



# MEMORIA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

**CURSO 2017/2018**

## UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

**Portada:** Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid. RD 2639/1980 de 7 de noviembre, por el que se declara monumento histórico-artístico de carácter nacional, el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid.

**Autores y Datación:** Paraninfo y Escuela de Relaciones Laborales: Francisco Javier de Mariátegui 1842 (proyecto), 1843-1844 (ejecución) y Narciso Pascual y Colomer, 1846 (proyecto), 1847-1852 (ejecución).

**Ubicación:** C. San Bernardo 49.

## Memoria Descriptiva de la Portada

**El Paraninfo de la Universidad Complutense** es una sala de planta elíptica (36m de largo y 15m de ancho) articulada por veinte pilastras que compartimentan los paramentos lisos y estucados. La cubierta destaca por su bóveda baída perforada en su centro por un óculo con lucernario. La decoración sigue un programa que realiza una alegoría de la cultura universitaria y representa a célebres cultivadores de las ciencias y las letras en España. Las esculturas de Ponciano Ponzano y los estampados sobre tela de Mariano Fortuny acompañan las pinturas que Joaquín Espalter desarrolló entre 1856-1857.

La fachada a la calle San Bernardo, en estilo clasicista, forma parte del conjunto del edificio de la Universidad construido sobre el antiguo Noviciado jesuita.

### HISTORIA

La construcción del Noviciado jesuita se inició en 1622. El proceso de desamortización iniciado en 1835 precipitó su cambio de uso —cuartel de infantería— y no será hasta 1842 cuando se decida el traslado definitivo de la Universidad a este edificio. En 1843 dan inicio las obras y la actividad académica comienza en sus nuevas dependencias —con tres cátedras— el año escolar 1843-1844.

El Paraninfo (BIC desde 1980) ocupa el solar sobre el que se levantaba el templo perteneciente al Noviciado de la Compañía de Jesús, formaba parte del proyecto de construcción de la denominada Universidad Literaria (1842-1850) y se inauguró en el curso 1851-1852 formando ya parte de la nueva Universidad Central. Tras la entrada en vigor del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, el Paraninfo sufre un proceso de adaptación (1985-1990) para dar acogida a la sede de la Asamblea madrileña hasta 1998.

La Biblioteca se construyó bajo el mecenazgo de D. Ramón Pelayo de la Torriente, Marqués de Valdecilla (1850-1932), como pabellón para las bibliotecas de las Facultades de Derecho y Filosofía, y Letras. Entre 1970-1974 sufre un dilatado proceso de reconstrucción para convertirlo en biblioteca pública universitaria (sección de la Biblioteca Universitaria) y Archivo Histórico Universitario. Ante el progresivo deterioro de las instalaciones y su posición aislada y residual, se decide su cierre y posterior adaptación (1995-2001) como Biblioteca Histórica, acogiendo las colecciones de manuscritos y todos los impresos depositados en las diferentes Facultades y Escuelas de la Universidad Complutense editados antes de 1800.

**Fuente Husso Digital**

**Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.**

# ÍNDICE

---

**I. INTRODUCCIÓN.**

**II. VALORACIÓN DE EXPEDIENTES.**

**III. GRÁFICOS CURSO 2017-2018.**

**IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.**

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

**VI. CONSIDERACIONES GENERALES.**

**VII. OBJETIVOS CURSO 2017-2018.**

**VIII. REFLEXIONES FINALES MEMORIA 2017-2018.**

**IX. ANEXO. RECOMENDACIÓN. CARTAS.**

---

# 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 2017-18 y se presentan los objetivos para el curso próximo.

La Memoria Anual de las actividades de la Defensora Universitaria para el curso 2017-2018, 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 los cursos anteriores, 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 cabo 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 real 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, y así ha sido en los últimos años, sin embargo este año he elegido como motivo ilustrador del trabajo realizado en el Curso 2017-18 una imagen de nuestro Paraninfo, situado en el “caserón” de la calle San Bernardo de Madrid, en el que a mediados del siglo XIX se trasladó desde Alcalá de Henares la Universidad Complutense, que en aquellos años se denominaba Universidad Central.

El motivo para haber elegido esta imagen, es resaltar el valor de las Instituciones y de la importancia que tiene mantener y conservar a través del tiempo, con sus diversos avatares e inquietudes, el legado de sabiduría, dignidad y conocimiento que nos transmitieron nuestros antecesores, aquellos maestros de los cuales tanto aprendimos y que ocuparon los lugares que ahora nosotros ocupamos, con humildad pero con un profundo orgullo por pertenecer a una Institución tan valiosa como la de nuestra Universidad, que tanto representa en nuestra sociedad y que se proyecta con un considerable impulso más allá de nuestras fronteras.

Mantener la tradición de la Institución, significa mantener y honrar esa continuidad en el saber, obtenido de la investigación en todos los aspectos de la vida y de la docencia en la que trasladamos el conocimiento a las generaciones futuras, incorporando a lo aprendido de nuestros maestros y profesores, nuestras propias reflexiones y experiencias.

En estos momentos en los que en nuestra sociedad se cuestiona muchas veces la utilidad de las Instituciones, es bueno volver la vista atrás y contemplar de dónde venimos y cuál es el valioso Patrimonio del que somos herederos, para ser conscientes de lo importante que es amar y sentirse orgullosos de lo que tenemos que cuidar, mantener y acrecentar en la medida de nuestras fuerzas,

para legarlo a los que vienen detrás que tienen derecho a recibir sin menoscabo la ingente cantidad de saberes y bienes de todo tipo, acumulados a través de los años.

La Institución nos trasciende a todos, todos somos transitorios, llegamos, vamos y venimos, sólo ella permanece magnífica y honorable a través de los tiempos, enriquecida por nuestro trabajo y nuestro amor a la tarea realizada.

Como Defensora universitaria de la Universidad Complutense, no puedo sentirme más humildemente satisfecha de haber podido durante todos estos años, servir a la Institución que tanto amo y en la que han transcurrido los mejores y la mayor parte de los años de mi vida, sirviendo y ayudando a las personas de la comunidad universitaria.

Antes de finalizar esta Introducción a la Memoria anual, 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 nosotros, ya que mantenemos un intenso trabajo diario, en el que se ha dejado notar la falta de uno de los integrantes de la plantilla de la Oficina y que por distintas razones, no ha sido repuesto aún, a pesar del interés y la necesidad que tenemos del mismo. El trabajo ordinario se puede valorar, 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 para 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 una vez más, 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 tenidos 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 2017-2018, la Oficina de la Defensora universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, ha gestionado un total de **720 expedientes respecto a los 474 tramitados en el curso académico anterior**; de los cuales **684** pertenecen al sector de los Estudiantes.

Las **consultas** realizadas han supuesto **141**, respecto a las **167** formuladas en el pasado curso, siendo el mayor número, con un total de **109** consultas, las formuladas por los alumnos.

De lo expuesto anteriormente, se extraen las siguientes consideraciones:

1) El número total de **Expedientes** tramitados durante el curso académico 2017-2018, supone estadísticamente y con referencia al curso académico anterior, un **aumento de 51,89 %**, de los casos en los que la Comunidad universitaria Complutense ha solicitado la intervención de la Defensora universitaria.

2) El número total de **Consultas** recibidas en la Oficina de la Defensora universitaria durante el curso académico objeto de esta Memoria, supone estadísticamente un **descenso de un 15,56 %**, respecto a las formuladas el año anterior.

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

**Junio:** 183 quejas presentadas

**Julio:** 146 quejas presentadas.

**Abril:** 108 quejas presentadas.

El curso académico anterior Octubre, con 100 quejas, fue el mes de mayor afluencia de reclamaciones.

Por el contrario, los meses en los que menor registro de reclamaciones se han producido en el curso 2017-18, han sido:

**Agosto:** 4 quejas presentadas.

**Mayo:** 7 quejas presentadas.

**Febrero:** 14 quejas presentadas.

## EXPEDIENTES

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

### 1) Expedientes - Estudiantes: Total 684 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 académicos con Profesores**, con un total de **463** quejas, frente a las 224 formuladas el año anterior. Se ha producido en ese tipo de queja un aumento del **106,69%**.

1.2 La segunda cuestión que ha generado mayor número de intervenciones y expedientes, procedentes del sector de los Estudiantes, ha sido la relativa a los problemas derivados de la **Queja del funcionamiento de los Servicios**.

Son un total de **74** reclamaciones presentadas, frente a las 22 quejas del curso anterior, lo que supone un aumento considerable del **236,36 %**.

### 1.3 En tercer lugar, se encuentran los problemas derivados de **Posgrado**.

Con un total de **55** intervenciones, se observa como las reclamaciones de este tipo han aumentado en un notable **52,77 %** respecto a la Memoria anterior, en la cual se tramitaron **36** casos de este tipo.

1.4 Por otra parte, se observa como las **Quejas relativas a los exámenes y reclamación de exámenes**, 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 **44** quejas de este tipo, frente a las 64 presentadas en la Memoria anterior, lo que supone un descenso del **31,25 %**.

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 Ciencias Sociales, apreciándose en este marco un enorme ascenso en el número de reclamaciones, al pasar de 36 el curso pasado a **259**, en la Memoria actual, lo que supone un incremento del **619,44 %**.

En segundo lugar, lo ocupa el ámbito de las Humanidades, con **202** quejas, relativas a **Problemas Académicos con los Profesores** frente a 183 del curso pasado lo que supone un incremento del **10,38 %**.

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

**Secretaría de alumnos**, con **18** quejas frente a las 43 del curso académico anterior; **Examen y reclamación de examen**, con **44** quejas frente a las 64 de curso anterior.

Por último, merece especial mención el aumento producido en los problemas derivados de las **Quejas de funcionamiento de los Servicios**, con **74** quejas frente a las 22 del curso anterior lo que supone un destacado aumento del **236,36%**. **Por lo que la universidad deberá extremar la atención para que todas las instalaciones y Servicios tengan la calidad que una Universidad de prestigio debe ofrecer.**

Las **TRES** principales materias objeto de intervención por parte de la Defensora a petición de los Estudiantes han variado en el curso **2017-18**, en relación con el curso anterior, en función de lo expuesto anteriormente. Se mantiene en primer lugar las quejas de **Problemas Académicos con los Profesores**, y se incorporan destacadamente los problemas de **Queja del funcionamiento de los Servicios y Posgrado**.

## **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 **31** ocasiones, lo que supone un aumento del **10,71%**, respecto a las 28 reclamaciones registradas el año anterior.

Con **15** reclamaciones presentadas, casi el **50%** del total, la principal materia en la que el Profesorado ha requerido de la intervención de la Defensora universitaria, es la relativa a la **Organización Académica**.

El que constituye el segundo motivo objeto de reclamación por parte del PDI, es el **Acoso Laboral**, siendo el tercer problema, la **Queja del funcionamiento de los Servicios** con **3** reclamaciones cada uno respectivamente.

Los **Problemas con los alumnos** constituye la cuarta cuestión planteada en mayor medida por el PDI ante la Oficina de la Defensora universitaria, con un total de **2** reclamaciones.

Poner de manifiesto que las reclamaciones relativas a las adjudicaciones de **Plazas Docentes**, han bajado significativamente, pasando de 7 en el curso anterior a sólo **1** en el presente.

**2.2** El **Personal de Administración y Servicios** ha solicitado en **5** ocasiones la intervención de la Defensora universitaria, lo que constituye un aumento del **25%** con respecto a las 4 solicitudes presentadas en la anterior Memoria.

En ese curso académico las quejas relativas a **Irregularidades en las Oposiciones y Condiciones de Trabajo**, han sido los motivos de mayor controversia entre el PAS, en el número de expedientes tramitados.

## CONSULTAS

En el curso académico 2017-2018, las consultas formuladas en la Oficina de la Defensora universitaria han disminuido a un total de **141** respecto de las **167** del curso anterior, lo que supone un descenso del **15,56%**, de las cuales **109** han sido formuladas por los alumnos, **26** por el PDI y **6** 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 **167 consultas**, un descenso del **15,56 %** 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 146 respecto a las **109** del curso actual lo que supone un descenso del **25,34 %**

Se observa un aumento en el número de consultas realizadas en el sector del PDI, **26** frente a las 18 del curso anterior, lo que supone un incremento del **44,44 %**.

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 a la **Solicitud de Información General** y a los temas relacionados con las **Secretarías de Estudiantes**, así como cuestiones relativas a **Posgrado, Problemas Académicos con los Profesores, Queja del funcionamiento de los Servicios, Tribunal de Compensación y Becas**, respectivamente.

## EVOLUCIÓN DE EXPEDIENTES POR SEXOS

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

Las cifras, han sido las siguientes:

**Expedientes Estudiantes:** Mujeres **445** – Hombres **239**.

**Expedientes Personal Docente e Investigador:** Mujeres **20** – Hombres **11**.

**Expedientes Personal de Administración y Servicios:** Mujeres **4** – 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 **469**, mientras que han sido **251** las formuladas por los **hombres**; de lo que se deduce:

Los expedientes generados a instancia de mujeres han aumentado en un **29,20%**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 363.

Los **251** expedientes generados a instancia de los hombres, suponen un ascenso de **126,12 %**, con relación a las solicitudes del curso pasado que fueron 111.

**Como suele ser habitual, en todos los sectores, han sido más numerosas las solicitudes de ayuda y amparo formuladas por el sexo femenino, destacando con un notable aumento 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 **34** expedientes, siendo 19, los gestionados el curso académico anterior. Por tanto en este campo científico se observa un aumento en el número de casos del **78,94%**.

El mayor número de reclamaciones con un total de **16**, proceden de la **Facultad de Psicología**, donde se observa un aumento del **100%**, ya que fueron 8 las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior. La **Facultad de Medicina**, con 6 expedientes registrados, ocupa el segundo lugar.

En tercer lugar, se encuentran la **Facultad de Farmacia** con **5** expedientes tramitados, donde se ha producido un apreciable aumento con relación al curso académico anterior, en el que sólo hubo 1 caso.

### **CIENCIAS EXPERIMENTALES**

En este campo se han tramitado un total de **101** expedientes, siendo 27 los gestionados el curso académico anterior, produciéndose un considerable aumento en el número de quejas de un **274%**.

El mayor número de reclamaciones, con **74** casos, proceden de la **Facultad de Óptica**, donde se observa un más que notable aumento, al no producirse ninguna reclamación procedente de esta Facultad en el curso anterior.

En segundo lugar se encuentra la **Facultad de Biológicas**, con **9** expedientes registrados, donde se observa un aumento, en 2 supuestos, respecto a las reclamaciones presentadas en la Memoria anterior, lo que supone un **28,57%** de incremento.

En tercer lugar, se encuentra la **Facultad de Químicas** con **8** expedientes tramitados.

## **CIENCIAS SOCIALES**

En esta área de conocimiento, han sido **318** los expedientes tramitados frente a las 103 intervenciones del pasado curso, produciéndose un aumento importante en el número de quejas de un **208,7%**

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 Ciencias Políticas y Sociología** con **142** reclamaciones, lo que supone un notable incremento del **787,5 %** respecto a los 16 registrados el anterior curso.

Le sigue en importancia numérica la **Facultad de Ciencias de la Información**, con **134** expedientes, lo que supone un enorme ascenso respecto a los 12 registrados en el curso anterior, lo que supone un **1016,6 %** de incremento.

A continuación la **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Facultad de Derecho** con **14** intervenciones cada una, lo que supone un descenso, sobre todo muy significativo en la Facultad de Derecho al haberse tramitado 16 y 44 reclamaciones respectivamente el año anterior.

En la **Facultad de Comercio y Turismo**, se ha pasado de 9 quejas a **11** en el presente año, lo que supone un **22,22 %** de aumento.

Por lo que se refiere a las **Facultades de Ciencias de la Documentación y Trabajo Social**, se han gestionado **2 y 1 expedientes**, respectivamente.

## **HUMANIDADES**

En esta área de conocimiento con un total de **250** intervenciones, frente a los 301 expedientes tramitados el pasado curso, se ha producido un descenso en el número de expedientes tramitados del **16,94%**.

En primer lugar, siendo el Centro en el que mayor número de reclamaciones se han tramitado, se sitúa la **Facultad de Filosofía**, con un total de **127** expedientes tramitados frente a los 28 del pasado curso; lo que supone un aumento muy notable que hay que destacar del **353,5%**.

Le sigue la **Facultad de Geografía e Historia** con **45** expedientes, donde se ha tramitado el mismo número que en el año anterior; y la **Facultad de Bellas Artes** en la que se han tramitado **41** expedientes, respecto a 79 del curso pasado, lo que supone un notable descenso del **48,10%** en el número de quejas recibidas de esta Facultad.

Por otra parte, con origen en la **Facultad de Educación** el número de casos, **25** ha descendido considerablemente un **65,75 %**, respecto a los 73 casos 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 **17** expedientes, frente a los 24 gestionados en el anterior curso académico. El descenso es de un **29,16%**.

Con origen en los **Institutos Universitarios**, se han presentado **3** reclamaciones frente a las 8 del curso pasado. Lo que supone una disminución del **62,5%**.

En segundo lugar están las reclamaciones con origen en **Colegios Mayores, Fundación UCM, Universidad para los Mayores**, con **2** casos con origen en cada uno respectivamente.

Otras **4** reclamaciones tienen origen en: **Edificio Multiusos, Servicios Centrales, Escuela de Relaciones Laborales y Centro Cardenal Cisneros**, con **1 caso** respectivamente en cada uno.

## EXPEDIENTES NO ADMITIDOS

Se han registrado **5 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).

**4** no admitidos al ser anónimos, y **1** al no pertenecer el demandante a la Comunidad Universitaria.

Hay que hacer constar también los **22** 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 **18**, o desiste de su petición **4**.

**En estos casos reitero mi preocupación, como ya lo manifesté el curso pasado, por las amenazas y coacciones que relatan algunas personas que se ponen en contacto con nosotros, por parte de distintas autoridades académicas, para que desistan de su legítimo derecho a acudir en amparo a la Defensora Universitaria.**

## TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN

Procedemos a continuación a detallar los resultados de los Tribunales de Compensación, durante el curso académico 2017-2018.

Durante el presente curso académico, el número total de **peticiones presentadas** ascendió a **448** solicitudes, de las cuales **386** fueron **admitidas**, produciéndose la **compensación** en **377** ocasiones.

Se aprecia un notable descenso en el número de peticiones formuladas, así como en el total de alumnos compensados respecto al curso académico anterior, donde las cifras fueron de 708 solicitudes formuladas, 613 de las cuales fueron admitidas, produciéndose la compensación en 604 ocasiones.

La mayor parte de alumnos compensados, proceden del ámbito de las Ciencias Sociales, con un total de 197 casos.

