los alumnos ante la Defensoría fundamentalmente por la lentitud en la adopción de la resolución se produce una vez avanzado el curso académico y que genera problemas de matriculación posterior.

Nuevamente incido en valorar la posibilidad de publicar tablas de convalidación que facilitarían información previa a los alumnos de cara a su matriculación y agilizarían, sin duda, tanto la información sobre la tramitación del procedimiento, como el plazo de resolución.

Como expuse en la Memoria anterior, un problema que especialmente me preocupa y que sigue sin soluciones fácticas, es el que comunican cada curso académico a la Oficina los

alumnos de varias Facultades del Área Sanitaria, al haberse introducido en éstas las denominadas por los diferentes Centros como “Incompatibilidades de Acta”, problema de índole estrictamente académica, pero que con serias repercusiones económicas en nuestro alumnado.

Estas incompatibilidades se definen y diferencian entre sí por los Centros que las han implantado como:

***“-Incompatibilidad de Matrícula:** para poder matricularse de una asignatura se tiene que haber superado (adquirido las competencias) de otra cursada anteriormente. Estas incompatibilidades de matrícula las plantea el Plan de estudios de cada Centro.*

***-Incompatibilidad de Acta:** un alumno puede matricular y cursar voluntariamente asignaturas más avanzadas, aún sin haber superado asignaturas anteriores, siempre que no tengan incompatibilidad de matrícula. La superación de estas asignaturas más avanzadas está a expensas de la superación de las anteriores.*

La normativa recoge la obligación de volver a matricularse.

Las incompatibilidades de Acta son propias de cada Universidad, por lo que no en todas las Universidades están implantadas.

He manifestado a las Autoridades Académicas de estos Centros, y manifiesto ante este Claustro mi preocupación por esta cuestión, ya que el suspenso de asignaturas incompatibles por Acta determina el incremento exponencial de la matrícula de nuestros alumnos y determina la obligatoriedad de matricular y cursar asignaturas que ya fueron anteriormente superadas, pero cuya superación no se pudo reflejar en Actas por resultar incompatibles.

Por otro lado, en cuanto a **la desascripción del CES Felipe II de nuestra Universidad**, debo manifestar que en el curso 2015-16, objeto de la presente Memoria, se ha observado una notable disminución de la problemática, con respecto a años anteriores, al existir cada vez menos alumnos vinculados académicamente a la UCM.

Se han recibido quejas relativas a la denegación de traslado desde el CES Felipe II a las Facultades de la UCM, problemas con la emisión de certificados académicos y relativos a la

organización de la docencia en alguna asignatura, que han sido solucionados debido a la eficaz cooperación con la Defensora de los responsables encargados de velar por los alumnos, todavía con situaciones académicas que los vinculan a la Universidad Complutense.

No obstante, continuamos recibiendo quejas por los siguientes motivos: falta de personal docente en los Grados que se imparten, falta de un Coordinador General, falta de atención personal, no emisión de Certificados y no concesión de traslados a las Facultades de la Universidad Complutense de Madrid.

A continuación, recuerdo, la Recomendación que efectué sobre la emisión de certificados, **“RECOMENDACIÓN SOBRE LA FIRMA DE CERTIFICADOS ACADÉMICOS EN EL CES FELIPE II”**, de 12 de diciembre de 2014, con la siguiente Conclusión:

“Desconozco exactamente cuál es la cuestión de fondo, si bien presumo que se podría tratar de un problema de atribución de competencias o funciones.

Ruego encarecidamente que se dé una solución inmediata al problema, aunque sea necesario hacerlo de forma provisional, efectuando una avocación competencial o, incluso, asumiendo nuestro propio Rector la firma de dichos certificados, al amparo de la cláusula competencial residual establecida en el artículo 66 apartado q) de nuestros Estatutos, que otorgan al Rector todas aquellas funciones que no vengan expresamente atribuidas a otros órganos de la Universidad.

Recomiendo, por ello, que se dé una inmediata solución al problema detectado, ya que genera consecuencias indeseables a nuestros alumnos, por el retraso en la obtención de la documentación administrativa que precisan para poder optar a becas nacionales y cuyo retraso en la emisión de los mismos podría generarles consecuencias de difícil o imposible resolución.

Esta Defensora, por su parte, también se pone a disposición de nuestras autoridades académicas por si precisaran de su gestión ante las autoridades académicas de la Universidad Rey Juan Carlos o ante su Defensor.”

Como último punto a tratar en este apartado, debo hacer mencionar a la solicitud que varios alumnos del Grado en Literatura General y Comparada, de la Facultad de Filología ,me dirigen trasladándome la situación de exclusión en que se encuentran a la hora de solicitar tanto el acceso al Máster de Español para Extranjeros que organiza el Instituto Cervantes con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, como la posibilidad de participar en

convocatorias de plazas de Auxiliares de Conversación de Lengua española en distintos Centros Docentes que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, publica al no figurar dicha titulación entre las preferentes para el acceso y/o que habilitan para participar, respectivamente.

Trasladada la problemática al Ministro de Educación, Cultura y Deporte desde esta Defensoría con fecha 12 de febrero de 2016, con copia a la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, solicito valoración de la inclusión del Grado de Literatura General y Comparada en ambas convocatorias, recibiendo el siguiente 9 de marzo de 2016 comunicación del Secretario General de Universidades, en nombre del Ministro, informándome del traslado de nuestra petición a las unidades responsables de las convocatorias para valoración de las Comisiones Mixtas de Seguimiento en el caso del acceso a las plazas de auxiliares de conversación y a la Dirección Académica del Máster para las titulaciones preferentes de acceso al Máster.

Con fecha 3 de mayo de 2016 la Dirección del Gabinete de la Secretaría General de Universidades nos comunica el Acuerdo adoptado por la Comisión Académica del Máster de incluir el Grado mencionado entre las Titulaciones de acceso al Máster solicitado.

Ante la falta de información respecto de la cuestión pendiente, con fecha 20 de septiembre de 2016, se le reitera la solicitud de información al Secretario General sobre la situación actual de la inclusión del Grado en la próxima convocatoria de plazas de auxiliares de conversación de lengua española, recibiendo el 8 de noviembre de 2016 respuesta, en la nos trasladan que, tras ser tratada la inclusión del Grado en las reuniones mantenidas durante los meses de abril y mayo de 2016, los países participantes están interesados en un perfil académico que no se ajusta al obtenido por los estudiantes que han cursado el Grado de Literatura General y Comparada y, que por lo tanto, no incluirán dicha titulación en la próxima convocatoria de estas plazas.

A pesar de no haber conseguido en su totalidad la pretensión de estos graduados, considero que se ha dado un paso adelante en las posibilidades que se abren a nuestros estudiantes del Grado de Literatura General y Comparada, al poder de esta forma adaptar sus perfiles a los demandados por los miembros de los países que demandan este Máster..

Otro grupo de problemas que nos han ocupado mucho tiempo, son los **problemas laborales, de infraestructuras y de relación y convivencia** en el marco de las relaciones entre los miembros de nuestra comunidad.

