

MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

CURSO 2016/2017

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Portada: Tercer premio del Concurso de Ideas para el Diseño de la Portada de la Memoria del Curso 2014-2015 de la Defensora universitaria, de la Universidad Complutense de Madrid.

Título: “La Defensa del Universitario y la Recuperación del ser Pensante Primigenio”

Lema: “El Pensamiento os hará dialogantes”

Artista: Dña. Carmela Alcolea Sánchez, estudiante de Doctorado en la Facultad de Bellas Artes de la UCM.

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LA OBRA

La actuación del Defensor del Universitario está dirigida hacia la mejora de la convivencia y calidad universitaria en todos sus ámbitos.

Reconstruir y restaurar, servir de ligazón, mediar en el conflicto que rompe relaciones y el poder del pensamiento, es el hilo conductor de la imagen que propongo a través de esta convocatoria y de las que les hago partícipes en la exploración y exposición que compone esta breve memoria.

Cuando intereses de parte hacen añicos el entendimiento, es necesario habilitar los mecanismos que favorezcan la unión de las piezas rotas, que proporcionen los pegamentos que, como el diálogo, conducen en la dirección de la reducción de distancias, tensiones y que son por tanto antagonistas del desencuentro.

La Universidad es fuente inagotable de ideas, proyectos, innovación y en definitiva cultura. Su flujo no está exento de roces, erosiones, incidencias, problemáticas inherentes y consubstanciales al ser humano, ese animal que como un paquete indivisible consta de racionalidad e irracionalidad, conceptos entrelazados en cualquier proceso creativo o de interrelación. Las dosis justas y adecuadas producen una corriente constante de avance, del mismo modo que la ausencia de medida y balance de estos componentes, obligan a la intervención de agentes que repesen y restituyan una regulación más efectiva de sus proporciones, haciendo que lo que se rompe pueda unirse, antes que el destrozo sea irreparable.

La mediación, la intervención preventiva, abordar el litigio en sus fases más tempranas, permiten aumentar la probabilidad de restaurar un proceso de ruptura. La imagen de los trozos rotos, encadenada al objetivo de lograr reconstruir la forma original, es un desafío deseable en sí mismo, máxime si donde nos movemos es en el mundo universitario, donde la cultura es sinónimo de entendimiento y comunicación, intentando la recuperación del ser pensante primigenio.

Reconstruyendo los pensamientos, mediando en los conflictos, restaurando las relaciones, favoreciendo la convivencia, estableciendo un proceso positivo de entendimiento entre personas.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

III. GRÁFICOS CURSO 2016-2017.

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

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

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

VII. OBJETIVOS CURSO 2016-2017.

VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2016-2017.

IX. ANEXO. CARTAS. CURSO 2016/2017.

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 2016-17 y se presentan los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria para el curso 2016-2017, 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, como ya introdujimos el curso pasado, 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 se adopta 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 puede 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 de la Defensora Universitaria, como las actividades institucionales llevadas a cabo, tanto dentro de nuestra universidad, como fuera de ella.

En esta Memoria, también, como ya ocurriera en las anteriores, 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 desde el principio de mi actividad como Defensora universitaria, 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, y 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.

La Universidad Complutense fue la primera universidad española, en 1985, que incorporó la figura institucional del Defensor universitario en su normativa estatutaria, incluso antes de que la Ley Orgánica de Universidades (LOU) de 2001, en su Disposición Adicional Decimocuarta, hiciera obligatoria su implantación en todas las Universidades, tanto públicas como privadas, en España. Esta circunstancia lleva a la Universidad Complutense

a ser enormemente reconocida en el ámbito de los derechos universitarios, tanto dentro de nuestro país, como en el ámbito internacional.

Por tanto, 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, para preservar los derechos y libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Esta figura institucional, está reconocida como 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 mediante una labor callada y tenaz, 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.

Esta figura institucional debe ser un referente para todos, y desde luego es mi voluntad y mi compromiso seguir trabajando, para construir una mejor Universidad Complutense en todos los sentidos, a la vez que se consolida, difunde y afianza el conocimiento del trabajo que se realiza. La Defensora procura siempre la cercanía, el entendimiento y la promoción de la confianza necesaria para que siempre se pueda acudir a su amparo, sin miedo ni recelo alguno, puesto que se constituye en la garantía del respeto a los derechos de todos, guardando siempre confidencialidad de los datos que se le facilitan.

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, se mantiene en cifras muy considerables, 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.

En el sentido de ir contribuyendo a reforzar la relación de cercanía entre la Defensora y la comunidad universitaria, hace unos años 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 tercer premio del concurso celebrado en el primer trimestre del curso 2015-16, siendo la autora del diseño “La defensa del universitario y la recuperación del ser pensante primigenio”, con el lema “El pensamiento os hará dialogantes”, la estudiante de Doctorado de la Facultad de Bellas Artes, Carmela Alcolea Sánchez, 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 integrantes 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 o 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 mantenemos un intenso trabajo diario, tanto por el número de casos, como por 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, debería hacer 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.

Sin embargo debo indicar, de forma clara, en este punto del desarrollo de mi trabajo como Defensora universitaria, que la Universidad Complutense no aprovecha suficientemente nuestro trabajo, ni se consulta con la Institución a la hora de tomar decisiones estratégicas importantes. Esta queja, la he manifestado a los Rectores con los que he desarrollado mi trabajo en muchas ocasiones, sin que hasta el momento y a pesar de todas las promesas realizadas, se haya comprobado de forma fehaciente, que los muchos datos que se manejan y que dan una imagen fiable del “pulso” de la universidad, hayan sido tenidas en cuenta con la seriedad y la atención que merecen.

No obstante, seguiremos trabajando con ilusión y entusiasmo, como siempre, para conseguir una mejor Universidad Complutense en todos los ámbitos en los que desarrolla sus funciones.

II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.

Durante el curso académico 2016-2017, la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de **474 expedientes respecto a los 1017 tramitados en el curso académico anterior**; de los cuales 442 pertenecen al sector de los estudiantes.

Las **consultas** realizadas han ascendido a **167**, respecto a las **197** formuladas en el pasado curso, siendo el mayor número, con un total de 146 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 2016-2017, supone estadísticamente y con referencia al curso académico anterior, un **descenso de 53,39 %**, de los supuestos en los que la Comunidad universitaria Complutense ha solicitado la intervención de la Defensora universitaria, aunque en este aspecto hay que hacer notar, que el curso pasado **la incidencia del aumento de las tasas de matrícula para los estudiantes extracomunitarios** tuvo un impacto decisivo en el aumento de quejas recibidas, aumento que no se relacionaba con aumento de la conflictividad dentro de la universidad, sino como señal del rechazo de la norma de abono de tasas, promulgada por la Comunidad de Madrid el curso anterior. Recuperándose este curso 2016-2017 las cifras de número de expedientes tramitados, habituales en los últimos años.

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 15,22 %**, respecto a las formuladas el año anterior.

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: 100 quejas presentadas

Marzo: 79 quejas presentadas.

Septiembre: 69 quejas presentadas.

El año anterior también fue octubre, con 648 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 2016-17, han sido:

Agosto: 1 quejas presentadas.

Junio: 12 quejas presentadas.

Diciembre: 13 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 442 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 de **Problemas Académicos con Profesores**, con un total de **224** quejas, frente a las **90** formuladas el año anterior. Se ha producido en ese tipo de queja un aumento del **148,89 %**.

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 derivados de los **Exámenes y reclamación de exámenes**.

Son un total de **64** reclamaciones presentadas.

1.3 En tercer lugar, se encuentran los problemas derivados de **Secretaría de Alumnos**.

Con un total de **43** intervenciones, se observa como las reclamaciones de este tipo se han disminuido en un notable **92,79 %** respecto a la Memoria anterior, en la cual se tramitaron 597 casos de este tipo.

El notable descenso en el número de casos de este motivo de queja, se debe a **las múltiples reclamaciones recibidas de los problemas derivados del pago de tasas de matrícula de los estudiantes extracomunitarios** en el anterior curso académico.

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 **36** quejas de este tipo, frente a las 58 presentadas en la Memoria anterior, lo que supone un descenso del **37,93%**.

Del análisis específico de estos casos, se observa cómo el mayor número de **Problemas Académicos con los Profesores** se producen en el ámbito de las Humanidades, apreciándose en este marco un notable ascenso en el número de reclamaciones, al pasar de 80, a **183** en la Memoria actual.

El segundo lugar, lo ocupa el ámbito de las Ciencias Sociales, con 36 quejas, relativas a problemas académicos con los profesores.

En conclusión, a la vista de lo expuesto anteriormente, se observa como se ha producido un descenso generalizado en las diferentes materias objeto de reclamación ante la Oficina de la Defensora universitaria, si bien se aprecia un ascenso en los números de expedientes relativos a las siguientes materias:

Examen y reclamación de examen, con **64** quejas frente a las 32 del curso académico anterior; **Tribunal de Compensación**, con **5** quejas frente a las 3 de curso anterior.

Por último, merece especial mención la mejora producida en los problemas derivados de las Quejas de funcionamiento de los Servicios, con **22** quejas frente a las 31 del curso anterior.

Las tres principales materias objeto de intervención por parte de la Defensora han variado en función de lo expuesto anteriormente; se mantienen en los primeros lugares los problemas de **Problemas Académicos con los Profesores y Secretaria de Alumnos**, y se incorpora el de **Examen y reclamación de Examen**.

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 28 ocasiones, lo que supone un aumento del **21,74 %**, respecto a las 23 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 a las **Plazas Docentes**, resaltando una reclamación en la que se solicitaba acceder a una plaza de profesor titular de Universidad dentro del cupo de reserva para personas discapacitadas. Se engloba en este epígrafe, aunque también podría haberse incluido en el de **Discapacidad**

El que constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, se trata de los **Problemas con los alumnos y Organización Académica**, con **6** reclamaciones cada uno respectivamente.

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 4 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, ha surgido en el presente año un nuevo motivo de queja en las reclamaciones formuladas por el profesorado: **Evaluación Docentia**, con **4** quejas formuladas.

2.2 El Personal de Administración y Servicios ha solicitado en **4** ocasiones la intervención de la Defensora universitaria, lo que constituye un descenso muy significativo del 95,65 % con respecto a las 92 solicitudes presentadas en la anterior Memoria.

Se mantienen el mismo tipo de problemas planteados que el año anterior relativas a **Condiciones de Trabajo y Queja de funcionamiento de los Servicios**, **1** expedientes cada una.

En ese curso académico las quejas relativas a los **Concursos**, **2** ha sido el motivo de mayor controversia entre el PAS, en el número de expedientes tramitados.

CONSULTAS

En el curso académico 2016-2017, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora universitaria han descendido a un total de **167** respecto de las **197** del curso anterior, de las cuales 146 han sido formuladas por los alumnos, 18 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 **197 consultas**, un descenso del **15,22%** en el número de consultas realizadas por parte de todos los sectores integrantes de la Comunidad universitaria Complutense:

Las consultas presentadas en el curso anterior por los alumnos fueron **158** respecto a las 146 del curso actual lo que supone un descenso del **7,59 %**

También baja el número de consultas realizadas en el sector del PDI, **18** frente a las **36** del curso anterior.

Al igual de lo que ocurriera en el anterior curso académico, los principales temas planteados por número de consultas han sido los relativos a **Exámenes, Revisión y Reclamación**, seguido de cuestiones relativas al **Posgrado**, y a los temas relacionados con las **Secretarías de Estudiantes**, así como cuestiones relativas a **Solicitud de Información, Problemas Académicos con los Profesores**; entre otros.

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 348 – Hombres 94.

Expedientes Personal Docente e Investigador: Mujeres **12** – Hombres **16**.

Expedientes Personal de Administración y Servicios: Mujeres **3** – Hombres **1**.

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 **363**, mientras que han sido **111** las formuladas por los **hombres**; de lo que se deduce:

Los expedientes generados a instancia de mujeres han descendido en un **42,38%**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 630.

Los expedientes generados a instancia de los hombres, han descendido en un **71,31%**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 387.

En los sectores, de Estudiantes y PAS, y al igual que ocurriera en años anteriores, han sido más las solicitudes formuladas por el sexo femenino, mientras que en el PDI han sido los hombres lo que más solicitudes de amparo han formulado.

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 **19** expedientes, siendo 87, los gestionados el curso académico anterior. Por tanto en este campo científico se observa un descenso en el número de casos del 78,16%.

El mayor número de reclamaciones con un total de **8**, proceden de la **Facultad de Psicología**, donde se observa un notable descenso respecto de las **24** reclamaciones presentadas en la Memoria anterior. La de **Enfermería, Fisioterapia y Podología**, con 6 expedientes registrados, ocupan el segundo lugar.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Veterinaria** con 3 expedientes tramitados, donde se ha producido un descenso con relación al curso académico anterior, en el que se presentaron 7 casos.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

En este campo se han tramitado un total de 27 expedientes, siendo 68 los gestionados el curso académico anterior, produciéndose un descenso en el número de quejas de un **60,29%**

El mayor número de reclamaciones, con **7**, proceden de la **Facultad de Biológicas**, donde se observa un descenso, en 9 casos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En segundo lugar se encuentra la **Facultad de Físicas**, con **6** expedientes registrados, donde se observa un descenso, en 6 supuestos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Matemáticas** con **5** expedientes tramitados.

CIENCIAS SOCIALES

En esta área de conocimiento, han sido **103** los expedientes tramitados frente a las 556 intervenciones del pasado curso, produciéndose un notable descenso en el número de quejas de un **81,47%**

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 Derecho** con **44** reclamaciones, lo que supone un incremento en 8 expedientes respecto a los 36 registrados el anterior curso.

Le sigue en importancia numérica la **Facultad de CC. Económicas y Empresariales y CC. Políticas y Sociología**, con 16 expedientes cada una, lo que supone un notable descenso respecto a los 141 registrados en el curso anterior.

A continuación la **Facultad de Ciencias de la Información** con **12** intervenciones, lo que supone un descenso significativo al haberse tramitado 87 reclamaciones el año anterior.

En la **Facultad de Trabajo Social**, se ha pasado de 6 quejas a **2** en el presente año.

Por lo que se refiere a la **Facultad de Ciencias de la Documentación**, se ha gestionado **4 expedientes**, respecto a 3 el año anterior.

HUMANIDADES

En esta área de conocimiento con un total de **301** intervenciones, frente a los 260 expedientes tramitados el pasado curso, se ha producido un aumento en el número de expedientes tramitados del **15,76 %**.

En primer lugar, siendo el Centro en el que mayor número de reclamaciones se han tramitado, se sitúa la **Facultad de Bellas Artes**, con un total de **79** expedientes tramitados frente a los 13 del pasado curso; lo que supone un aumento muy notable que hay que destacar del **507.69 %**, le sigue la Facultad de **Filología** con **76** expedientes, respecto a los 100 del pasado año; y la **Facultad de Educación** en la que se han tramitado **73** expedientes, respecto a 40 del curso pasado, lo que supone un notable aumento del **82.5%** en el número de quejas recibidas de esta Facultad.

Por otra parte, con origen en la Facultad de **Filosofía** el número de casos, 28, ha descendido en 47 respecto a los 75 del 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 **24** expedientes, frente a los 46 gestionados en el anterior curso académico. El descenso es de un **47,82%**.

Con origen en los **Institutos Universitarios**, se han presentado **8** reclamaciones, frente a las **3** del curso pasado.

Las reclamaciones con origen en **CES Felipe II** han sido **6**, las mismas que en el curso anterior.

Otras **4** reclamaciones se reparten entre, **CES Villanueva, Colegios Mayores, Fundación UCM y el Centro Superior de Estudios de Gestión**, con **1** respectivamente.

EXPEDIENTES NO ADMITIDOS

Se han registrado **4 Expedientes No Admitidos** 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).

3 no admitidos al ser anónimos, y **1** al no pertenecer a la Comunidad Universitaria.

Hacer constar los **21** expedientes, que en el presente curso académico, tras su registro y realizada una primera actuación desde la Oficina, el interesado o no vuelve a ponerse en contacto o desiste de su petición.

TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN

Procedemos a continuación a detallar los resultados de los Tribunales de Compensación, durante el curso académico 2016-2017.

Durante el presente curso académico, el número total de **peticiones presentadas** ascendió a **708** solicitudes, de las cuales **613** fueron **admitidas**, produciéndose la **compensación** en **604** 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 659 solicitudes formuladas, 576 de las cuales fueron admitidas, produciéndose la compensación en 570 ocasiones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 428 casos.

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

HUMANIDADES

Facultad de Filología: con 27 peticiones presentadas, 27 peticiones admitidas y 27 alumnos compensados.

CIENCIAS SOCIALES

Facultad de Derecho: con 221 peticiones presentadas, 179 peticiones admitidas y 179 alumnos compensados.

CIENCIAS EXPERIMENTALES

Facultad de Informática: con 18 peticiones presentadas, 18 peticiones admitidas y 18 alumnos compensados.

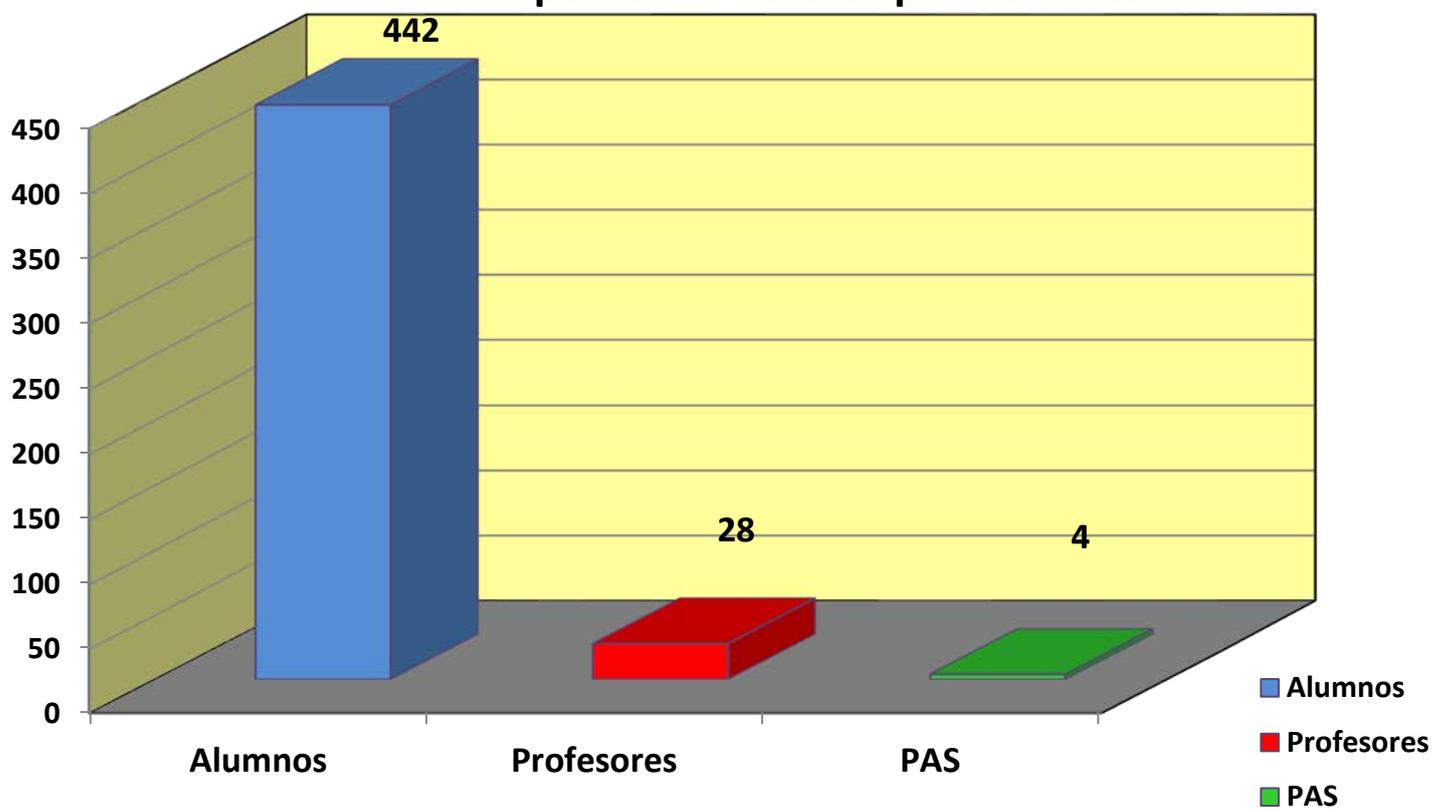
CIENCIAS DE LA SALUD

Facultad de Psicología: con 19 peticiones presentadas, 16 peticiones admitidas y 16 alumnos compensados.