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

## **HUMANIDADES**

**Facultad de Educación:** con 42 peticiones presentadas, 40 peticiones admitidas y 40 alumnos compensados.

## **CIENCIAS SOCIALES**

**Comercio y Turismo:** con 61 peticiones presentadas, 51 peticiones admitidas y 51 alumnos compensados.

## **CIENCIAS EXPERIMENTALES**

**Facultad de Informática:** con 20 peticiones presentadas, 20 peticiones admitidas y 20 alumnos compensados.

## **CIENCIAS DE LA SALUD**

**Facultad de Enfermería:** con 34 peticiones presentadas, 31 peticiones admitidas y 31 alumnos compensados.

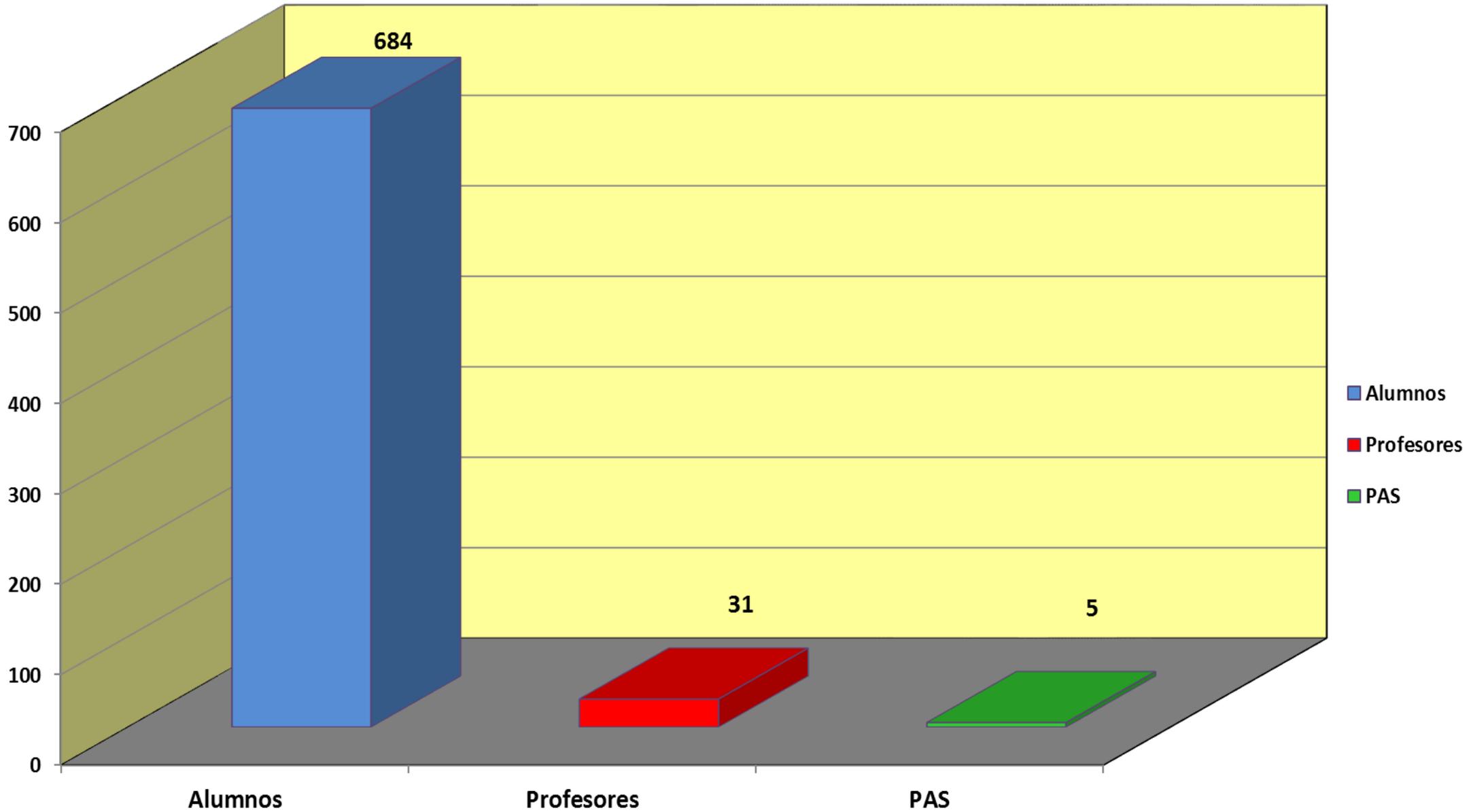
# **III. GRÁFICOS**

## **CURSO ACADÉMICO**

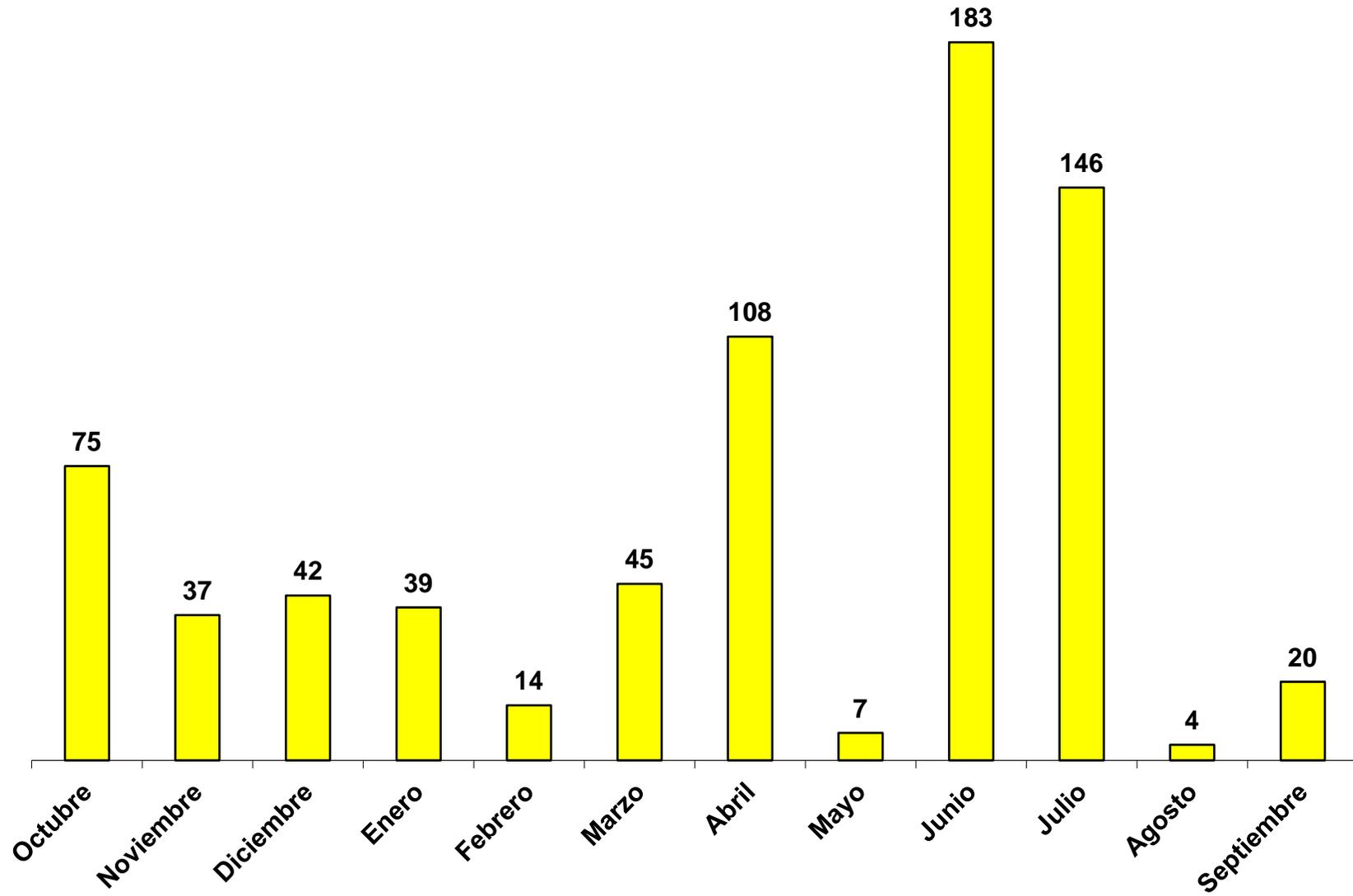
**2017-2018**

# Curso Académico 2017-18

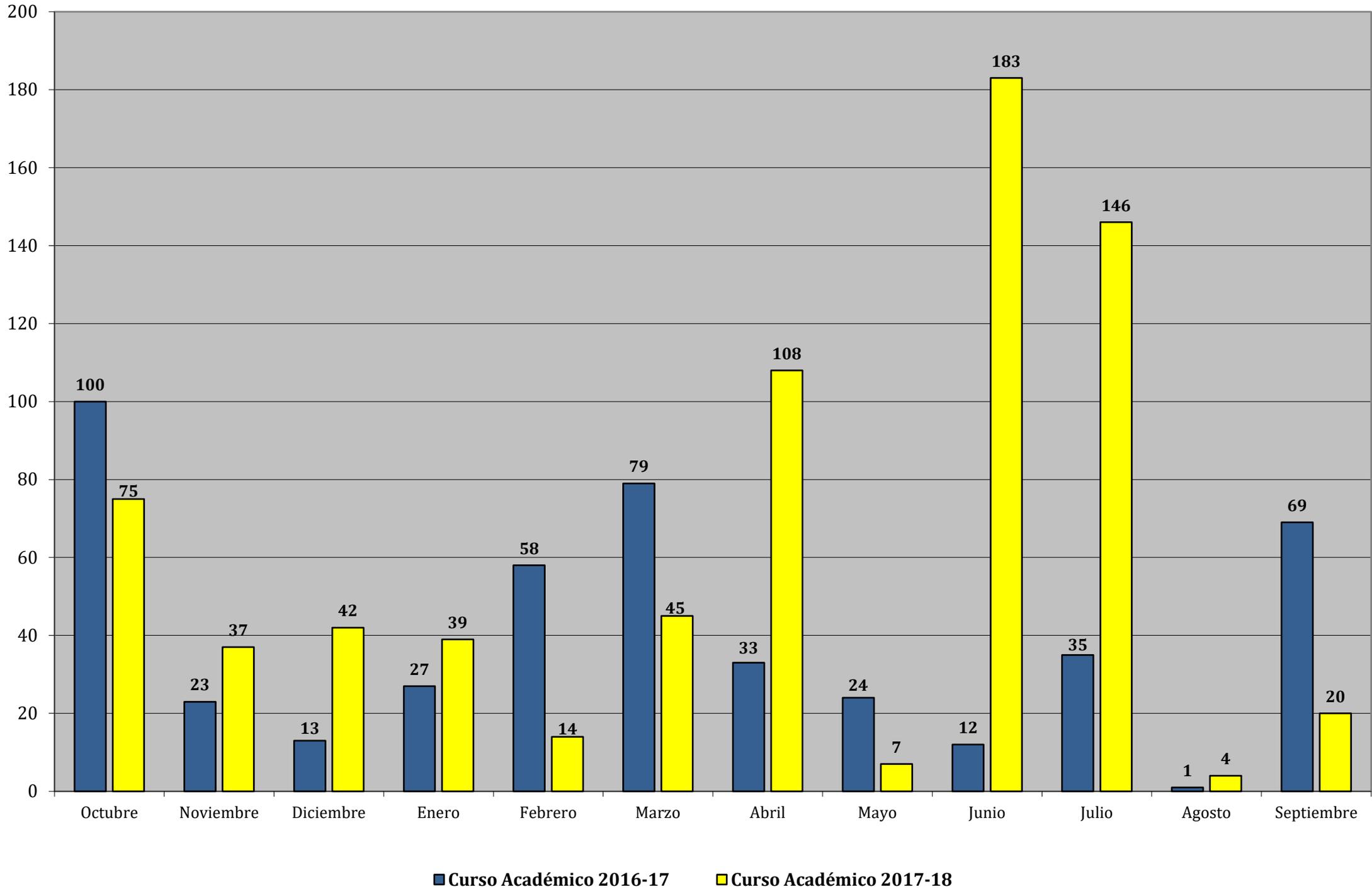
## Expedientes Totales por Sectores



## Número de Casos por meses - Curso Académico 2017-2018



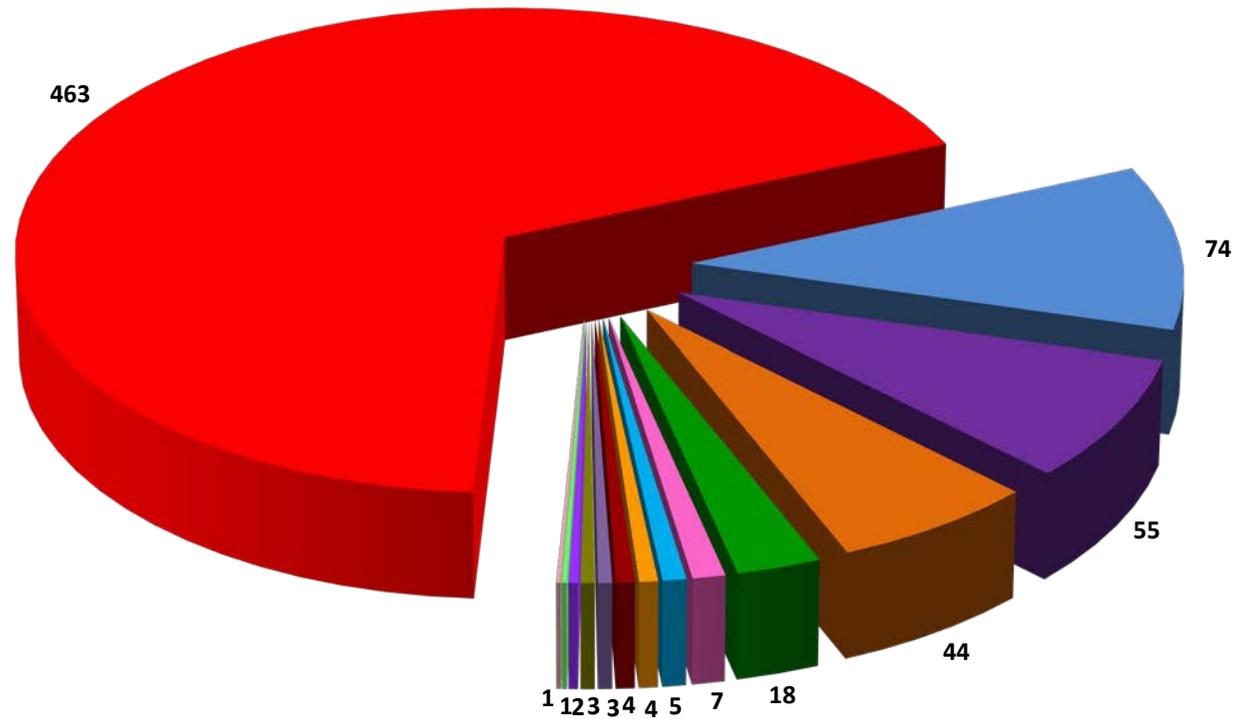
# Comparación número de casos por meses - Cursos 2016-17 / 2017-18



