



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



CURSO 2018/2019
MEMORIA ANUAL

FEBRERO 2020

Defensoría Universitaria

Oficina

D.ª M.ª ISABEL ARÁNGUEZ ALONSO

Defensora Universitaria

Hasta el 18 de diciembre de 2019.

D. RAFAEL V. ORDEN JIMÉNEZ

Defensor Universitario

Desde el 19 de diciembre de 2019.

D.ª M.ª JESÚS ALONSO JIMÉNEZ

Jefa de la Unidad de Gestión del Defensor Universitario

D. ANTONIO MARTÍN JIMÉNEZ

Jefe de Sección de Documentación y Aspectos Técnicos

D. JUAN PEREIRA RUIPÉREZ

Jefe de Sección de Coordinación y Tramitación

D. JOSÉ LUIS GÓMEZ SÁNCHEZ

Jefe de Negociado

D.ª CRISTINA RICHART BERNARDO

Secretaria Defensor Universitario

Quiero agradecer al equipo que conforma esta Oficina su trabajo y apoyo para la elaboración de esta Memoria Anual.

Rafael V. Orden Jiménez. Defensor Universitario. -

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| I. Presentación | 4 |
| II. Datos sobre intervenciones | 10 |
| a. Globales | 10 |
| b. Expedientes..... | 12 |
| c. Consultas..... | 22 |
| III. Valoración general de las intervenciones | 24 |
| IV. Resultados de encuestas de satisfacción..... | 34 |
| V. Actividades institucionales de la Defensora Universitaria | 37 |
| VI. Objetivos para el curso 2019-2020..... | 45 |

I. PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el art. 37.1 del *Reglamento del Defensor Universitario* de la Universidad Complutense de Madrid (BOUC, 25 de noviembre de 2005) se presenta ante el Claustro de esta Universidad la Memoria Anual de las acciones y actividades realizadas por la Defensoría Universitaria, la cual deberá ser de público conocimiento según el artículo 37.2 de dicho *Reglamento* y para lo cual se publicará tras su presentación ante este órgano en la página web de la propia Defensoría: <https://www.ucm.es/defensor-universitario>.

La intención de esta Memoria Anual es dar cuenta al Claustro y al conjunto de la Comunidad Universitaria de la actividad que realiza y que ello sirva también como elemento de análisis de la situación y funcionamiento de nuestra Universidad para así favorecer la reflexión sobre la calidad del servicio público prestado a la sociedad, sobre nuestro trato como institución pública dado las personas que constituimos la Comunidad Universitaria Complutense y las posibilidades que caben de mejora en todo ello.

Esta Memoria se refiere al período comprendido entre el **1 de octubre de 2018** y el **30 de septiembre de 2019**.

Conviene señalar al respecto que con fecha de 19 de diciembre de 2019 tomó posesión como Defensor Universitario de la UCM **D. Rafael V. Orden Jiménez**, sucediendo en el cargo por conclusión de su mandato a **D.ª María Isabel Aránguez Alonso**, Defensora Universitaria los últimos seis años. Esta Memoria Anual, por tanto, recoge las acciones y la actividad que corresponden a un período que ha estado dirigido íntegramente por D.ª Isabel Aránguez, y contiene en tal caso los datos que en la Oficina se han recabado siguiendo en gran medida los criterios empleados hasta esa fecha. No obstante, su elaboración y redacción ha correspondido íntegramente al nuevo Defensor Universitario, quien ha



introducido diversos cambios en su presentación y en los datos ofrecidos, tal y como se expone a continuación.

La estructura de esta Memoria Anual es como sigue:

Tras esta Presentación en cuanto primer apartado de la Memoria, el **segundo apartado** reúne los datos sobre las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria en dicho periodo, si bien se limita a lo que atañe a escritos presentados por distintos cauces y que se han procedido a anotar en el registro propio de la Defensoría. Esto significa que no se recogen aquí las actuaciones que se refieren a consultas telefónicas o visitas a la misma Defensoría Universitaria.

En esta Memoria se distinguen dos tipos de actuaciones: las que se reúnen bajo el nombre de «expedientes» y las que lo hacen bajo el de «consultas».

Los **expedientes** son las quejas o reclamaciones admitidas y que hacen referencia a algún aspecto de funcionamiento de nuestra Universidad u, ocasionalmente, de otros organismos de la administración pública. Estos casos generan el inicio de un expediente con la solicitud de informes e intervención de la Defensoría Universitaria, cuyo procedimiento de tramitación está recogido en el Capítulo I del Título V del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM. En general, ellos dan lugar a la recopilación de información, petición de informes a quienes corresponda, así como la intervención personal, si es preciso, del propio Defensor Universitario. Todo el intercambio administrativo de estos expedientes queda registrado dentro de la plataforma informática de la UCM conocida como «gestor de expedientes».