Con respecto a los **problemas laborales**, hemos tramitado, por parte del Profesorado, expedientes relacionados con el reparto de docencia dentro de los Departamentos cuando existe la **necesidad de dar cobertura a las bajas de larga duración**, y por las dificultades para que entre en funcionamiento, de forma inmediata, el Régimen de Sustituciones acordado al inicio del curso, dificultades que repercuten negativamente en el alumnado que, o bien no ve garantizado adecuadamente su derecho a recibir en su totalidad las enseñanzas matriculadas, o bien percibe que las medidas de sustitución adoptadas no les garantizan la

recepción de una docencia de calidad (reparto de la docencia entre distintos Profesores sin atender, en algunos casos, a la especialización requerida es por ejemplo una de las razones de queja más frecuente)

En este sentido insto tanto a las autoridades competentes como a los Departamentos afectados para que se reduzcan considerablemente los plazos y condiciones en los que deben efectuarse las correspondientes sustituciones del profesorado. Medidas que sin duda tendrán una favorable acogida entre el alumnado.

Este problema enlaza y se conecta directamente con los derivados de la crisis económica que iniciaban el presente capítulo de la Memoria, ya que, la tasa de reposición de efectivos, fijada por las respectivas Leyes de Presupuestos estatal y de la Comunidad de Madrid, han provocado una difícil situación para todo el personal de la Universidad Complutense de Madrid, que espero pueda ser solventada, como así parece que va a ocurrir en los próximos ejercicios, al haberse anunciado un Acuerdo entre Gobierno y Sindicatos relativo a una amplia oferta de empleo público en el sector de la enseñanza, hablándose de una tasa de reposición del 100%, que permitirá , entre otras medidas, la estabilización del personal interino existente en nuestra plantilla.

También en materia laboral hemos tramitado varias solicitudes relativas a las condiciones de trabajo del personal que presta servicios en esta Universidad, que, o bien tienen reconocido un cierto grado de discapacidad o, se encuentran en alguna circunstancia personal especial, lo que ha llevado a esta Defensora del Universitario a elaborar la **RECOMENDACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA UCM QUE SE ENCUENTRE EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES, de 25 de abril de 2016**, sobre la adopción de medidas específicas que se proponen:

- A la vista de la normativa expuesta, y de las quejas y solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora del Universitario, sobre todo por personas con una afectación grave en sus condiciones físicas, como consecuencia de tratamientos médicos prolongados o por secuelas físicas resultantes de accidente, y en tanto en cuanto la Universidad Complutense de Madrid adopte medidas específicas sobre acceso al empleo, promoción profesional y ajustes razonables en las condiciones de trabajo, jornadas y horarios del personal que presta servicios en esta Universidad, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, esta Defensora considera que sería muy beneficioso para los colectivos mencionados **permitir modalidades de flexibilización o ajustes en el desempeño de la jornada laboral que les corresponda realizar**, tomando siempre en cuenta las circunstancias personales de estos colectivos.
- Así recomiendo que se permita, por los órganos académicos o administrativos competentes, a las personas que se encuentran en la situación que se contempla en esta recomendación, la adopción de alguna de las medidas que se proponen a continuación, como: la flexibilización de horarios de entrada y/o salida en la jornada laboral, las

reducciones de la jornada laboral, facilitar por las Direcciones de los Departamentos la preferencia o prioridad en la elección de docencia permitiendo la elección de grupos y horarios que mejor se adapten a las situaciones personales, concentración de docencia en un cuatrimestre o impartición de docencia en un único Centro docente, en el supuesto de que el Departamento tenga responsabilidades en varios Centros, y, asignación de tareas que resulten menos gravosas o más compatibles con su estado físico, entre otras.

- También recomiendo que se implementen medidas similares a las contenidas en la Resolución de 25 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se modifica la de 28 de diciembre de 2012, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, para mejorar el reingreso a la actividad académica o administrativa del personal de la Universidad tras la finalización de tratamientos médicos de especial gravedad que pueden resultar muy beneficiosas ya que contemplan una adaptación al puesto de trabajo por un plazo máximo de dos meses y con una reducción de hasta el 25% de la jornada laboral.

Como consecuencia del envío de la Recomendación a todos los miembros de la Comunidad Universitaria, la Gerencia de la Universidad traslada al Personal, el Acuerdo adoptado por la Mesa Sindical de la UCM el 25 de mayo de 2016 en los siguientes términos:

“Los trabajadores que se incorporen al servicio efectivo a la finalización de un tratamiento de radioterapia o quimioterapia, pueden solicitar una adaptación progresiva de su jornada de trabajo ordinaria cuando la misma coadyuve a la plena recuperación funcional de la persona o evite situaciones de especial dificultad o penosidad en el desempeño de su trabajo”

También en materia laboral hemos tramitado una queja colectiva del Personal de Bibliotecas en turno de tarde al considerar que el desempeño de su trabajo y su situación laboral se desarrolla en franca desigualdad con respecto al personal que lo realiza en turno de mañana, concretándose estas desigualdades en un desequilibrio de efectivos entre ambos turnos que perjudica notablemente al de tarde, distintos niveles y complementos asignados a las mismas plazas e, incluso a veces, desigualdades en el disfrute de derechos (flexibilidad horaria, acceso a cursos de formación, dificultades de conciliación laboral y familiar).

El expediente ha finalizado con el compromiso de la Gerencia, como integrante del actual Equipo Rectoral, de tomar en consideración las propuestas presentadas por este colectivo en el momento de realizar cualquier actuación en el ámbito de los servicios de la Biblioteca de la Universidad y en colaboración estrecha con la Dirección de la misma, al entender que todas estas cuestiones afectan a la Relación de Puestos de Trabajo (Área de la Biblioteca), cuya aprobación y modificación corresponde al Consejo de Gobierno a propuesta de la Gerencia, oídos los órganos de representación del personal

Como expuse el curso académico anterior, este año también hemos recibido **quejas relacionadas con las Infraestructuras de nuestra Universidad.**

Continuando con la queja que realizaron numerosos alumnos por la ejecución de la obra y posterior apertura del Parking de la Facultad de Educación, al inicio del curso académico se siguieron recibiendo quejas por los acuerdos adoptados para el acceso a dichas instalaciones

Como ya expuse en la Memoria anterior y reitero de nuevo en esta, considero que la polémica principal ha venido dada, al margen de las distintas opiniones discrepantes sobre la cuestión, por la falta de una adecuada de información en la tramitación de estas quejas que se reclamaba a los diferentes responsables académicos y administrativos. Por lo que, de nuevo, desde esta Institución reclamo el dialogo y el debate como medios indispensables para reducir al máximo o neutralizar la conflictividad a la que se puede llegar en temas como el aquí expuesto.