# ALUMNOS

## Intervenciones y Expedientes

### CURSO 2017-18



■ Problemas academicos Profesores

■ Postgrado

■ Secretaría de alumnos

■ Convalidaciones

■ Notas de Corte Selectividad

■ Tribunal de Compensación

■ Cambio de matrícula

■ Queja funcionamiento Servicios

■ Examen y reclamación de examen

■ Becas

■ Otros

■ Régimen Académico

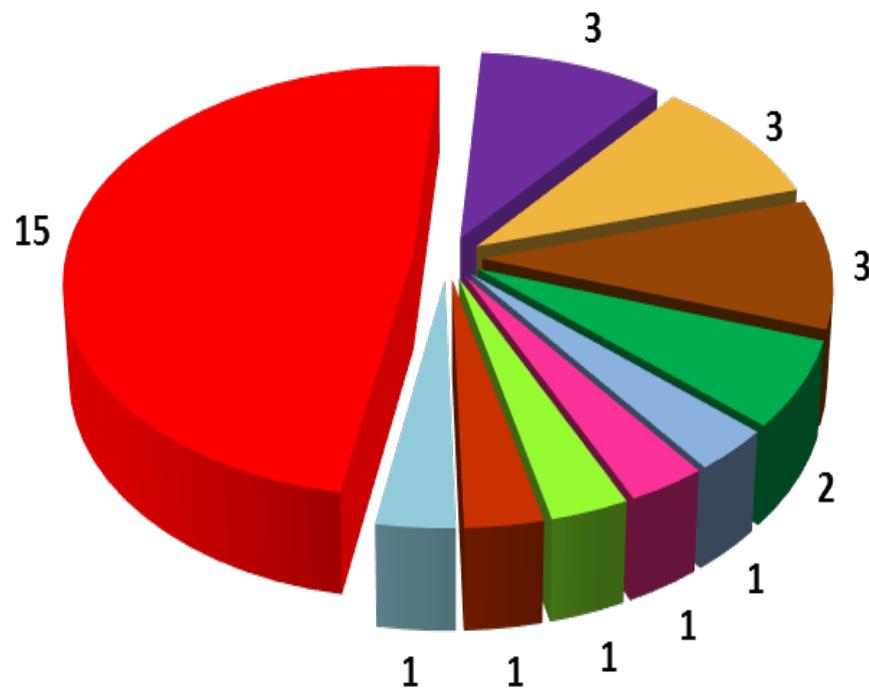
■ Solicitud de Información

■ Discapacitados

# PROFESORES

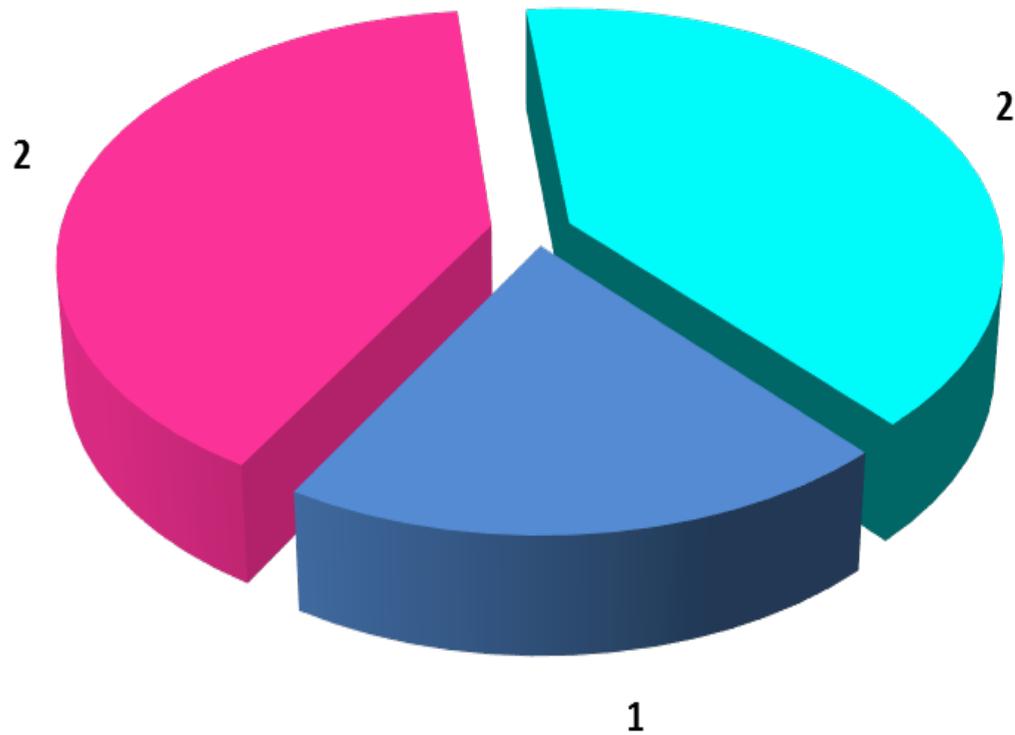
## Intervenciones y Expedientes

### Curso 2017-18



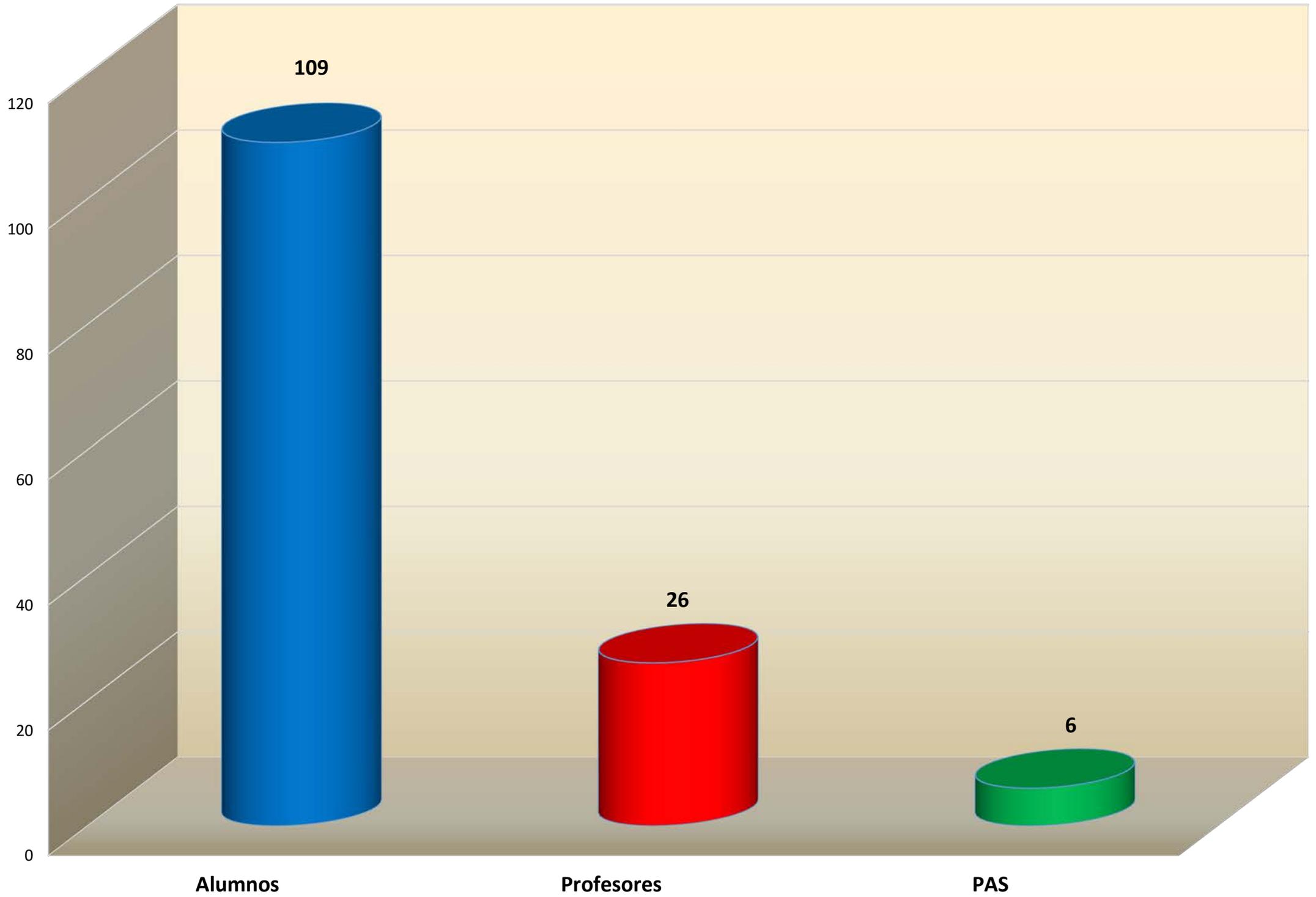
- Organización Académica
- Acoso Laboral
- Queja Funcionamiento Servicios
- Otros
- Problemas Alumnos
- Plazas Docentes
- Doctorado
- Solicitud de Información
- Complemento Retributivo
- Problemas Departamento

**P.A.S.  
Intervenciones y Expedientes  
Curso 2017-18**

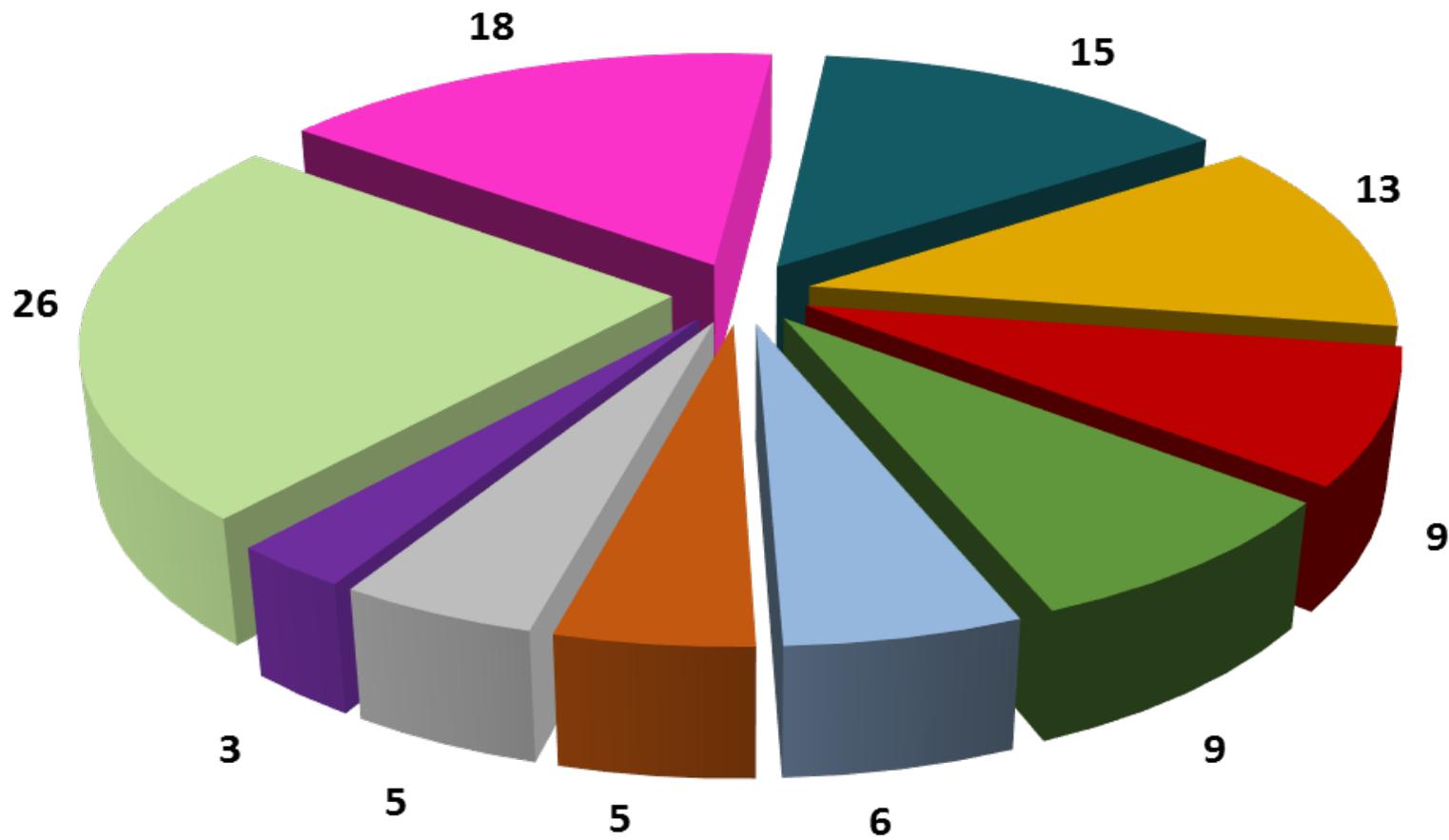


**■ Irregularidades Oposiciones    ■ Condiciones de trabajo    ■ Recursos Humanos**

# CONSULTAS 2017-2018

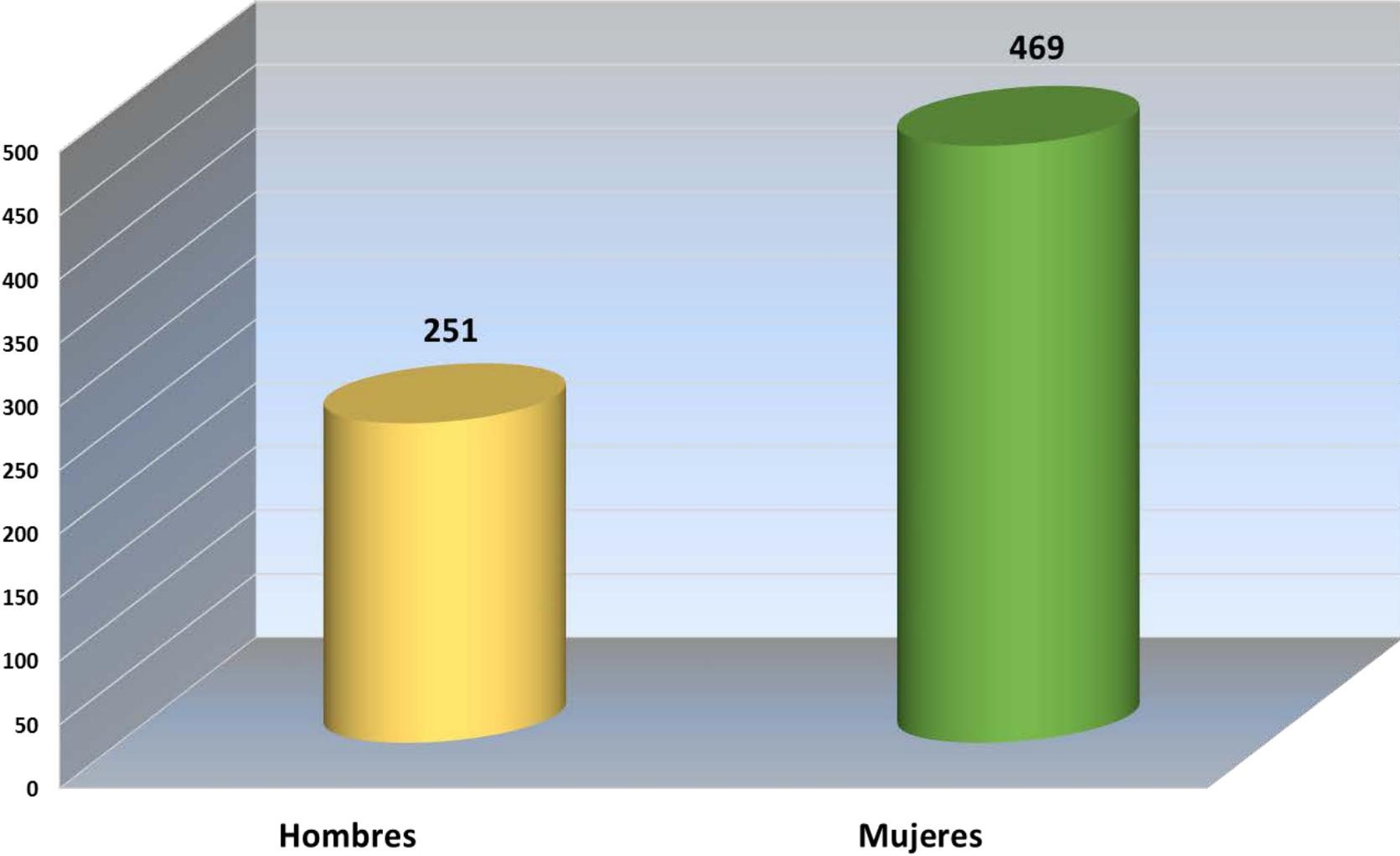


# CONSULTAS DE ALUMNOS 2017-2018

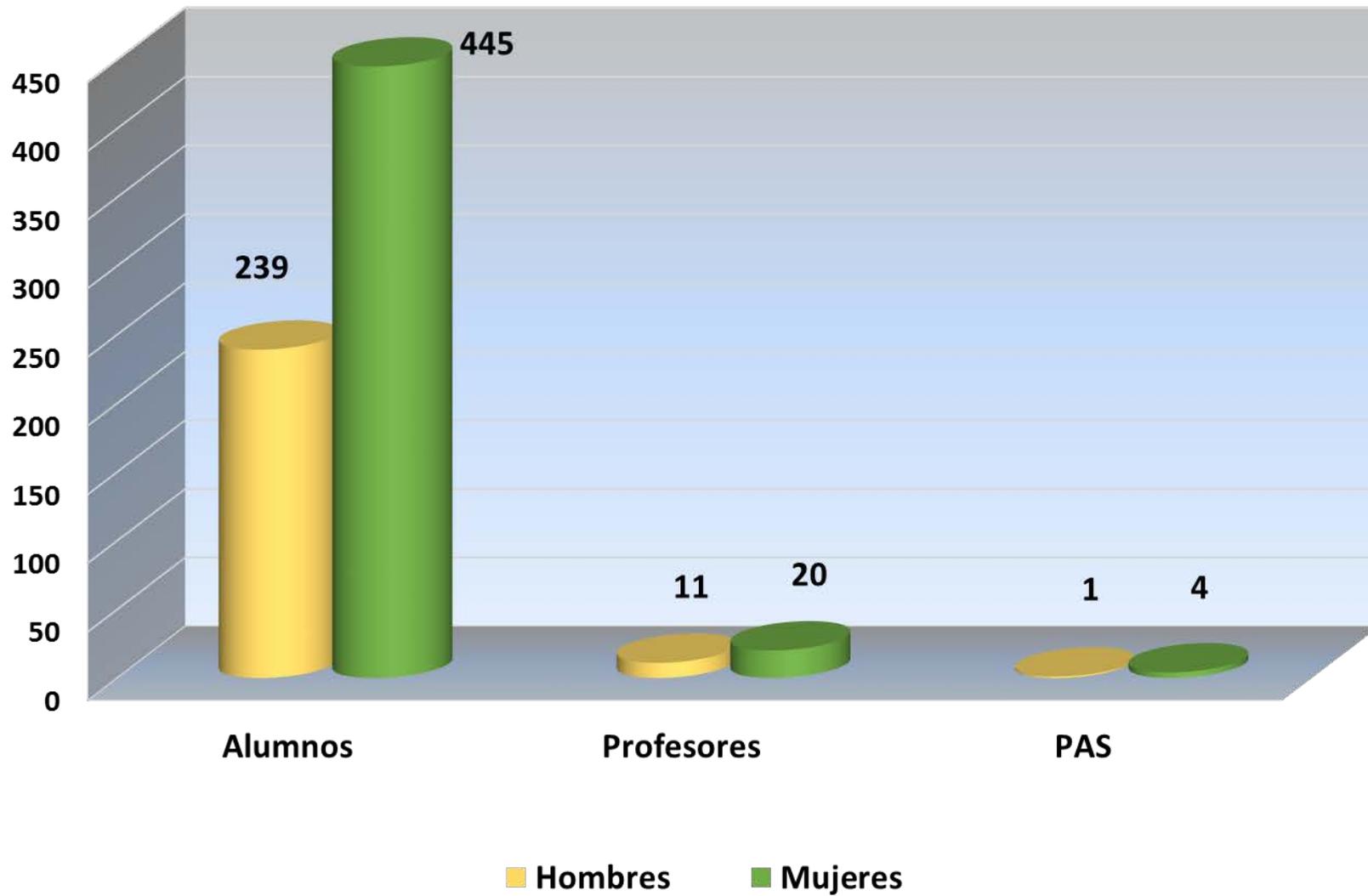


- Examen y reclamación de examen
- Secretaría de Alumnos
- Problemas Académicos con Profesores
- Queja funcionamiento de los Servicios
- Becas
- Solicitud de Información
- Posgrado
- Otros
- Tribunal Compensación
- Régimen Académico

# Expedientes Curso Académico 2017-18



## Expedientes Curso Académico 2017-18 - Hombres y Mujeres Por Sectores



## TIPOS DE CASOS ALUMNOS 2017-2018

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos - Varios	TOTAL
Problemas Académicos con Profesores	1	1	259	202	-	463
Queja funcionamiento de los servicios	52	8	8	1	5	74
Posgrado	2	10	10	28	5	55
Examen y reclamación de examen	26	2	12	4	-	44
Secretaría de Alumnos	4	5	6	3	-	18
Becas	1	-	5	1	-	7
Convalidaciones y Adaptaciones	1	1	2	1	-	5
Otros	-	-	3	-	1	4
Notas de Corte Selectividad	-	1	-	1	2	4
Régimen académico	1	1	-	1	-	3
Tribunal Compensación	-	-	3	-	-	3
Solicitud de Información	-	1	1	-	-	2
Cambio de Matrícula	-	-	1	-	-	1
Discapacitados	-	1	-	-	-	1
	88	31	310	242	13	684