Las **consultas**, en cambio, incluyen bien peticiones genéricas que se tramitan sin necesidad de solicitud de informes al dar traslado general al órgano correspondiente o bien son solicitudes de información sobre cómo proceder ante un determinado asunto o problema. En este caso, la Oficina facilita dicha



información o traslada la petición al susodicho órgano sin mayor alcance administrativo. En determinadas ocasiones, las consultas derivan en expedientes.

El carácter de la intervención y, por tanto, la distinta clasificación entre un expediente y una consulta y el modo de proceder la establece la propia Oficina tras analizar el contenido del escrito en cuestión.

En lo que atañe a la información de los datos estadísticos de los Tribunales de Compensación hay que indicar que la misma no ha sido incluida en esta Memoria, como se venía haciendo hasta ahora. Desde la Defensoría Universitaria hemos considerado que su recopilación y publicación no corresponden tanto ya a este órgano cuanto a aquellos otros órganos implicados y responsables de la gestión de la información sobre estudios de la propia UCM. Esta información se venía incluyendo en las memorias anuales desde la constitución misma de este órgano, pero ello se debía a que los tribunales de compensación se diseñaron e implantaron a iniciativa de la entonces Defensora Universitaria, Prof.^a Mercedes Gutiérrez Sánchez, y, por tanto, esa información tenía en su momento la intención de facilitar tanto al Claustro como a la Comunidad Universitaria los resultados de dicha iniciativa para poder realizar un balance sobre ella. Ahora bien, se ha estimado que, una vez consolidado este procedimiento administrativo, cuya tramitación está completamente desvinculado de la labor de la Defensoría Universitaria y lo gestionan el Vicerrectorado de Estudios y las propias facultades, no debe ser esta Oficina la responsable de la recopilación y publicación de dicha información.

El **tercer apartado** es un informe sobre distintas actuaciones concretas realizadas en virtud de los diversos expedientes iniciados y que dan indicio de distintos problemas en nuestra Universidad.

El **cuarto apartado** de esta Memoria Anual es el que se refiere a los resultados de las encuestas de calidad que realiza la Defensoría Universitaria. Durante el curso académico 2018-2019, esta Oficina ha continuado aplicando el



sistema de evaluación de la calidad de sus servicios ofrecidos a la Comunidad Universitaria.

Esto se realiza para recabar la opinión de las personas que acuden a la Defensoría Universitaria y poder ofrecer así una imagen de la percepción con la que se recibe su trabajo y con el fin de perfeccionar en su caso aquellos aspectos concretos del proceso llevado a cabo.

El procedimiento es el envío por correo electrónico de la encuesta en cuestión a las personas que motivaron la apertura de un expediente; el envío de la encuesta sólo se hace cuando se da por concluido el correspondiente expediente y no se incluyen en tal caso consultas.

El **quinto apartado** reúne las actividades institucionales a las que ha asistido la Defensora Universitaria durante el periodo al que se refiere esta Memoria, y que, como se ha señalado, han correspondido en su totalidad a D.ª Isabel Aránguez.

Si bien se trata ésta de una Memoria de actividades del curso concluido, el Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, en su artículo 37.1, requiere que ella contenga los objetivos que se fijan para el próximo curso, lo cual se expone en el **sexto apartado**.

* * *

Esta Memoria Anual está ilustrada con una imagen que corresponde a la entrada del Colegio Mayor Teresa de Jesús con el fin de significar lo que es la expresión «vida universitaria», referida, fundamentalmente, a los años de formación de los estudiantes en su etapa universitaria.

La actividad universitaria de un estudiante no es ni debería limitarse a asistir a clase, realizar exámenes y dedicar horas de estudios en la biblioteca o en los laboratorios, sino que ella ha de ser también aprendizaje de otras muchas



cosas, como formarse para convivir y trabajar en equipo o realizar y disfrutar de actividades culturales, de ocio y de diversión. Además, en ese tiempo se suelen forjar amistades que acompañarán por muchos años y se realizan vínculos con quienes podrán ser compañeras y compañeros futuros de trabajo.