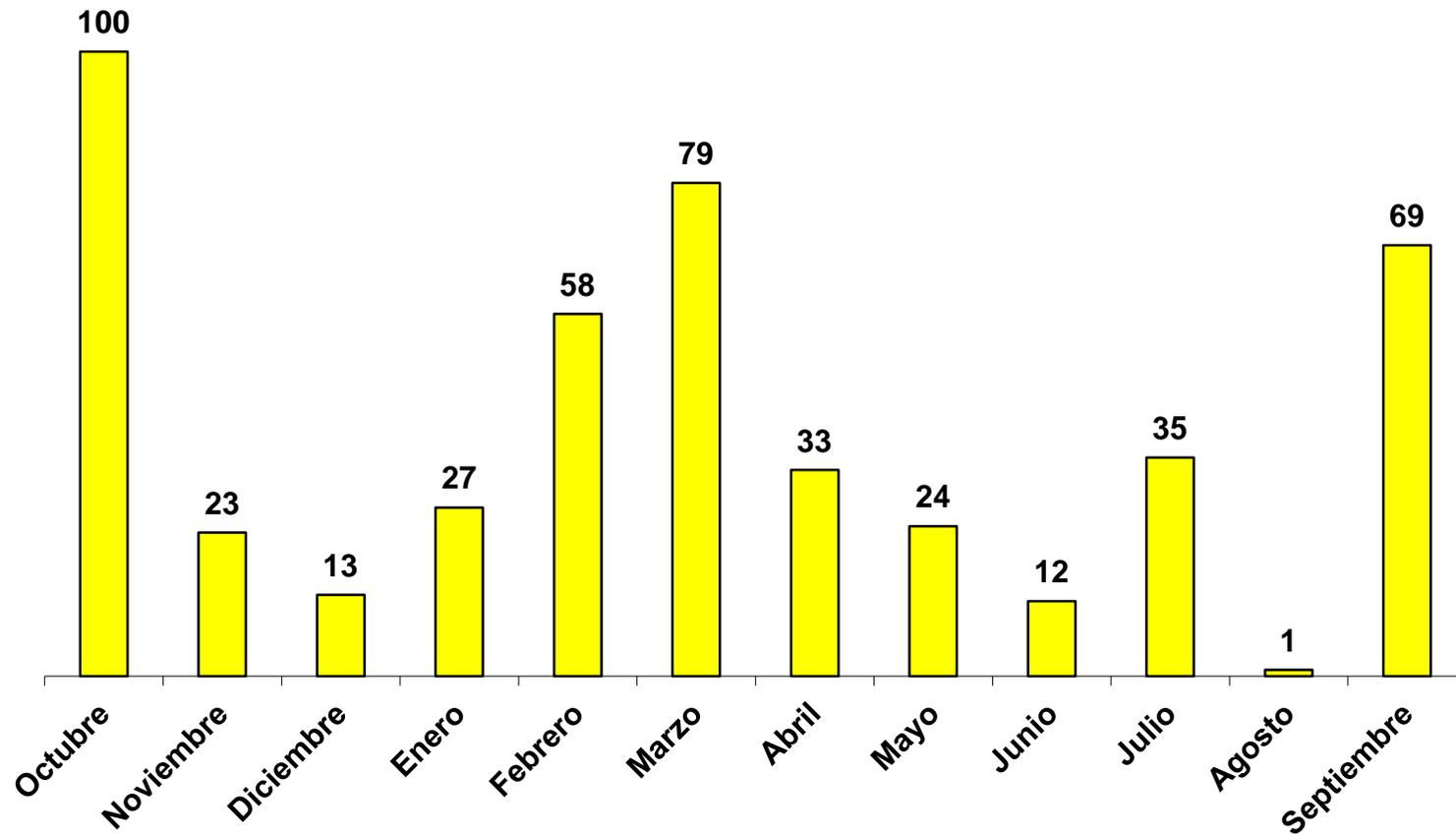
III. GRÁFICOS

CURSO 2016-2017

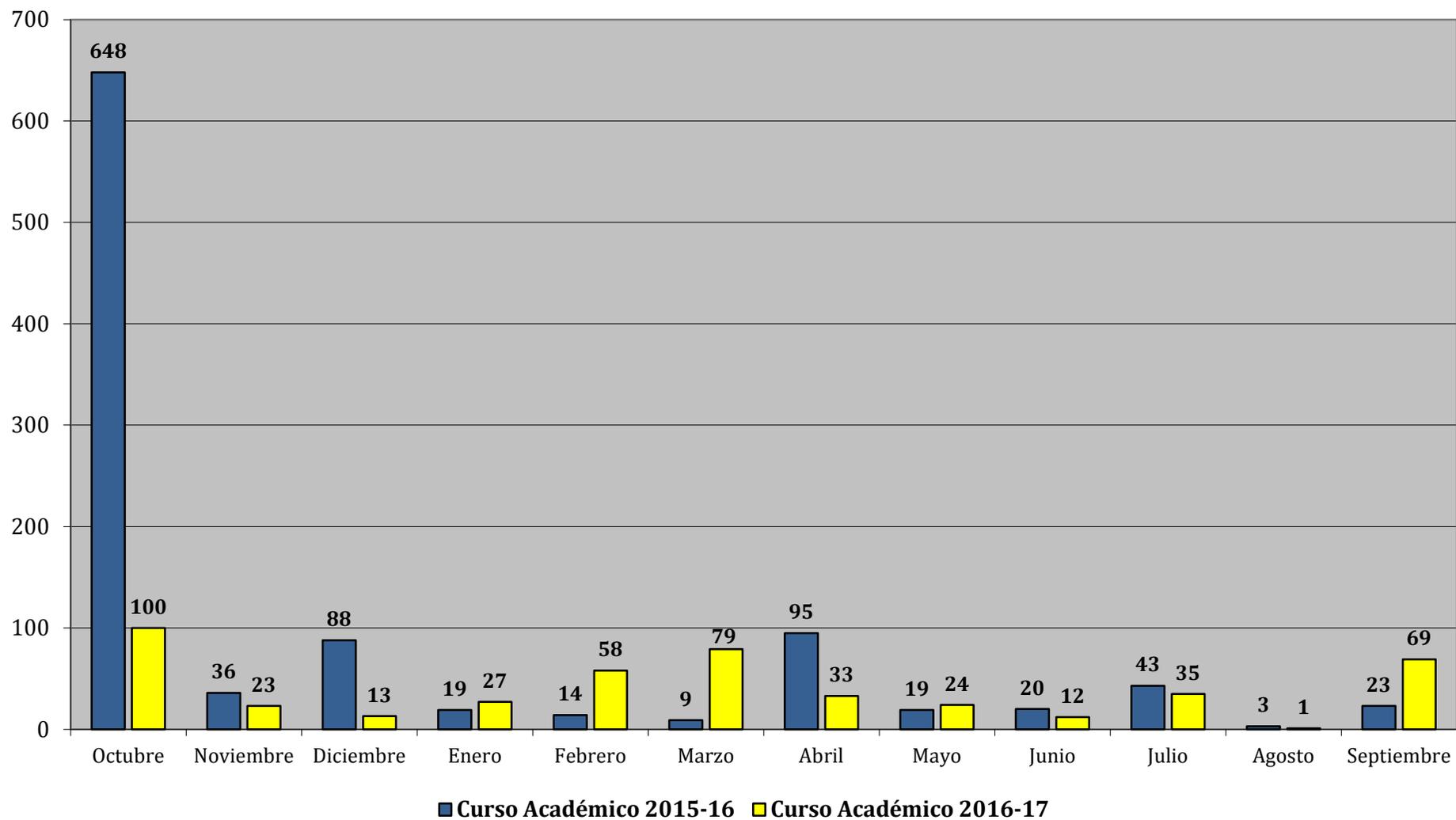
Expedientes Totales por Sectores



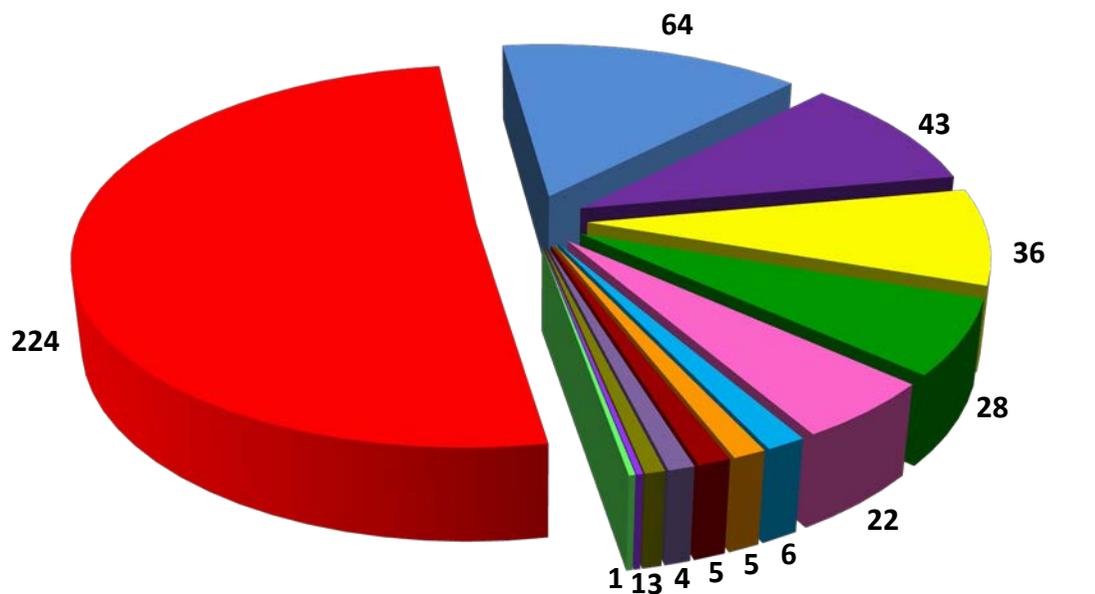
Numero de Casos por meses Curso Académico 2016-2017



Comparación número de casos por meses - Cursos 2015-16 / 2016-17

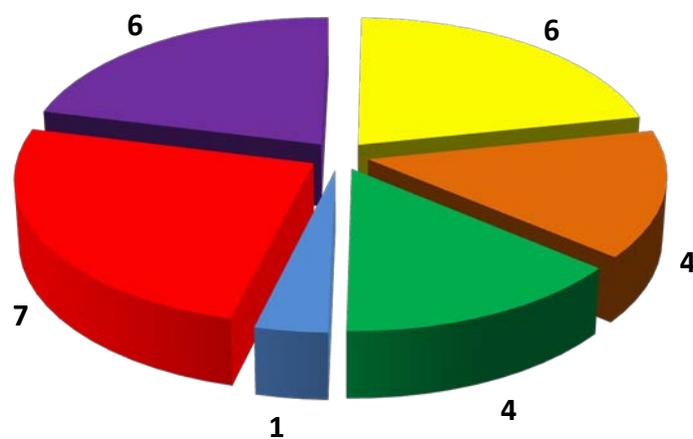


ALUMNOS Intervenciones y Expedientes CURSO 2016-17



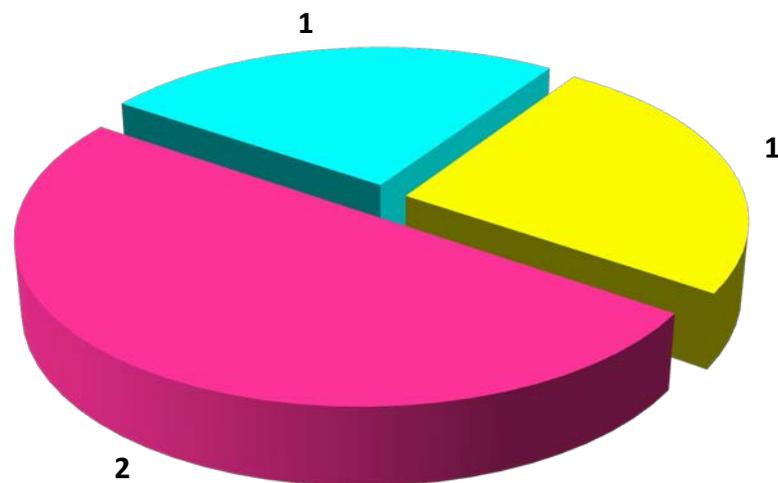
- | | |
|--|--|
| ■ Problemas académicos Profesores | ■ Examen y reclamación de examen |
| ■ Secretaría de alumnos | ■ Postgrado |
| ■ Régimen Académico | ■ Queja funcionamiento Servicios |
| ■ Otros | ■ Becas |
| ■ Tribunal de Compensación | ■ Convalidaciones |
| ■ Notas de Corte Selectividad | ■ Novatadas |
| ■ Discapacitados | |

PROFESORES
Intervenciones y Expedientes
Curso 2016-17



- Plazas Docentes
- Problemas Alumnos
- Organización Académica
- Problemas Departamento
- Evaluación Docente
- Queja Funcionamiento Servicios

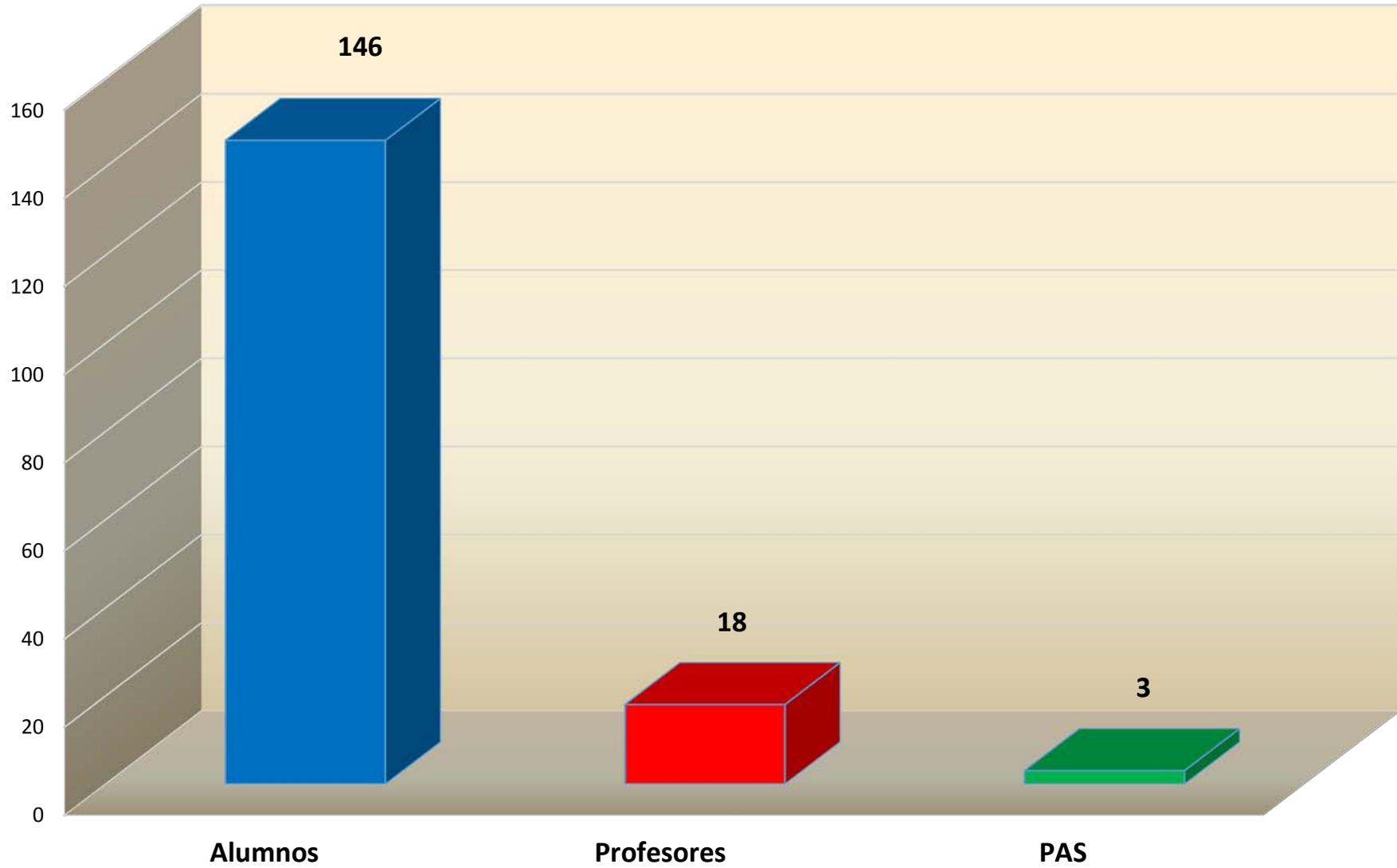
**P.A.S.
Intervenciones y Expedientes
Curso 2016-17**