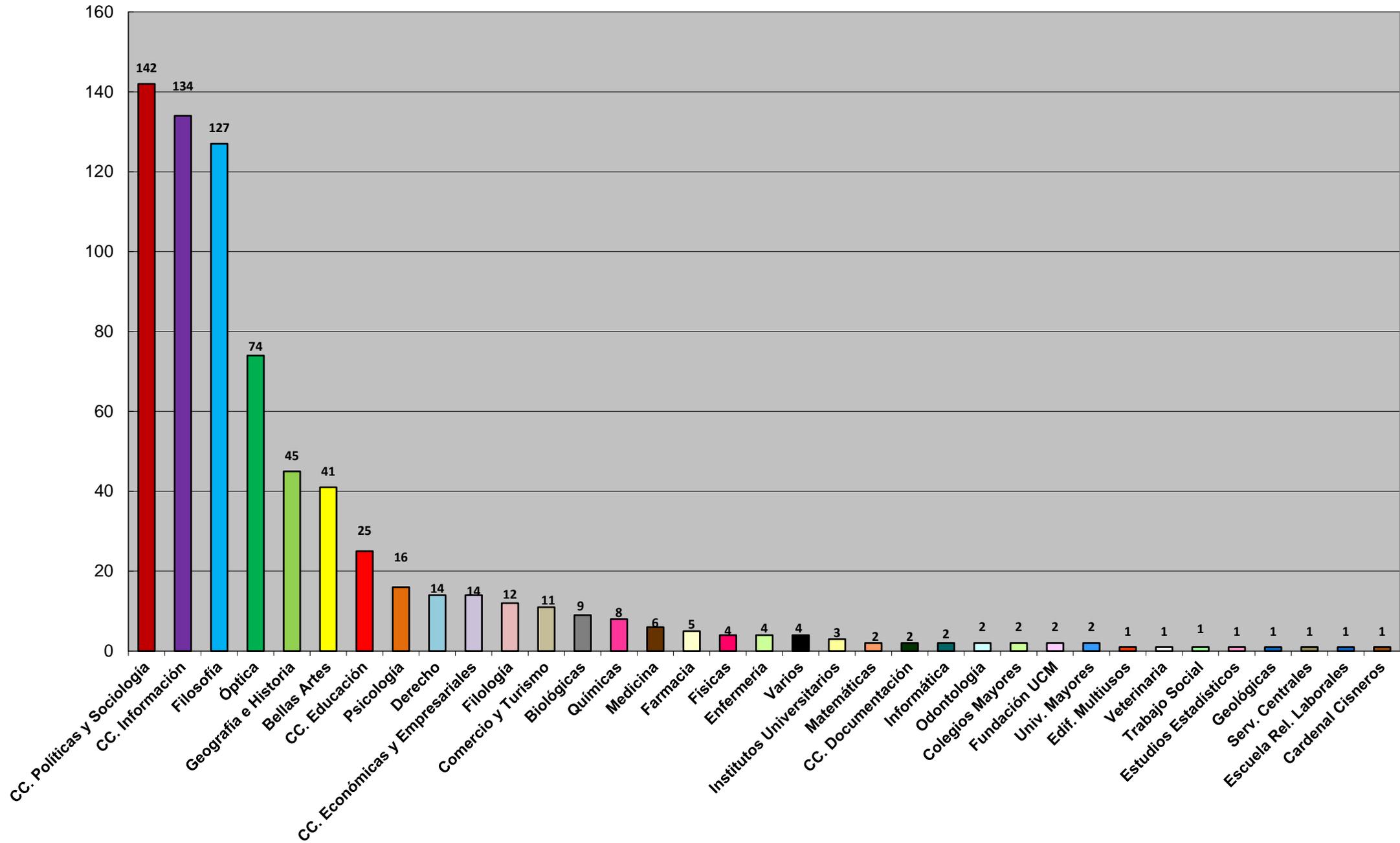
# TIPOS DE CASOS PROFESORES 2017-2018

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Organización Académica	9	-	2	4	-	15
Acoso Laboral	-	1	1	1	-	3
Queja funcionamiento Servicios	-	1	1	-	1	3
Otros	1	-	1	1	-	3
Problemas Alumnos	1	-	1	-	-	2
Concurso Plazas Docentes	-	-	-	1	-	1
Doctorado	1	-	-	-	-	1
Solicitud de Información	-	1	-	-	-	1
Complemento Retributivo	1	-	-	-	-	1
Problemas en Dpto.	-	-	1	-	-	1
	13	3	7	7	1	31

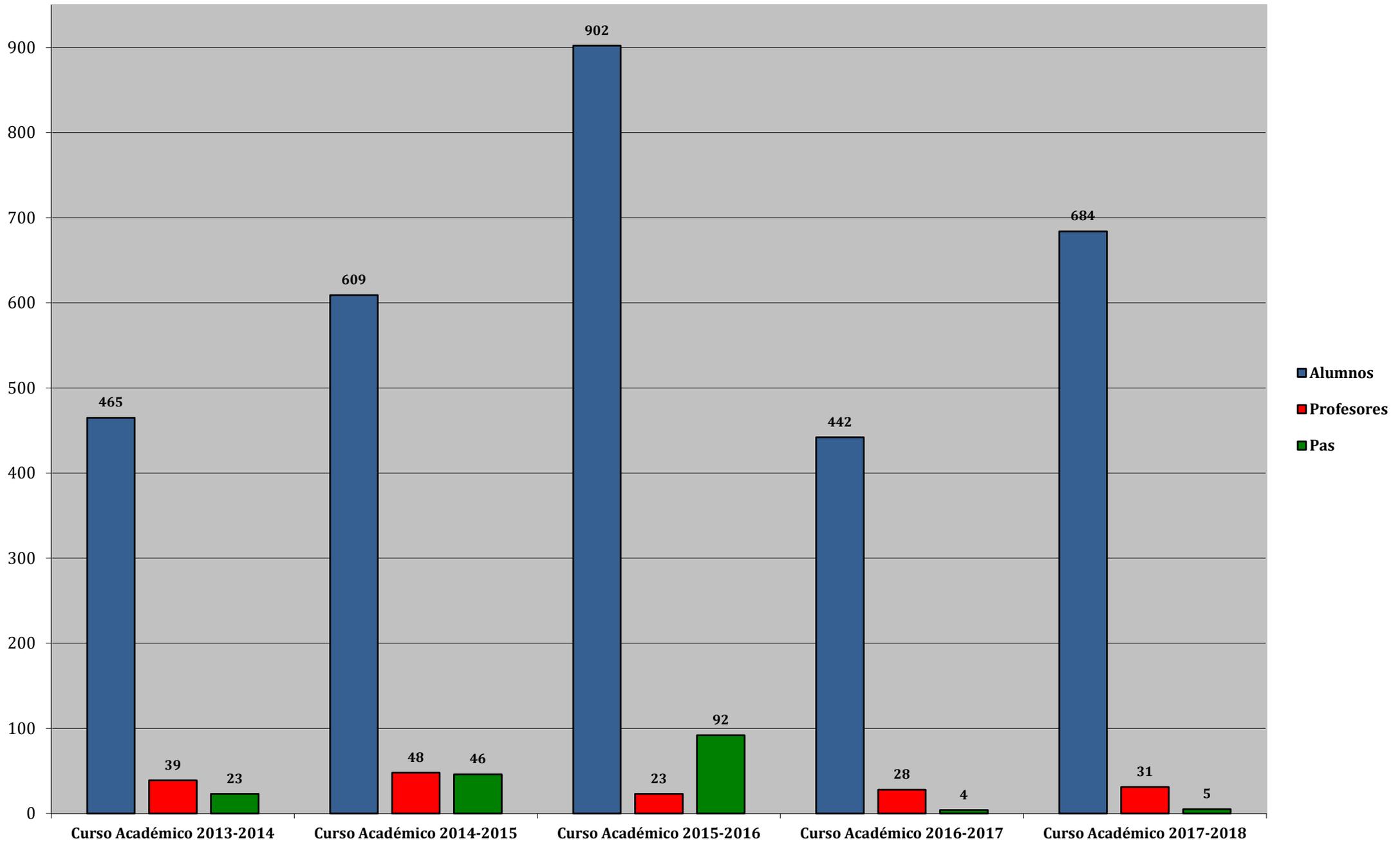
## TIPOS DE CASOS PAS 2017-2018

Tipos de Casos	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Varios	TOTAL
Concurso - Oposición	-	-	-	-	2	2
Condiciones de Trabajo	-	-	1	-	1	2
Recursos Humanos	-	-	-	1	-	1
	0	0	1	1	3	5

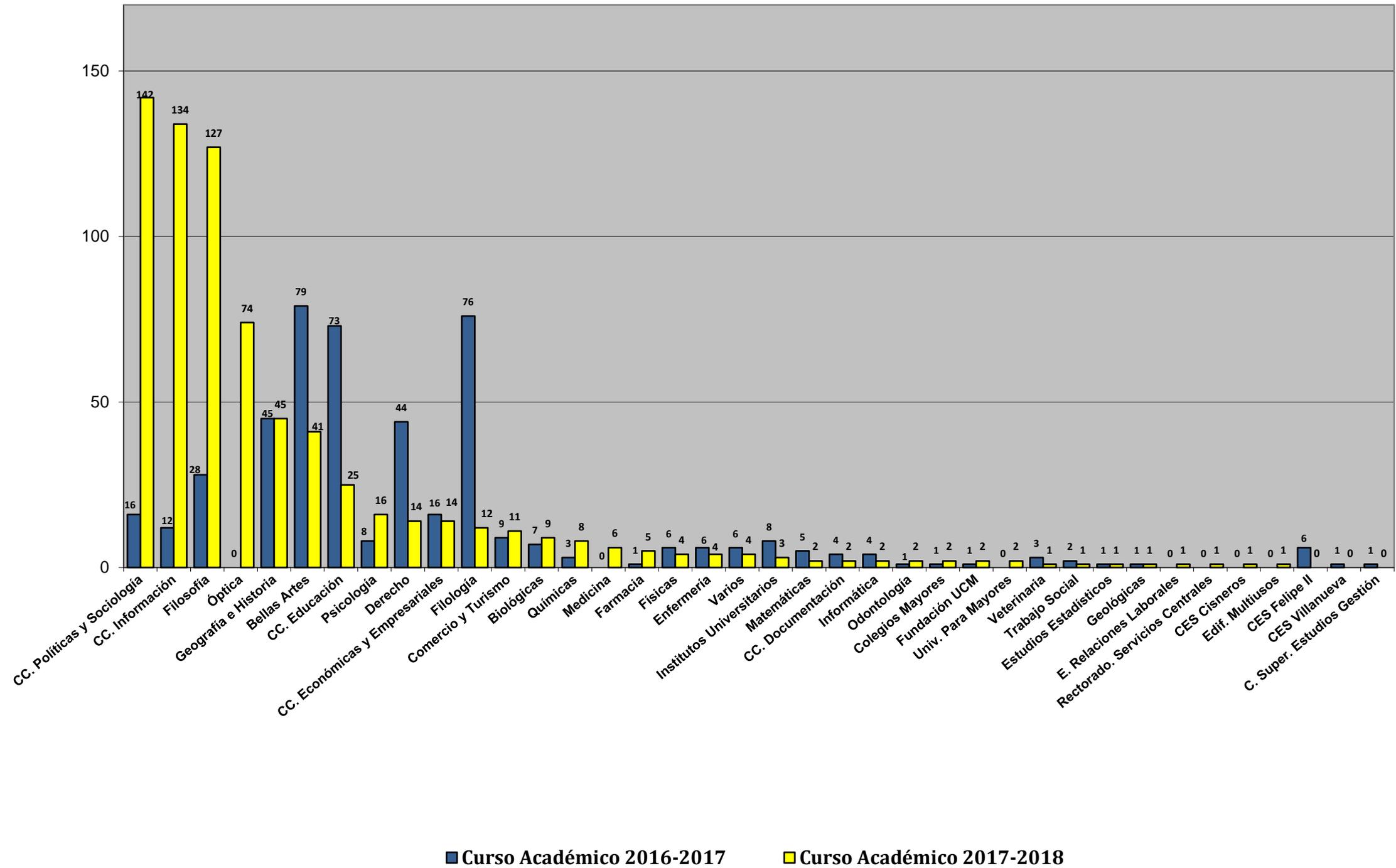
# Numero de Casos por Centros Curso Académico 2017-18



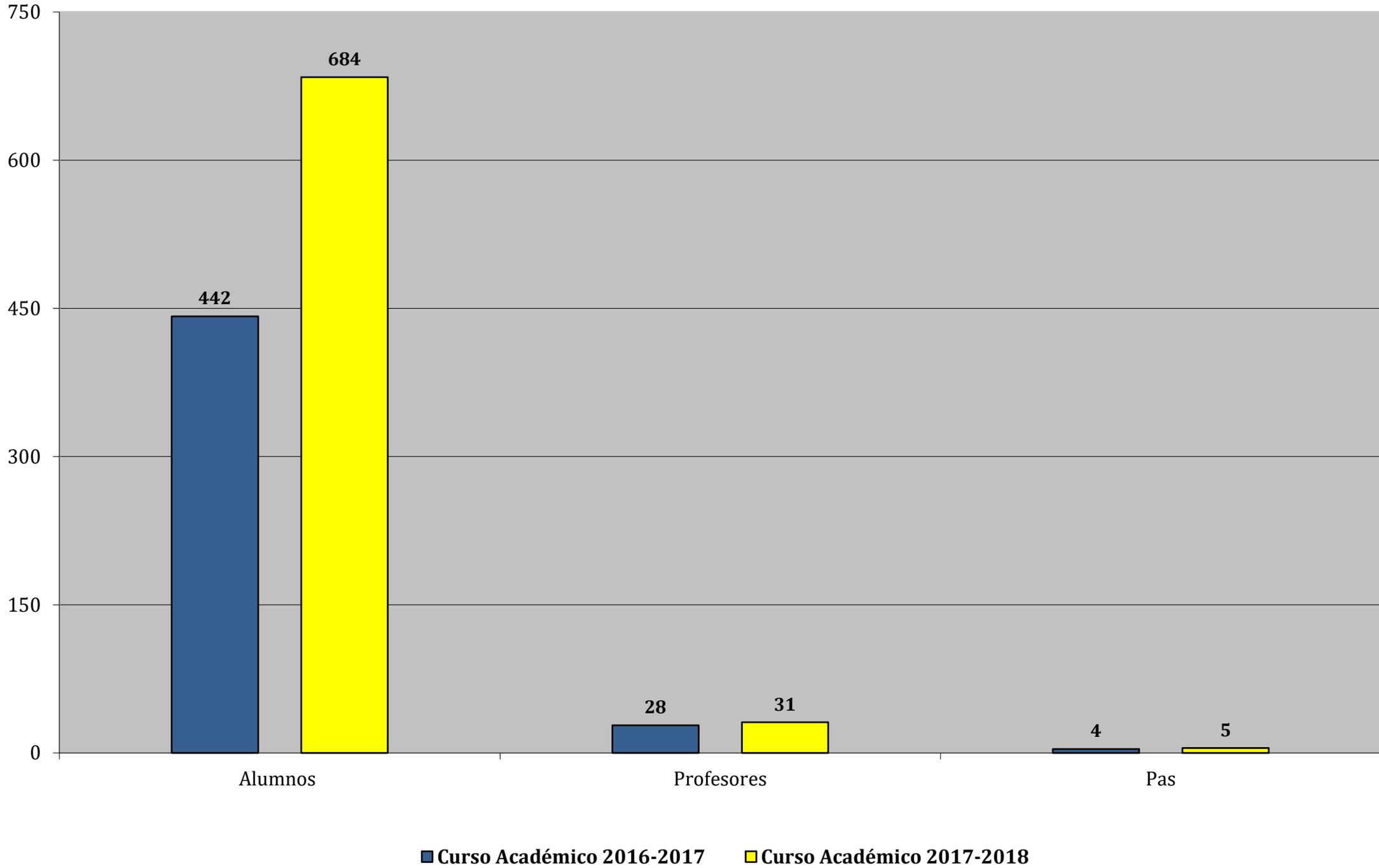
# Número de expedientes de los 5 últimos cursos académicos



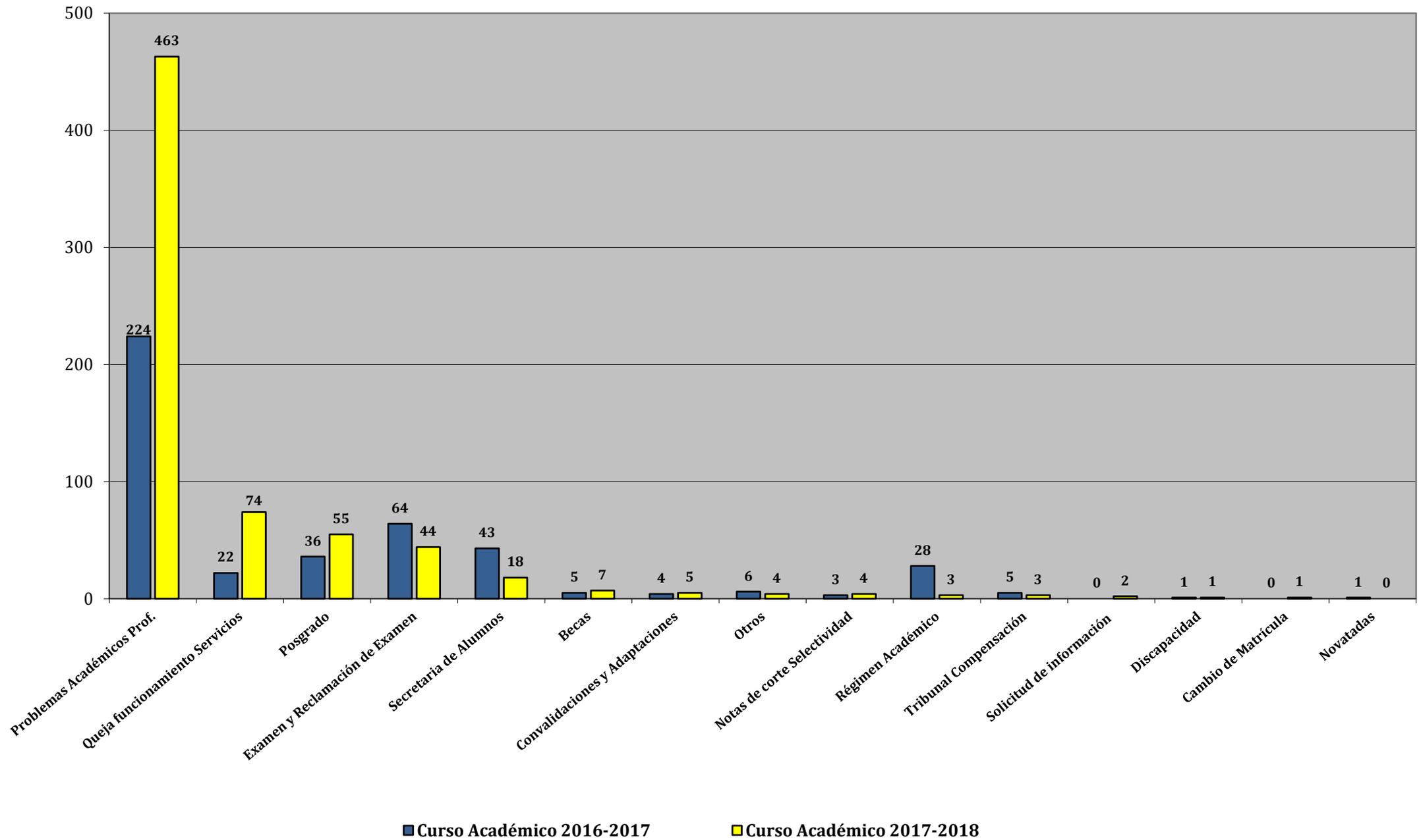
# Número de Casos por Centros - Cursos Académicos 2016-17 / 2017-18