La convivencia entre estudiantes que se genera en los colegios mayores es quizás el mayor ejemplo de que la universidad da lugar a formas de ser de las personas, de formas de «vida», ese concepto que tanto apreciaba Ortega y Gasset y del cual decía que era la «realidad radical» del ser humano. Los colegios mayores, que dan lugar a una vida intensa de y entre sus colegiales, permiten que éstos compartan e intercambien impresiones, opiniones y temas sobre los distintos estudios que realizan, enriqueciéndose de esa forma unos con otros; se comparten también actividades deportivas, lúdicas, culturales; e incluso se realiza en común aquello a los que los griegos daban tanta importancia para la vida social y que apreciamos especialmente en la cultura mediterránea, la comida, el *symposion*.

La expresión «vida universitaria» no se refiere sólo, además, a los años en los que está ligada a su universidad la persona que estudia, sino también, siguiendo nuevamente a Ortega, a esos años futuros de la persona, porque ella define la vida futura; la vida universitaria es una vida presente que configura y determina vida futura.

En España hemos tenido uno de los mejores ejemplos de lo que significa «vida universitaria» en lo que fue la Residencia de Estudiantes, creada en 1910. Atendía, justamente, a la idea de «formación» que tenían los krausistas, y que consistía en vincular las horas de enseñanza con el resto de las actividades que se desarrollaban durante el día, complementando dicha formación con tertulias, conferencias, excursiones, viajes, etc. Ligada a aquella Residencia de Estudiantes están los nombres de grandes figuras del arte, como Dalí y Buñuel; de la literatura, como García Lorca; y de las ciencias, como Severo Ochoa. Y con ellos



compartieron e hicieron también vida universitaria personas de la talla de Manuel de Falla, Juan Ramón Jiménez, Pedro Salinas, Rafael Alberti y el propio Ortega y Gasset. Además, en una España internacionalmente aislada en lo intelectual en aquel entonces, a ella acudieron como invitados artistas y científicos significados como fueron Albert Einstein, Paul Valéry, Marie Curie, Igor Stravinsky, John M. Keynes, Alexander Calder y Le Corbusier.

A semejanza en parte de esa Residencia, con la intención de promocionar a la mujer en igualdad con el hombre y promover su emancipación, se creó en 1915 la Residencia de Señoritas, entre cuyos espacios incluía laboratorios para facilitar su relación con el mundo de las ciencias experimentales y la formación en este campo. Impulsada por María de Maeztu, allí enseñaron María Goyri y María Zambrano, entre otras, y de allí surgieron mujeres como la ginecóloga María García Escalera o la política Victoria Kent, que fue la primera abogada colegiada en Madrid. Allí dictaron también conferencias personajes extranjeros destacados como, por ejemplo, Gabriela Mistral y Marie Curie, quien se alojó en la propia Residencia.

El Colegio Mayor Teresa de Jesús es heredero de aquella tradición de residencias estudiantiles y, particularmente, de lo que fue la Residencia de Señoritas; él se muestra, como señala en su propia página web, «orgulloso heredero de la Residencia de Señoritas Estudiantes». Sirva, pues, la elección de esta imagen de presentación de la Memoria Anual para significar tanto uno de nuestros colegios mayores como del significado histórico ligado a él, así como también de lo que debe significar una universidad como configuradora de vida humana.