También hemos recibido quejas de los usuarios y de la Presidencia del Grupo de Montaña de la Facultad de Biológicas en relación con el cierre y retraso en la apertura del Rocódromo. Cierre temporal que, según la Vicerrectora de Extensión Universitaria, obedecía al mal estado de la instalación, garantizándose, una vez realizadas las reparaciones necesarias, su reapertura y la seguridad de los usuarios de dicha instalación

Por último en este apartado debo hacer mención a las quejas recibidas al inicio del curso académico sobre la situación de deterioro de la Ciudad Universitaria, concretamente el entorno de la Facultad de CC de la Información, debido entre otros motivos a las pintadas realizadas y al desarrollo frecuente de los llamados “botellones” que deterioran este entorno

Quiero manifestar mi más sincero apoyo y reconocimiento a todas las personas que han contribuido para que se haya elaborado y aprobado el Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género, aprobado el pasado 20 de diciembre de 2016 por el Consejo de Gobierno. **Dicho protocolo, como todos ustedes saben, ha sido reclamado desde la Institución que presido en numerosas ocasiones, entendiendo que desde el reconocimiento de la existencia de estas indeseables situaciones podremos avanzar tanto en su prevención como en su erradicación.**

Por último, debo **seguir insistiendo en la necesidad de colaboración institucional** de todos los agentes implicados en la resolución de estos y cualesquiera otros problemas que puedan afectarnos y en este sentido, no resultaría superfluo y sería deseable, mejorar la

publicidad y la comunicación de las decisiones adoptadas con mayor celeridad de la que se observa en estos momentos, ya que en muchos casos, los interesados presentan quejas ante la Defensora porque desconocen las decisiones adoptadas, cuando la solución del problema ya ha sido objeto de resolución.

También agradecería enormemente que a la Defensora **se le comunicaran de oficio las decisiones, que afectan directamente a asuntos que ella habitualmente tramita**, ya que eso evitaría la apertura de un expediente informativo, que obliga a solicitar información al respecto de la queja, a la autoridad con competencia ejecutiva, permitiendo de esta manera la contestación inmediata a las personas que presentan la queja con la información adecuada, sin necesidad de generar expedientes innecesarios y de retrasar la contestación a la obtención del informe correspondiente, que la autoridad a la que se le requiere, está obligada a emitir.

A pesar de todos mis esfuerzos, reiteradamente sigo observando una cierta falta de adecuada y deseable relación institucional, que no acierto a calificar en cuanto al origen del que puede adolecer y que se mantiene transversalmente con los distintos equipos rectorales.

Es bastante sorprendente que a pesar de la interlocución directa y frecuente con los responsables académicos de nuestra universidad, se obvie en muchos casos la consulta con la Defensora sobre muchos asuntos sensibles en el desarrollo y la función de nuestra universidad, cuando en la Oficina disponemos de numerosos datos, relativos a todos los sectores, centros y servicios, que año tras año pongo a disposición de dichos responsables y que sin duda, facilitarían el análisis transversal necesario para una acertada toma de decisiones, lo que redundaría en un mayor éxito a todos los niveles de las políticas académicas y en un mejor clima de relación y convivencia dentro de nuestra comunidad.

Desde este punto de vista, en varias ocasiones hemos confeccionado informes a petición de diversos equipos decanales o de directores de departamento, que han sido de utilidad en la decisión adoptada frente a diversas cuestiones, por esto es sin duda ciertamente sorprendente que ante algunos asuntos que han conmocionado de forma considerable a los miembros de nuestra comunidad, no se haya solicitado siquiera algún dato, que de haberse tenido en cuenta, sin duda hubiera suavizado el anuncio de algunas de las medidas actualmente en trámite.

De todas formas, y dada mi naturaleza tenaz y perseverante, no dejaré de seguir intentando que la Universidad Complutense que es reconocida internacionalmente, por ser una de las primeras universidades del mundo en introducir en sus Estatutos la figura del Defensor universitario, utilice más esta figura que, como indica la Ley Orgánica de Universidades en

su Disposición adicional Décimo cuarta del Defensor universitario tiene encomendada una muy importante función, que sin duda es un logro democrático de primera magnitud.

“PARA VELAR POR EL RESPETO A LOS DERECHOS Y LAS LIBERTADES DE LOS PROFESORES, ESTUDIANTES Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, ANTE LAS ACTUACIONES DE LOS DIFERENTES ÓRGANOS Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS, LAS UNIVERSIDADES ESTABLECERÁN EN SU ESTRUCTURA ORGANIZATIVA LA FIGURA DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO.

SUS ACTUACIONES, SIEMPRE DIRIGIDAS HACIA LA MEJORA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA EN TODOS SUS ÁMBITOS, NO ESTARÁN SOMETIDAS A MANDATO IMPERATIVO DE NINGUNA INSTANCIA UNIVERSITARIA Y VENDRÁN REGIDAS POR LOS PRINCIPIOS DE INDEPENDENCIA Y AUTONOMÍA....”

VII. OBJETIVOS CURSO 2015-16.

En la Memoria del curso anterior, fueron presentados los objetivos planteados para el curso 2015-16, cuyos resultados debo presentar, como todos los años, a este Claustro.

Planteaba, como objetivos principales en aquel momento:

La conmemoración de un hecho importante para la historia de nuestra universidad, ya que en el año 2015, la Universidad Complutense ha celebrado los 30 años de la incorporación de la figura del Defensor universitario en sus Estatutos, y eso nos convierte en la primera Universidad española en dotarse de un sistema para garantizar los Derechos y Libertades de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Durante la presentación al Claustro de la Memoria del curso anterior, ya anuncié mi deseo de realizar algún acto conmemorativo de esta circunstancia, de la que todos debemos sentirnos orgullosos.

Dicho acto conmemorativo, se realizó mediante la dirección de un Curso de Verano, en junio de 2016, titulado “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense” en el marco de los Cursos de Verano Complutense, en el Escorial.

El curso fue inaugurado por la Sra. Defensora del Pueblo, D^a Soledad Becerril Bustamante; el Secretario General de Universidades, D. Jorge Sainz González; y el Sr. Director General de Universidades e Investigación de la Comunidad de Madrid, D. José Manuel Torralba Castelló.

Contó con la participación del Sr. Rector Magnífico de la UCM, D. Carlos Andradás Heranz, y el ex Rector de la UCM, D. Rafael Puyol Antolín.

Las conferencias fueron impartidas por el Sr. D. Julio Iglesias de Ussel Ordis, ex Secretario de Estado de educación y Universidades; D^a Margarita Boladeras Cucurella, Catedrática emérita de Filosofía Moral y Política de la Universidad de Barcelona; Mtro. José Acevedo Acosta, Presidente de la Red de Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU); Mtro. Alfredo Sánchez Castañeda, Defensor de los Derechos Universitarios de la UNAM y Secretario Técnico de la REDDU, y el Sr. D. Josef Leidenfrost, Presidente de la European Network of Higher Education (ENOHE).

En las mesas redondas correspondientes a la segunda y tercera jornada, se produjo, junto con los expertos anteriormente señalados, la intervención del Presidente de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios D. José Palazón Espinosa, y de D^a Mercedes Gutiérrez Sánchez, y D^a Rosa Galán Sánchez, ex Defensoras Universitarias de la UCM.