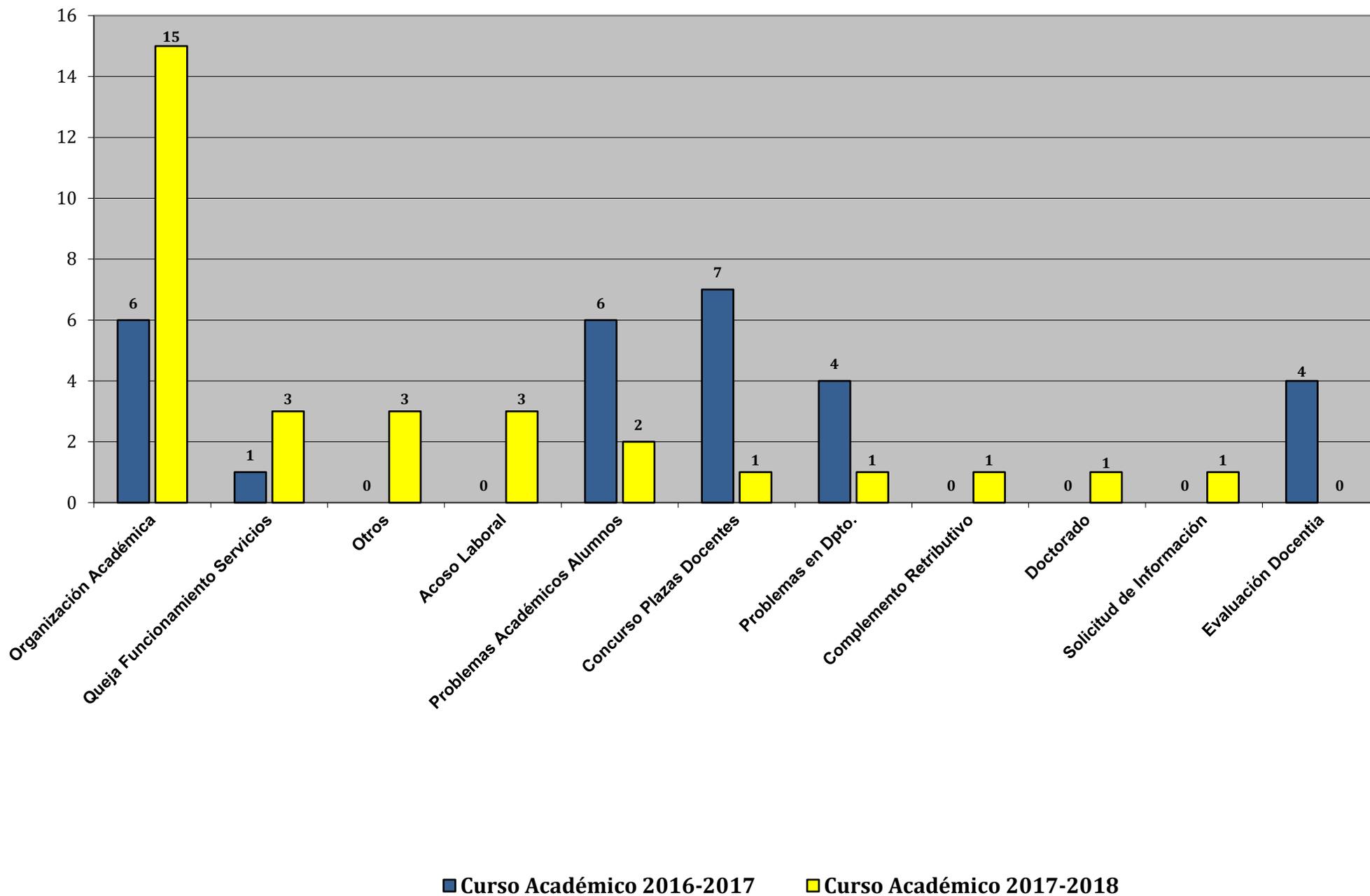
# Diferencia número de Expedientes - Cursos Académicos 2016-17 / 2017-18



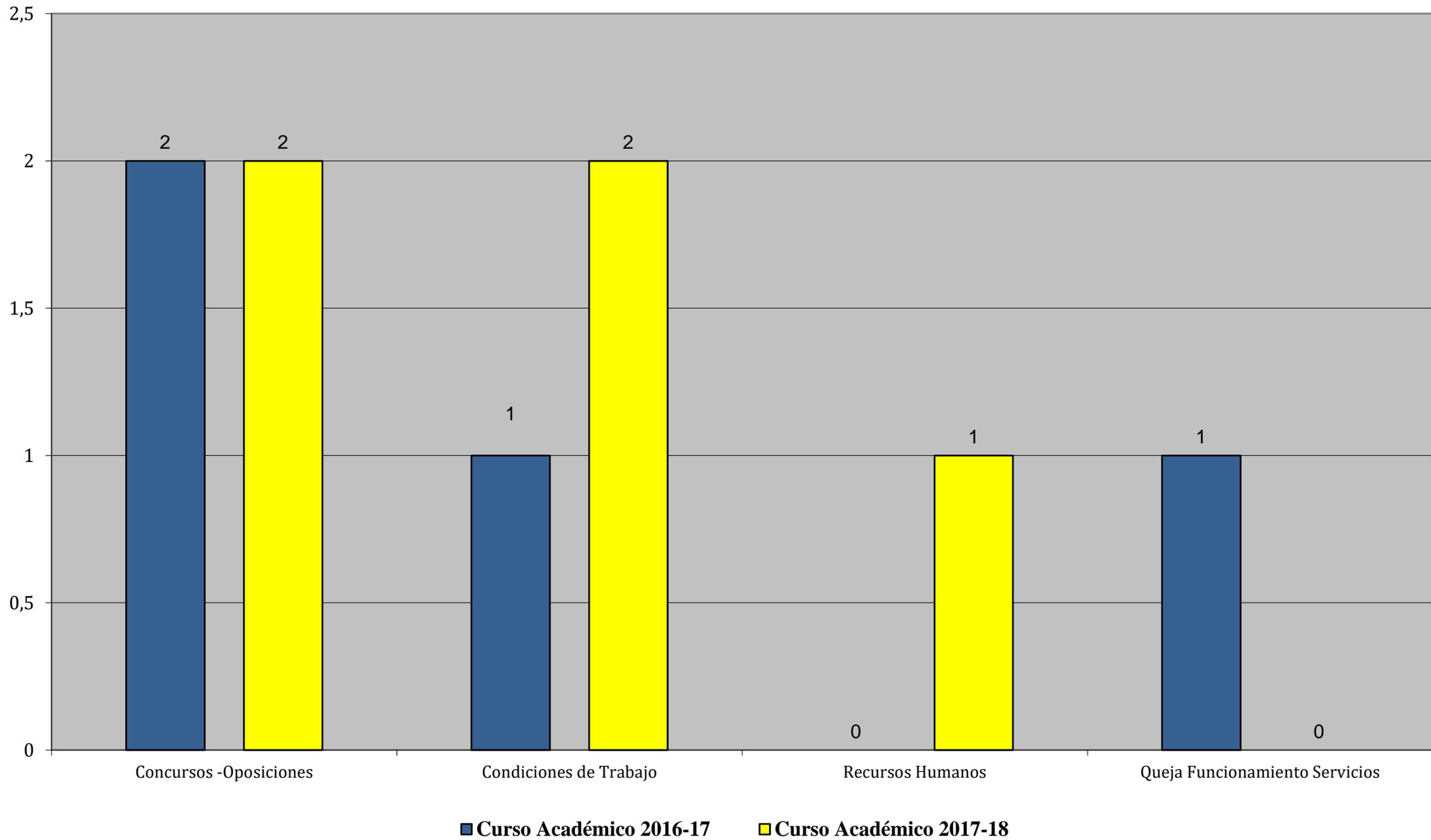
## Diferencia número de expedientes casos alumnos curso 2016-17 / 2017-18



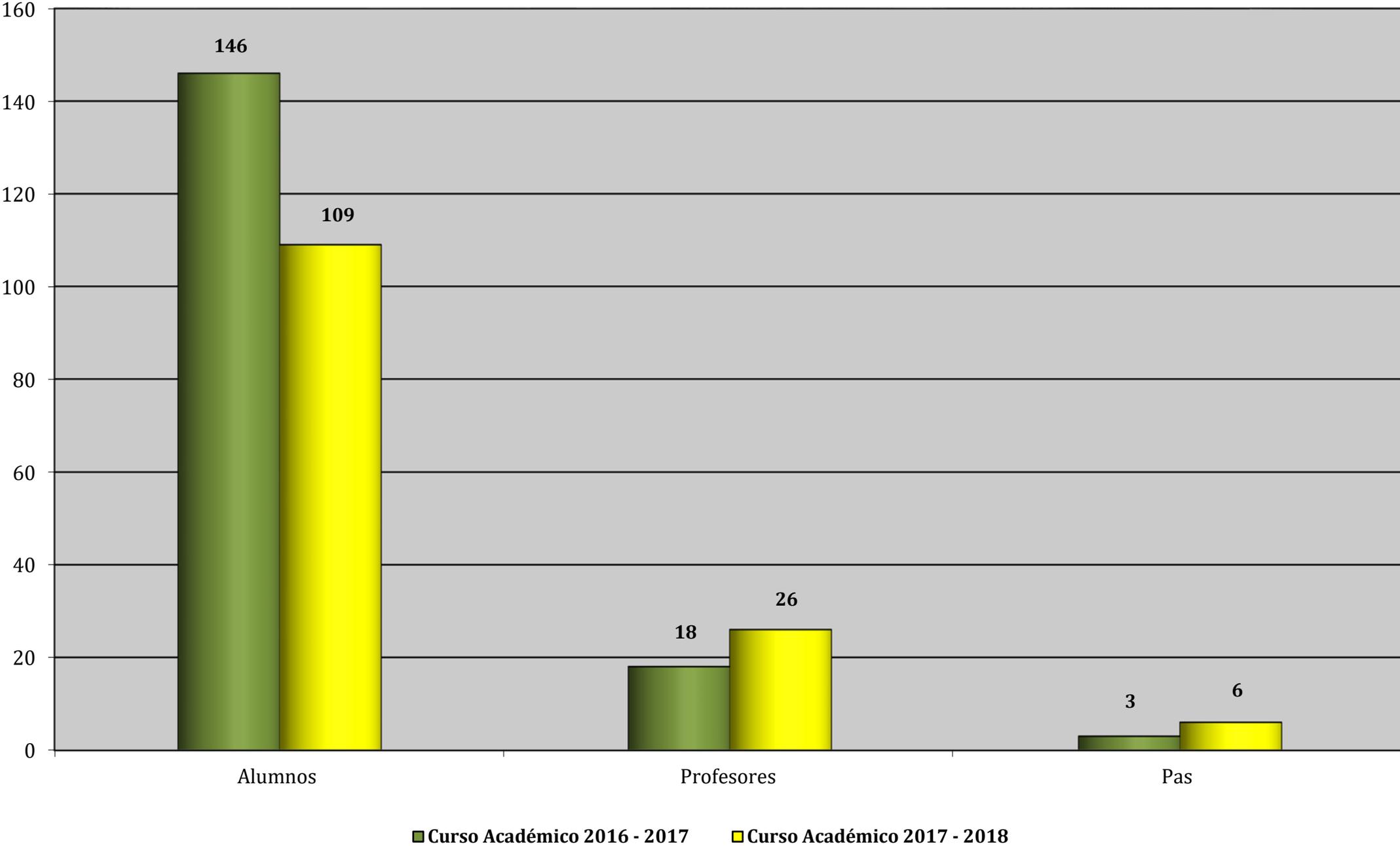
## Diferencia número de expedientes casos Profesores 2016-17 / 2017-18



# Diferencia número de expedientes casos de PAS Cursos 2016-17/2017-18



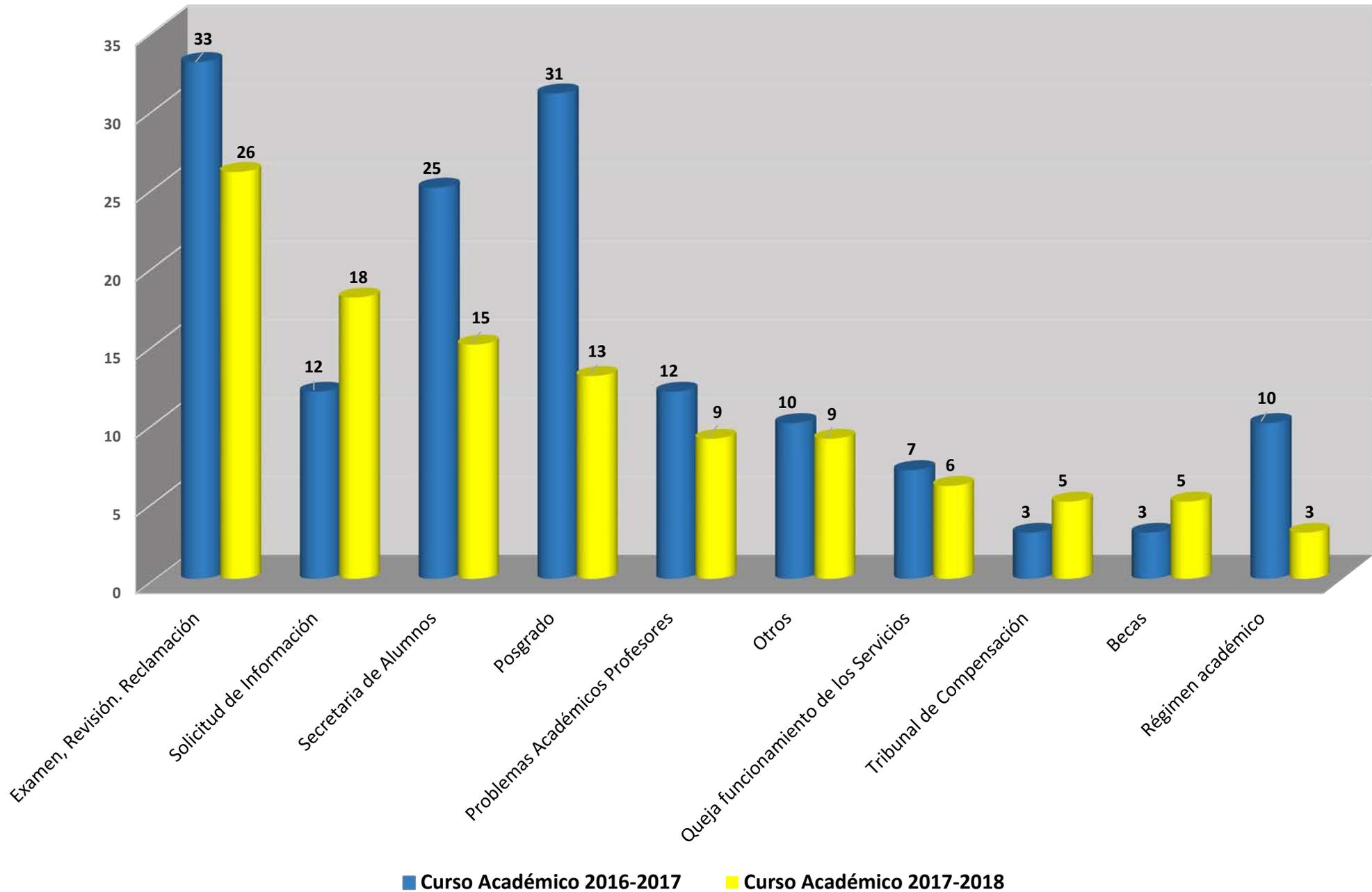
# Diferencia número de Consultas - Curso Académico 2016-17/ 2017-18



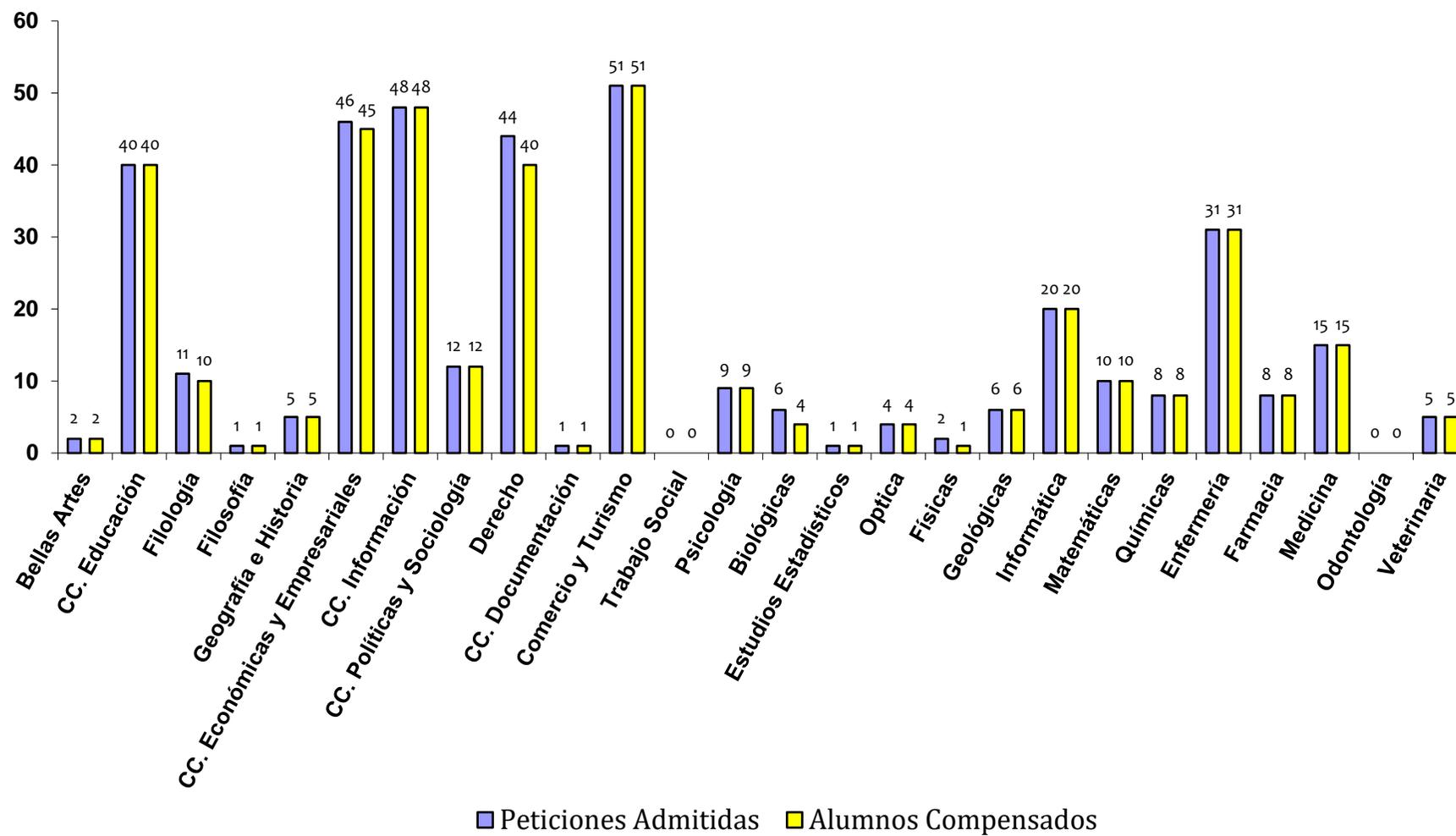
## TIPOS DE CONSULTAS DE ALUMNOS 2017-2018

Tipos de Consultas	CC. Experimentales	CC. Salud	CC. Sociales	Humanidades	Centros Adscritos	TOTAL
Examen y reclamación de examen	5	5	9	6	1	26
Solicitud de información	2	4	10	2	-	18
Secretaría de Alumnos	2	3	6	3	1	15
Posgrado	2	2	2	6	1	13
Problemas Académicos con Profesores	1	-	5	3	-	9
Otros	1	-	3	2	3	9
Queja funcionamiento de los Servicios	1	2	2	1	-	6
Tribunal de Compensación	-	-	4	1	-	5
Becas	3	1	1	-	-	5
Régimen Académico	-	2	1	-	-	3
	17	19	43	24	6	109

## Tipo de Consultas de Alumnos 2016-17 / 2017-18



## Resultados del Tribunal de Compensación Curso Académico 2017-2018



# TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2017-18

## HUMANIDADES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Bellas Artes	2	2	2
<b>CC. Educación</b>	42	40	40
Filología	15	11	10
Filosofía	1	1	1
Geografía e Historia	9	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>59</b>	<b>58</b>

# TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2017-18

## CC. SOCIALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
CC. Económicas y Empresariales	58	46	45
CC. Información	56	48	48
CC. Políticas y Sociología	15	12	12
Derecho	44	44	40
CC. Documentación	1	1	1
Comercio y Turismo	61	51	51
Trabajo Social	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>	<b>202</b>	<b>197</b>

# TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2017-18

## CC. EXPERIMENTALES

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Biológicas	7	6	4
Estadística	2	1	1
Óptica	4	4	4
Físicas	2	2	1
Geológicas	6	6	6
Informática	20	20	20
Matemáticas	14	10	10
Químicas	10	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>57</b>	<b>54</b>

# TRIBUNAL DE COMPENSACION

Curso Académico 2017-18

## CC. DE LA SALUD

Facultad / Escuela	Peticiones Presentadas	Peticiones Admitidas	Alumnos Compensados
Enfermería	34	31	31
Farmacia	8	8	8
Medicina	21	15	15
Odontología	0	0	0
Veterinaria	5	5	5
Psicología	11	9	9
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>68</b>	<b>68</b>
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>448</b>	<b>386</b>	<b>377</b>

## IV. ENCUESTAS DE CALIDAD. VALORACIÓN.

Durante el curso académico 2017-2018, 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 26.