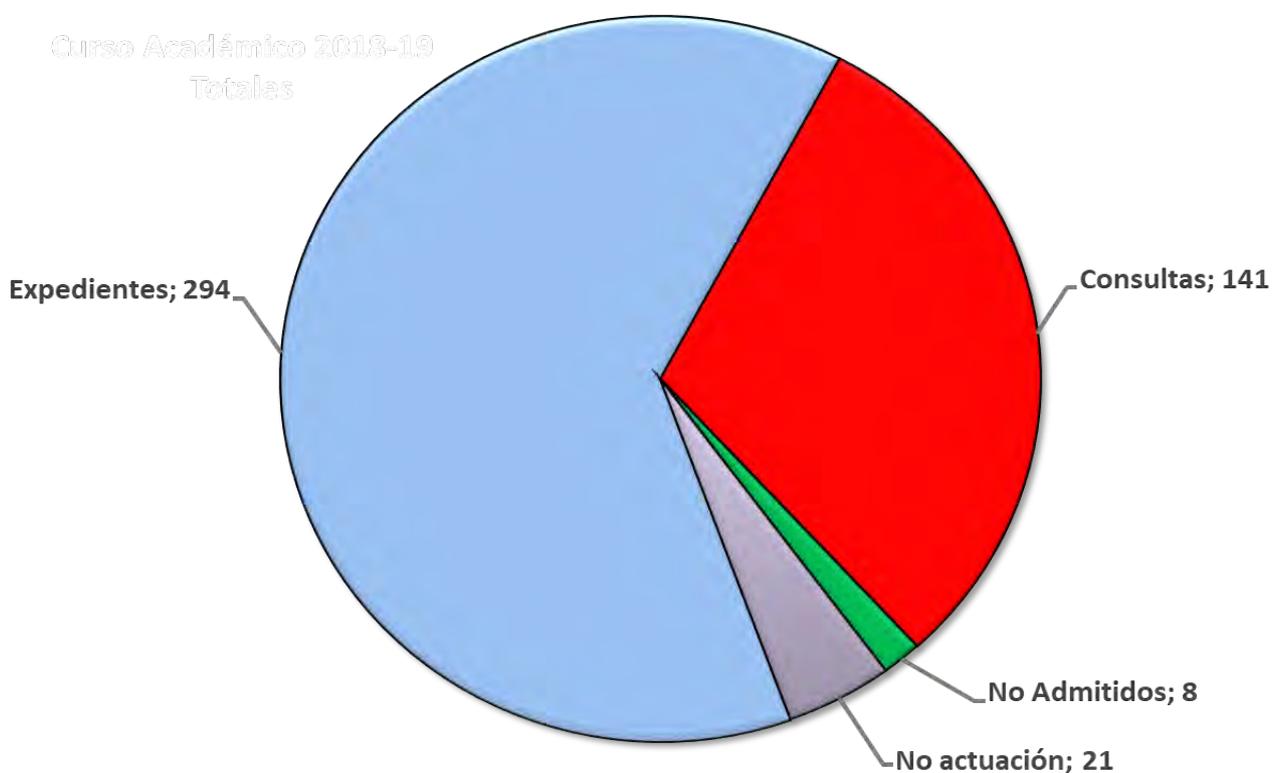


II.DATOS SOBRE INTERVENCIONES

a. GLOBALES

Se presentan en primer lugar los datos generales de las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso académico 2018-2019 y que, como se ha señalado en la presentación, sólo se refiere a aquellas intervenciones suscitadas por un escrito presentado en la Oficina.

1. Total de actividades por carácter



Total de actuaciones: 464

Durante dicho curso académico se han atendido por escrito desde la Defensoría Universitaria un total de **464** requerimientos, divididos en: **294 expedientes** que han supuesto la tramitación de petición de informes; **141 consultas**, que son respondidas directamente o trasladadas al órgano correspondiente por la Oficina sin ninguna otra actuación; **21 actuaciones suspendidas** porque, tras realizar la Defensoría su registro y primera actuación, el interesado o bien desiste de su petición (4 casos) o bien no vuelve a ponerse