La Clausura del curso se llevo a cabo por el Sr. Consejo de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, el Sr. D. Rafael Van Grieken Salvador.

El curso se fundamentó en las siguientes consideraciones:

La incorporación, en los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid del año 1985, de la Institución del Defensor del Universitario, constituyó un hito histórico a nivel nacional e internacional, siendo un modelo para todas aquellas Universidades Públicas y Privadas, que careciendo de un órgano Garante de los Derechos de los integrantes de sus respectivas Comunidades Universitarias, consideraron a la Universidad Complutense su referente principal para la consecución de tal fin.

Se ha pretendido con el presente curso de verano, conmemorar un acontecimiento histórico como los “30 años de Defensa de los Derechos y Libertades de la Comunidad Universitaria Complutense”, llevando a cabo un estudio exhaustivo de la figura del Defensor Universitario desde diversos puntos de vista:

- Análisis normativo del origen de la Institución del Defensor del Universitario, artículo 119.2 de los estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Real Decreto 861/1985, de 24 de abril; 19 años antes de su regulación obligatoria la Disposición Adicional Decimocuarta de la Ley Orgánica de Universidades, de 21 de diciembre de 2001. La Defensa de los Derechos y libertades objeto de estudio en el presente encuentro, requiere hacer mención especial a la Constitución Española, como norma suprema del ordenamiento jurídico español, reguladora de los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas, en su Título Primero, Capítulo II, Sección I; a los que el propio texto constitucional dota de especial garantía y protección, conforme a lo dispuesto en su artículo 53.
- Análisis detallado de la influencia de la figura del Defensor del Universitario como **elemento promotor de la calidad del sistema universitario.**
- Análisis de su origen hasta la actualidad, de la trayectoria de la Institución del Defensor del Universitario en la Universidad Complutense de Madrid, a través de las reflexiones y experiencias directas de las Defensoras que a lo largo de estos 30 años, han estado al frente de la Institución de la UCM

Para proporcionar una visión exhaustiva y global de la materia objeto del encuentro se ha contado con la presencia de relevantes conferenciantes que dada su experiencia en materia de Educación, Universidades, y defensa general de los Derechos y Libertades, tanto a nivel nacional como internacional, aportaron su particular visión al efecto; completándose esta cuestión, en el propio ámbito universitario, con las intervenciones de los Sres. Rectores que han estado al frente de la Universidad Complutense de Madrid, coincidiendo con el origen, evolución y crecimiento de la Figura del Defensor de nuestra Universidad; todo ello ha permitido llevar a cabo un estudio comparado de los diferentes perfiles de la figura institucional, estableciéndose un enriquecedor debate, y un constructivo intercambio de conocimientos entre las Defensorías de ámbito nacional e internacional.

Insisto en la presente Memoria en mantener para el próximo curso, los objetivos marcados desde la primera Memoria que esta Defensora presentó al Claustro, y que marcan el día a día de nuestro trabajo en la Oficina al servicio de nuestra Comunidad Universitaria Complutense:

Continuamos y seguiremos haciéndolo, intentando mejorar y difundir la visibilidad y la comprensión de las funciones de la figura del Defensor, así como las actividades de su Oficina.

Continuamos intentando conocer en primera persona y de la forma más directa posible, la problemática de los distintos estamentos de la Comunidad Universitaria, manteniendo reuniones periódicas con los distintos miembros de la comunidad.

Sirva como muestra el nivel de incremento de los expedientes y consultas recibidos en la Oficina de la Defensora, y que han sido sobradamente expuestos y acreditados en la presente Memoria.

No puedo negar mi satisfacción por este hecho, que demuestra una gran confianza de la Comunidad Universitaria en su Defensora. Si bien esta confianza resulta para mí una gran responsabilidad, que lleva implícito un esfuerzo considerable, tanto para esta Defensora como para su equipo de trabajo.

Espero no defraudar esta confianza, y no duden que haré todo cuanto esté en mi mano por mantenerla e incrementarla con el paso del tiempo.

Reitero mi disponibilidad a Directores y Decanos de Centros, así como a los Directores de Departamentos para asistir a los órganos colegiados en los que se solicite mi presencia, al objeto, como indiqué el curso anterior, de incrementar la cercanía de la figura de la Defensora universitaria y del apoyo y ayuda que su orientación y consejo puedan aportar, así como para conocer de primera mano la problemática de la Comunidad Universitaria e informar de los procedimientos y actuaciones que de forma general, lleva a cabo desde su Oficina.

Las herramientas tecnológicas deben contribuir a la agilización de la función de esta Defensoría, por ello, hemos intentado utilizar al máximo aquellas disponibles que no suponen un incremento de gasto para nuestra Universidad. Por ello, continuamos en el desarrollo de la Página Web de la Defensora universitaria, e implementamos como ventanilla preferente de entrada de los asuntos de la Oficina su correo electrónico institucional y su buzón de sugerencias, instrumentos, todos ellos, que permiten agilizar nuestra gestión y llegar de la forma más rápida y visual a sus usuarios.

Entiendo haber cumplido el objetivo de facilitar el acceso de todos los miembros de la Comunidad Universitaria a las **Recomendaciones**, efectuadas por esta Defensora a los responsables de la gestión universitaria, teniendo establecido un apartado específico al efecto en la página Web, como ya comuniqué en la Memoria el Curso anterior, si bien cualquier sugerencia que la Comunidad considere adecuada para su máxima difusión, será innegablemente bienvenida por parte de todos los miembros de la Oficina.

Durante este tiempo en el desempeño del cargo, he podido observar, a través de las distintas organizaciones en que los Defensores universitarios se integran para la mejora de su función, tanto en las redes española, europea, como en las iberoamericanas, que nuestra función es cada vez más demandada por las Comunidades universitarias, especialmente en el ámbito iberoamericano.

La firma del convenio de la Unión Iberoamericana de Universidades, alianza internacional que agrupa a las Universidades: Complutense de Madrid, Barcelona, Buenos Aires, Nacional Autónoma de México y Universidad de Sao Paulo, sin duda favorecerá la colaboración para promover el desarrollo de los derechos y libertades universitarios y permitirá también el intercambio con otros países en los que todavía no existe la figura del Defensor, pero en los que existe mucho interés por conocer nuestro trabajo.

Desde este punto de vista es una gran satisfacción poder comunicar a todos los miembros de nuestra comunidad, que existe un gran interés por conocer los procedimientos de trabajo de la Oficina de la Defensora del universitario de la Universidad Complutense, que se ha constituido en una referencia, hasta el punto que, desde los órganos de gobierno de distintas universidades extranjeras se dirigen a nosotros para solicitar estancias de tiempo variable, para estudiar nuestros protocolos y nuestra forma de trabajo. De esta forma, ya he aceptado la estancia para el próximo curso del Profesor Avi de la Universidad Ben Gurión de Israel, que estará durante unas semanas con nosotros recabando información de nuestro modelo de Defensoría con el objetivo de proponer la implantación de la figura del Defensor universitario en su Universidad.