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?	<b>9,08</b>
¿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?	<b>8,96</b>
¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos?	<b>8,92</b>
¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora?	<b>9,42</b>
¿El trato recibido ha sido adecuado?	<b>9,46</b>
¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto?	<b>8,96</b>
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario?	<b>7,68</b>
¿Está satisfecho con el resultado de la gestión?	<b>7,83</b>
¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad?	<b>8,60</b>
¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario?	<b>8,29</b>

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

- con una calificación media de 10 puntos 7
- **con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos 10**
- con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos 3
- con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos 2
- con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos 2
- con una calificación media menor a 5 puntos 2
- en blanco 0

Por tanto el 65,38% 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	<b>18 ..... 69,23 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 7 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	1.....3,85 %

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	<b>14..... 53,85 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	4..... 15,38 %
-.... con una calificación de 8 puntos	3..... 11,54 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación de 6 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....3,85 %
-.... en blanco	1.....3,85 %

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	<b>15..... 57,69 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	5..... 19,23 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,85 %

-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	2.....7,69 %
-.... en blanco	1.....3,85 %

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	<b>19..... 73,08 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	3..... 11,54 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....3,85 %

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

-.... con una calificación de 10 puntos	<b>19..... 73,08 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	3..... 11,54 %
-.... con una calificación de 8 puntos	3..... 11,54 %
-.... con una calificación de 5 puntos	1.....3,85 %

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	<b>15..... 57,69 %</b>
-.... con una calificación de 9 puntos	6..... 23,08 %
-.... con una calificación de 8 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....3,85 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	2.....7,69 %

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	11..... 42,31 %
-.... con una calificación de 9 puntos	4..... 15,38 %
-.... con una calificación de 8 puntos	4..... 15,38 %
-.... con una calificación de 7 puntos	2..... 7,69 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	4..... 15,38 %
-.... en blanco	1..... 3,85 %

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

-.... con una calificación de 10 puntos	13..... 50,00 %
-.... con una calificación de 9 puntos	4..... 15,38 %
-.... con una calificación de 8 puntos	1..... 3,85 %
-.... con una calificación de 7 puntos	2..... 7,69 %
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	4..... 15,38 %
-.... en blanco	2..... 7,69 %

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	14..... 53,85 %
-.... con una calificación de 9 puntos	5..... 19,23 %
-.... con una calificación de 8 puntos	2..... 7,69 %
-.... con una calificación de 5 puntos	2..... 7,69 %
-.... con una calificación menor o igual a 4	2..... 7,69 %
-.... en blanco	1..... 3,85 %

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	16..... 61,54 %
-.... con una calificación de 9 puntos	2.....7,69 %
-.... con una calificación de 8 puntos	1.....3,85%
-.... con una calificación de 7 puntos	1.....3,85%
-.... con una calificación de 6 puntos	1.....3,85%
-.... con una calificación menor o igual a 4 puntos	3..... 11,54%
-.... calificación en blanco	2.....7,69%

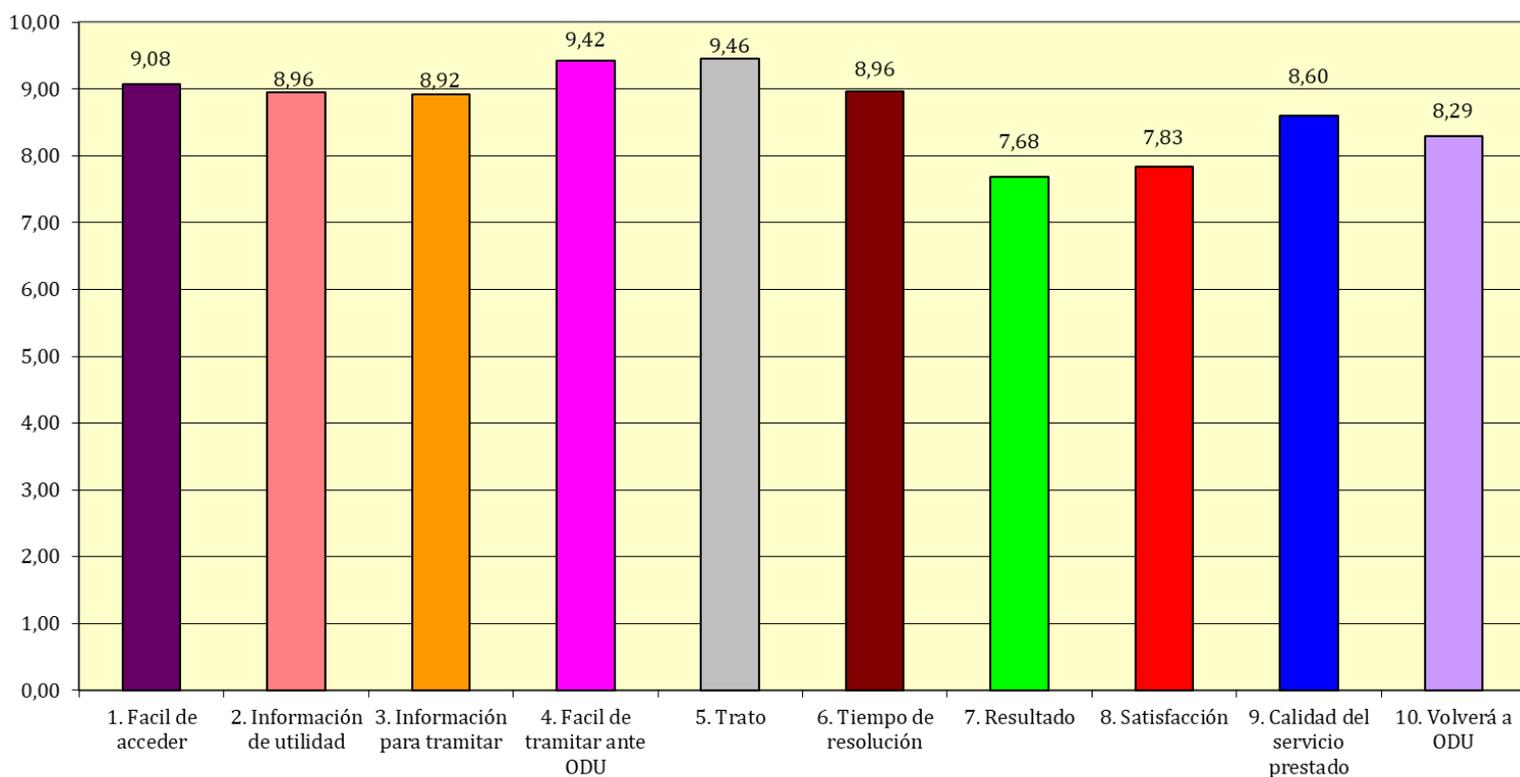
Como se puede observar, en todos los casos, más del 50% de las personas que contestan la encuesta otorgan las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 84,62% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido; siendo de un 69,23% 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 complimentar 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 2017-2018



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

Se procede a continuación, a dar detalle de las actividades institucionales en las que la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso ha participado, dada su condición de Defensora Universitaria de la UCM, durante el Curso Académico 2017-2018.

### **Actos Institucionales de la Defensora Universitaria Curso 2017-2018.**

#### **6 de octubre de 2017**

Asistencia de la Defensora universitaria, al Solemne Acto Académico de Entrega de Medallas de la Universidad Complutense de Madrid.

#### **18 a 20 de octubre de 2017**

Asistencia de la Defensora universitaria al Congreso Internacional 2017, de Organismos Defensores de Derechos Universitarios (REDDU) "El Rol de las Defensorías Universitarias Iberoamericanas en la Defensa de los Derechos de los Miembros de la Comunidad Universitaria", en la Universidad de San Salvador (El Salvador). La Defensora participó activamente con una conferencia, en el Conversatorio que bajo el título "El acceso a métodos alternos de solución de controversias a través de las Defensorías universitarias", tuvo lugar el miércoles 18 de octubre.

#### **27 de octubre de 2017**

Asistencia de la Defensora, a la inauguración oficial del Centro Conjunto de Astronomía Ultravioleta, en el Edificio Fisac, de la Facultad de Estudios Estadísticos de la UCM.

#### **8 a 10 de noviembre de 2017**

Asistencia de la Defensora, al XX Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU), cuyo desarrollo tuvo lugar en esta ocasión, en la Universidad de Castilla la Mancha, Campus de Cuenca.

#### **15 de noviembre de 2017**

Asistencia y participación de la Defensora, en el acto celebrado en al Aula Magna de la Facultad de Ciencias Químicas de la UCM, con motivo de la festividad de San Alberto Magno.

### **28 de noviembre de 2017**

Participación de la Defensora en el acto celebrado en la Sede de la Universidad de la Rioja en Madrid, con motivo de la constitución de la Cátedra promotora de la obra de San Juan Pablo II.

### **26 de enero de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, al Solemne Acto Académico con motivo de la festividad de Santo Tomás de Aquino, celebrado en la fecha indicada, en el Paraninfo de la Universidad Complutense.

### **12 a 16 de febrero de 2018.**

Participación de la Defensora universitaria en el XI Congreso Internacional de Educación Superior. Universidad 2018, en el Palacio de Convenciones de La Habana (Cuba). Organizado por el Ministerio de Educación Superior y las Universidades Cubanas.

La Defensora coordinó el Taller de Debate “Responsabilidad social y derechos universitarios”, celebrado en la mañana del día 15 de febrero, y presentó la ponencia “Defensa de los Derechos universitarios en situaciones de violencia y acoso”.

### **28 de febrero de 2018**

Presentación por parte de la Defensora universitaria, ante el Claustro Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, de la Memoria de la Oficina de la Defensora universitaria, correspondiente al Curso Académico 2016-2017.

### **1 de marzo de 2018**

Asistencia de la Defensora al Salón Internacional del Estudiante y de la Oferta Educativa “Aula”, celebrado en las instalaciones de IFEMA, Madrid, del 28 de febrero, al 4 de marzo de 2018.

### **9 de marzo de 2018**

Asistencia y participación, como miembro del jurado, de la Defensora universitaria de la UCM, en el VIII Torneo de Debate de Colegios Mayores de Madrid, y III Torneo Nacional de Debate de Colegios Mayores, organizado por la Asociación para Actividades Conjuntas de los Colegios Mayores de Madrid y el Consejo de Colegios Mayores Universitarios de España, celebrado en la fecha indicada, en el Senado.

### **13 de marzo de 2018**

Asistencia de la Defensora, en el Salón de Grados de la Facultad de Medicina, a la firma del Acuerdo marco con el Banco Santander, patrocinador estratégico de la UCM.

### **11 de abril de 2018**

Asistencia de la Defensora al debate organizado por Encuentros Complutense, sobre “El futuro de la Universidad Pública”.

Este acto contó con la intervención de D. Carlos Berzosa Alonso Martínez, D. Ángel Gabilondo Pujol, D. Pedro González-Trevijano Sánchez, D. Daniel Peña Sánchez de Rivera, D<sup>a</sup> Elisa Pérez Vera, y D. Javier Uceda Antolín. Actuó como moderador del debate, D. Carlos Andradas Heranz.

### **12 de abril de 2018**

Asistencia de la Defensora al acto de presentación del Editor Científico ONCE (EDICO), celebrado en la fecha señalada, en la Facultad de Matemáticas de la UCM.

### **13 de abril de 2018**

Participación de la Defensora universitaria en el Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Mendel, del que la Defensora es Becaria de Honor.

### **21 de abril de 2018**

Asistencia de la Defensora al Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Elías Ahúja; en el presente acto, le fue impuesta la Beca de Honor del Mayor, a la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso.

### **24 de abril de 2018**

Asistencia de la Defensora Universitaria, al Acto de Presentación de los Cursos de Verano 2018 de la Universidad Complutense, celebrado en dicha fecha en el Paraninfo de la UCM.

### **25 de abril de 2018**

Participación de la Defensora Universitaria, en el grupo de trabajo de expertos para la configuración de la guía/ protocolo para la prevención y acción en xenofobia, y racismo en la UCM.

### **9 de mayo de 2018**

Intervención de la Defensora en el Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Argentino, Nuestra Señora de Luján, en el que le fue impuesta la Beca de Honor del Colegio Mayor.

La Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso, intervino con la ponencia “El papel y la importancia de la Defensoría Universitaria.

### **11 de mayo de 2018**

Participación de la Defensora universitaria, en la Jornada Técnica de Trabajo, que bajo el título “Novedades normativas en materia de protección de datos personales” fue organizada por la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU) en la Universidad de Salamanca.

### **16 de mayo de 2018**

Reunión de trabajo en el Senado, para la planificación, organización y desarrollo el día 10 de julio de 2018, del Acto de Presentación en esta Institución, de la publicación “Novatadas. Un desafío para nuestra sociedad”, fruto del Curso de Verano 2015, dirigido y coordinado por la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso, en el ámbito de los Cursos de Verano Complutense, en El Escorial.

### **18 de mayo de 2018**

Participación de la Defensora en el Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Jaime del Amo.

Éste acto contó entre otras personalidades, con la intervención del Sr. Secretario General de Universidades. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte; y del Sr. Rector de la UCM, y en el mismo le fue impuesta la Beca de Honor del Mayor, a la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso.

### **23 de mayo de 2018**

Reunión de trabajo en el Colegio Mayor Universitario Padre Poveda, con las Directoras de los Colegios Mayores Universitarios femeninos de la UCM y el Sr. Vicerrector de Estudiantes de la Universidad Complutense.

### **24 de mayo de 2018**

Participación de la Defensora en el Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan.

Asistencia de la Defensora al Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar.

### **28 de mayo de 2018**

Asistencia de la Defensora, a la sesión constitutiva del Claustro Universitario de la UCM, celebrada en dicha fecha, en la Facultad de Odontología de la Universidad Complutense.

### **6 a 8 de junio de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, a la XIV Conferencia Anual de la European Network of Ombudsmen in Higher Education (ENOHE), en Edimburgo (Reino Unido).

La reunión internacional, fue organizada por esta Red Internacional de Defensores Universitarios, siendo la sede del evento la Universidad de Edimburgo.

### **9 de junio de 2018**

Participación de la Defensora en el Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018, en el Colegio Mayor Universitario Juan XXII Roncalli.

### **12 de junio de 2018**

Asistencia al Acto de Toma de Posesión de los Sres. /as Decanos/as, celebrado en dicha fecha, en la Facultad de Odontología de la UCM

### **13 de junio de 2018**

Reunión de trabajo con el Defensor de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, Mtro. Fernando Sánchez Lárraga.

### **19 de junio de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, al Acto de Clausura del Curso Académico 2017-2018 de la Universidad de Mayores, celebrado en dicha fecha en la Facultad de Medicina de la UCM.

### **20 de junio de 2018**

Asistencia de la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso, en el Paraninfo de la Universidad Complutense, al Acto Conmemorativo del XXV Aniversario de la Cátedra Hispano Británica de Doctorado “Reina Victoria Eugenia”

### **27 de junio de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, a la conferencia impartida por la Sra. Beatrice Fihn, Directora de la Campaña Internacional para Abolir las Armas Nucleares (ICAN), coalición ganadora del Premio Nobel de la Paz 2017, en el Paraninfo de la UCM.

### **9 de julio de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria al curso de verano “La Gobernanza en los Sistemas universitarios: Reforma y Mejora”, dirigido por el Profesor Francisco Michavila Pitarch, celebrado en El Escorial, en el marco de los Cursos de Verano Complutense.

### **10 de julio de 2018**

Presentación del libro “Las Novatadas. Un Desafío para nuestra sociedad” fruto del Curso de Verano, dirigido por la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso, en el marco de los Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid.

Esta presentación se llevó a cabo en el Salón de los Pasos Perdidos del Senado, y contó con la asistencia entre otras personalidades, del Senador D. Luis Aznar Fernández; el Secretario General de Universidades, Sr. D. José Manuel Pingarrón Carrazón; el Sr. Rector de la UCM, Sr Carlos Andradás Heranz; la Sra. Presidenta de la Asociación No Más Novatadas, D<sup>a</sup> Loreto González-Dopeso López; y el Sr. D. Javier Urra Portillo, Psicólogo y Director del programa recURRA-GINSO para padres e hijos en conflicto.

### **13 de julio de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, en la Facultad de Ciencias Químicas de la UCM, al acto de graduación de la promoción 2017-2018 de los estudiantes de los Grados de Química, Ingeniería Química, y Bioquímica

### **23 y 24 de agosto de 2018**

Asistencia de la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso a la IX Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Defensorías del Pueblo (ILO), que con el tema “Territorio, sustentabilidad, soberanía alimentaria y derechos humanos. El rol de las Defensorías del Pueblo en su promoción y comunicación”, tuvo lugar en Lima, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, del 23 al 24 de agosto de 2018.

En esta Asamblea, se ratificó por unanimidad la condición de miembro del ILO, de la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso.