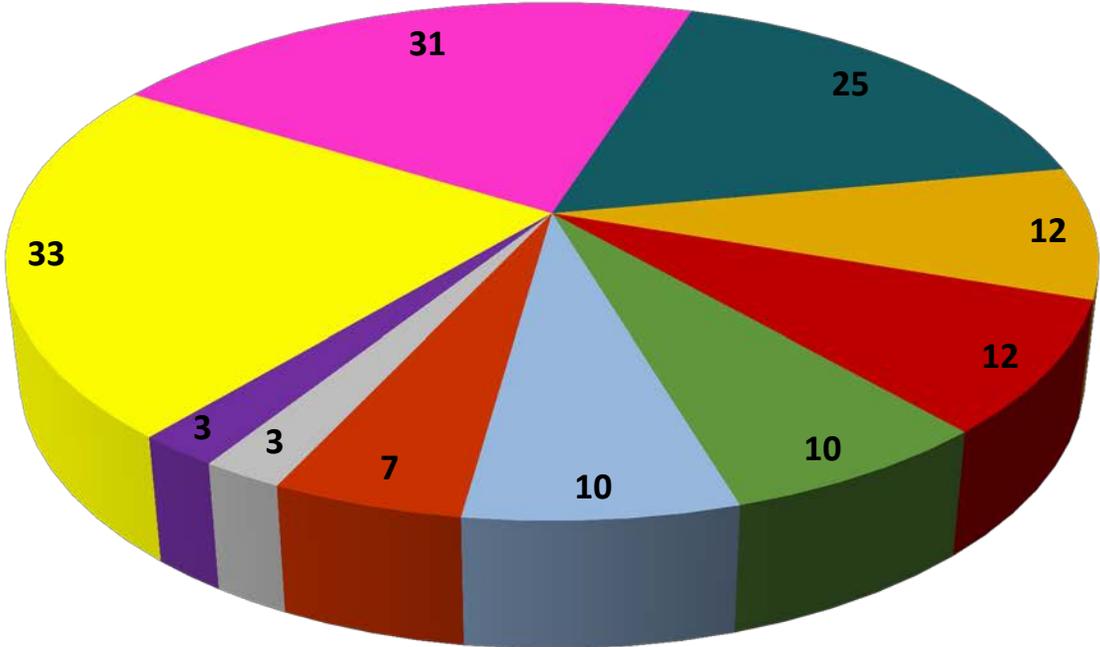
■ **Concursos - Oposiciones**

■ **Condiciones de trabajo**

CONSULTAS 2016-2017

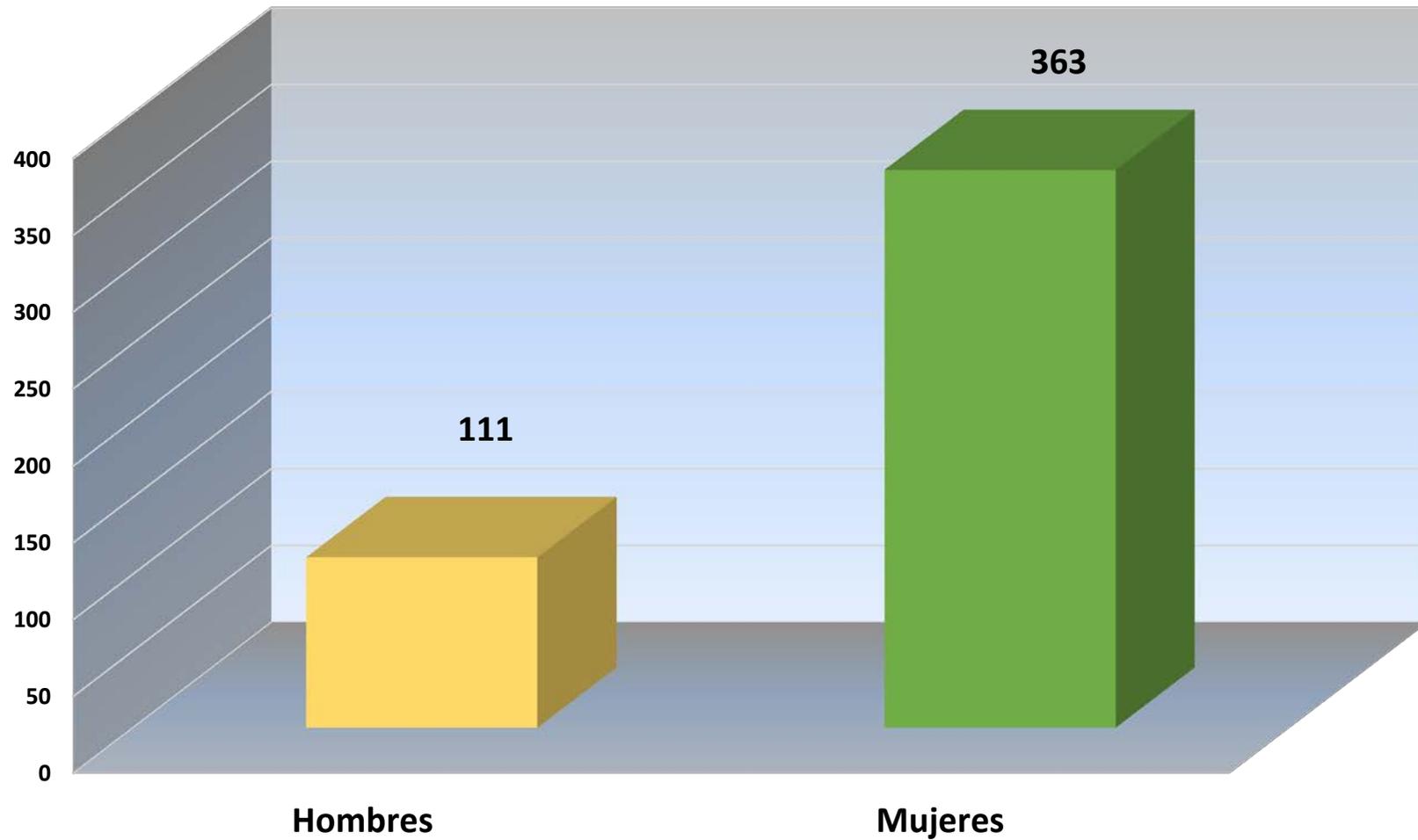


CONSULTAS DE ALUMNOS 2016-2017

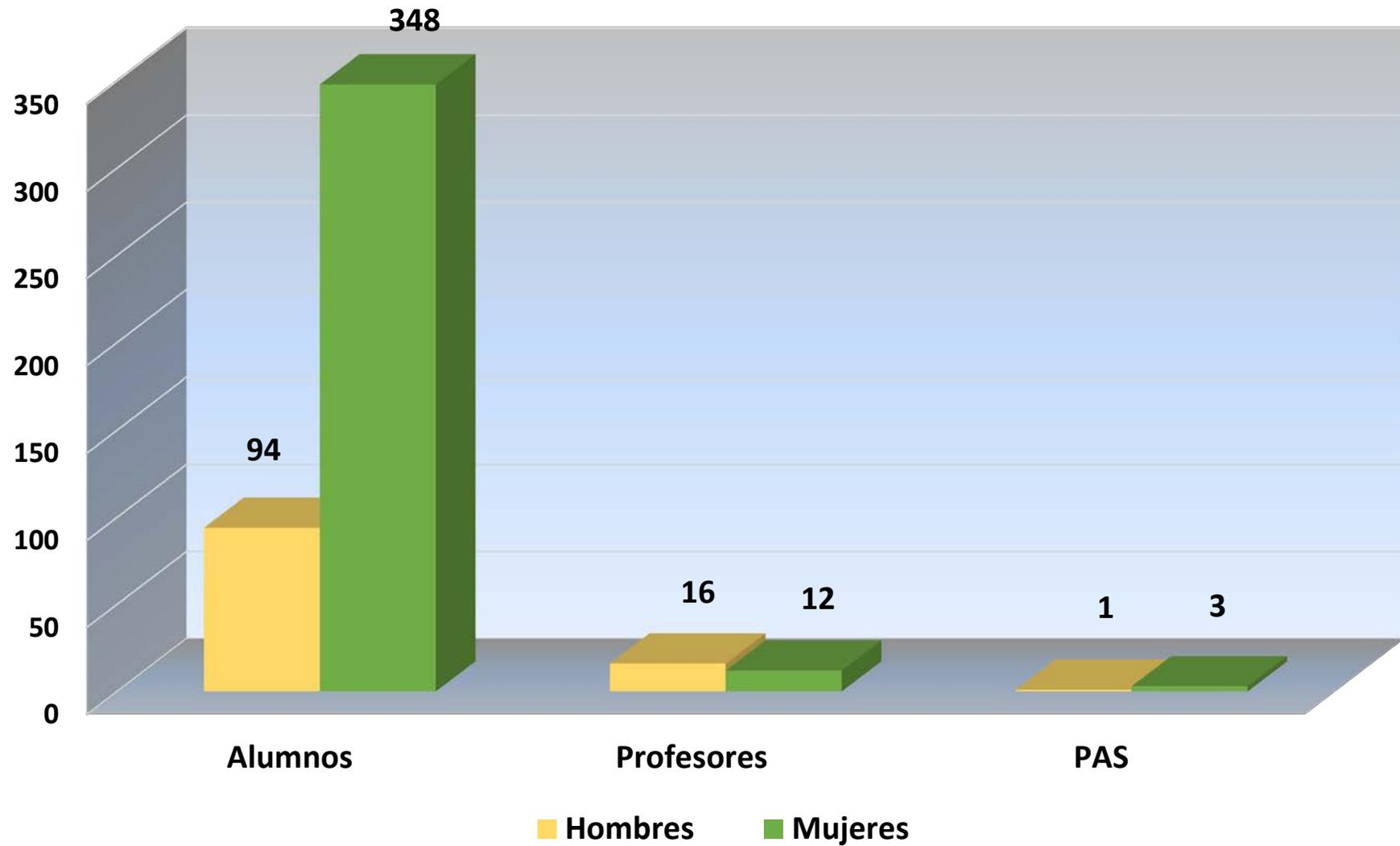


- Examen y reclamación de examen
- Posgrado
- Secretaría de Alumnos
- Solicitud de Información
- Problemas Académicos con Profesores
- Régimen Académico
- Otros
- Queja funcionamiento de los Servicios
- Becas
- Tribunal Compensación

Expedientes Curso Académico 2016-17



Expedientes Curso Académico 2016-17 - Hombres y Mujeres Por Sectores



TIPOS DE CASOS ALUMNOS 2016-2017

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos - Varios	TOTAL
Problemas Académicos con Profesores	-	2	36	183	3	224
Examen y reclamación de examen	3	2	10	49	-	64
Secretaría de Alumnos	8	5	20	8	2	43
Posgrado	5	4	14	10	3	36
Régimen académico	-	1	-	27	-	28
Queja funcionamiento de los servicios	1	2	0	10	9	22
Otros	-	1	1	4	-	6
Becas	3	-	1	-	1	5
Tribunal Compensación	1	-	4	-	-	5
Convalidaciones y Adaptaciones	-	-	2	1	1	4
Notas de Corte Selectividad	-	1	-	1	1	3
Novatadas	-	-	-	-	1	1
Discapacitados	-	-	-	-	1	1
	21	18	88	293	22	442

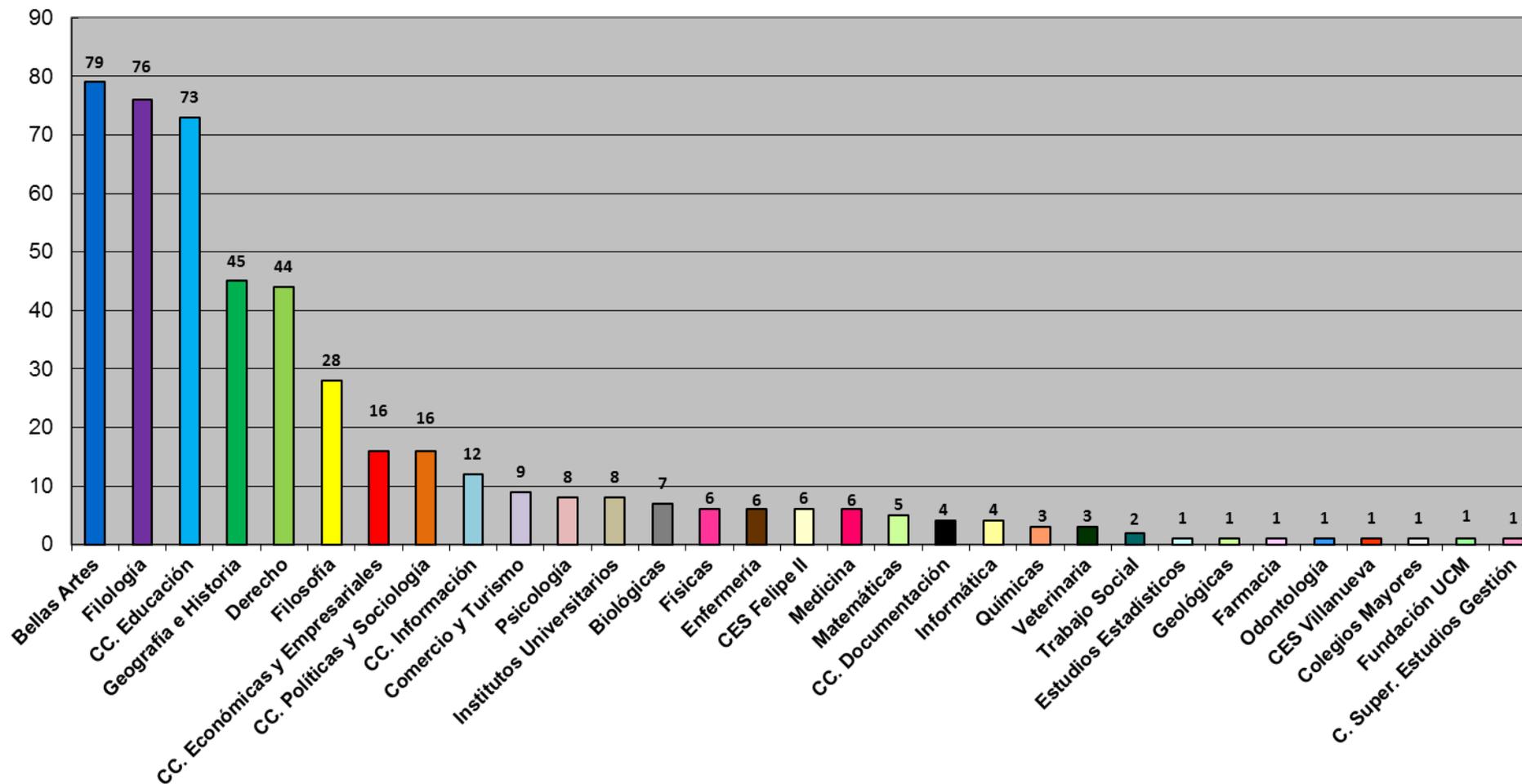
TIPOS DE CASOS PROFESORES 2016-2017

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Concurso Plazas Docentes	2	-	4	1	-	7
Organización Académica	-	1	1	4	-	6
Problemas Alumnos	-	-	6	-	-	6
Evaluación Docente	3	-	-	1	-	4
Problemas en Dpto.	-	-	4	-	-	4
Queja funcionamiento Servicios	-	-	-	1	-	1
	5	1	15	7	0	28

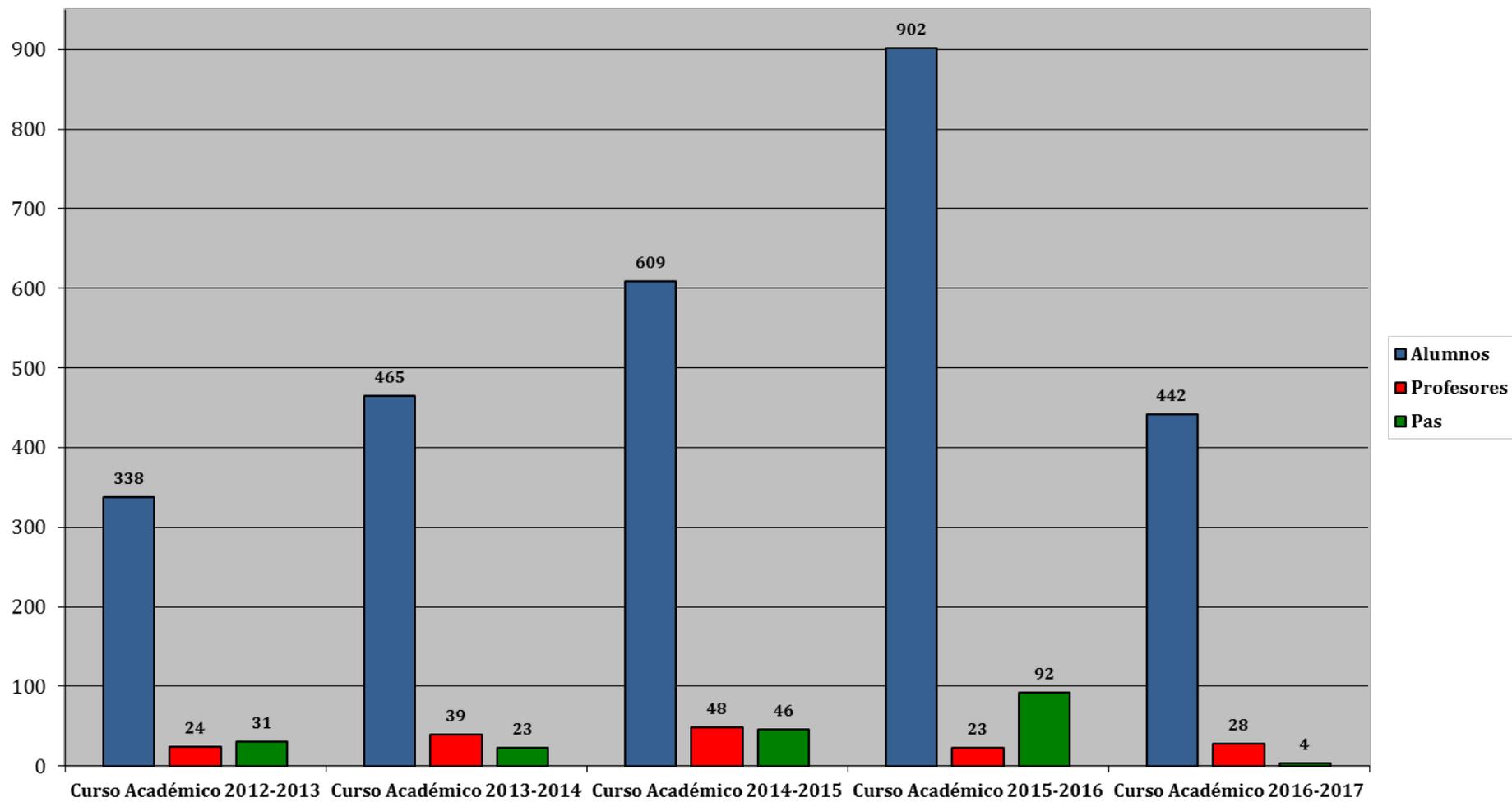
TIPOS DE CASOS PAS 2016-2017

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Concurso - Oposición	-	-	-	-	2	2
Queja funcionamiento Servicios	-	-	-	1	-	1
Condiciones de Trabajo	1	-	-	-	-	1
	1	0	0	1	2	4