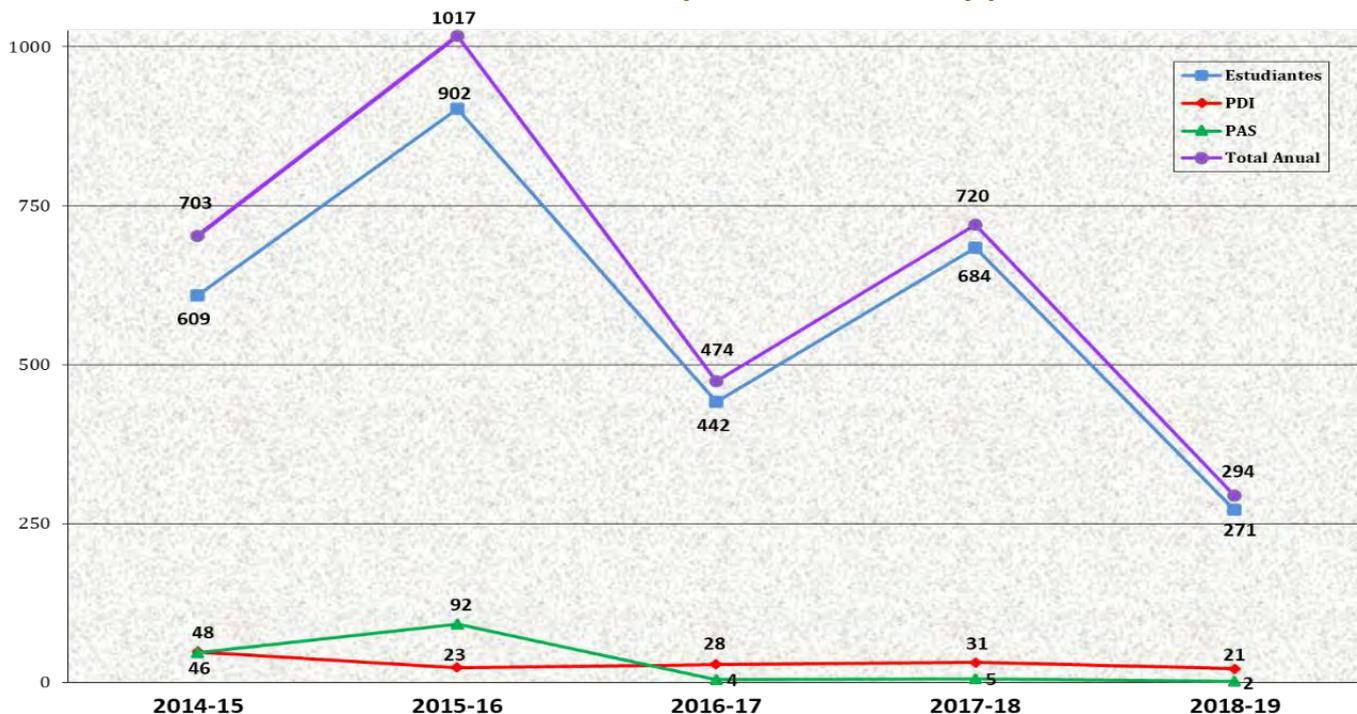
en contacto con la Oficina tras requerirle mayor información (17 casos); y **8 inadmitidas**, unas en virtud del Artículo 26.2 en cuanto son demandantes que no pertenecen a la Comunidad Universitaria o se considera que su petición no tiene relación con la UCM (3 casos) y otras en aplicación del Artículo 28.1 (en concreto, 5 casos por presentarse de modo anónimo).

En lo que atañe a los expedientes que a fecha de 30 de septiembre de 2019 aún estaban pendientes de cerrar¹, los mismos son 1 correspondiente al curso 2017-2018 y 11 al que corresponde a esta Memoria, a saber, 2018-2019. La mayor parte de estos expedientes están a la espera de algún informe o de que la persona que ocasionó su apertura dé su conformidad a la respuesta recibida.

¹ La evaluación sobre los expedientes no concluidos se ha realizado con fecha de 30 de enero de 2020.

b. EXPEDIENTES

2.1. Evolución de número de expedientes totales y por sectores



En lo que atañe a expedientes, se han tramitado este curso pasado **294**, lo que supone una bajada de actuaciones respecto a las gestionadas en años anteriores, como muestra la gráfica 2.1. Así, por ejemplo, frente a esos 294 contrastan los 720 expedientes tramitados en el curso 2017-2018, lo que supone una caída porcentual del 59,2, o los 1017 que se alcanzó en el curso 2015-2016.

La mayor parte de los expedientes atienden a peticiones provenientes del sector de estudiantes, que han experimentado una caída, como refleja la misma gráfica, al pasar de 684 a 271, lo que supone una disminución del 60,4%, frente a la bajada experimentada por las procedentes el sector de PDI en un 32,1% y del 60% en el caso del sector de PAS.

Dos hipótesis cabe plantear para explicar esta bajada en el caso del sector de estudiantes, que es el más numeroso:

- La primera es la acumulación de expedientes en los años 2015-2016 por solicitudes presentadas por estudiantes no comunitarios en