### **2 a 9 de septiembre de 2018**

Participación de la Dra. M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso, en las reuniones organizadas por el Presidente del ILO, Dr. D. Carlos R. Constenla, quien a tal efecto invito a la Defensora universitaria, a la Universidad de Buenos Aires (UBA).

Entre otras reuniones organizadas en la Universidad de Buenos Aires (UBA), la Defensora participó en las siguientes:

Reuniones con docentes; representantes del Centro de Estudiantes; en el Seminario de Sociología del Derecho del Profesor de la UBA, y Director de Asuntos Académicos del ILO D. Alejandro Nató; así como participación de la Defensora en el encuentro mantenido en la Defensoría del Pueblo de la Nación.

En las reuniones señaladas anteriormente, la Defensora abordó diferentes materias inherentes al modelo español de la Institución del Defensor universitario, a nivel estatal, y en la Universidad Complutense de Madrid, en particular; explicando y detallando en este mismo sentido, la normativa estatal y universitaria que avala y regula la figura del Defensor universitario en España.

### **12,13 y 14 de septiembre de 2018**

Asistencia de la Defensora universitaria, al Primer Encuentro de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU), de la que la Defensoría universitaria de la UCM es miembro fundador.

Este Encuentro Internacional, se desarrolló en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina), los días 12, 13 y 14 de septiembre de 2018, y en el mismo D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso intervino en la Mesa Redonda “Acoso entre estudiantes y acoso laboral en el ámbito universitario” presentando una ponencia sobre estos temas.

## 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.

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, puntualizando que el carácter transversal de algunas de ellas permitiría su inclusión en varios grupos.

En este sentido, ordenamos las quejas de la siguiente manera: quejas de marcado contenido económico, aquellas originadas por problemas de índole estrictamente académica, 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 y 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, ponemos de manifiesto las **quejas de marcado carácter económico**, que se generan en nuestra Comunidad Universitaria.

A pesar de los evidentes signos de mejora observados en el pasado curso académico 2016-17, aun pesan las secuelas negativas producidas tanto por la pasada crisis económica en que nos vimos inmersos, como por el incremento de los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales en las Universidades Públicas fijados por la Comunidad de Madrid. Secuelas que se dejan sentir significativamente en nuestro ámbito universitario del que parten las quejas que se reciben en la Oficina de la Defensora del Universitario

Sin embargo la situación se encuentra en vías de mejora y en el curso 2017-18, objeto de la presente Memoria, el **Decreto 72/2017, de 4 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, **recoge un descenso de un 5%**, en los tres niveles de experimentalidad y en los precios establecidos para primera y segunda matrícula de los Grados, con respecto a los estipulados para el curso académico 2016-17 por el Decreto 83/2016, de 9 de agosto, del Consejo de Gobierno de la CAM. Los precios para tercera, cuarta y sucesivas matriculas, en los tres niveles de experimentalidad, se mantienen en los importes fijados para el curso anterior. Asimismo, también incorpora una **rebaja del 10% en el precio** de la primera y segunda matrícula de los Másteres que no son habilitantes ni de precio singularizado, introduciendo por primera vez los precios de terceras y sucesivas matriculas en estos másteres. También contempla dicho Decreto una **reducción del 10%** en los precios públicos de las enseñanzas de Másteres 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 muy perjudicado por las secuelas sociales y laborales producidas en amplios sectores de la población por la crisis económica pasada.

Las quejas de **estudiantes extracomunitarios** en el curso académico 2017-18 registradas en la Oficina de la Defensora derivan de la aplicación del apartado Primero, Uno del Decreto 72/2017, que reproduce el artículo 2.2 del Decreto 83/2016, donde se consigna que los estudiantes extranjeros, que no tengan la condición de residentes, están obligados a abonar como importe de sus primeras matriculas, tanto en los estudios de Grado como en los de Másteres Habilitantes, la misma cantidad que los alumnos españoles y comunitarios en cuarta matrícula. Quejas formuladas mayoritariamente por estudiantes hispanoamericanos que, tras formalizar las correspondientes matriculas en estudios de Grado y Másteres Habilitantes, consideraban que podrían ser solicitantes y beneficiarios de becas y ayudas para hacer frente a los importes generados. Denegadas las becas y ayudas a las que optaron por no tener las condiciones requeridas, y ante la imposibilidad de asumir los importes derivados de las matriculas, tuvieron que abandonar los estudios, ya avanzado el curso académico. En este apartado desearía compartir una reflexión con los responsables de las admisiones a los estudios de Grado y Master, ya que en estos casos, considero más adecuado y conveniente informar previamente de las consecuencias negativas que se pueden derivar de una matrícula fallida, por no poder asumir su pago, que permitir la, creando de esta manera falsas expectativas en el estudiante que se derrumbarán a lo largo del curso académico, originando una deuda que les impedirá, mientras ésta no prescriba, una nueva matriculación en nuestra Universidad

Otro tema a tratar en este apartado es la solicitud de amparo/ayuda que se recibe en la Defensoría interpuesta por un grupo de **Profesores** estabilizados en el año 2012 en nuestra Universidad, con **certificación positiva del Programa I3** que **no recibieron dicho complemento salarial** al no haberse abierto la convocatoria en dicho año, dada la crisis económica que sacudía nuestro país y las disposiciones contenidas al respecto en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, correspondientes a los años 2012 y 2013. En este caso solicitan amparo al considerar que se encuentran en una situación de agravio comparativo con respecto a los compañeros que lograron la estabilización en años anteriores y posteriores, planteando el abono de las cantidades dejadas de percibir desde el año 2012, solicitud que aún se encuentra pendiente de respuesta aclaratoria por los responsables académico y administrativo con competencia en el tema.

Asimismo, debemos incluir en este ámbito económico varias quejas de alumnos que se han dirigido a la Oficina de la Defensora en relación con la **falta de agilidad/o excesiva dilación de plazos de nuestra Universidad para hacer efectivo tanto el abono de cantidades correspondientes a los pagos de Becas Erasmus, al coincidir el inicio de la movilidad con el inicio del ejercicio presupuestario, como a la devolución de cantidades abonadas indebidamente**, en las reservas de matrícula, al serles exigidas, previamente, 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, reitero nuevamente a los responsables universitarios la toma en consideración de estas cuestiones tratando de agilizar al máximo los plazos en los procedimientos de abono y devolución de las mencionadas cantidades.

También quiero mencionar expresamente en este apartado la solicitud de ayuda dirigida a la Defensora por una estudiante de nuestra Universidad tras el **hurto de su maleta** de la bodega **del autobús contratado por su Facultad** al regresar de unas prácticas curriculares, ante la negativa de la empresa propietaria del autobús a hacerse cargo de la indemnización correspondiente. Solicitud que, tras el reconocimiento del derecho efectuado por la Asesoría Jurídica, espero que ya se haya hecho efectiva en estas fechas.

Un año más se debe insistir, como se viene reflejando en las Memorias presentadas ante este Claustro, en la demanda a nuestros responsables académicos para que se sigan produciendo avances 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.

Otras solicitudes realizadas por el alumnado, que se reiteran y reflejan de nuevo en las quejas recibidas en este curso académico, se refieren a la **falta de agilidad a la hora de la contratación del Profesorado** en los inicios de curso y/o de cuatrimestres **y la inadecuación, en muchos casos y en palabras del alumnado, de las medidas adoptadas para suplir a estos responsables académicos o a los que se encuentran en situaciones de incapacidad laboral transitoria (ILT)**. Contrataciones a las que habría que dotar 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 o que la docencia se distribuya e imparta por varios responsables con criterios muy diferenciados en cuanto a su desarrollo. Como apunté en la anterior Memoria 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 notablemente a dar mayor agilidad a las contrataciones referidas.

Para finalizar con la exposición de este apartado debo referirme una vez más a la **falta de personal, tanto docente como administrativo** que arrastramos desde la crisis, a pesar del esfuerzo realizado en estos últimos años por nuestra universidad incrementando las convocatorias de plazas docentes y ofertas de empleo público. Carencia que repercute significativamente tanto en la calidad de la docencia como en el desenvolvimiento de la gestión administrativa afectando, de forma muy directa y negativa, en la prestación del servicio público a la educación que nuestra universidad gestiona, provocando en el alumnado la percepción de la baja calidad en la prestación del servicio que reciben al compararlo con el coste económico que soportan. No debemos olvidar que este problema se ve agudizado por la importante tasa de jubilaciones que se están produciendo en ambos colectivos. Espero y deseo 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.

A los problemas de índole económica mencionados hasta aquí, hay que añadir los **problemas de índole estrictamente académica** o de prestación de servicios que suponen el mayor número de quejas recibidas y tramitadas en la Oficina de la Defensora Universitaria en el curso académico 2017-18. Quejas que se fundamentan en los diferentes 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 veo en la obligación de trasladarlos nuevamente a la comunidad universitaria para que, como indico en estos casos, puedan ser abordados y solventados, en la medida de lo posible, si se presentan de nuevo.

En este curso académico han sido numerosas las quejas dirigidas a esta Defensora por nuestros alumnos que reflejan su **disconformidad con la docencia recibida** en su doble vertiente -excesiva exigencia o laxitud- que les impide o dificulta la adquisición de las competencias y habilidades de aprendizaje previstas en las asignaturas de que se trate, tanto en los Grados como en los Másteres. La disconformidad también se extiende a las **calificaciones otorgadas** por los responsables académicos tanto en las evaluaciones de **las asignaturas** de ambas titulaciones, como en las otorgadas en las defensas de sus **TFGs y TFMs**, argumentándose como causas de esta disconformidad la falta de publicidad y concreción o detalle de los criterios de evaluación de las asignaturas. 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. El descontento también se produce en la forma de realizar las revisiones. Y, por último, debo añadir en este apartado las quejas recibidas que aluden a la **tardanza en la publicación de las calificaciones** que sobrepasan, en algunas ocasiones, los límites contemplados en nuestro Estatuto del Estudiante y que afectan, a veces, a los plazos de matriculación establecidos. Como señalé el curso anterior se trata de cuestiones sensibles y problemáticas para el alumnado 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 serán aplicados.

Dada la reiteración de quejas producidas en los aspectos mencionados en el párrafo precedente y a 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, de nuevo plasmo, como lo vengo haciendo a lo largo de las Memorias elaboradas a lo largo de mi mandato, las Recomendaciones efectuadas por esta Defensoría en la confianza de que sean de utilidad a nuestra Comunidad Universitaria, entendiéndolo que la publicidad dada a las mismas y a los temas abordados garantizan los derechos del estudiantado:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De acuerdo con las consideraciones ya efectuadas por mi predecesora en el cargo en su recomendación sobre **LAS FECHAS MÍNIMAS QUE DEBIERAN RESPETARSE ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA CALIFICACIÓN Y LA FECHA DE REVISIÓN DEL EXAMEN, de 6 de julio de 2012, debiera respetarse un plazo mínimo de 4 días hábiles desde la fecha de publicación de las calificaciones y la fecha de revisión de exámenes**, que evite vaciar de contenido el derecho, que el artículo 47 del Estatuto del Estudiante de la Universidad Complutense, otorga a sus alumnos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**“CONCLUSIONES:**

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

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

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

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

5. Sí establece el artículo 113.3 segundo inciso de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>1</sup>, que la resolución debe ser congruente con las peticiones formuladas por el recurrente, sin que en ningún caso pueda agravarse su situación inicial, circunstancia que determina que no sea posible por parte del Tribunal de Reclamaciones del Departamento reducir en vía de recurso, la calificación inicialmente otorgada por el Profesor.

6. En caso de disconformidad con la revisión efectuada por el propio Tribunal de Reclamaciones del Departamento, cabe la interposición de recurso ordinario<sup>2</sup> 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.**

Hasta aquí las recomendaciones que hacen referencia al aspecto tratado.

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> **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.**

Seguimos recibiendo quejas relacionadas con la **falta de adecuada tutela de los trabajos de fin de titulación (TFG, TFM y Tesis Doctorales)** que reflejan esta circunstancia como la principal causa del fracaso de su finalización o del resultado negativo de su defensa. A este problema también suman en ocasiones los problemas de entendimiento surgidos tanto con los tutores como con los Directores de éstas, a pesar de que lo que se vislumbra, en algunas de ellas, es el propósito de obtener una ventaja ante el fracaso obtenido que, la mayoría de las veces, solo es imputable al estudiante. Es un problema recurrente que recojo cada año en la Memoria con el propósito de que sirva de reflexión a la Comunidad Universitaria

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 llegar a 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 resultados desiguales y contrapuestos 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, ya que muchas veces no han sido conscientes del malestar que sus palabras o comportamientos pueden producir en el alumnado especialmente sensible, pero una vez esta toma de conciencia se ha producido, la colaboración y disposición para evitar esta situaciones ha sido mayoritariamente de una gran comprensión y colaboración.

También en este apartado debo hacer alusión a varias quejas recibidas durante el curso que denotan **problemas de coordinación entre los Centros**, incidiendo negativamente en nuestros propios alumnos. Me refiero a coordinación entre los periodos de finalización de titulaciones y preinscripción para el inicio de otras. Se ha detectado la imposibilidad de aportar, dentro de los plazos señalados, la documentación requerida para preinscribirse en Programas de Doctorado y/o Master de su elección por no disponer de todas las calificaciones y, por tanto, no poder aportar las certificaciones académicas correspondientes. Desde **la Defensoría hago un llamamiento a la coordinación de los procedimientos en los Centros para evitar perjuicios al alumnado, en ocasiones, difícilmente reparables (no admisión en la titulación elegida).**

Igualmente existen otros problemas recurrentes, los derivados de las solicitudes de **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, aprendizaje de idiomas....). Como vengo exponiendo en mis Memorias, insto a los Centros a adoptar medidas flexibles en la resolución de estos problemas ya que la resolución favorable de estas solicitudes se percibe como mejora importante a la hora de valorar la calidad de los servicios que reciben.

Como viene siendo habitual en mis comparencias ante el Claustro, sigo reclamando la necesidad, cada vez más acuciante 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.

No quiero dejar pasar este momento para trasladar a nuestras autoridades académicas la necesidad imperiosa de armonizar y/o aclarar determinadas normativas universitarias a la vista de que la interpretación que se hace de las mismas varía en cada Centro. En concreto en el curso académico que comentamos, he observado que ante situaciones académicas similares de los alumnos se han realizado en los Centros **interpretaciones diferentes de la Normativa de los Tribunales de Compensación** para Licenciaturas, Diplomaturas y Planes de Estudio en Extinción que han originado resultados desiguales y contrapuestos provocando una profunda discriminación entre el alumnado afectado. Igual situación se percibe con la Normativa para los Tribunales de Compensación para los Estudios de Grado en nuestra Universidad.

Otra cuestión a apuntar que igualmente se ve afectada por la falta de desarrollo normativo de nuestro Estatuto del Estudiante, como vengo exponiendo todos los años, es la relativa 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. En el curso académico 2017-18 únicamente se han recibido solicitudes relativas a la falta de asistencia al examen del alumno, motivadas por su hospitalización, pidiendo ayuda a la Defensora para conseguir una nueva de fecha del examen ante la falta de respuesta del responsable académico implicado. Tras la intervención de esta Defensora se fijaron nuevas fechas de examen para los alumnos afectados.

A continuación, expongo este problema en los mismos términos que se hizo 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 en 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 diferente 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, dentro de lo posible.

Cuando la ausencia sea del alumno, y exista una causa justificada de inasistencia, ante las consultas de algunos Decanatos, esta Defensora universitaria se ha pronunciado indicando que no existe previsión alguna en la normativa actualmente en vigor 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 Matricula”**. Un problema de índole estrictamente académica, pero 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 el coste de sus matrículas como se viene exponiendo.

Otro grupo de cuestiones que deben abordarse en la Memoria del presente curso, son las relativas a 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 en unos casos que no se ha respetado su orden de prelación en la elección de aquélla y, en otros, al no haberse contemplado en la asignación de docencia la reducción a la que se tenía derecho y que estaba reflejada en las Normas de Programación Docente para 2018-19. Argumentaciones que en el primer caso no prosperan al no haberse utilizado los cauces legales de reclamación previstos y, en el segundo, resultan reconocidas.

En un último apunte de este apartado debo hacer referencia a la solicitud de amparo recibida solicitando ayuda para que se **reactivara el permiso sabático concedido** y aplazado posteriormente por el beneficiario, al encontrarse el responsable académico de baja laboral. Permiso que se consideraba necesario para la plena recuperación del peticionario. Tras la intervención de esta Defensora, dada la situación planteada, excepcionalmente, se concede su disfrute.

En relación con los problemas laborales que nos han trasladado desde el **colectivo del PAS**, destacan las siguientes quejas: queja por el **traslado y/o difusión de datos personales** de un opositor, tras la interposición de un recurso, al resto de participantes en un **concurso para la provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de administración y servicios**; solicitud que resulta desestimada de acuerdo con la normativa en vigor; queja por **trato marginal** al considerar que se le asignan trabajos sin contenido y que a fecha de cierre de esta Memoria no ha quedado resuelta; solicitud de amparo para cambio de puesto de trabajo tras **exigir responsabilidad individualizada** en las deficiencias detectadas en la **gestión administrativa realizada conjuntamente**, tras las gestiones realizadas, se facilita el cambio solicitado. Y, por último, la queja sobre el **funcionamiento y prelación de las bolsas de trabajo de personal laboral**, resuelta al informar el Servicio correspondiente sobre la cuestión.

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 los **deficientes y obsoletos equipos informáticos** que se ponen a su disposición en determinadas Bibliotecas de algún Centro.

También destaco en este apartado las numerosas quejas recibidas por las **malas condiciones** en que se encuentran las **aulas** de muchos de nuestros Centros. Deficiencias relativas tanto a las temperaturas que soportan, **frio y calor**, como a las **condiciones acústicas** de las aulas utilizadas para el aprendizaje de idiomas y que inciden negativamente en el confort de los usuarios e incluso en la impartición y desarrollo de las clases.

Problemas los expuestos, conocidos por los responsables de los Centros, y cuya solución viene marcada, por un lado, por las deficiencias de las instalaciones eléctricas de los Centros y, por otro, por las disponibilidades presupuestarias de éstos, que necesariamente conllevaran la realización de inversiones que, en la mayoría de los casos, no se pueden asumir por los Centros y dependen de un Plan de Inversiones de la Universidad.

Asimismo, aludiré en este apartado a la **queja** interpuesta por un **Departamento al ver modificados y mermados los espacios asignados**, en su día, a su Profesorado en uno de los Centros donde imparte docencia. La reordenación -ante la falta de espacio- la adecuación y la mejora de los locales destinados a despachos del Profesorado es la respuesta que se recibe del responsable académico del Centro.

Otras quejas recibidas aluden al **deficiente** o nulo **control** que se observa en los **espacios circundantes de los Centros** que el alumnado utiliza como lugar de aparcamiento de sus vehículos y los continuos robos que se han producido en el curso académico al que se refiere esta memoria. Robos de pertenencias personales que quedan sin cobertura alguna al no estar incluidos en la póliza de responsabilidad suscrita por la Universidad.