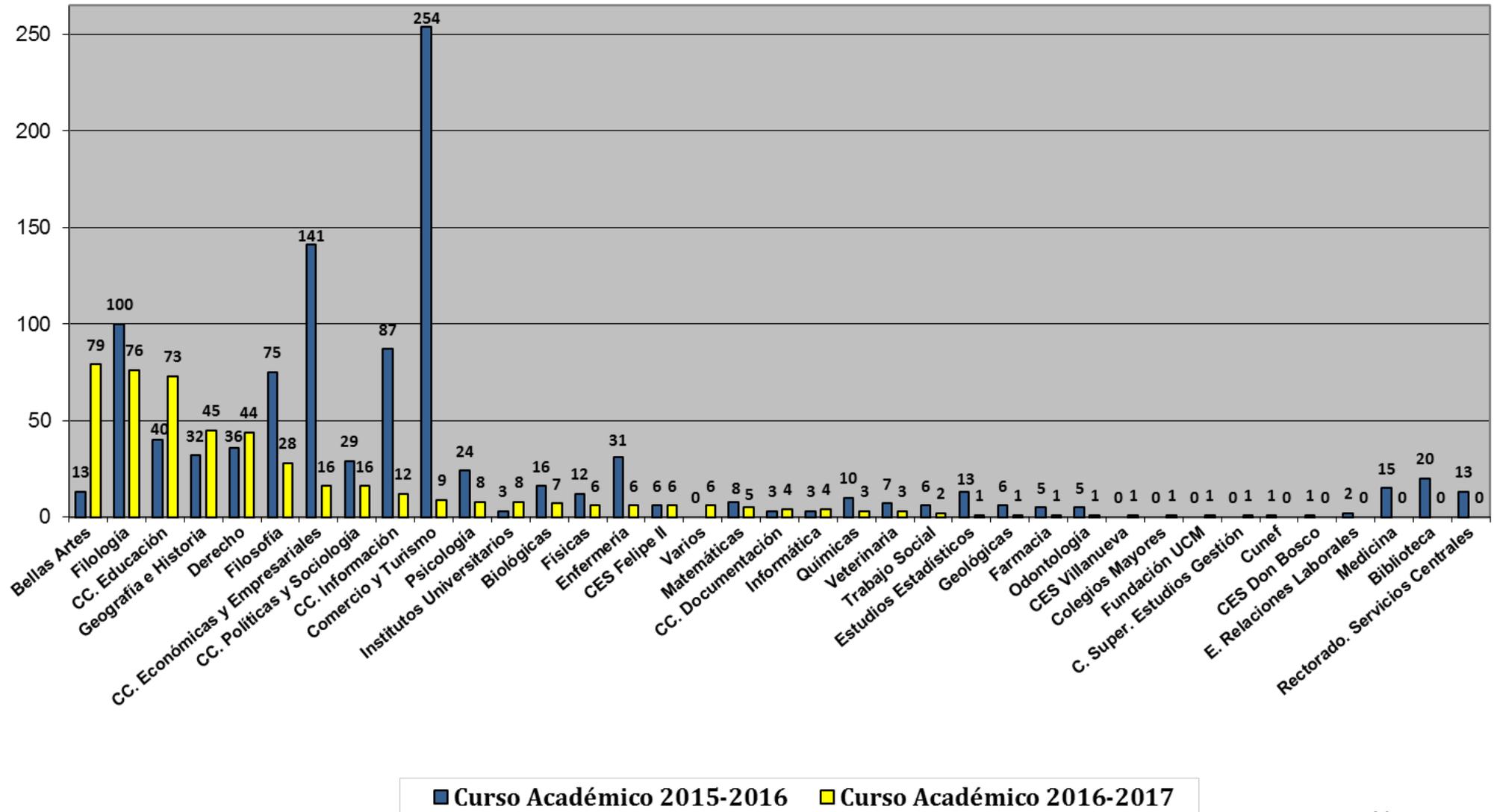
Numero de Casos por Centros Curso Académico 2016-17



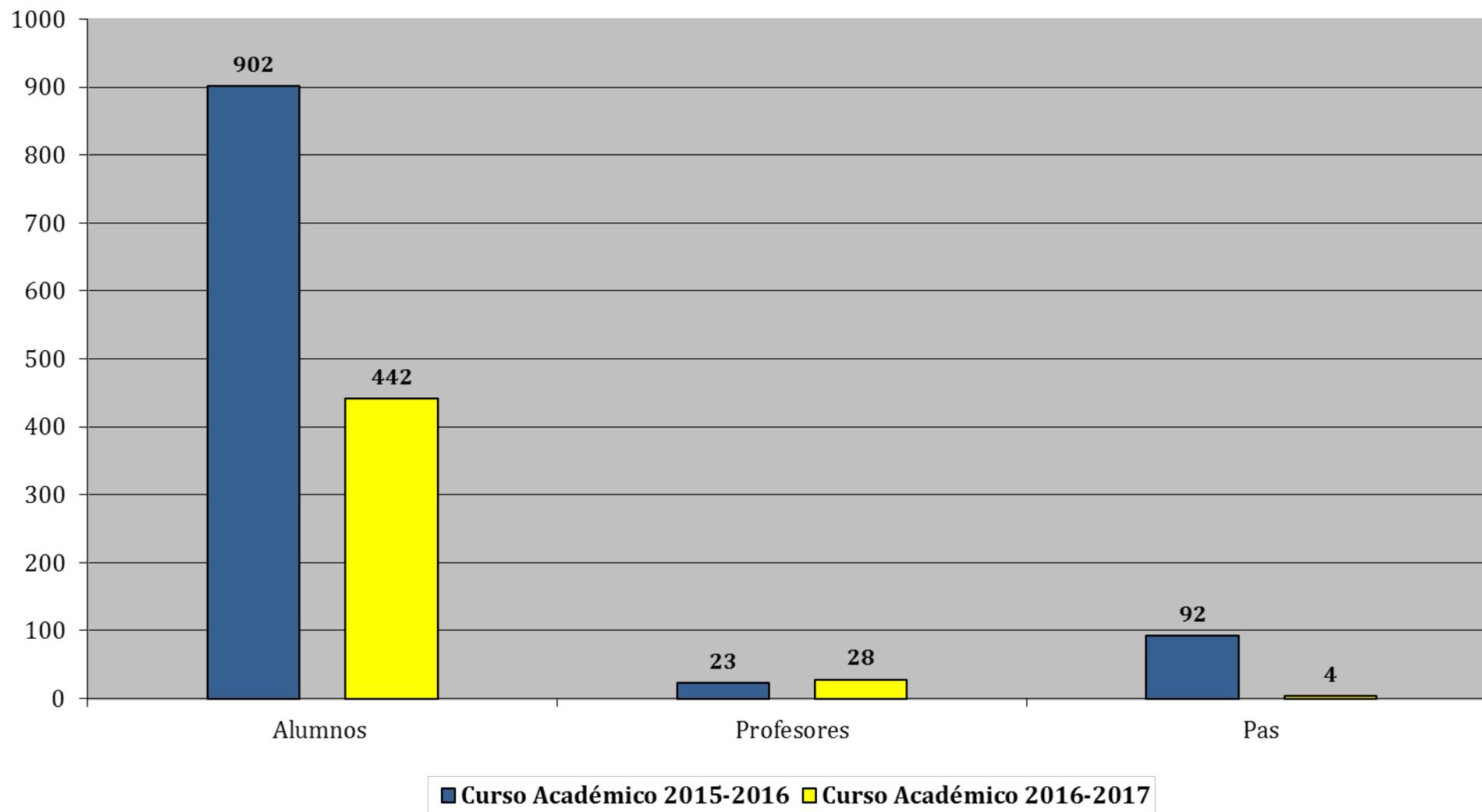
Número de expedientes de los 5 últimos cursos académicos



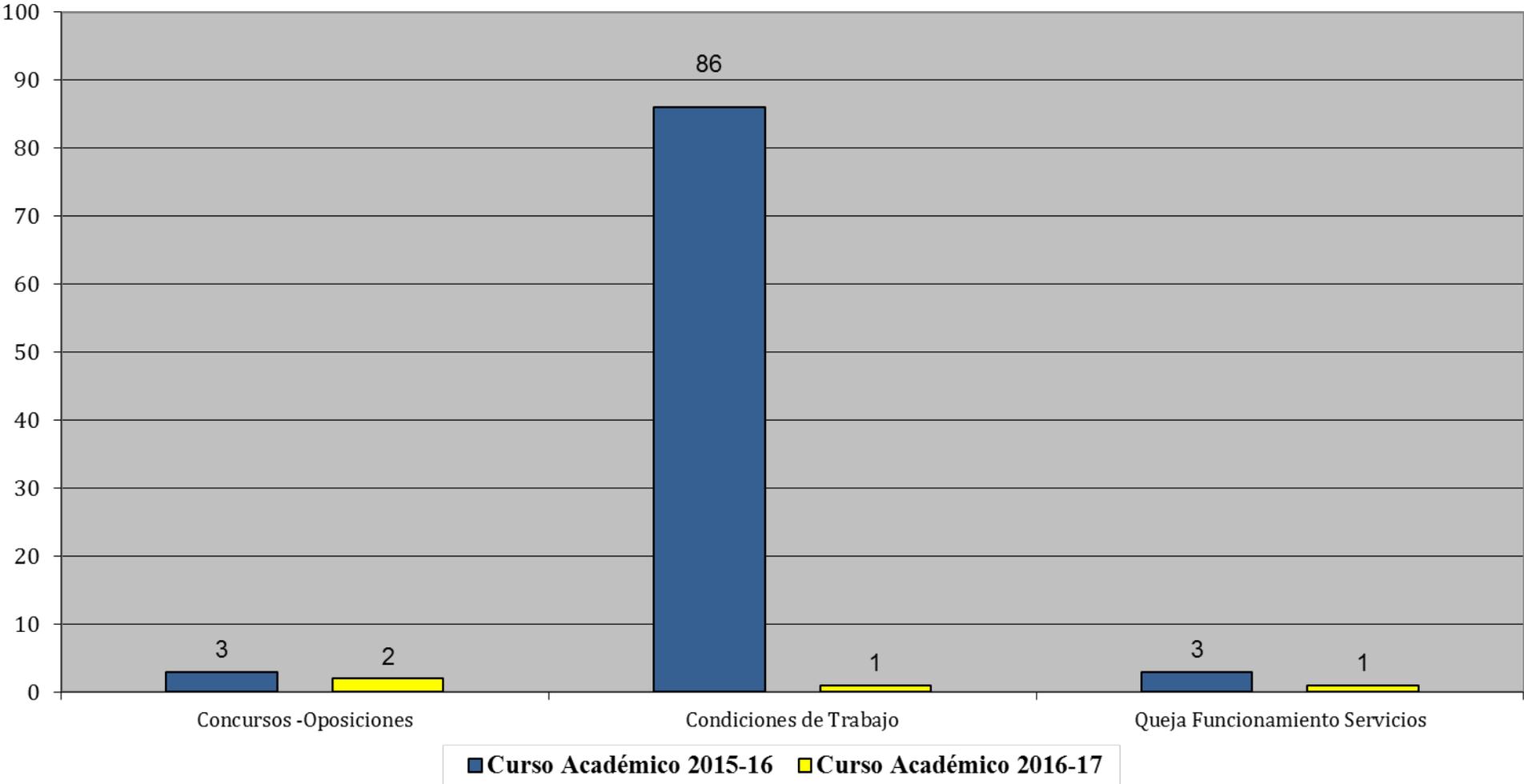
Número de Casos por Centros - Cursos Académicos 2015-16 / 2016-17



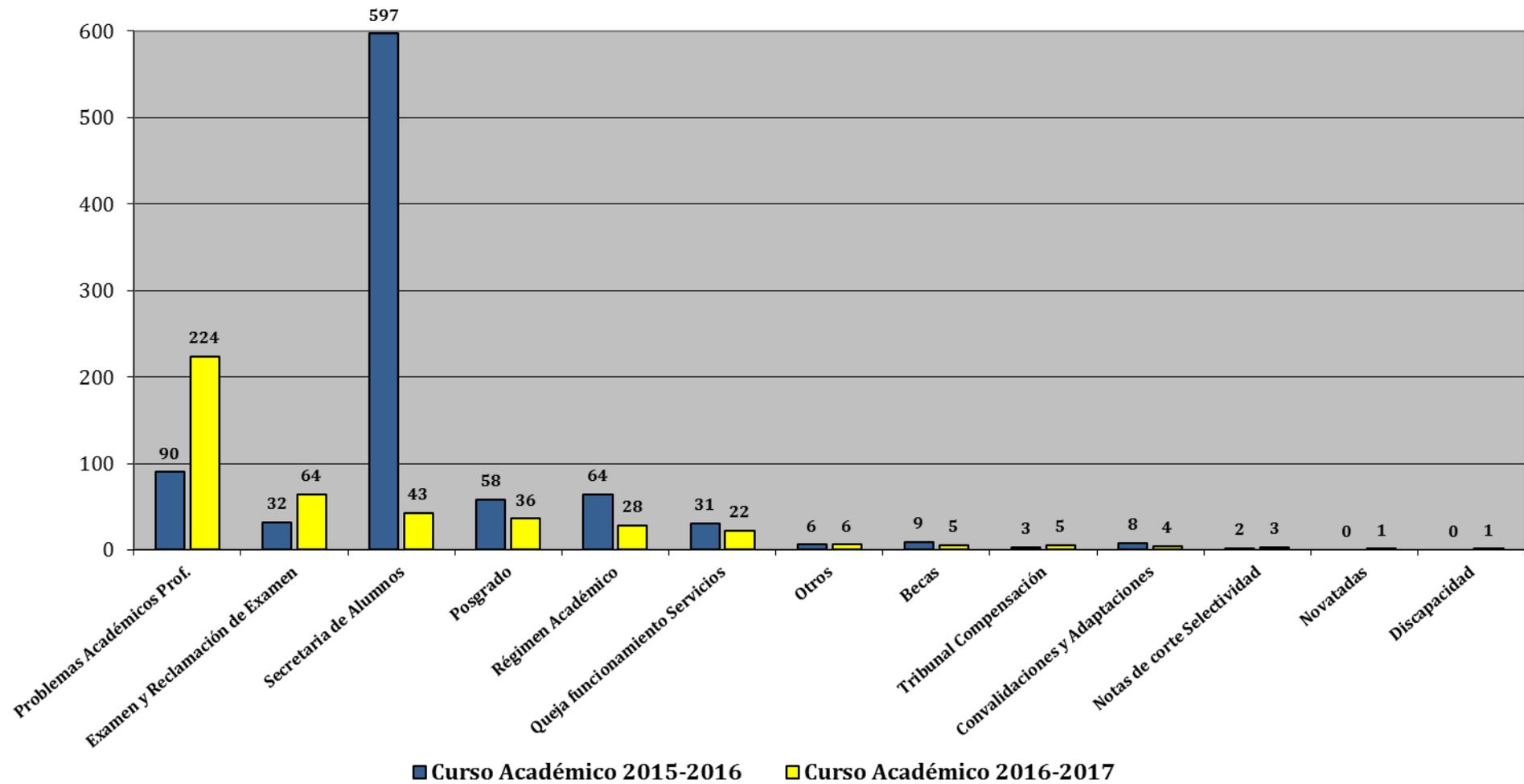
Diferencia número de Expedientes - Cursos Académicos 2015-16 / 2016-17



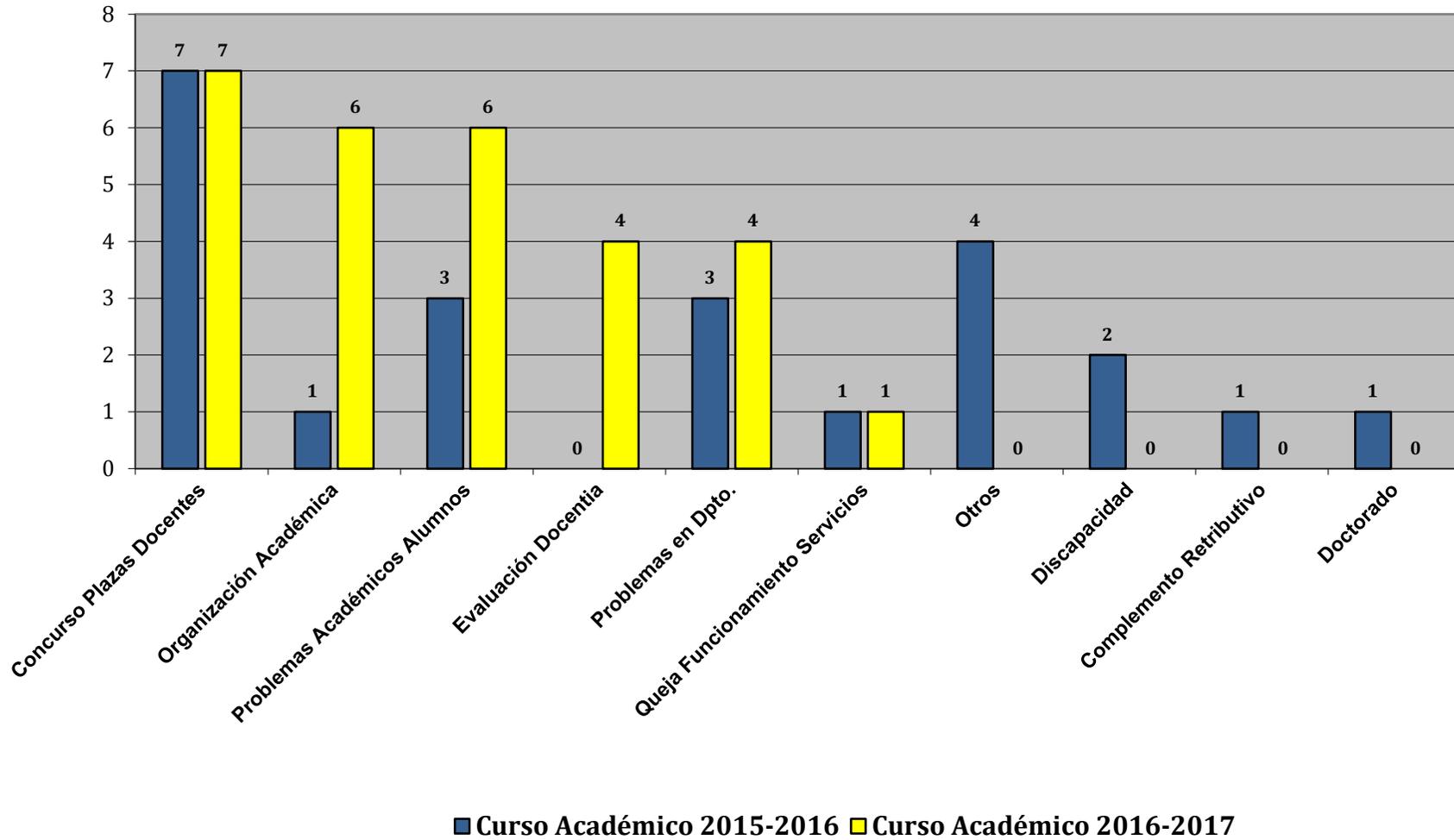
Diferencia número de expedientes casos de PAS Cursos 2015-16/2016-17