Espero que resulte una fructífera experiencia que permita estrechar la colaboración entre ambas universidades en el ámbito de los derechos universitarios.

En estos momentos, es uno de mis objetivos más importantes el proyecto de intentar ayudar a los países iberoamericanos, que así me lo solicitan, a implantar en sus Universidades la figura del Defensor universitario, ya que creo que es una figura fundamental para la resolución de problemas y conflictos, contribuyendo de forma sustancial e indudable a la mejora de la prestación del servicio público de la educación superior y al mejor desarrollo de la defensa de derechos y libertades de la Comunidad Universitaria.

Debo en el presente momento indicar a todo nuestro Claustro que el prestigio de nuestra Universidad en Iberoamérica, en el ámbito de la Defensa de derechos universitarios es enorme e incuestionable. Así lo he apreciado por el trato recibido y por el seguimiento de nuestro trabajo realizado por la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios, de la que nuestra Universidad es miembro y parte activa.

El próximo curso la reunión de la Red se celebrará en El Salvador y en estos momentos ya he recibido la invitación formal para impartir una de las conferencias plenarios de la reunión.

Además, también he recibido participación del proyecto de elaboración de un libro, que me parece sumamente interesante, que recogerá la historia y antecedentes de los Defensores universitarios en el ámbito latinoamericano.

Además seguimos manteniendo como objetivo irrenunciable, la evaluación y seguimiento de la calidad del servicio que prestamos a través del análisis de los datos que nos proporcionan los miembros de la comunidad con sus respuestas a las encuestas que realizamos cuando cerramos los expedientes, relativos a las peticiones de amparo que se nos solicitan.

Análisis que nos permite diseñar estrategias de mejora de la atención que prestamos a los miembros de la Comunidad Universitaria, recogiendo todas las sugerencias que nos parecen útiles para incrementar la agilidad y la eficacia en la tramitación de los expedientes y que contribuyen también a estrechar la relación de confianza y apoyo que nos debe caracterizar.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2015-16.

Mis reflexiones finales este curso van a reiterar algunos conceptos fundamentales, que en muchas ocasiones he indicado antes, ya que sigo teniendo la percepción de que el significado profundo de la misión del Defensor universitario, no termina de ser asumida como un elemento profundamente positivo de nuestro sistema universitario que debe velar siempre, no sólo por preservar y defender los derechos y libertades de los miembros de nuestra comunidad, sino también por aumentar la calidad del sistema universitario en todos sus aspectos, desde este punto de vista, creo que nuestros estudiantes, muchas veces por su mayor cercanía con nosotros, entienden en general mejor y valoran más nuestro trabajo, que los demás miembros de la comunidad universitaria, que en muchas ocasiones dicen desconocer los procedimientos de nuestra función.

La cercanía, el estrecho contacto respetuoso y abierto es fundamental para el conocimiento y la colaboración provechosa entre las personas y también entre las instituciones.

Desde este punto de vista, es necesario incidir y precisar algunos aspectos sobre la actuación y pretensión de la Defensora en la mejora de la calidad del Servicio Público que prestamos.

En primer lugar, quiero aclarar que cuando recibimos una queja en la Oficina de la Defensora del universitario, es nuestra obligación dar trámite a la misma, solicitando un informe a las autoridades académicas competentes, puesto que la Defensora, como conocéis, carece de competencias ejecutivas y su misión se reduce a recomendar o sugerir alternativas y vías de solución a los problemas manifestados, utilizando el diálogo y la mediación como herramientas fundamentales.

La Defensora universitaria, en ningún caso puede, ni debe prejuzgar la veracidad de los datos de las quejas que recibe, sino que su única función es dar trámite a éstas e iniciar un expediente informativo, al objeto de poder obtener, a la finalización de su tramitación, la visión total y completa del problema que le permita diseñar una propuesta de solución fundada, que pueda ser trasladada a la comunidad y a las autoridades académicas, en forma de recomendación o sugerencia, para intentar resolver el problema objeto de la queja.

Siempre que la Oficina de la Defensora universitaria recibe una queja, debe iniciar, por expresa disposición de su Reglamento regulador, un procedimiento informativo que le permita comprobar la veracidad y fundamentación de la misma y, en su caso, detectar las vías posibles para su resolución.

Por tanto, al contrario de como erróneamente creen muchos Profesores, la Defensora universitaria, por el mero hecho de dar trámite a una queja, no puede, ni debe, y, además, no lo hace, asumir y responsabilizarse de su contenido.

Lo que sí debe hacer la Oficina es tramitar todas aquellas quejas que le llegan, puesto que **acudir en busca de ayuda, consejo y amparo a la Defensora Universitaria es UN DERECHO, que tiene cualquier miembro de la comunidad universitaria y NO SE PUEDE CONCULCAR DE NINGUNA MANERA**, y por ello debe dar traslado de las circunstancias de la reclamación a las autoridades académicas responsables o implicadas, que son las que le pueden informar de la base fáctica y jurídica de la queja formulada y, además le pueden ayudar a proponer vías o alternativas de solución factibles, sin que ello

en ningún caso deba interpretarse como una ofensa contra la profesionalidad del profesorado o de la autoridad académica objeto de la queja, y menos aún contra su honorabilidad, como erróneamente, a veces se interpreta.

En segundo lugar, la tramitación del “Procedimiento de queja” puede en muchos casos llevar a detectar irregularidades en la tramitación de los procedimientos, tanto administrativos como docentes, que por mero accidente, desconocimiento o error, y no mala praxis o mala intención, se producen habitualmente, lo que puede ayudarnos a todos a su detección, corrección y mejor implementación.

Esta actuación general de la Defensora es una actuación práctica muy valiosa, si siempre fuera correctamente entendida y aprovechada por las autoridades con competencias ejecutivas en cada ámbito de nuestra actividad, que ayuda a la mejora de los procedimientos y de nuestra gestión, y nunca debe ser considerada como una intromisión en el ámbito competencial de otros órganos, ya que **nunca lo es**, sino que constituye una ayuda complementaria en la mejora de nuestra función.

Por tanto, y tal como he indicado previamente al hacer referencia a los casos concretos que hemos tratado en la Oficina este curso 2015-16, la colaboración institucional y la sensibilidad de las autoridades académicas a las indicaciones y sugerencias emitidas para la posible solución de los problemas concretos planteados, y que han sido asumidas para plantear de forma general la regulación de situaciones, cuya poca definición habían originado situaciones indeseables, ha sido percibida con una gran satisfacción por la generalidad de las personas afectadas.

Esperemos que de verdad, en el futuro próximo el sistema universitario aproveche eficazmente la enorme ayuda que puede obtener del trabajo silencioso y callado de los Defensores universitarios, puesto que obtendrá enormes ventajas y un aumento sustancial de la calidad que, en un mundo tan competitivo como el que nos rodea, puede ser el elemento diferencial que nos diferencie y que incline a considerar las universidades con un sólido sistema de garantías, como las favoritas en la elección de nuestros estudiantes y de las personas que pretendan incorporarse como miembros de la comunidad, tanto como profesores o como personal de administración y servicios.