Dentro de este aspecto señalamos las **quejas** recibidas que están **relacionadas con el funcionamiento de los servicios**. Debo citar las numerosas quejas recibidas sobre la **tardanza en la convalidación de asignaturas** que refieren los alumnos de varios centros, **tras regresar de un programa de movilidad** y estancia en otra Universidad, apuntando que esta tardanza les origina numerosos problemas como el retraso en la matriculación del curso siguiente y la elección del grupo y horario deseado, también plantean problemas con el inicio de prácticas o contratos laborales previstos, etc... Desde la Defensoría animo a que se agilicen al máximo las gestiones para tales reconocimientos por la mala imagen que transmiten del funcionamiento de la Universidad y las consecuencias negativas que generan en nuestros estudiantes.

Asimismo, aludiré a las quejas recibidas en los periodos de matriculación tras la **caída de las plataformas informáticas de automatrícula** de algún Centro que originan retrasos en las fechas previstas para realizarla, lo que provoca que los alumnos tengan dificultades para elegir los grupos y horarios que se correspondan con sus preferencias. Tras los trámites realizados, por esta Defensora, se accede a facilitar los grupos y horarios deseados a estos estudiantes

Otro aspecto que debo contemplar son las numerosas **quejas** enviadas sobre la calidad de los menús ofrecidos por algunas concesionarias **del servicio de cafetería** en algún Centro y el **mal funcionamiento y limpieza de los microondas** que se ponen al servicio de los alumnos. Aspectos que también deben ser tenidos en cuenta y ser objeto de atención por nuestros responsables dado el tiempo que todo el colectivo universitario pasa en el lugar de trabajo y/o estudio, lo que les obliga a ser usuarios de los servicios citados. En este punto

debo referir la queja enviada por un alumno invidente reflejando las dificultades encontradas tras la implantación de un sistema mecanizado para solicitar y abonar los servicios de cafetería. Problema que ha quedado resuelto tras la mediación de la Defensora ya que el personal de la empresa concesionaria, se ha ofrecido a facilitar a este estudiante una atención personalizada en los servicios que la necesiten.

Otras quejas que no quiero dejar pasar sin comentar son las recibidas **tras la entrada en vigor de la nueva Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales**, enviadas por exalumnos de nuestra Universidad ejercitando su derecho de rectificación y suspensión para que dejaran de figurar en la página web de la UCM los datos personales que hacían referencia a su etapa de estudiantes. Petición que fue atendida puntualmente después de la gestión realizada por la Defensora.

No quiero concluir este apartado sin referirme a varias quejas recibidas y que abordan **serios problemas de convivencia dentro un mismo colectivo**, es decir, entre iguales, que no han sido calificados como acoso por las personas involucradas que han solicitado mi intermediación para buscar una salida pero que tienen todos los ingredientes para calificarlos como tales Me refiero a graves problemas de convivencia entre alumnos que les han llevado a solicitar mi amparo para, en un caso, pedir el cambio del grupo asignado inicialmente y, en otro, cambio de Titulación y Centro. Estos graves problemas también se han dado entre el personal docente, unas veces entre iguales y otras en una situación de superioridad y jerarquizada. Debo manifestar que la mayoría de las situaciones han quedado solventadas gracias a la buena disposición de los responsables del Centro con los que ha estado en contacto la Defensora.

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

**En este punto debo hacer notar que mantengo la preocupación como Defensora, tras las declaraciones de personas que acuden a la Oficina por distintas causas, y que me trasladan 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, como ya apunté el curso académico anterior, 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 se puede calificar de **MUY GRAVE**, y que debería evitarse de todas las formas y desde todas las instancias posibles. 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 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 previamente adoptadas, cuando, en algunos casos, la solución del problema ya ha sido objeto de resolución.

A pesar de los esfuerzos puestos por mi parte he observado en algunas etapas de mi mandato falta de conexión institucional, que me ha resultado sorprendente dada la permanente y frecuente interlocución mantenida con los responsables académicos de nuestra Universidad. He echado en falta que no se haya buscado la visión de la Defensoría en asuntos sensibles y en cuestiones académicas de calado que habrían resultado enriquecidas, sin duda, con la perspectiva transversal que facilita este puesto que desempeño.

No obstante, dada mi naturaleza tenaz y perseverante, no dejaré de seguir intentando que la Universidad Complutense, 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 2017-18

En la Memoria del curso anterior, fueron presentados los objetivos planteados para el curso 2017-18, 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, con respecto a lo ya manifestado el año pasado, 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 iberoamericanas, que nuestra función es cada vez más demandada por las Comunidades universitarias, especialmente en el ámbito iberoamericano.

Por otro lado, las fluidas y constantes relaciones establecidas en estos años con diferentes Universidades Latinoamericanas, están favoreciendo sin duda la colaboración para promover el desarrollo de los derechos y libertades universitarios y están permitiendo 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, y en ese sentido mi presencia es reclamada en muchos foros internacionales.

Durante este año 2018, el Instituto Latinoamericano del Ombudsman- Defensor del Pueblo (ILO) ratificó en su Asamblea anual, celebrada en la Universidad Católica de Perú, en Lima, la aceptación por unanimidad de mi incorporación como socia activa, aprobada 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 los ámbitos 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.

Siguiendo con el desarrollo de los objetivos internacionales conseguidos, he de destacar la satisfacción que ha supuesto para mí el intervenir activamente, en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) en septiembre del año 2018, en la Fundación de la Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU), dada mi condición de socio de esta Red Internacional; lo que me permitirá desarrollar en mayor medida, a nivel internacional, los objetivos detallados en párrafos anteriores.

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 veo obligada a mantener como objetivo permanente, por no ser nunca alcanzado hasta el momento, el conseguir que el actual Rector, si es reelegido o cualquier Rector que pueda acceder al cargo, cumplieran con claridad uno de los puntos del programa electoral presentado en 2015 por el actual Rector: ***“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 2017-18.

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 CONCULCAR DE NINGUNA MANERA, y por ello debe dar traslado de las circunstancias de la reclamación a las autoridades académicas responsables o implicadas, que son las que le pueden informar de la base fáctica y jurídica de la queja formulada y, además le pueden ayudar a proponer vías o alternativas de solución factibles, sin que ello, en ningún caso, deba interpretarse como una ofensa contra la profesionalidad del profesorado o de la autoridad académica objeto de la queja, y menos aún

contra su honorabilidad, como erróneamente, a veces se interpreta. Como ya he indicado en páginas anteriores, tengo que señalar 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 2017-18, 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.**

## **RECOMENDACIÓN**

**Y**

## **CARTAS**

### **CURSO 2017-2018**

- **RECOMENDACIÓN DE LA DEFENSORA DEL PUEBLO, DE FECHA 21 DE JUNIO DE 2017, MOTIVADA POR LA QUEJA PREVIAMENTE TRASLADADA POR LA DEFENSORA UNIVERSITARIA DE LA UCM.**
- **CARTA DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA, DE FECHA 19 DE NOVIEMBRE DE 2018, DIRIGIDA AL DIRECTOR GERENTE DEL CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES, Y AL DIRECTOR GERENTE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES.**
- **RESPUESTA DEL DIRECTOR GERENTE DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, DE FECHA 5 DE DICIEMBRE DE 2018.**



## Acceso a la documentación y publicaciones

[Normal](#)[Grande](#)[+Grande](#)[Nueva búsqueda](#)

### VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. BONIFICACIÓN O EXENCIÓN DE PRECIOS PÚBLICOS ACADÉMICOS DE LAS UNIVERSIDADES

Tipo de actuación:	Recomendación
Fecha:	21/06/2017
Administración:	Comunidad de Madrid. Consejería de Educación, Juventud y Deporte
Respuesta de la Administración:	Aceptada
Queja número:	17009386

#### RESUMEN

A través de una queja trasladada por la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, que afecta a una alumna que tiene reconocida la condición de víctima de violencia de género, se tuvo conocimiento de que la normativa autonómica por la que se fijan anualmente los precios públicos por servicios académicos de las universidades del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Madrid no contempla la exención de precios a los estudiantes que tienen la condición de víctima de violencia de género.

En consecuencia se recomendó a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid que reconozca de forma expresa en la normativa que anualmente fije los citados precios públicos la exención o bonificación aplicable a los alumnos que tengan reconocida la condición de víctima de violencia de género.

## TEXTO

Ha tenido entrada en esta institución la queja que plantea la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid, que a su vez traslada un supuesto que afecta a la estudiante (.....), alumna de dicha universidad.

### Consideraciones

1. La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, tras la redacción dada por el Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, establece en el artículo 81.3.b) que los precios públicos por servicios académicos y demás derechos que legalmente se establezcan en el caso de estudios conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, serán fijados por la comunidad autónoma, dentro de los límites que establezca la Conferencia General de Política Universitaria.

2. En virtud de lo anterior las comunidades autónomas (y en el caso de la UNED la Administración General del Estado) establecen anualmente los precios públicos por servicios académicos en las universidades de su territorio, dentro de los límites señalados por Acuerdo de la Conferencia General de Política Universitaria.

Las normas que regulan los citados precios recogen también las exenciones y bonificaciones que corresponde aplicar a los alumnos universitarios, y en virtud de ello cada universidad pública española hace públicas anualmente las exenciones a practicar en los precios de matrícula.

La mayor parte de las universidades coincide en los términos en los que se prevén estas exenciones y a quién van dirigidas (becarios, miembros de familia numerosa, alumnado con discapacidad, víctimas de actos de terrorismo o violencia de género, etc.), términos que a su vez derivan de las normas estatales y autonómicas que reconocen estos derechos y bonificaciones a los alumnos pertenecientes a los referidos grupos de beneficiarios.

En concreto, la condición de víctima de violencia de género ha sido recogida como causa de exención del pago de precios públicos académicos en al menos diez distritos españoles (Andalucía, Aragón, Canarias, Cantabria, Comunidad Valenciana, Cataluña, Extremadura, Galicia, Islas Baleares, Navarra, etc.).

3. La Sra. (.....) tiene reconocida su condición de víctima de violencia de género. Esta condición le otorga en las universidades del ámbito territorial de su comunidad de origen (Comunidad Foral de Navarra) y en las de la mayoría de las comunidades autónomas, la exención de los precios públicos por servicios académicos universitarios, no así en las universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid, a la que se ha visto obligada a desplazarse al no tener la posibilidad de cursar en su comunidad el Grado que deseaba.

4. En la actualidad se encuentra matriculada en la Facultad de Bellas Artes de la Universidad Complutense de Madrid, donde realiza el Grado de Conservación y Restauración del Patrimonio Cultural, y origina su queja el hecho de que la exención de precios no figura entre las causas de exención enumeradas en el artículo 20 del 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 servicios

universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, y por tanto en las normas internas de la Universidad Complutense de Madrid, en la que la reclamante está matriculada.

5. El mencionado Decreto 83/2016, de 9 de agosto, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 20 las exenciones aplicables a los alumnos en función de su pertenencia a diversos colectivos, como son los miembros de familia numerosa; las víctimas del terrorismo; y los estudiantes con discapacidad. Pero no contiene mención alguna a las exenciones aplicables a las víctimas de violencia de género.

6. Con motivo de la tramitación de la queja iniciada de oficio por esta institución, y registrada con el número (.....), esa Consejería manifestó que las universidades de Madrid aplican las exenciones a practicar en los precios de matrícula en los términos que establecen las normas autonómicas, y que las exenciones no impuestas por la regulación autonómica quedan supeditadas a lo regulado en la normativa propia de cada universidad. Ante esta situación, lo cierto es que ninguna de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid recoge en sus normas propias la exención o bonificación aplicable a las matrículas de los estudiantes víctimas de violencia de género.

7. Esa comunidad autónoma reconoce ayudas económicas de pago único para estas víctimas de violencia de género. Pero alega la firmante de esta queja que se trata de ayudas ligadas a empadronamiento; a la necesidad de acreditar rentas muy escasas o dificultades para obtener un empleo; y son además incompatibles con otras ayudas, todo lo cual a su juicio no garantiza el derecho a la asistencia social integral de estas víctimas 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.

8. Por otra parte, esta institución ha tenido conocimiento de que la Universidad Complutense de Madrid firmó un Convenio con esa Comunidad Autónoma de Madrid para la financiación de la compensación de precios públicos de matrícula en estudios oficiales para alumnos universitarios, en cuya cláusula tercera priorizaba las solicitudes realizadas por víctimas de violencia de género. Sin embargo, y según los datos de los que se dispone, hasta el momento la citada universidad no contempla en sus normas internas la exención de precios a estas víctimas, sin duda porque no se recoge en la normativa autonómica tal previsión.

### Decisión

Al margen de otras actuaciones que se encuentran en trámite en esta institución, en relación con las previsiones de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género, el Defensor del Pueblo ha resuelto, al amparo de las competencias que legal y constitucionalmente tiene reconocidas, dirigir a V.E. la siguiente:

### RECOMENDACIÓN

Reconocer de forma expresa en la normativa que anualmente fije los precios públicos por servicios académicos de las universidades del ámbito territorial de esa comunidad autónoma, 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.

Agradeciéndole de antemano la acogida que dispense a esta RECOMENDACIÓN y a la espera de la información que sobre su aceptación ha de ser remitida según prevé el artículo 30.1 de la Ley Orgánica 3/1981,

le saluda muy atentamente,

Soledad Becerril  
Defensora del Pueblo

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO ESTÁ A TU DISPOSICIÓN PARA ESTUDIAR TUS QUEJAS Y PROBLEMAS**

[¿Deseas presentar una queja?](#)

También se puede remitir por correo postal, por fax, o entregar en persona, en nuestro servicio de atención al ciudadano en c/ Zurbano, 42 (28010 Madrid).

Si lo prefieres, puedes descargar este formulario en formato pdf [Descargar formulario](#) y, una vez que lo hayas cumplimentado, nos lo envías por correo electrónico a: [registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)

Si tienes alguna dificultad para poner tu queja puedes ponerte en contacto con nosotros en el teléfono gratuito 900 101 025.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
MADRID



## DEFENSORA UNIVERSITARIA

**D. Alfonso Sánchez Vicente**  
Director Gerente del Consorcio Regional de Transportes  
Plaza del Descubridor Diego de Ordás, nº 3  
28003 Madrid

**D. Álvaro Fernández Heredia**  
Director Gerente de la Empresa Municipal de Transportes  
Calle Cerro de la Plata, 4  
28007 Madrid

Estimados Directores Gerentes:

De nuevo, como Defensora del Universitario de la UCM, vuelvo a contactar con Vds, como responsables de los organismos que gestionan, como ya lo hiciera en octubre del 2013, tras la supresión que acordaron conjuntamente del servicio de la línea universitaria "I" que cubría el trayecto entre la Ciudad Universitaria y el Campus de Somosaguas. En aquella ocasión solicitando que se reconsiderara la posibilidad de reinstaurar la línea I o, en su defecto, la alternativa de introducir modificaciones en el trayecto de las líneas A y/o H con el objetivo de unir los Campus Complutenses, con lo que se conseguiría aumentar los usuarios del servicio, ya que se sumarían, asimismo, los residentes de las viviendas universitarias ubicadas en el Campus de Somosaguas.

A dicha comunicación se unía un interesante estudio realizado por un Equipo de trabajo del Departamento de Estadística e Investigación Operativa de nuestra Facultad de CC Económicas y Empresariales.

A pesar de no recibir ningún tipo de respuesta a la comunicación enviada el 15 de octubre de 2013, y tras contactar con esta Defensora el Presidente de la Asociación de Vecinos Osa Mayor de Aravaca, haciéndome conocedora de una Nueva Propuesta para la Restitución y Sostenibilidad de la Línea I de Autobuses. Propuesta presentada, según me indicaron, en la reunión mantenida en la Junta Municipal del Distrito de Moncloa-Aravaca, siendo suscrita por todos los grupos políticos, por unanimidad.

Iniciativa, que conocen desde el mes de octubre, tanto el Director Gerente, al que tengo el honor de dirigirme, como el Director del Área de Autobuses de la EMT, está pendiente de la fijación de una reunión con la Dirección de la Gerencia del Consorcio que es, en última instancia, quien debe tomar la decisión de implementarla de nuevo.

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



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
MADRID

## DEFENSORA UNIVERSITARIA

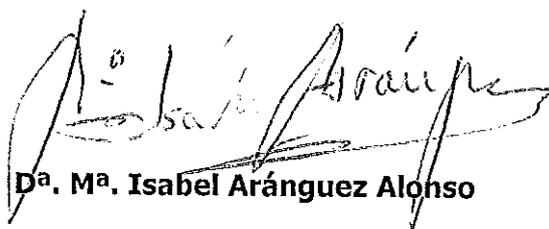
Quiero trasladarles el interés y respaldo institucional a la citada Propuesta de esta Defensora del Universitario, como representante de la voluntad de toda la Comunidad Universitaria Complutense que, sin lugar a dudas, vería reforzada la interconexión de ambos Campus, lo que facilitaría enormemente el flujo de los integrantes de la comunidad universitaria (profesorado, alumnos, personal de administración y servicios y residentes de las Viviendas Universitarias) entre ellos, ya que, incrementado, en los últimos años tras la puesta en marcha de las titulaciones de Doble Grado, que hacen necesario el flujo frecuente de los estudiantes de uno a otro campus universitario.

Adjunto a esta comunicación, copia de la Propuesta facilitada por el Presidente de la Asociación Vecinal Osa Mayor.

Agradeciéndoles la atención prestada en la lectura de esta carta y esperando su pronta respuesta, tras valoración positiva de la Propuesta adjunta,

Reciban, mi más cordial saludo y por supuesto, mi disposición a cualquier gestión que pudieran considerar procedente para la resolución favorable de la Propuesta adjunta.

**Madrid, 19 de noviembre de 2018.**  
**Defensora Universitaria**



**Da. Ma. Isabel Aránguez Alonso**

Sra.D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Isabel Aránguez Alonso  
DEFENSORA UNIVERSITARIA  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID  
Pabellón de Gobierno  
Isaac Peral Portal s/n  
28040 Madrid



Madrid, 3 de diciembre de 2018

Estimada Sra.Aránguez:

En relación a su escrito de fecha 19 de noviembre de 2018 solicitando la restitución de la línea I o modificación del itinerario de las líneas A y H, se ha de señalar en primer lugar que el Consorcio Regional de Transportes (CRTM) es el organismo administrativo que ostenta las competencias en materia de ordenación del transporte, creación, modificación y supresión de líneas, y también quien fija la oferta de servicios en la red de líneas de EMT.

Por nuestra parte indicar que, recientemente se ha mantenido una reunión entre EMT, el Rectorado de la Universidad Complutense y el CRTM, comprometiéndose éste último a impulsar un estudio de movilidad respecto al Campus de Somosaguas, encontrándonos a la espera del desarrollo del dicho estudio.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo,



Mod. SG-024/11  
C.I.F.: A-28046316, Reg. Mercantil de Madrid, Tomo 2808, General 2132, Sección 3ª Libro Sociedades, Folio 20, Hoja 19260, Inscripción 1ª