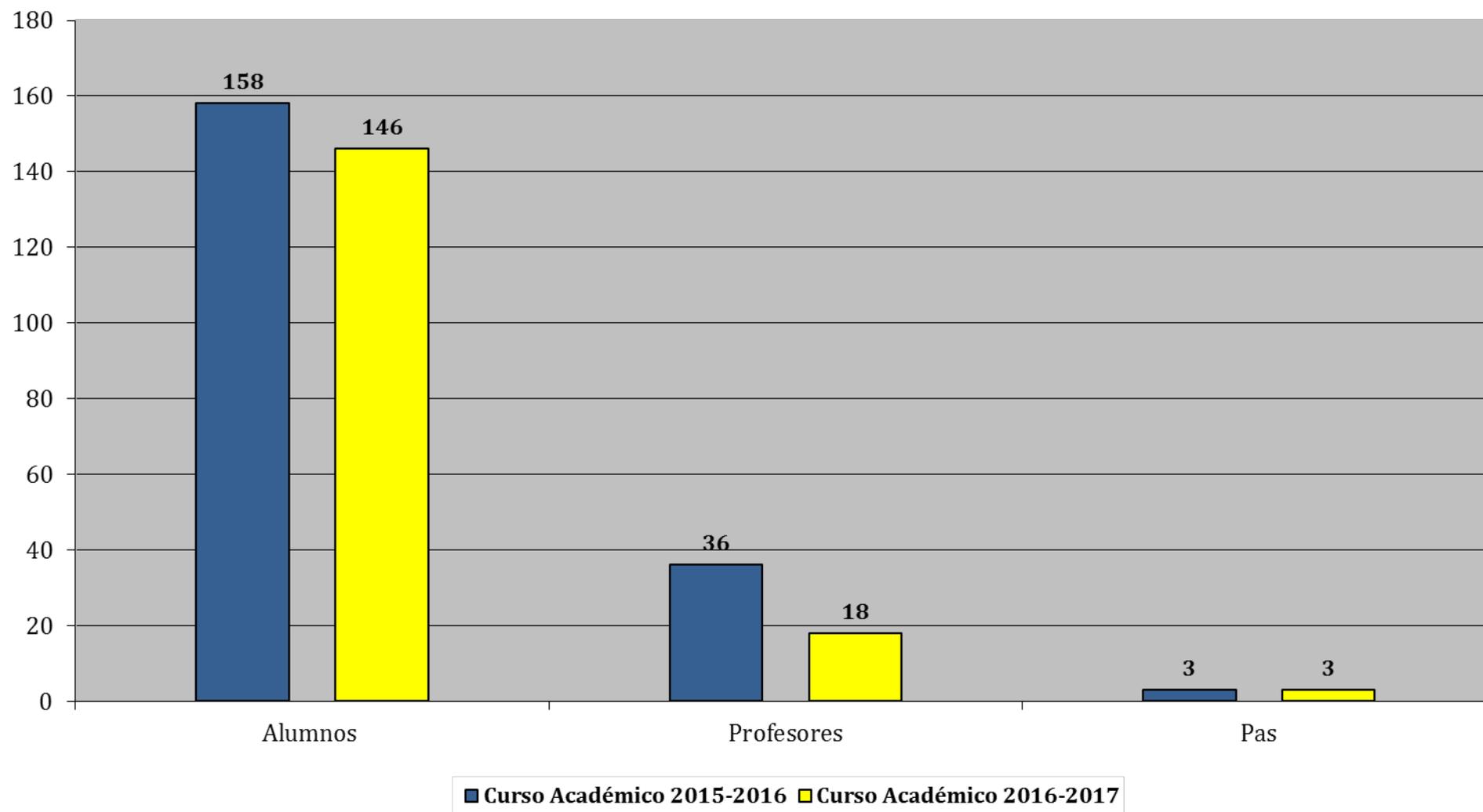
Diferencia número de expedientes casos alumnos curso 2015-16 / 2016-17



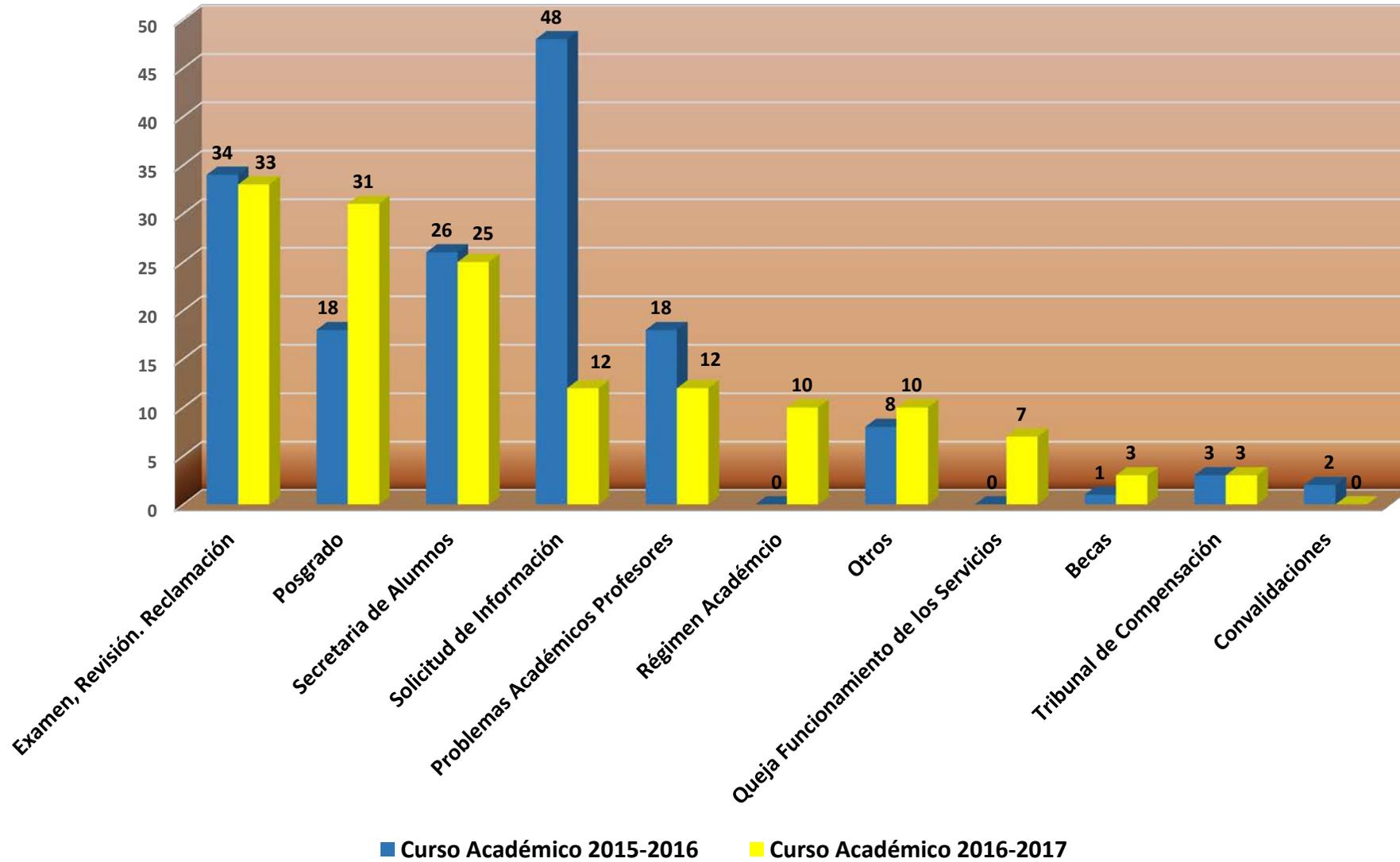
Diferencia numero de expedientes casos Profesores 2015-16 / 2016-17



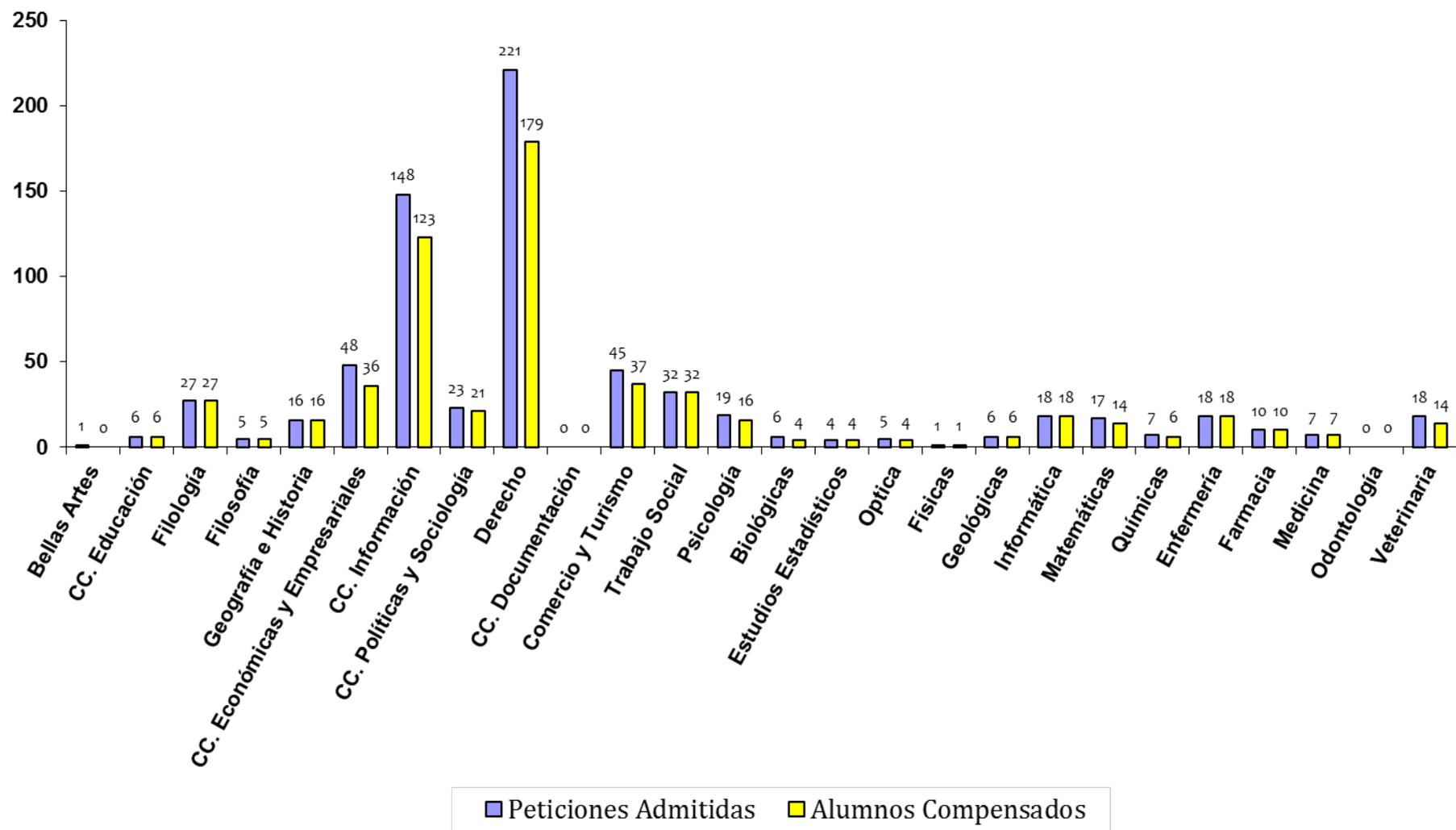
Diferencia número de Consultas - Curso Académico 2015-16 / 2016-17



Tipo de Consultas de Alumnos 2015-16 / 2016-17



Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2016-2017



TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2016-17

HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	1	0	0
CC. Educación	6	6	6
Filología	27	27	27
Filosofía	5	5	5
Geografía e Historia	16	16	16
TOTAL	55	54	54

CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	48	36	36
CC. Información	148	125	123
CC. Políticas y Sociología	23	21	21
Derecho	221	179	179
CC. Documentación	0	0	0
Comercio y Turismo	45	38	37
Trabajo Social	32	32	32
TOTAL	517	431	428

CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	6	6	4
Estadística	4	4	4
Óptica	5	4	4
Físicas	1	1	1
Geológicas	6	6	6
Informática	18	18	18
Matemáticas	17	15	14
Químicas	7	6	6
TOTAL	64	60	57

CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Enfermería	18	18	18
Farmacia	10	10	10
Medicina	7	7	7
Odontología	0	0	0
Veterinaria	18	17	14
Psicología	19	16	16
TOTAL	72	68	65
TOTAL	708	613	604

IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

Durante el curso académico 2016-2017, 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 la Defensora universitaria, 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?	
¿Está 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 28.

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?	8,64
¿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?	8,07
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	8,04
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	9,11
¿El trato recibido ha sido adecuado?	9,50
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	8,79
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	7,14
¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?	6,11
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	8,74
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	8,59

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

- con una calificación media de 10 puntos	3
- con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos	12
- con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos	1
- con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos	6
- con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos	3
- con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos	2
- con una calificación media menor o igual a 4 puntos	1
- en blanco	0

Por tanto el 53,57% 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	14 50,00 %
-.... con una calificación de 9 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 8 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 7 puntos	2..... 7,14 %
-.... con una calificación de 6 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	1..... 3,57 %

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	11..... 39,29 %
-.... con una calificación de 9 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 8 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 7 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1..... 3,57 %
-.... con una calificación de 5 puntos	4..... 14,29 %

-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 1.....3,57 %

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 11..... 39,29 %
-.... con una calificación de 9 puntos 2.....7,14 %
-.... con una calificación de 8 puntos 5..... 17,86 %
-.... con una calificación de 7 puntos 3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 6 puntos 2.....7,14 %
-.... con una calificación de 5 puntos 4..... 14,29 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos 1.....3,57 %

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 15..... 53,57 %
-.... con una calificación de 9 puntos 6..... 21,43 %
-.... con una calificación de 8 puntos 4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 7 puntos 2.....7,14 %
-.... con una calificación de 5 puntos 1.....3,57 %

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

-.... con una calificación de 10 puntos 22..... 78,57 %
-.... con una calificación de 9 puntos 2.....7,14 %
-.... con una calificación de 8 puntos 2.....7,14 %
-.... con una calificación de 6 puntos 2.....7,14 %

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 11..... 39,29 %

-.... con una calificación de 9 puntos	5..... 17,86 %
-.... con una calificación de 8 puntos	9..... 32,14 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,57 %
-.... con una calificación de 6 puntos	2.....7,14 %

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	10..... 35,71 %
-.... con una calificación de 9 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 8 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,57 %
-.... con una calificación de 6 puntos	2.....7,14 %
-.... con una calificación de 5 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	5..... 17,86 %

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

-.... con una calificación de 10 puntos	8..... 28,57 %
-.... con una calificación de 9 puntos	4..... 14,29 %
-.... con una calificación de 8 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....3,57 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....3,57 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	11..... 39,29 %

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	15..... 53,57 %
-.... con una calificación de 9 puntos	5..... 17,86 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2.....7,14 %
-.... con una calificación de 7 puntos	2.....7,14 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....3,57 %

-.... con una calificación de 5 puntos	1.....3,57 %
-.... con una calificación menor o igual a 4	1.....3,57 %
-.... en blanco	1.....3,57 %

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	17..... 60,71 %
-.... con una calificación de 9 puntos	3..... 10,71 %
-.... con una calificación de 8 puntos	1.....3,57%
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,57%
-.... con una calificación de 5 puntos	2.....7,14%
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	3..... 10,71%
-.... calificación en blanco	1.....3,57%

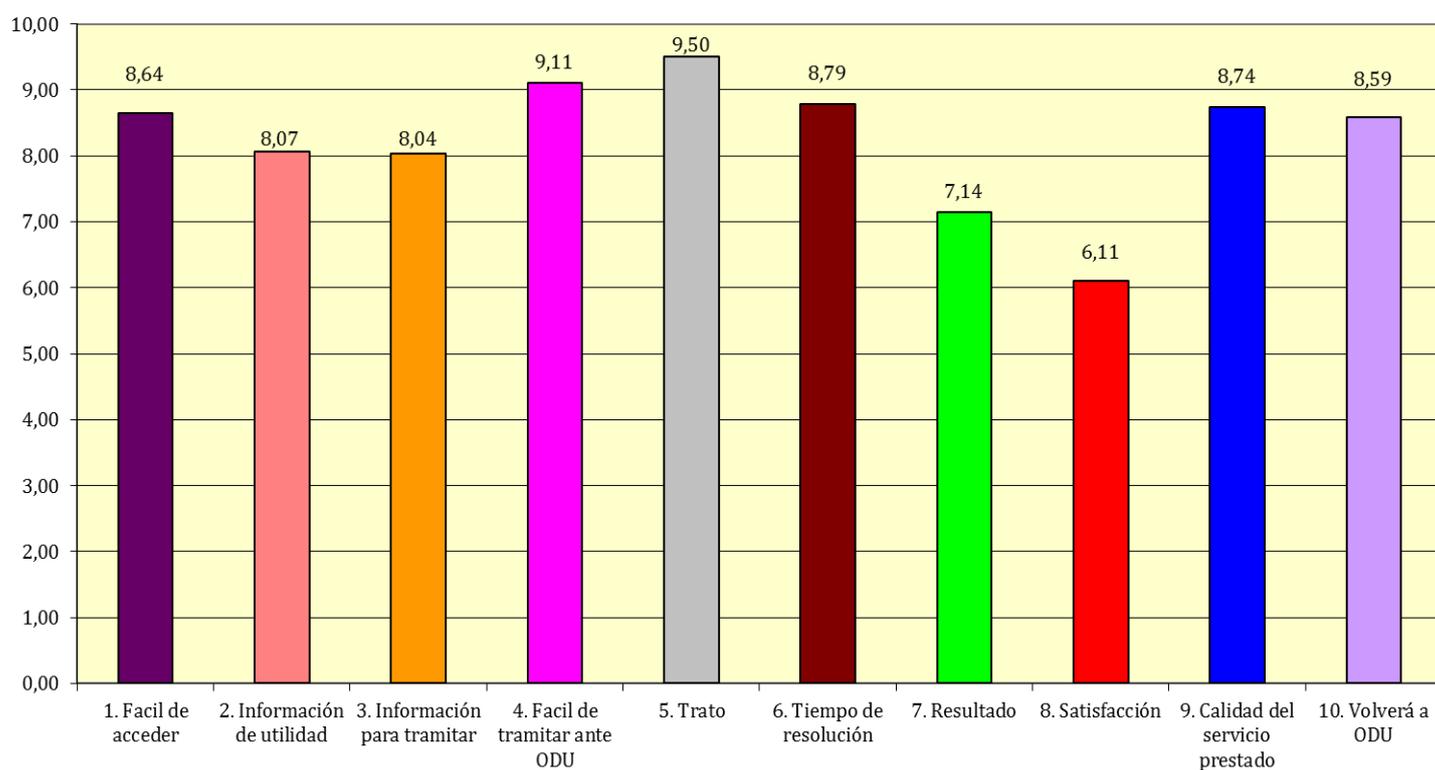
Como se puede observar, en todos los casos, más del 40% de las personas que contestan la encuesta otorgan las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 85,71% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido; siendo de un 71,42% cuando se pregunta, si las personas que han acudido a la Oficina de la Defensora volverían a hacerlo en otra ocasión, en caso de ser necesario.