IX ANEXO.

RECOMENDACIONES, Y CARTAS.

CURSO 2015-2016

- **Recomendación** sobre Datos a Publicar en la Calificación de los Alumnos, de fecha 26 de octubre de 2015.
- **Recomendación** sobre las Condiciones de Trabajo del Personal de la UCM que se encuentre en Circunstancias Especiales, de fecha 25 de abril de 2016.
- **Carta I** sobre los Nuevos Precios Públicos en la CAM para estudiantes extracomunitarios, de fecha 5 de octubre de 2015.
- **Carta** sobre la No Inclusión de los alumnos que cursan El Grado de Literatura General y Comparada, en la convocatoria de plazas de auxiliares de conversación de lengua española en las convocatorias del Ministerio de Educación, de fecha 12 de febrero de 2016.
- **Carta II** sobre los Nuevos Precios Públicos en la CAM para estudiantes extracomunitarios, de fecha 14 de julio de 2016.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

RECOMENDACIÓN SOBRE LOS DATOS A PUBLICAR EN LA CALIFICACION DE LOS ALUMNOS.

Un alumno se ha dirigido a esta Defensora Universitaria al objeto de que actuara para evitar la publicación de los nombres y apellidos de nuestros alumnos junto con las calificaciones obtenidas en la asignatura, entendiéndose que dichos actos implican la violación de su derecho a la intimidad y la Ley de Protección de Datos.

Tras la recepción de esta solicitud, he informado al alumno interesado que, la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, ha zanjado la polémica existente con anterioridad a su promulgación y la cuestión planteada ha dejado de ser objeto de discusión.

Porque la citada norma incluye específicamente una Disposición adicional que a continuación copio, que habilita a las Universidades para la publicación de las calificaciones de sus alumnos sin su previo consentimiento.

“Disposición adicional vigésima primera. Protección de datos de carácter personal.

1. Lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, será de aplicación al tratamiento y cesión de datos derivados de lo dispuesto en esta Ley Orgánica.

Las universidades deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, tratamiento o acceso no autorizados.

2. El Gobierno regulará, previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos, el contenido de los currículos a los que se refieren los artículos 57.2 y 62.3.

3. No será preciso el consentimiento de los estudiantes para la publicación de los resultados de las pruebas relacionadas con la evaluación de sus

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

conocimientos y competencias ni de los actos que resulten necesarios para la adecuada realización y seguimiento de dicha evaluación.

4. Igualmente no será preciso el consentimiento del personal de las universidades para la publicación de los resultados de los procesos de evaluación de su actividad docente, investigadora y de gestión realizados por la universidad o por las agencias o instituciones públicas de evaluación.

5. El Gobierno regulará, previo informe de la Agencia Española de Protección de Datos, el contenido académico y científico de los currículos de los profesores e investigadores que las universidades y las agencias o instituciones públicas de evaluación académica y científica pueden hacer público, no siendo preciso en este caso el consentimiento previo de los profesores o investigadores."

Como he indicado de forma expresa al alumno interesado, existe una habilitación legal que legitima la publicación de estos resultados académicos sin consentimiento expreso de los estudiantes.

También es cierto que hay algunas Universidades que se han autoregulado en la materia, estableciendo un sistema de publicación de calificaciones que protege la identificación de los datos personales de los alumnos calificados.

Como Defensora, entiendo, el requerimiento y la solicitud de nuestro alumno, y comprendo su motivación, por ello, **siempre que ello sea posible técnica, administrativa y materialmente, y, por supuesto, sin carácter vinculante,** efectúo la siguiente

RECOMENDACIÓN:

PRIMERO.- Que se trate de evitar la publicación del nombre y apellidos de los alumnos junto al listado de sus calificaciones, y en general, cualquier dato de carácter personal, como puede ser el Documento Nacional de Identidad, sustituyéndolo, como indica el alumno interesado, por ejemplo, por el número de matrícula del alumnado.

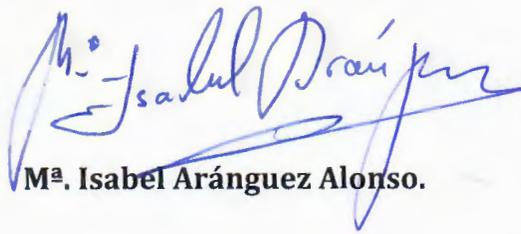
Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

SEGUNDO.- Que se publiquen las notas preferentemente en el campus virtual o por cualquier otro medio que impida que personas ajenas al ámbito académico puedan tener acceso a los datos de nuestro alumnado.

Madrid, a 26 de octubre de 2015,
La Defensora del Universitario



M^a. Isabel Aránguez Alonso.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Defensora Universitaria

RECOMENDACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA UCM QUE SE ENCUENTRE EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

En relación con diversas solicitudes/quejas que han tenido entrada en la Oficina de esta Defensora del Universitario, y de acuerdo con la competencia que me otorga el artículo 36 del Reglamento del Defensor del Universitario y al objeto de contribuir a la calidad, mejora y flexibilización del Servicio Público de Educación Superior, relativo a las condiciones de trabajo del personal que presta servicios en esta Universidad y que, o bien le haya sido reconocido un cierto grado de discapacidad o que se encuentre en alguna circunstancia personal especial que lo justifique, efectúo la siguiente Recomendación:

NORMATIVA APLICABLE:

PRIMERO.- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su inclusión social.

- Artículo 4,2: Son titulares de derechos a todos los efectos... las personas a las que se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%....
- Capítulo VI: artículos 35 a 47.

Se garantiza la igualdad de trato y la no discriminación en el derecho al trabajo para las personas con discapacidad. Se define la igualdad de trato como ausencia de toda discriminación directa o indirecta por motivo o razón de discapacidad en el empleo, la formación y la promoción profesionales y en las condiciones de trabajo (artículo 36).

Para garantizar la igualdad de trato se prevé la adopción de medidas especificadas y ajustes razonables destinados a compensar las desventajas ocasionadas por motivo o razón de discapacidad y se establece una cuota de reserva de puestos de trabajo a favor de personas con discapacidad (artículos 40-42).



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Defensora Universitaria

- Artículo 7: con el fin de hacer efectivo el derecho a la igualdad de las personas con discapacidad se contempla que las Administraciones Públicas promoverán las medidas necesarias para que el ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos de las personas con discapacidad sea real y efectivo en todos los ámbitos de la vida.

SEGUNDO.- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de Octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 261 de 31 de octubre de 2015).

- Artículo 59: “En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al 7% de las vacantes para ser cubiertas por personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 4, del Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, antes mencionado, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el 2% de los efectivos totales en cada Administración Pública”.

“Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad”.