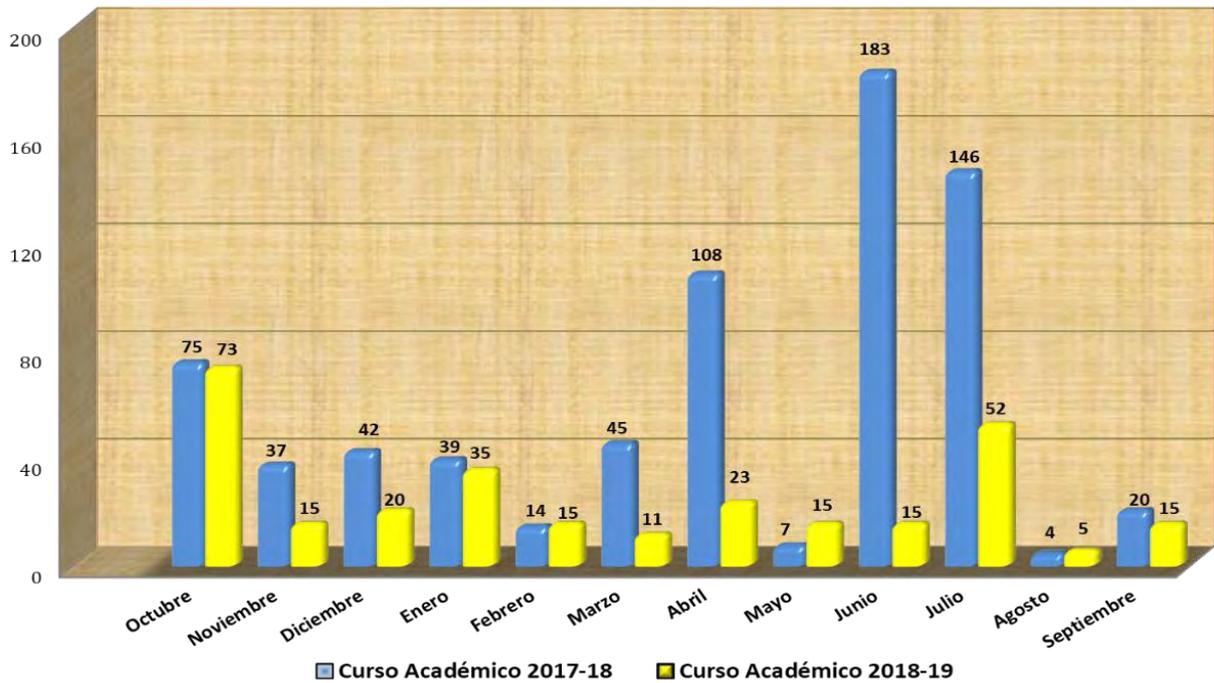


relación con las nuevas tasas en las titulaciones oficiales, que fueron muy abundantes.

- La segunda es la mayor atención por parte de los centros a determinados problemas de los estudiantes, que han comenzado a acudir directamente a los mecanismos implantados con motivo del Espacio Europeo de Educación Superior, como son los buzones de sugerencias y quejas y las comisiones de calidad. En este sentido, creemos que ha sido positiva la labor realizada en este tiempo por la Defensoría Universitaria, insistiendo en problemas concretos, que han permitido desarrollar mecanismos de actuación en los propios centros que facilitan la solución directamente en ellos sin necesidad de acudir a la propia Defensoría.

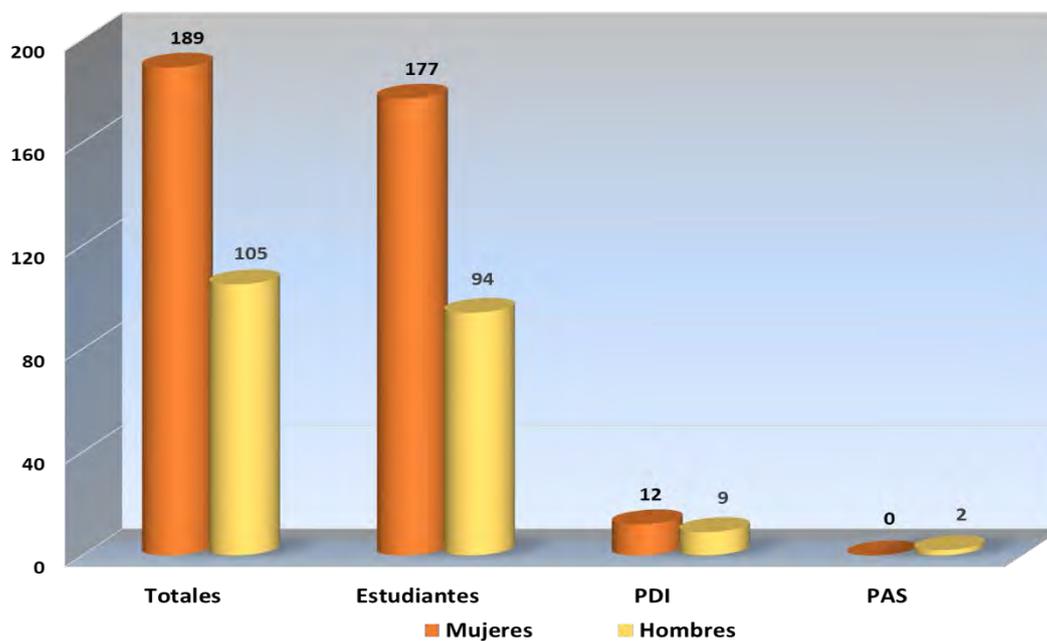
También consideramos que está ejerciendo una acción positiva para que no lleguen determinadas peticiones de actuación sobre temas relacionados bajo el epígrafe genérico de «acoso sexual» a la Defensoría Universitaria la aprobación y puesta en marcha del *Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo (sexista) y acoso por orientación sexual e identidad y expresión de género de la Universidad Complutense de Madrid* (diciembre 2016), que deriva estas actuaciones a la Unidad de Igualdad de Género.