Estos resultados ampliamente positivos, 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**, aunque muchas personas hacen constar por escrito y con sus propias palabras, la satisfacción por la ayuda recibida y el trato otorgado en la tramitación de la misma. Escritos que se incorporan a los expedientes abiertos a instancia de cada persona que acude a nosotros y que, por tanto, quedan registrados, por si hubiesen de ser presentados en alguna ocasión.

ENCUESTAS DE CALIDAD GRÁFICO

Valoración preguntas Encuesta de Calidad
Curso 2016-2017



V. OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA.

Se procede a continuación, a dar detalle de las actividades institucionales a las que D^a M^a Isabel Aránguez Alonso ha acudido, dada su condición de Defensora universitaria de la UCM, durante el Curso Académico 2016-2017.

Actos Institucionales de la Defensora universitaria Curso Académico 2016-2017

3 de octubre de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en la Sede de la Fundación ONCE, en Madrid, a la Jornada “Inclusión de los Criterios de Accesibilidad Universal y el Diseño para Todos en la Universidad”

Organizado por la Fundación ONCE, CRUE Universidades Españolas y el Real Patronato sobre Discapacidad, en colaboración con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), con el objetivo de ofrecer al profesorado universitario, herramientas para introducir formación sobre el Diseño para todas las personas, en determinadas titulaciones universitarias y poder evaluarlas.

4 de octubre de 2016

Asistencia de la Defensora, al Acto de Apertura del Curso Académico 2016-2017, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan.

La Lección Magistral fue impartida por el Sr. D. Alfonso Bullón de Mendoza y Gómez de Valugera, Catedrático de Historia Contemporánea de la Universidad de San Pablo CEU.

5 de octubre de 2016

- Asistencia de la Defensora universitaria, en el Rectorado de la UCM, al acto de presentación del libro “Universidad y empleo, manual de instrucciones”

El acto contó con la participación del Sr. Rector de la Universidad Complutense, D. Carlos Andradas Heranz; el Sr. D. Jorge Sáinz González, Secretario General de Universidades; Sr. D. Narciso Michavila, Presidente de GAD3; Sr. D. Gorka Martín, Presidente de la CREUP; y el Sr. D. Fernando Jáuregui, Presidente de Educa2020.

- Asistencia de la Defensora, al Acto de Apertura del Curso Académico 2016-2017, en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar.

La Lección Inaugural corrió a cargo de la Excm. Sra. D^a Blanca Hernández Oliver, Delegada del Gobierno para la Violencia de Género, con el título “El fin de la violencia sobre las mujeres, un reto pendiente”.

13 de octubre de 2016

Presentación del informe “La Universidad Española en Cifras 2014-2015” de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). En el salón de actos de la Biblioteca Nacional.

Esta publicación, una de las más emblemáticas de CRUE Universidades Españolas, tiene como objetivo ofrecer una radiografía completa de la situación del sistema universitario español.

Esta edición de la Universidad Española en Cifras, impulsada y apoyada por la Comisión Sectorial CRUE- Gerencias desde el año 1996, ha sido elaborada por D. Juan Hernández Armenteros, de la Universidad de Jaén, y D. José Antonio Pérez, de la Universidad Politécnica de Valencia.

14 de octubre de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria al Solemne Acto Académico de entrega de Medallas y toma de posesión de profesores y profesoras, celebrado en dicha fecha, en el Paraninfo de la Universidad Complutense.

19 a 21 de octubre de 2016

Participación de la Defensora universitaria en el Rectorado de la Universidad de Córdoba, y organizado por ésta, en el XIX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, celebrado en el marco de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), de la que la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, es socio miembro desde su fundación.

La Conferencia impartida en este Encuentro, corrió a cargo de los Profesores D. Carlos M^a Alcover, Profesor Titular de Psicología Social y Ex-Defensor de la Universidad Rey Juan Carlos, y D. Eduardo Gamero, Catedrático de Derecho Administrativo y Ex-Defensor de la Universidad Pablo de Olavide, con el título “La mediación en las Defensorías Universitarias: perspectiva jurídica y psicosocial”.

Se llevaron a cabo las siguientes Mesas de Trabajo:

La contribución de los Defensores Universitarios a la mejora de la transparencia, y el buen gobierno universitario.

Acoso en el ámbito universitario.

Conciliación de vida laboral y familiar en la Universidad.

10 y 11 de noviembre de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, al III Congreso Internacional sobre Universidad y Discapacidad, en el que bajo el lema “Una Universidad inclusiva para una sociedad incluyente”, se congregaron las Universidades interesadas en la inclusión educativa, así como personas del ámbito académico, la investigación, profesionales y estudiantes universitarios, para debatir sobre los temas que en este momento ocupan la agenda universitaria, de la discapacidad y de los derechos humanos.

29 de noviembre a 2 de diciembre

Participación de la Defensora en los actos y actividades programados, con motivo de las Jornadas organizadas para celebrar el día de las capacidades en la Universidad Complutense.

30 de noviembre de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en el Salón de Actos del Museo de América, al Acto Académico celebrado con motivo del X Aniversario de la Escuela Complutense Latinoamericana.

1 de diciembre de 2016

Asistencia de la Defensora universitaria, en la sede de las Instituciones de la UE, al acto organizado con motivo de la intervención de la Sra. Defensora del Pueblo Europeo, Emily O’Reilly, con el objeto de dar a conocer mejor su trabajo, en defensa de los ciudadanos europeos, y de entrar en un diálogo constructivo con ellos.

19 y 20 de enero de 2017

Asistencia de la Defensora universitaria, al Seminario organizado por la Universidad Internacional de la Rioja, y la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria UPM, sobre la situación de la investigación universitaria analizada desde España y desde Europa

20 de enero de 2017

Asistencia de la Defensora, al Acto de Investidura como Doctor Honoris Causa del Profesor Simon Kirwna Donaldson, celebrado en dicha fecha, en la Facultad de Ciencias Matemáticas de la UCM.

23 de enero de 2017

Asistencia de la Defensora universitaria, a la segunda jornada del Seminario Bienal “No sin los Profesores: claves del futuro profesional del profesorado universitario”, cuyo tema central fue “La carrera profesional de un profesor universitario”, profundizando en el estudio llevado a cabo en la primera jornada del Seminario celebrada el 4 de febrero del año anterior, con el título “La selección y captación del nuevo profesorado”, y en la que también participó la Defensora universitaria de la UCM.

27 de enero de 2017

Asistencia de la Defensora, al Solemne acto Académico celebrado en dicha fecha en el Paraninfo de la UCM, con motivo de la Festividad de Santo Tomás de Aquino.

1-5 de marzo de 2017

Asistencia de la Defensora, al Salón Internacional del Estudiante y de la Oferta Educativa "AULA"

26 de mayo de 2017

Asistencia de la Defensora en la Universidad Rey Juan Carlos, a la Jornada Técnica de Debate organizada en el marco de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios, (CEDU), por la Defensora Universitaria de la URJC, Sra. D^a Elena Battaner Moro.

Esta jornada, se centró en el análisis de la crisis de derechos, así como en el estudio y debate de la cuestión desde el punto de vista de las Defensorías universitarias.

1 de junio de 2017

Participación de la Defensora universitaria en el VIII Encuentro Euro-Mediterráneo Mujeres Líderes en la Empresa y en la Política (EMLIEPO), celebrado en dicha fecha en la sede del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

En dicho Encuentro, se analizó "La situación de las mujeres en la Unión Europea: de la integración al liderazgo", contando para ello con un amplio panel de expertos de distintos ámbitos geográficos, así como empresariales, académicos y sociopolíticos.

8 de junio de 2017

Participación de la Defensora universitaria, en el Solemne Acto de Clausura del Curso Académico 2016-2017, en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar. La Defensora fue invitada a formar parte de la mesa presidencial. La Lección Magistral con el título "La inmigración y sus problemas" corrió a cargo del Sr. Don Juan Antonio Sagardoy Bengoechea, Presidente de honor de Sagardoy Abogados.

13 de junio de 2017

Asistencia de la Defensora, al Acto de Firma del Convenio entre la UCM y el Presidente de la Comisión Española de Ayuda al Refugiado, celebrado en dicha fecha, en el Pabellón de Gobierno de la UCM.

28 a 30 de junio de 2017

Participación de la Defensora universitaria, en la XVIII Conferencia Anual de la European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), celebrada en la sede del Parlamento Europeo en Estrasburgo (Francia).

La Conferencia se desarrolló bajo el título “Towards a fair and transparent European Higher Education Area”, y contó con la presencia de diversas personalidades, como Emily O’Reilly, Defensora del Pueblo Europeo; Bob Behrens, Parliamentary and Health Service Ombudsman in the United Kingdom; Josef Leidenfrost, Astrian Student Ombudsman, y organizador de la Conferencia como Presidente de la ENOHE; así como de los Defensores universitarios pertenecientes a diferentes Universidades procedentes de todo el mundo.

3 de julio de 2017

Asistencia de la Defensora universitaria a la inauguración de la Escuela Complutense de Verano 2017, celebrado en dicha fecha, en la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM.

10 de julio de 2017

Participación de la Defensora universitaria en el Curso de Verano “El acoso sexual y sexista y la violencia de género en la Universidad: prevención, detección y actuación a través de protocolos”, celebrado del 10 al 14 de julio en el RCU Escorial M^a Cristina, en El Escorial.

La Defensora universitaria intervino en la Mesa redonda, celebrada en dicha fecha, bajo el título “Retos y oportunidades en la actuación desde las Universidades”.

21 de septiembre de 2017

Asistencia de la Defensora universitaria, al Acto de Bienvenida a los alumnos que inician sus estudios en la Facultad de Ciencias Químicas

28 de septiembre de 2017

Asistencia de la Defensora al Acto de Inauguración de la Exposición “Museos para el conocimiento”. El Acto se desarrolló en el Centro de Arte Complutense-c arte c-, bajo la presidencia de Su Majestad el Rey.

29 de septiembre de 2017

Asistencia de la Defensora al Solemne Acto Académico de Apertura del Curso 2017-2018 de la Universidad Complutense de Madrid, celebrado en dicha fecha en el Paraninfo de la UCM.

La lección inaugural fue impartida por el profesor D. Pedro Alberto Saura Ramos, Catedrático de Dibujo de la Facultad de Bellas Artes, bajo el título: “El amanecer del arte”

VI. CONSIDERACIONES GENERALES.

En este apartado se analiza, el contenido de las consultas y quejas que se han formulado en nuestra Oficina. Al margen de la documentación que se recoge en el anexo de esta Memoria, se procede 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 en las que se pueden agrupar sistemáticamente las distintas quejas recibidas y tramitadas, debo puntualizar, que algunas tienen una incidencia transversal, circunstancia que permitiría su inclusión en uno o varios de estos grupos.

A efectos de sistematización y tipificación de las quejas recibidas y tramitadas se ha procedido a agruparlas en razón a las causas que las han motivado.

En este sentido, se pueden ordenar las quejas de la siguiente manera: quejas de marcado contenido económico, 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.

En muchos casos, las quejas que se reciben 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 hacemos cada curso académico, procede poner de manifiesto las **quejas de marcado carácter económico**, que se siguen generando en nuestra Universidad y en nuestra Comunidad.

A pesar de que en el pasado curso académico 2015-16 se apreciaron señales de mejora en la crisis económica que sacudió a nuestro país, sus secuelas negativas junto con el incremento de los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid aún se dejan sentir teniendo un reflejo significativo en nuestra comunidad educativa a través de las quejas que se le dirigen a esta Defensora.

En el curso 2016-17, objeto de la presente Memoria, el Decreto 83/2016, de 9 de agosto, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, que establece los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos Oficiales y servicios públicos de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, fija un descenso de un 5%, en los tres niveles de experimentalidad y en los precios establecidos para primera y segunda matrícula, con respecto a los estipulados para el curso académico 2015-16 por el Decreto 184/2015, de 29 de julio, del Consejo de Gobierno de la CAM, que ya recogía una disminución en el importe de los mismos del 10% sobre los anteriormente fijados. Los precios por tercera matrícula en los tres niveles de experimentalidad bajan un

3,5%, manteniéndose los importes fijados para cuarta y sucesivas matriculas. Por último, dicho Decreto contempla una rebaja del 10% en los precios públicos de las enseñanzas de Máster habilitantes para el ejercicio de actividades profesionales, tanto en la primera como en la segunda matrícula, en relación a los consignados para el curso académico anterior.

Esta disminución de las tasas universitarias con carácter general, siempre es favorablemente acogida por nuestra Comunidad Universitaria, a pesar de que un importante sector de la misma sigue gravemente perjudicada por las secuelas sociales y laborales producidas en amplios sectores de la población por la crisis económica que hemos sufrido.

En el curso académico 2016-17 se han visto reducidas las quejas de **estudiantes extracomunitarios** registradas en la Oficina de la Defensora que, a consecuencia de la aplicación del artículo 2.2 del Decreto 83/2016 aludido, deben abonar, como importe de sus primeras matriculas la misma cantidad que los alumnos españoles y comunitarios en cuarta matrícula. Se han contabilizado 15 quejas de estudiantes extracomunitarios que no teniendo la condición de residentes, están obligados a abonar dicho importe si no existen convenios de reciprocidad o específicos con sus países de origen que les impida dicho abono. Quejas formuladas en su totalidad por estudiantes que provienen de China. Todos ellos alumnos de nuevo ingreso en la UCM a los que no resultaba aplicable el acuerdo alcanzado, de forma excepcional, por los Rectores de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, explicitado en la anterior Memoria, y que se traducía en no aplicar la importante subida de tasas que contemplaba el Decreto 83/2015 para el curso 2015-16, al considerar que ostentaban la condición de estudiantes UCM y al que se podrían acoger durante el tiempo que les reste hasta la finalización de sus estudios.

Otra cuestión a tratar en este apartado es la solicitud de amparo/ayuda que en la Defensoría se recibe de una alumna demandando que su **condición de víctima de violencia de género**, cuyo reconocimiento acredita, **se contemple e incluya como una causa más** dentro de las **exenciones** de abono de los precios públicos que recoge el artículo 20 del Real Decreto 83/2016 que establece los precios públicos por estudios universitarios, aludido en los párrafos precedentes. Este reconocimiento conllevaría el no tener que abonar el precio público fijado para los estudios elegidos - y que está realizando- que le han obligado a desplazarse a esta Comunidad Autónoma, al no ofertarse en su Comunidad de origen. Comunidad en la que estaría exenta del pago, al contemplar la exención que solicita.

Dicha solicitud la fundamenta, por un lado, en que el reconocimiento de la condición de víctima de violencia de género se encuentra regulada por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género, ley de ámbito nacional que reconoce tal condición a la persona considerada como tal, independientemente de su lugar de nacimiento y residencia dentro de España ; por otro, en que son varias las Comunidades Autónomas que contemplan la exención de precios públicos que reclama.

Al no disponer la Defensora del Universitario de capacidad normativa para atender la solicitud formulada, se procede al traslado de esta situación a la Dirección General de Universidades e Investigación, de la Consejería de Educación Cultura y Deporte de la Comunidad de Madrid, al considerar que es la administración competente para adoptar la decisión correspondiente. La respuesta dada por la Dirección General constata que la actual normativa reguladora de precios públicos por estudios universitarios mencionada, no recoge como causa de exención de éstos la condición de víctima de violencia de género, señalando otras normativas a las que puede optar la alumna, que recogen ayudas económicas ligadas a empadronamiento, rentas, a incompatibilidades con otras ayudas recibidas, etc....

Ante la insatisfacción generada en la alumna por la respuesta recibida de la administración competente, esta Defensora se ve en la obligación de trasladar la cuestión a la Defensora del Pueblo solicitándole, si lo considera adecuado y conveniente, la realización de una Recomendación de ámbito general que anime a que las Comunidades Autónomas que, como la nuestra, aún no lo contemplan en sus normativas, incluyan la condición de víctima de violencia de género como causa de exención de los tantas veces aludidos precios públicos por estudios universitarios. De esta forma se garantizaría el derecho a la asistencia social integral de este colectivo que proclama el Capítulo I, del Título II de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En respuesta a la carta enviada, la Defensora del Pueblo me comunica en relación con el asunto aquí expuesto que ha realizado sendas recomendaciones tanto a la Comunidad de Madrid, Consejería de Educación, Cultura y Deporte, como a la Universidad Complutense para que la primera reconozca en la normativa, de forma expresa, como causa de exención de los precios públicos que fija, la condición de víctima de violencia de género de los alumnos que la tengan reconocida y a la Universidad para que, igualmente, reconozca de forma expresa en su normativa propia dicha exención.

A pesar de que, a día de hoy, la exención solicitada no se haya visto reconocida en la normativa de referencia, tengo que expresar mi satisfacción al entender que las actuaciones llevadas a cabo por todos los intervinientes en la problemática expuesta supone un avance importante que sin duda contribuirá a un pronto reconocimiento de dicha exención.