- El artículo 5 del Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, prevé la reserva de plazas de promoción interna, estableciendo:

“Las convocatorias de pruebas selectivas para acceso por promoción interna a cuerpos, escalas o categorías de la Administración General del Estado que se encuentren previstas en el real decreto en el que se aprueba la oferta de empleo público deberán incluir la reserva de un cupo no inferior al 5% de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad cuyo grado de minusvalía sea igual o superior al 33%”.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Defensora Universitaria

A la vista de la normativa expuesta, y de las quejas y solicitudes recibidas en la Oficina de la Defensora del Universitario, sobre todo por personas con una afectación grave de sus condiciones físicas, como consecuencia de tratamientos médicos prolongados o por secuelas físicas resultantes de accidente, y en tanto en cuanto la Universidad Complutense de Madrid adopte medidas específicas sobre acceso al empleo, promoción profesional y ajustes razonables en las condiciones de trabajo, jornadas y horarios del personal que presta servicios en esta Universidad, Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33%, esta Defensora considera que sería muy beneficioso para los colectivos mencionados **permitir modalidades de flexibilización o ajustes específicos en el desempeño de las tareas y de la jornada laboral que les corresponda realizar**, tomando siempre en cuenta las circunstancias personales de estos colectivos.

Así recomiendo que se permita, por los órganos académicos o administrativos competentes, a las personas que se encuentran en la situación que se contempla en esta recomendación, la adopción de alguna de las medidas que se proponen a continuación, como: la flexibilización de horarios de entrada y/o salida en la jornada laboral, las reducciones de la jornada laboral, facilitar por las Direcciones de los Departamentos la preferencia o prioridad en la elección de docencia permitiendo la elección de grupos y horarios que mejor se adapten a las situaciones personales, concentración de docencia en un cuatrimestre o impartición de docencia en un único Centro docente, en el supuesto de que el Departamento tenga responsabilidades en varios Centros, y, asignación de tareas que resulten menos gravosas o más compatibles con su estado físico, entre otras.

También recomiendo que se implementen medidas similares a las contenidas en la Resolución de 25 de noviembre de 2015, de la Secretaria de Estado de Administraciones Públicas, por la que se modifica la de 28 de diciembre de 2012, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, para mejorar el reingreso a la actividad académica o administrativa del personal de la Universidad tras la finalización de tratamientos médicos de especial gravedad que pueden resultar muy beneficiosas, ya que contemplan una adaptación al puesto de trabajo por un plazo máximo de dos meses y con una reducción de hasta el 25% de la jornada laboral.

Madrid, 25 de abril de 2016

LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

M^a Isabel Aránguez Alonso

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno UCM
28015-Madrid

Tlf. 91 394 6590 / 91 394 6591 / 91 394 6571

E-mail: defensora@ucm.es

Oficina del Defensor Universitario



Oficina del Defensor Universitario



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina de la Defensora del Universitario

Sr. D. José Manuel Torralba Castelló.
Director General de Universidades e Investigación.
Consejería de Educación, Juventud y Deportes.
Comunidad de Madrid.

C/C D. Rafael Van Grieken Salvador.
Consejero de Educación, Cultura y Deporte.
Comunidad de Madrid.

Estimado Sr. Director General,

Hemos recibido en la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid numerosas solicitudes formuladas por alumnos asiáticos, a través de su Asociación, que actualmente estamos registrando y que calculo aproximadamente que serán más de quinientas.

También hemos recibido solicitudes formuladas por alumnos hispanoamericanos, concretamente de la República Dominicana, en idéntico sentido y con la misma pretensión.

El problema que plantean, es su solicitud para que no se apliquen los nuevos precios públicos modificados por el Decreto 184/2015, de 29 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid a los alumnos extra-comunitarios que no tengan la condición de residentes, puesto que ellos ya se encuentran cursando estudios en nuestra Universidad.

Me planteo y así se lo traslado, la posibilidad de aplicar el principio de reciprocidad por la existencia de algún convenio internacional que así pudiera establecerlo, ya que la norma citada, en su artículo Uno, por el que se modifica el artículo 2 del Decreto 80/2014, de 17 de julio, excepciona de la aplicación del nuevo sistema de precios públicos a estos alumnos en el caso de la existencia de reciprocidad.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Oficina de la Defensora del Universitario

También me planteo, y también le traslado, la posibilidad de establecer un sistema de transitoriedad que permitiera a los alumnos que ya han indicado sus estudios, su continuidad en los términos en que éstos comenzaron.

Lo cierto y verdad es que, en mi opinión personal, la actual regulación me provoca ciertas dudas.

Porque, el incremento del coste de los precios públicos se ha producido para nuestros alumnos extracomunitarios sin previa comunicación, a finales del mes de julio, ya que fue publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el día 3 de agosto de 2015, en pleno período vacaciones, y cuando estos alumnos se encuentran en cursos intermedios para superar su titulación.

Sus quejas, razonablemente, indican que si ellos hubieran conocido el incremento que iban a sufrir los precios públicos de sus estudios, no los hubieran iniciado, máxime cuando además soportan otros gastos que su estancia fuera del domicilio familiar, y muy alejados del mismo, implica.

Teniendo en cuenta el número de cursos que una titulación Oficial exige, podría entenderse que se ha producido una cierta retroactividad de una disposición no favorable para estos alumnos, puesto que de haberla conocido previamente al inicio de sus estudios no se hubieran matriculado, y, por tanto, el encarecimiento tan importante de las matrículas en estas circunstancias, podría incluso ser considerado recusable por el ordenamiento jurídico, al vulnerar, de hecho, el orden constitucional contenido en el principio de irretroactividad que afianza el propio principio de seguridad jurídica contenidos ambos, entre otras garantías jurídicas, en el artículo 9.3 de nuestro texto constitucional.

Una situación similar y equiparable a la que ocurrió a nivel estatal y para todos nuestros alumnos en el inicio del curso 2012-2013, que, como indiqué en la Memoria relativa a dicho curso académico, fue un curso especialmente duro, ya que fue el primero en el que resultaron de aplicación los incrementos de los precios públicos de las matrículas universitarias como consecuencia de la modificación de la Ley Orgánica de Universidades en esta cuestión.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid

Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71

Fax – 91 394 65 95

E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Oficina de la Defensora del Universitario

Agradecería mucho a la Administración Educativa de la Comunidad de Madrid, a cuyo efecto pongo en copia de la presente Carta a su Consejero, cualquier comunicación sobre la cuestión, ya que estos alumnos extracomunitarios se han puesto ya en contacto varias veces con la Oficina, mostrando su grave preocupación por la situación de sus matrículas y el importe de las mismas.

También desde el punto de vista de la organización de nuestra Universidad, esta situación podría generar un impago que determinaría, en primer lugar, la pérdida de ingresos para la Tesorería de nuestra Universidad, pero también la pérdida de alumnos, sin que parezca posible a estas alturas del curso, poder efectuar llamadas a los alumnos en lista de espera de las titulaciones donde los estudiantes extracomunitarios están matriculados.

Reciba, como siempre, mi más cordial saludo y, por supuesto, mi disposición para cualquier gestión que pudiera ser adecuada o procedente en la resolución del problema planteado por estos alumnos complutenses, pero que, sin duda, también se producirá en el resto de Universidades Públicas de Madrid, esperando que entre todos podamos dar una solución al problema.