2.2. Evolución de expedientes por meses



En lo que atañe a la distribución por **MESES** de la incoación de expedientes, los tres meses con mayor cantidad de expedientes iniciados han sido los de octubre (73), julio (52) y enero (35). En el caso del mes de octubre tuvo entrada una queja de 44 estudiantes por falta de docente en la impartición de una asignatura. Ahora bien, en este análisis comparativo destaca la fuerte disminución de los expedientes en los meses de junio, abril y julio. Esto se explica porque en esos meses se acumulan determinadas instancias colectivas que no se repiten en los mismos meses del año siguiente. Así, por ejemplo, en el mes de abril de 2018 se registraron dos solicitudes colectivas de amparo suscritas por 56 y 36 estudiantes referentes al desarrollo de la docencia en asignaturas, y lo mismo sucedió en el mes de junio, que hubo 3 peticiones colectivas suscritas por 79, 66 y 14 estudiantes, también referidos a inconvenientes surgidos durante el desarrollo de la docencia de asignaturas. El hecho de que el curso siguiente no hubiese estas peticiones colectivas de amparo explica la importante diferencia entre los expedientes iniciados en un curso y en otro.

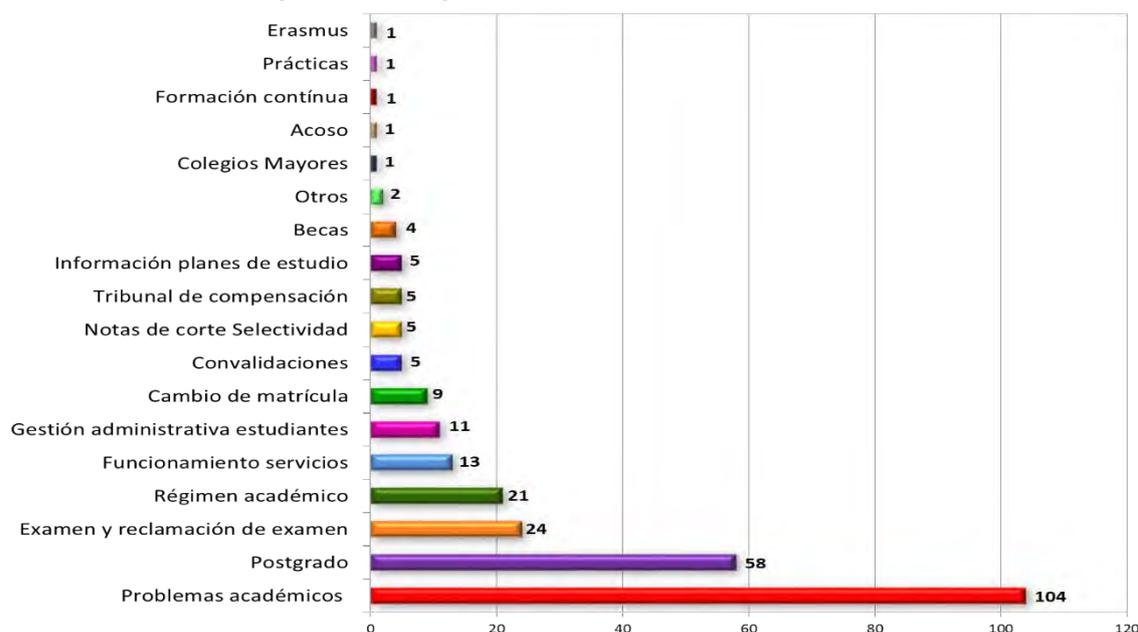
2.3. Mujeres y hombres



En lo que atañe a la diferencia por **SEXO**² ha habido un total de 189 propiciados por mujeres y 105 por hombres, esto es, los expedientes iniciados por proceder de aquéllas representan el 64,29%, mientras que a estos les corresponde el 35,71%.