Otro tema en el que se debe insistir, como se viene reflejando en las Memorias presentadas ante este Claustro, es la demanda a nuestros responsables académicos para que se siga progresando y avanzando en la **flexibilización de las normas de anulación de matrícula**, tanto en las anulaciones parciales de matrícula, como en la ampliación de los periodos fijados para su solicitud. Anulaciones justificadas por el elevado coste de las matrículas que soportan nuestros alumnos y las graves consecuencias que su denegación tiene en sus futuras matriculaciones por el sobre coste añadido que suponen en las economías familiares

Asimismo, en este apartado de marcado carácter económico, se debe hacer mención a varias quejas de alumnos que se han dirigido a la Oficina de la Defensora en relación con la **falta de agilidad y/o excesiva dilación de plazos de nuestra Universidad para hacer efectiva la devolución de cantidades abonadas indebidamente**, al serles exigidas, aun siendo en la mayoría de las ocasiones, beneficiarios de algunas de las causas de exoneración de los precios públicos fijados para los estudios que cursan por la normativa vigente. En este sentido, se solicita de los responsables universitarios la toma en consideración de esta cuestión tratando de agilizar al máximo los plazos en los procedimientos de devolución de las mencionadas cantidades.

Otra solicitud realizada por el alumnado que se reitera y refleja de nuevo en las quejas recibidas en este curso académico, se refiere a la **falta de agilidad a la hora de la contratación del Profesorado** en los inicios de curso y/o de cuatrimestres. Contratación imprescindible para la adecuada impartición de la docencia y las prácticas previstas en los Planes de Estudios de nuestras Titulaciones. En este apartado quiero reclamar, como hice en la Memoria del curso pasado, la observancia de la más absoluta transparencia en los procedimientos establecidos para la selección de nuestro profesorado, y asimismo, en dotarles de mayor agilidad para impedir las desfavorables consecuencias que provoca en el alumnado el verse privado, al inicio de cada periodo lectivo, del Profesorado que imparte las clases de alguna de las asignaturas matriculadas. No me cabe la menor duda de que una regulación más detallada de éstos procedimientos y el establecimiento de plazos de actuación adecuados en determinados trámites, contribuiría de manera eficaz a dotar de agilidad las contrataciones referidas.

También debo apuntar que sigue teniendo una influencia negativa en la prestación del servicio público a la educación que nuestra Universidad gestiona, la **falta de personal, tanto docente como administrativo**, que se arrastra desde el inicio de la crisis económica y que se agudiza por la importante tasa de jubilaciones que se están produciendo en ambos colectivos repercutiendo muy significativamente en la calidad de la docencia y en la gestión administrativa. Espero que la resolución de las convocatorias de plazas en curso y las nuevas ofertas de empleo público permitan incrementar nuestro personal y solventar las carencias apuntadas.

Para finalizar con la exposición de la problemática de este apartado y enlazando con lo expuesto en el párrafo precedente, debo referirme a la existencia de un problema transversal, que ya he puesto de manifiesto en mis anteriores Memorias y que se reitera curso tras curso. Se trata del problema sobre la percepción en nuestros alumnos de la baja calidad de la prestación del servicio que reciben, al evaluarlo en relación con el coste que soportan. Ello determina que cualquier problema académico o de servicios se magnifique, al entender nuestro alumnado que tienen derecho a una mejor prestación del servicio, 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 engloban el mayor número de quejas recibidas y tramitadas en la Oficina de la Defensora Universitaria en el curso académico 2016-17. Este tipo de quejas se originan en distintos fallos detectados en el normal desarrollo de la prestación del servicio público de la educación superior, que continúan produciéndose de forma recurrente y sistemática año tras año en nuestra universidad por lo que, me siento en la obligación de trasladarlos nuevamente a la comunidad universitaria para que, en la medida de lo posible, puedan ser abordados y solventados si se reproducen nuevamente.

En el curso académico 2016-17 han sido numerosas las quejas dirigidas a esta Defensora por nuestros alumnos mostrando su disconformidad con las **calificaciones otorgadas** por los responsables académicos tanto **en las asignaturas** de los Grados y Máster, como en las otorgadas en las defensas de sus **TFGs y TFMs**. Disconformidad basada fundamentalmente, unas veces, en la adecuada falta de publicidad de los criterios de evaluación de las asignaturas y, otras, en el desajuste de la calificación otorgada con los criterios de evaluación publicados. Asimismo, por lo que respecta al desarrollo y defensa de los **TFGs y TFMs** las quejas recibidas manifiestan disfunciones y problemas derivados de la existencia de criterios de calificación y defensa muy diferentes o dispares entre los distintos Tribunales que juzgan diferentes Titulaciones, e incluso, una misma Titulación. Disconformidad que también abarca la forma de realizar las revisiones o la aplicación de los criterios de calificación. Se trata de cuestiones sensibles y problemáticas que, año tras año, plantean nuestros alumnos y que me obligan de nuevo a recomendar encarecidamente la necesidad de que las guías docentes de las asignaturas reflejen con claridad y detalle los criterios y sistemas de evaluación que se aplicaran.

Dada la reiteración de quejas producidas en los aspectos mencionados “ut supra” y la falta de desarrollo adecuado del Estatuto del Estudiante que nos ayudaría a avanzar en los procedimientos y el catálogo de derechos y deberes de estudiantes y docentes, al igual que hice el año pasado, a continuación les reproduzco las Recomendaciones elaboradas por esta Defensoría en la confianza de que sean de utilidad a nuestra Comunidad Universitaria, entendiendo 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.

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

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 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).
7. 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.

En este apartado se debe hacer mención a sendas quejas colectivas recibidas en la Oficina que reflejan las **dificultades del alumnado para recuperar**, en algunas ocasiones y en ciertas Titulaciones, **los trabajos entregados** al responsable académico, al configurarse como una de las actividades previstas en los criterios de evaluación para la superación de la asignatura. La devolución de los trabajos y memorias prácticas está contemplada tanto en el Estatuto del Estudiante como en el Estatuto del Estudiante de la UCM, artículos 27 y 18 respectivamente, recogiendo ambos preceptos que los trabajos y memorias de prácticas con soporte material único serán conservados por el profesor hasta la finalización del curso siguiente en los términos previstos en la normativa. Concluido este plazo, deben ser devueltas a los estudiantes firmantes, a petición propia, salvo que esté pendiente la resolución de un recurso.

A este respecto, debo señalar que tras la intermediación de la Defensora en esta cuestión y haciendo partícipes del problema a las autoridades académicas correspondiente, la mayoría de los alumnos recuperaron sus trabajos.

Por otro lado, no puedo dejar pasar por alto esta exposición para referirme a un número de quejas, individuales y colectivas, recibidas que reflejan **situaciones problemáticas de convivencia** que pueden enturbiar el normal desenvolvimiento académico de las clases. Me refiero al uso de ciertas expresiones y determinados comentarios que son entendidas por el alumnado, unas veces, como descalificaciones hacia determinados colectivos y, otras, como trato incorrecto desde una posición de superioridad. La mera constancia de esta conflictividad que se trata de derivar, en algunos casos, hacia discriminaciones por razón de raza, sexo o religión, nos debe alertar sobre la necesidad de disponer de herramientas que nos permitan reconducir y poner freno a estos comportamientos tan poco edificantes. Debo reflejar que la actuación de la Defensora del Universitario ante los responsables académicos implicados ha servido para reconducir las situaciones producidas.

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.

Las quejas relacionadas con la **falta de adecuada tutela de los trabajos de fin de titulación**, en concreto la relativa a los trabajos de elaboración, corrección y depósito de tesis doctorales ha disminuido notablemente debido a la extinción de los antiguos Programas de Doctorado. Las quejas recibidas siguen reflejando como principal motivo del fracaso de su finalización la falta de adecuada tutela y/o los problemas de entendimiento surgidos con la dirección de la tesis, a pesar de que lo que se vislumbra en algunas ocasiones, es el propósito de obtener una ventaja ante el fracaso obtenido que, la mayoría de las veces, solo es imputable al doctorando. Es un problema recurrente que vengo recogiendo cada año en la Memoria con el propósito de que sirva de reflexión a la Comunidad Universitaria.

Asimismo recibimos numerosas solicitudes de estos alumnos de Doctorado, relativas a la procedencia de abonar una nueva matrícula de tutela académica cuando la Comisión Académica del Programa ha autorizado su defensa antes de la finalización del curso académico matriculado. Se trata de un problema al que da solución el apartado 9 del Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 26 de septiembre de 2017, por el que se aprueban las instrucciones de gestión de la matrícula de Doctorado para el curso académico 2017-18, estipulando que aquellos estudiantes a los que la Comisión Académica del Programa haya aprobado la defensa de la tesis antes del 30 de septiembre, podrán defenderla sin formalizar una nueva matrícula de tutela académica, si lo hacen antes de concluir el último día lectivo del primer trimestre del nuevo curso académico. Postura que confirma la mantenida desde el curso 2015-16 por la Comisión de Doctorado de nuestra Universidad tras la interlocución mantenida con esta Defensora.

Otro de los problemas destacables, y que se reitera todos los años al inicio de cada cuatrimestre, son los derivados por los **cambios de grupo horario**. Problemas que en muchas ocasiones parecen de difícil o imposible solución a la vista del gran número de alumnos matriculados y de las distintas causas que se alegan para solicitar el cambio (laborales, cuidados familiares, actividades deportivas...). Como vengo reiterando en mis Memorias, insto a los Centros a adoptar medidas flexibles en la resolución de estos problemas ya que la resolución favorable de las solicitudes se percibe como mejora importante a la hora de valorar la calidad de los servicios que reciben.

A este respecto siguen 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”**, el 18 de octubre de 2013, 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 esté impidiendo poder cursar estudios universitarios a alumnos capacitados e interesados, ante la imposibilidad de conciliación de estudios superiores y trabajo u otras circunstancias personales que impidan la presencia física en las aulas.

En relación a este asunto me complace el que se haya aprobado en septiembre de 2017, en el **Congreso de los Diputados una Proposición No de Ley relativa a la conciliación de los estudios universitarios con otras actividades, basada en la Recomendación sobre este asunto, realizada por esta Defensora** y que se ha mencionado anteriormente

(BOCG. Congreso de los Diputados Núm. D-208 de 14/09/2017 Pág.: 149 y BOCG. Congreso de los Diputados Núm. D-231 de 18/10/2017 Pág.: 27)

En este curso académico 2016-17 vuelvo a constatar, por las quejas que recibo desde todos los sectores que conforman nuestra comunidad universitaria, que en más ocasiones de las que sería deseable se produce una **demora excesiva en la resolución de las solicitudes y reclamaciones** formuladas ante los distintos responsables académicos y administrativos. Demora que puede generar consecuencias irreparables a los solicitantes como en los casos de reconocimiento de créditos, reclamaciones/resoluciones dentro del procedimiento de revisión e impugnación de calificaciones, peticiones que se resuelven iniciado un nuevo curso académico y que condicionan la matrícula del curso, incrementando notablemente la tasa. Debemos entre todos buscar soluciones para facilitar respuestas más ágiles, con el fin de no causar perjuicios, molestias y retrasos a los estudiantes.

También debo reseñar que se reciben quejas porque la resolución dada, fundamentalmente la denegatoria, **no viene motivada o justificada** o no responde a la petición formalizada y a los argumentos expuestos por el recurrente al ajustarse a una respuesta estandarizada. La tardanza en la resolución puede ser debida a la insuficiencia de personal en muchos de nuestros servicios que, como hemos comentado en los párrafos precedentes, se han visto afectados por las políticas restrictivas en las tasas de reposición de efectivos acordadas por las respectivas Leyes de Presupuestos estatal y de la Comunidad de Madrid, como consecuencia de la crisis económica y por la alta tasa de jubilaciones que se están produciendo en los colectivos del PDI y del PAS. No obstante, lo que no debemos olvidar es la obligación legal que, como administración universitaria, tenemos de dar respuesta a las peticiones formuladas por los miembros de nuestra comunidad.

Como viene siendo habitual en mis comparencias ante el Claustro, sigo reclamando la necesidad, cada vez más imperiosa ante los numerosos casos detectados y la gravedad de algunos de ellos, de 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. Urge abordar este espinoso tema 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.

Otro aspecto que se ve afectado por la falta de desarrollo normativo de nuestro Estatuto del Estudiante, como vengo exponiendo todos los años, es el relativo a las consecuencias jurídicas y académicas que tiene **la falta de asistencia a un examen**, en la doble vertiente de la cuestión: bien la falta de asistencia del alumno o bien la del responsable académico. Un tema recurrente que motiva numerosas consultas por parte de los alumnos

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 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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. 47 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 acomodarse a las necesidades de todos los alumnos. Por ello, en mi opinión, el Profesor debería intentar flexibilizar la fecha o el formato del examen de recuperación, dentro de lo posible.

Cuando la ausencia sea del alumno, y exista una causa justificada de inasistencia, y ante las consultas de algunos Decanatos, esta Defensora universitaria se ha pronunciado indicando que no existe previsión alguna en la normativa actualmente en vigor salvo la

anteriormente mencionada, 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, lo más razonable 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 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.

Como colofón a la problemática expuesta en este apartado solicito de nuestras autoridades académicas que se aborde el desarrollo normativo de nuestro Estatuto recogiendo una solución unitaria a las incidencias comentadas que, sin duda, clarificarán los derechos y obligaciones de los colectivos implicados; solución de la que ya disponen una amplia mayoría de universidades

Asimismo, sigue sin darse solución, como expuse en la Memoria anterior, a un problema que siempre me ha preocupado y que me comunican cada curso académico los alumnos de varias Facultades, especialmente del Área Sanitaria, al haberse introducido en éstas las denominadas por los diferentes Centros como **“Incompatibilidades de Acta y/o de Matrícula”**. Un problema de índole estrictamente académica, pero que con serias repercusiones económicas en nuestro alumnado. Sin detenerme en profundidad en la cuestión, ya tratada en las pasadas Memorias que se pueden consultar para mayor detalle, animo a nuestras autoridades a que sigan el ejemplo de numerosas Universidades que han avanzado significativamente en la eliminación de estas incompatibilidades y que se revise por el Consejo de Gobierno de nuestra Universidad si es absolutamente imprescindible mantener asignaturas incompatibles, adoptando una decisión sobre este tema tan espinoso y preocupante para los alumnos afectados, dadas las graves consecuencias económicas que comporta para sus matrículas como se viene exponiendo.

Por otro lado, en cuanto a **la desadcripción del CES Felipe II de nuestra Universidad**, debo manifestar que en el curso 2016-17 se ha observado una notable disminución de la problemática, con respecto a años anteriores, al estar finalizando la vinculación académica prevista. Mencionar, entre otros, algún problema procedimental en la entrega de TFGs, la dificultad de contacto con el Profesorado y la ausencia de profesor en la fecha oficial

señalada para el examen, que fueron resueltos por la Coordinación tras la intervención de esta Defensora.

Otro grupo de problemas a abordar en la Memoria del presente curso, 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 la **disconformidad en el reparto de docencia** dentro de los Departamentos al considerar que no se ha respetado su orden de prelación en la elección de aquélla. También debo comentar en este apartado dos solicitudes de amparo fundamentadas en el **trato discriminatorio y/o indefensión** que consideran haber recibido los Profesores reclamantes **como integrantes de comisiones** de selección del Profesorado. Argumentación desestimada por la Comisión de Reclamaciones al entender, en un supuesto que la identificación personal realizada, en lugar de la referencia al cargo que se ocupa, no altera el trato igualitario concedido a todos los miembros de la misma; en el otro supuesto, al manifestar que las comisiones de selección no pueden ser consideradas "interesados" en el procedimiento, en el sentido jurídico de la palabra, ni sus miembros ser titulares de intereses o derechos legítimos que deban defender dentro del procedimiento de selección, por lo que sus miembros no pueden sufrir la indefensión alegada.

Asimismo, hemos recibido quejas del personal contratado con cargo a contratos regulados de acuerdo con el artículo 83 de la LOU que, al haber firmado sus contratos con anterioridad al Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de mayo de 2016 que facilitaba a este colectivo la "venia docendi" para colaborar en tareas docentes relacionadas con su contrato, se les ha denegado la petición, no autorizando la "venia docendi" solicitada.

También debo hacer referencia en este apartado a la **solicitud de mediación** de esta Institución ante los responsables de nuestra Universidad, tras la publicación de la **RECOMENDACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA UCM QUE SE ENCUENTRE EN CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES, de 25 de abril de 2016**, para que la UCM implemente en las convocatorias de plazas docentes el **cupo de reserva** que contempla la normativa en vigor, a favor de las **personas discapacitadas**, reconocimiento que ya se ha producido en otras Universidades Españolas. Tras informar la Vicerrectora de Política Académica y Profesorado que se estaba realizando una cuantificación del colectivo afectado y avanzar la previsión de incluir la reserva de plazas comentada, me reconforta confirmar que dicha reserva ha quedado aprobada en el Plan de Actuaciones en Profesorado para 2018, tanto para estabilización como en la promoción de este colectivo, al entender que la Institución a la que represento ha contribuido de alguna manera a dicho reconocimiento por parte de nuestra Universidad.

Con respecto a los problemas laborales que nos han trasladado desde el **colectivo del PAS**, destacan las quejas que se han formulado en relación con el **concurso para la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios** convocados por Resolución de 22 de julio de 2016 y con el proceso selectivo para el ingreso, por acceso libre, en la Escala Auxiliar Administrativa de la UCM, convocado por Resolución de 10 de noviembre de 2016. Las quejas estaban referidas, en unos casos, a la valoración de méritos otorgada y, en otros, a la no valoración de la titulación aportada en la fase de méritos. Reclamaciones que fueron denegadas al entender que, o no se ajustaban a las bases de la convocatoria, o estaban en desacuerdo con la normativa en vigor.

A continuación reflejo alguna de las **quejas** recibidas desde la comunidad universitaria **relacionadas con las infraestructuras y/o funcionamiento de los servicios** de la Universidad

Se han trasladado quejas por parte de los alumnos sobre el mal funcionamiento del WIFI en determinadas zonas de algunos Centros. La solución a estos problemas, conocidos por los responsables de los Centros, viene marcada por la disponibilidad presupuestaria de éstos y la posibilidad de realizar inversiones que se traduzcan en la mejora de la cobertura de esta red para todos los usuarios.

Destaco en este apartado las numerosas quejas recibidas del Profesorado sobre los **problemas técnicos** detectados en el **Programa Docencia**, tanto en el extinto como el disponible para el curso 2016-17, que impedían a determinados profesores la posibilidad de participar en el mismo, a pesar del carácter obligatorio atribuido a la misma, o la inclusión de determinados aspectos que influirían en sus posibilidades de participar en futuros procesos de selección. Únicamente nos consta la resolución de una de las quejas interpuestas mientras que de las restantes, a día de hoy avanzado el curso académico 2017-18, desconocemos en la Oficina si, solventados los problemas aducidos, han sido tomadas en consideración, ya que a pesar de las numerosas reiteraciones en la petición de informes al Vicerrectorado de Calidad, éste nunca ha contestado incumpliendo el Reglamento, lo que ha sido puesto en conocimiento del Rector en distintas ocasiones.