Madrid, a 2 de octubre de 2015.

D^a M^a Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
Universidad Complutense de Madrid.

Isaac Peral s/n
Pabellón de Gobierno
28015 - Madrid
Tlf. 91 394 65 90 / 91 394 65 91/ 91 394 65 71
Fax – 91 394 65 95
E mail: defensora@ucm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORA UNIVERSITARIA



Excmo. Sr. Ministro de Educación, Cultura y Deporte

c/c Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades

Estimado Sr. Ministro de Educación, Deporte y Cultura:

Como Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid me pongo en contacto con Vd. para mostrarle mi preocupación por un problema detectado en nuestra Universidad que afecta negativamente a un grupo de nuestros alumnos y que no resulta imputable a nadie en concreto, pero, sobre todo, no resulta imputable a los alumnos perjudicados.

Hemos recibido escrito de nuestros alumnos del Grado en Literatura General y Comparada, que se imparte en la Facultad de Filología, comunicándonos las circunstancias que han concurrido para acceder a determinadas convocatorias (Expediente nº 226/2015-16) del Ministerio que usted dirige.

Efectivamente, algunos de nuestros alumnos del Grado mencionado han comunicado a esta Defensora la situación de exclusión en que se encuentran inmersos a la hora de participar en convocatorias del Ministerio que Vd. preside, concretamente, en la convocatoria de plazas de auxiliares de conversación de lengua española para el curso 2016-17, en distintos Centros docentes, aprobada por Resolución de 16 de noviembre de 2015 (BOE nº 282, de 25 de noviembre de 2015), ya que el Grado en Literatura General y Comparada no figura entre las titulaciones que se relacionan en el Anexo I de la Resolución y que habilitan para participar en dicha convocatoria.

La ausencia del Grado en Literatura General y Comparada argumentan puede deberse a la reciente creación del Grado, ya que el programa académico del mismo, al tener gran similitud con los grados relacionados en el Anexo I, justificaría sobradamente su inclusión y facilitaría a los alumnos que cumplieran los demás requisitos, la posibilidad de participar en el concurso.

Pabellón de Gobierno
C/ Isaac Peral Portal s/n
28040 Madrid
Tfn: 91 394 65 90 // 91 394 65 91
Fax: 91 394 65 95
defensora@uicm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORA UNIVERSITARIA

Por otro lado, la misma situación de exclusión encuentran a la hora de solicitar el acceso al Master de Español a Extranjeros que organiza el Instituto Cervantes con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, al no figurar el Grado de Literatura General y Comparada entre las titulaciones preferentes para ser admitidos en dicha Titulación.

Siendo plenamente consciente de la dificultad que pueda resultar de la solicitud que le voy a formular, en un caso como titular del Ministerio y, en el otro, como miembro nato del Instituto Cervantes, entiendo que es obligación de esta Defensora del Universitario, no sólo intentar conseguir una solución para nuestros estudiantes, motivo por el que le solicito que, en el primer supuesto, si fuera, técnica y presupuestariamente posible, pudiera efectuarse una nueva convocatoria de participación limitada para los alumnos del Grado en Literatura General y Comparada, que reuniendo los demás requisitos puedan concurrir a la convocatoria de plazas de auxiliares de conversación de lengua española para el curso 2016-17, en las mismas circunstancias que los Grados relacionados en el Anexo I de la misma, sino también trasladar a las autoridades educativas el sentir de los miembros de nuestra comunidad ante las normas y reglamentos que desde el Ministerio se promulgan, con el objetivo de ayudar a identificar los posibles fallos u omisiones, con el fin de que puedan ser satisfactoriamente corregidos, si fuera posible. Como miembro nato del Instituto Cervantes, quizá pudiera también abogar por la inclusión del Grado entre las titulaciones preferentes para acceder al Master de Español a Extranjeros.

Agradeciendo de antemano su amable atención, reciba como siempre mi leal colaboración institucional y mi más cordial saludo.

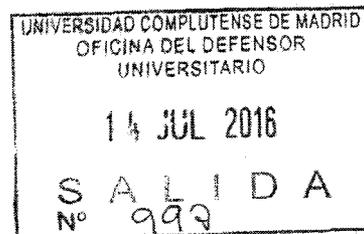
Madrid, 12 de Febrero de 2016.

D^a M^a Isabel Aránguez Alonso
DEFENSORA **Defensora Universitaria**
Universidad Complutense de Madrid

Pabellón de Gobierno
C/ Isaac Peral Portal s/n
28040 Madrid
Tfn: 91 394 65 90 // 91 394 65 91
Fax: 91 394 65 95
defensora@uicm.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID



DEFENSORA UNIVERSITARIA

Sr. D. Jose Manuel Torralba Castelló.
Director General de Universidades e Investigación.
Consejería de Educación, Cultura y Deportes
Comunidad de Madrid

C/C D. Rafael Van Grieken Salvador
Consejero de Educación, Cultura y Deporte.
Comunidad de Madrid

Estimado Director General,

En Octubre de 2015 le trasladé la problemática que recogían las casi 600 solicitudes de amparo, 581 para ser precisos, formuladas ante esta Defensoría Universitaria, mayoritariamente por alumnos asiáticos aunque también las hay de otras nacionalidades.

Solicitudes de amparo formuladas con la única pretensión de que no se les aplicaran los nuevos precios públicos, por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, establecidos por el Decreto 184/2015, de 29 de julio del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, como alumnos extracomunitarios que son y que no ostentan la condición de residentes, puesto que ellos se encuentran cursando estudios en la UCM.

En la atenta respuesta recibida desde esa Dirección General fechada el 13 de octubre y recibida en esta Oficina el siguiente 26 de octubre de 2015, aludía a que al regular la normativa un precio máximo, existía la posibilidad de que las Universidades aplicarán un precio inferior de acuerdo con los Convenios que suscribieran con otras instituciones. También se mencionaba a que, por un lado, se iba a estudiar la propuesta hecha desde esta Defensoría de establecer un periodo de transitoriedad en la aplicación de la mencionada normativa, y por



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORA UNIVERSITARIA

otro, se iba a formar un grupo de trabajo junto con las universidades públicas para estudiar la regulación y el establecimiento de precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales de manera estable y sostenible.

A día de hoy no dispongo de una información precisa que poder trasladar a los numerosos alumnos que se dirigieron a la Institución que represento, por lo que le ruego me indique cual es el estado actual de la cuestión y si se ha avanzado en algún aspecto que permita dar respuesta a la solicitud de estos alumnos.

Esperando su respuesta,

Reciba, como siempre, mi más cordial saludo y agradecimiento. Asimismo le traslado mi disposición para cualquier gestión que pueda ser adecuada o procedente en la resolución del problema planteado por los alumnos complutenses y que repercutirá, sin duda, en el resto de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid

Madrid, 14 de julio de 2016.

D.ª Ma Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
Universidad Complutense de Madrid