Asimismo hemos detectado **problemas de seguridad en salas de exposiciones** de algún Centro donde el alumnado expone sus trabajos, con la grave consecuencia de sustracciones de pertenencias personales que -en muchas ocasiones- tienen un importante valor económico y/o emocional (ordenadores personales, obras artísticas....). Como he recomendado a los responsables de los Centros afectados y traslado al resto de responsables, es necesario extremar las medidas de seguridad en los Centros para tratar de impedir estos hurtos, ya que el gran perjudicado termina siendo el alumno que ni recupera su pertenencia ni queda cubierto por la póliza de seguro contratada por la Universidad al no cubrirse la mencionada contingencia, no asumiendo el Centro el abono del importe económico de dicha pérdida.

Otro aspecto que no quiero dejar de reflejar en esta Memoria es la **permisividad** que observo en algunos responsables de los Centros ante las denuncias que les hemos hecho llegar y que constatan, a día de hoy, el consumo de tabaco y la organización de fiestas en el interior de los Centros. Se trata de conductas que vulneran la legalidad vigente y trastocan la pacífica convivencia al tener una grave repercusión en el normal funcionamiento de los derechos del resto de los colectivos que pueden verse seriamente perjudicados.

No quiero concluir este apartado sin referirme a dos solicitudes recibidas en la Oficina sobre la **prueba de acceso a la Universidad, EvAU**, realizada por **estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo** (en concreto, estudiantes con dislexia). Solicito a los responsables de la Universidad que se valore la equiparación de las medidas de adaptación de estos estudiantes con las contempladas por la legislación vigente y que ya han sido implementadas por otras universidades españolas, garantizándose un trato igualitario con el resto de estudiantes y lográndose, de este modo, una educación más inclusiva e integradora.

Todo lo expuesto en la presente Memoria 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 este punto quiero hacer notar mi preocupación como Defensora, motivada por las declaraciones de personas que acuden a la Oficina por distintas causas, y que me trasladan diferentes tipos de presiones por parte de profesores o autoridades académicas de los Centros, para que se retiren las quejas o solicitudes de amparo presentadas, e incluso para que no lleguen a ser ni siquiera remitidas, bajo amenaza de impedir la normal solución del problema planteado.

Esta conculcación de los legítimos derechos de los miembros de la Comunidad universitaria para acudir libremente a la Defensora universitaria en busca de información, consejo o ayuda es algo que juzgo **MUY GRAVE**, y que debería evitarse de todas las formas y desde todas las instancias posibles. La aparente disminución en el número de quejas presentadas, no puede interpretarse, cuando se dan estas presiones, como una mejora de los sistemas universitarios, sino como una falsa bonanza que encubre actitudes que causan un tremendo rechazo en todas las personas que las sufren y en todas las que las conocen, ya que nadie puede pensar que no son referidas y comentadas entre los compañeros, familiares y amigos, lo que produce una mala imagen en la sociedad del funcionamiento interno de la universidad.

Por último, como vengo reclamando cada curso académico, debo **seguir insistiendo en la necesidad de colaboración institucional** de todos los agentes implicados en la resolución de éstos 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 la tramitación correspondiente.

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 sobre la queja, a la autoridad con competencia ejecutiva. Esto permitiría 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, sigo observando una falta de conexión institucional, de la que desconozco el origen, pero que se mantiene con los distintos equipos rectorales. Es bastante sorprendente que, a pesar de la interlocución directa y frecuente que mantengo 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. 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.

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 Decimocuarta 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 2016-17.

En la Memoria del curso anterior, fueron presentados los objetivos planteados para el curso 2016-17, cuyos resultados debo presentar, como todos los años, a este Claustro.

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 número 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.

En este punto hay que hacer notar y reiterar la preocupación de la Defensora, al referir muchas de las personas que acuden a la oficina por distintas causas, presiones por parte de profesores o autoridades académicas de los Centros, para que se retiren las quejas o solicitudes de amparo presentadas e incluso para que no lleguen a ser ni siquiera remitidas, bajo amenaza de impedir la normal solución del problema planteado.

Esta conculcación de los legítimos derechos de los miembros de la Comunidad universitaria para acudir libremente a la Defensora universitaria en busca de información consejo y ayuda es algo que juzgo **MUY GRAVE**, y que debería evitarse de todas las formas e instancias posibles, ya que la aparente falta de quejas presentadas, no puede interpretarse como una mejora de los sistemas universitarios, sino como una falsa bonanza que encubre actitudes que causan un tremendo rechazo en todas las personas que las sufren y en todas las que las conocen, ya que nadie puede pensar que no son referidas entre los compañeros, familiares y amigos, lo que produce una mala imagen en la sociedad del funcionamiento interno de la universidad.

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 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 latinoamericanas, que nuestra función es cada vez más demandada por las Comunidades universitarias, especialmente en el ámbito latinoamericano.

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.

En este punto es importante señalar que el Instituto Latinoamericano del Ombudsman- Defensor del Pueblo (ILO) solicitó, a través de su Vicepresidente Dr. Leoncio Lara, mi participación en el mismo como socia activa, y con fecha 18 de Diciembre, su presidente Carlos R. Constenla, Defensor del Pueblo de Vicente López, Buenos Aires, desde 1999 hasta 2009, que ha ejercido la presidencia de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina del año 2000 al 2002 y del 2004 al 2006, y que actualmente preside el Instituto Latinoamericano del Ombudsman- Defensor del Pueblo, me ha comunicado la aceptación por unanimidad de dicha participación como socia activa, por la Junta directiva del Instituto y en estos momentos, es uno de mis objetivos más importantes participar en los proyectos de dicho Instituto, en el cuál nunca ha sido admitido ningún Defensor universitario español, hasta este momento.

El Instituto Latinoamericano del Ombudsman- Defensor del Pueblo (ILO) fue constituido en 1984. Su objetivo central fue promover la figura del *Ombudsman* en América latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos.

En la actualidad el ILO continúa promoviendo la creación de esta institución en todos las escalas que tengan autonomía institucional, con poderes legislativos propios, sea en los Estados nacionales que aún no cuentan con esta figura, como así también en las provincias o Estados locales y municipios. Además, el ILO propicia estudios acerca de la institución del Defensor del Pueblo, especialmente orientados a afirmar su naturaleza jurídica y a investigar la jurisprudencia y la doctrina que se desarrolla en torno a él. Al mismo tiempo impulsa la creación de redes con diferentes instituciones defensoras de los derechos humanos a la vez que organiza distintas actividades tendentes a difundir y desarrollar la educación en Derechos Humanos.

Por tanto, siendo miembro activo del ILO será más fácil promover la implantación en las Universidades Latinoamericanas de 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.

Como he indicado ya con anterioridad a este Claustro, el prestigio de nuestra Universidad en Iberoamérica, en el ámbito de la Defensa de derechos universitarios es enorme e incuestionable y así lo demuestra la invitación recibida a participar como socia activa en el Instituto iberoamericano del Ombudsman y 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 Veracruz (México) y en estos momentos ya he recibido la invitación formal para participar como ponente.

Por otro lado, hay que destacar la atención que las Recomendaciones elaboradas en la Oficina de la Defensora tienen en las autoridades e instituciones relacionadas con la Educación Superior, frecuentemente desde distintas instancias puedo comprobar la atención que suscitan y que en algunos casos han sido utilizadas para elaborar proposiciones no de Ley, que han sido aprobadas en el Congreso de los Diputados y en el Senado, con un amplio respaldo y que me hacen lamentar el que en la propia universidad la opinión y la ayuda de la Defensora universitaria no sea requerida con mucha más frecuencia de lo que, apenas exclusivamente, el Rector lo hace.

Seguramente los datos que manejamos, que son los propios datos que nos facilita la comunidad con toda libertad y sin sesgo alguno, serían de mucha utilidad para elaborar estrategias de buen funcionamiento institucional, que serían muy bien valoradas y tendrían repercusión sin duda, en la percepción de una gestión más integradora y adecuada en muchos temas sensibles y de gran importancia.

Por tanto, me gustaría marcar como objetivo el conseguir que el actual Rector y su equipo, cumplieran con claridad uno de los puntos del programa electoral presentado en 2014: ***“Potenciar la figura del Defensor/a del Universitario como un elemento fundamental en la identificación, detección y resolución de posibles conflictos y disfunciones y en la políticas de igualdad y atención a la Comunidad Complutense en general, dando a conocer su existencia y funciones y adquiriendo el compromiso de audiencia, respuesta a sus requerimientos y actuaciones correctoras”***

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 2016-17.

Una vez más mis reflexiones finales este curso van a reiterar algunos conceptos fundamentales, que en muchas ocasiones he indicado antes, ya que sigo teniendo la percepción, como he indicado en páginas anteriores, 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 puede ser de una tremenda utilidad para los equipos de gobierno, si se reconoce su trabajo, se atienden sus indicaciones y se le consulta antes de tomar decisiones complejas.

Por supuesto, además, 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 contacto y 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.

Una vez más, 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, cuando finaliza su tramitación, la visión total y completa del problema, lo que le permitirá 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 miembros de la comunidad universitaria, la Defensora, 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, junto a los miembros del equipo de 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 CONCLUCAR 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. Como ya he indicado en páginas anteriores, tengo que manifestar mi preocupación por las manifestaciones de los miembros de la comunidad universitaria que se sienten presionados por profesores o autoridades académicas, para que retiren las quejas presentadas o incluso para que no lleguen siquiera a presentarse, con amenazas de que nunca llegue a resolverse el problema planteado.

Esta situación es **inadmisible**, ya que conculca los legítimos derechos de los miembros de la Comunidad universitaria para acudir libremente a la Defensora universitaria en busca de información, consejo o ayuda y es algo **MUY GRAVE**, que debería evitarse de todas las formas y desde todas las instancias posibles, puesto que atenta contra la libertad individual y las normas que en un sistema democrático de derecho, son la base de la convivencia y de la democracia misma.

Este encubrimiento de la situación real que se vive en nuestra universidad, no contribuye en nada a la mejora del sistema universitario, y causa un tremendo rechazo en todas las personas que sufren estas situaciones y en las que las conocen directa o indirectamente, lo que produce una mala imagen en la sociedad del funcionamiento interno de la universidad.

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, tal como he indicado previamente al hacer referencia a los casos concretos que hemos tratado en la Oficina este curso 2016-17, 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.

Es necesario 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.

CARTAS

CURSO 2016-2017



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID



DEFENSORA UNIVERSITARIA

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, Juventud y Deporte
Comunidad de Madrid

Estimado Director General:

Hemos recibido en la Oficina de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid una solicitud de [REDACTED] estudiante de nuestra Universidad en el curso 2016-17, en el Grado de Conservación y Restauración del Patrimonio Cultural de la Facultad de Bellas Artes solicitando el reconocimiento de su condición de víctima de violencia de género, realizado por el correspondiente Servicio del Gobierno de Navarra, como causa de exención del pago del precio público que le corresponderá abonar por los servicios académicos que formalizará a partir del próximo curso 2017-18, solicitud y acreditación de la mencionada condición que se aportan a este escrito en archivo adjunto.

Reconocimiento que le eximiría del abono de dichos servicios tanto en la Comunidad Foral de Navarra, de la que es originaria, como en varias Comunidades Autónomas que cita en su escrito, no así en la Comunidad de Madrid, a la que se ha visto obligada a desplazarse al no tener la posibilidad de cursar en la suya el Grado que deseaba realizar y que ha motivado su desplazamiento a Madrid formalizando la matrícula en dicho Grado, en el curso 2016-17, en la Universidad Complutense de Madrid.

Por lo anteriormente expuesto y a la vista de que dicha exención no figura entre las causas de exención enumeradas en el artículo 20 del Decreto 83/2016, de 9 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los precios públicos por servicios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, le traslado, para su valoración y, si procede, estimación de la petición cursada por la citada alumna.

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@ucom.es



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORA UNIVERSITARIA

Agradecería 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 expuesta.

Reciba, como siempre, mi más cordial saludo y por supuesto, mi disposición a cualquier gestión que pudiera considerar procedente en la resolución del problema planteado por esta estudiante complutense.

Madrid, 7 de abril de 2017.

OFICINA DEL
DEFENSOR UNIVERSITARIO

Da Ma Isabel Aránguez Alonso
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@ucm.es

Dirección General de Universidades
e InvestigaciónCONSEJERÍA DE EDUCACIÓN,
JUVENTUD Y DEPORTE**Comunidad de Madrid**REGISTRO DE SALIDA
Ref: 09/404249.9/17 Fecha: 10/04/2017 19:04Cons. Educación, Juventud y Deporte
Reg.C. Educación, Juventud y Dep. (GV)
Destino: Defensora Universitaria UCMD.ª M^a Isabel Aránguez Alonso
Defensora Universitaria
Universidad Complutense de Madrid
Pabellón de Gobierno
C/ Isaac Peral, s/n
28040 Madrid

Madrid, 10 de abril de 2017

Estimada Defensora Universitaria:

En contestación a su escrito de 7 de abril de 2017, en el cual nos hacía partícipes de la situación de [REDACTED] le señalo que, si bien es cierto que actualmente la normativa reguladora de los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid no recoge ninguna exención para el supuesto de mujeres víctimas de violencia de género, la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, Integral contra la Violencia de Género de la Comunidad de Madrid, establece la posibilidad de conceder ayudas económicas para estas situaciones. Estas ayudas están recogidas en la Orden 218/2013, de 13 de marzo, de la Consejería de Asuntos Sociales, por la que se aprueban las normas reguladoras para la concesión directa de las ayudas económicas de pago único recogidas en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, a la cual nos remitimos.

Además, es preciso recordar que la Comunidad de Madrid firmó con la Universidad Complutense de Madrid un convenio para la financiación de la compensación de precios públicos de matrícula para estudios oficiales para alumnos universitarios en situaciones socioeconómicas desfavorables, el cual, en su cláusula tercera, priorizaba las solicitudes realizadas por víctimas de violencia de género.

En este sentido, actualmente está en fase de tramitación una nueva edición del citado convenio, en el cual se sigue contemplando estas situaciones de vulnerabilidad socioeconómica.

Atentamente,

Firmado digitalmente por JOSÉ MANUEL TORRALBA CASTELLÓ
Organización: COMUNIDAD DE MADRID
Fecha: 2017.04.10 18:36:41 CEST
Huella dig.: ce435f75f18765f30cbc7a7d79ab5533554fc7c0José Manuel Torralba Castelló
Director GeneralLa autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0962848264451110557484



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID



DEFENSORA UNIVERSITARIA

Excma. Sra. Defensora del Pueblo

(Expediente Oficina Defensora UCM 299/2016-17)

Estimada Sra. Defensora del Pueblo:

Como Defensora del Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, me veo en la obligación de contactar de nuevo con Vd., al comprender que el problema que le planteo excede de mis competencias, que como conoce, están limitadas al ámbito de mi Universidad.

Por lo expuesto, le doy traslado de la solicitud que una de nuestras alumnas presenta, demandando que la condición de víctima de violencia de género, cuyo reconocimiento acredita, se contemple e incluya, a partir del próximo curso académico 2017-18, como una causa más dentro de las exenciones que recoge el Decreto 83/2016, de 9 de agosto, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se establecen los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, este reconocimiento conllevaría el no abonar el total del precio público fijado a los estudios de Grado que está realizando, y que le han obligado a desplazarse a esta Comunidad Autónoma, al no ofertarse en su Comunidad de origen (Comunidad Foral de Navarra).

Dicha solicitud la fundamenta en que el reconocimiento de la condición de víctima de violencia de género se encuentra regulado por la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, ley de ámbito nacional/estatal que reconoce tal condición a la persona considerada como tal, independientemente de su lugar de nacimiento y residencia dentro de España.

Al no disponer esta Defensora del Universitario de capacidad normativa para atender la solicitud formulada por la alumna, procedo a trasladar la mencionada petición a la Dirección General de Universidades e Investigación de la Consejería de Educación Cultura y Deporte de la Comunidad de Madrid, al considerar que es la administración competente para adoptar la decisión correspondiente.

La respuesta dada por la Dirección General constata que la actual normativa reguladora de precios públicos por estudios universitarios mencionada, no recoge como causa de exención de éstos, la condición de víctima de violencia de género, señalando normativas que recogen ayudas económicas ligadas a empadronamiento, rentas, incompatibilidades con otras ayudas recibidas....



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORA UNIVERSITARIA

Ante la insatisfacción generada en la alumna por la respuesta recibida de la administración competente, me veo en la obligación de trasladarle la cuestión agradeciéndole me facilite su criterio sobre la petición formulada y solicitándole, si lo considera adecuado y conveniente, la realización de una Recomendación de ámbito general que anime a que las Comunidades Autónomas que aun no lo contemplan en sus normativas, incluyan la condición de víctima de violencia de género, como causa de exención de los tantas veces aludidos precios públicos por estudios universitarios, al ser ámbito de su competencia, garantizándose de este modo el derecho a la asistencia social integral de este colectivo que proclama el Capítulo I, del Título II de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En espera de su pronunciamiento,

Reciba mi más cordial saludo y agradecimiento y, como siempre leal colaboración institucional.

Madrid, 12 de Mayo de 2017.

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

Nº Expediente: 17009386

Sra. Dña.
MARÍA ISABEL ARÁNGUEZ ALONSO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DEFENSORA DEL
UNIVERSITARIO
CALLE ISAAC PERAL S/N, PABELLÓN DE GOBIERNO
28040 MADRID

28015

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO

SALIDA
21/06/2017 - 17058488

Estimada Sra.:

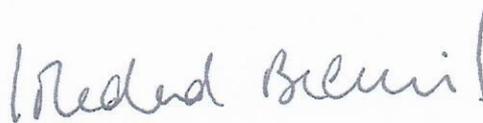
Se ha recibido en esta institución su escrito de 12 de mayo pasado en el que traslada el supuesto que afecta a [REDACTED] alumna de esa Universidad.

Una vez estudiado el contenido de la comunicación recibida, se manifiesta que el Defensor del Pueblo ha resuelto dirigir una Recomendación a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid para que reconozca de forma expresa en la normativa que anualmente fije los precios públicos por servicios académicos de las universidades del ámbito territorial de dicha Comunidad, la exención o bonificación aplicable a los precios públicos a abonar por los alumnos que tengan reconocida la condición de víctima de violencia de género.

Junto a lo anterior, se ha Recomendado al Rector de la Universidad Complutense de Madrid que reconozca de forma expresa en la normativa propia de la universidad que anualmente fije los precios públicos por servicios académicos universitarios, la exención o bonificación aplicable a los precios públicos a abonar por los estudiantes que tengan reconocida la condición de víctima de violencia de género, dando cuenta de todo ello a la [REDACTED]

En el momento en que se reciba la información requerida esta institución se pondrá de nuevo en contacto con usted.

Le saluda muy atentamente,



Soledad Becerril
Defensora del Pueblo

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.