² Los datos aquí referidos se han realizado de acuerdo a los criterios de años anteriores que distinguen la diferencia por sexo entre hombre y mujer. Para memorias futuras se pretende en la recopilación de estos datos tener en cuenta el *Protocolo de Gestión Académica de la Identidad de Género de la UCM*.

2.4. Expedientes por asunto en sector estudiantes



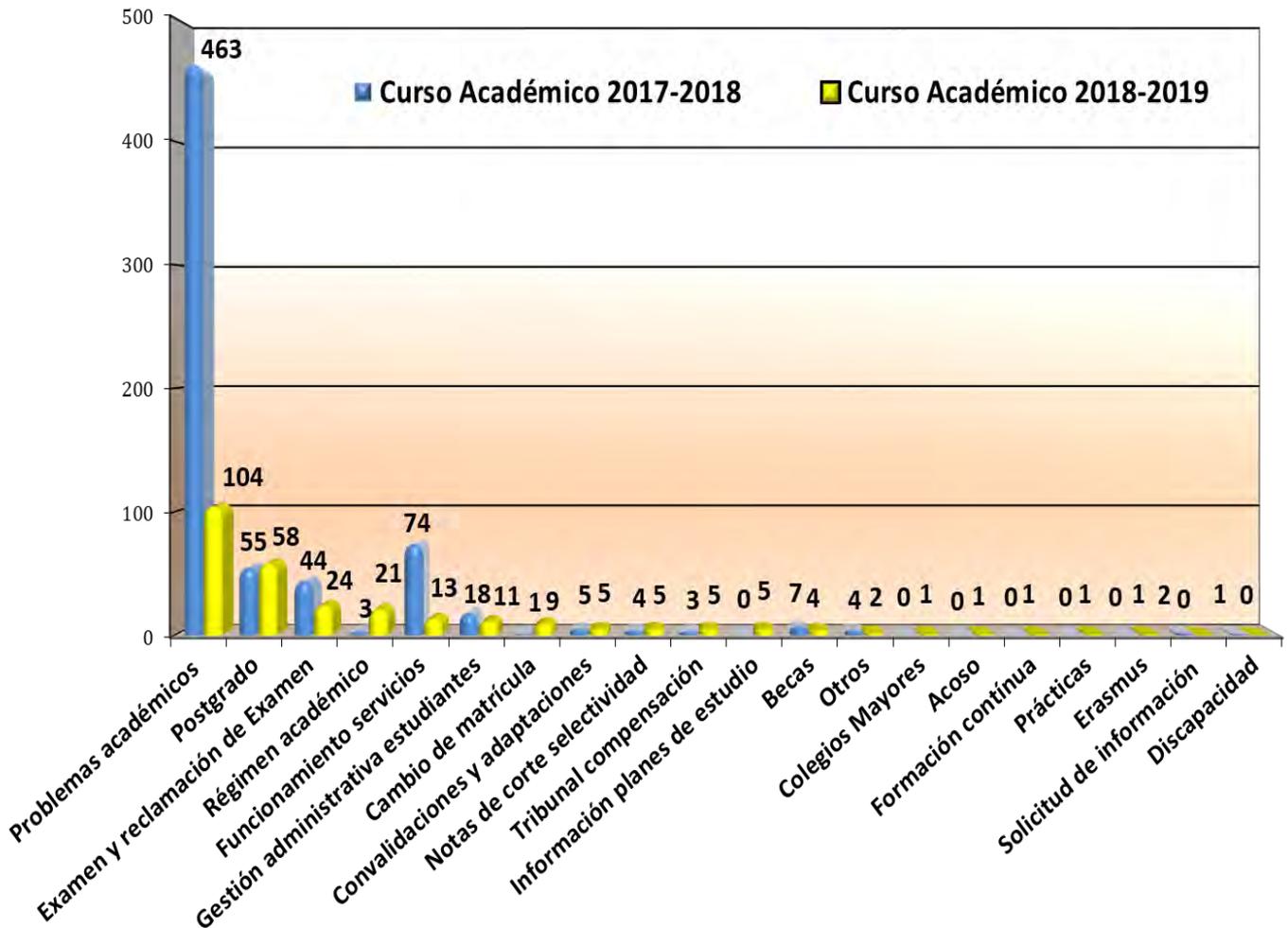
Por lo que se refiere a los **ESTUDIANTES**, la cuestión que ha generado en mayor medida la intervención de la Defensoría Universitaria ha sido la relativa a los derivados de Problemas Académicos³, originados a partir del registro de tres instancias colectivas de 44, 28 y 23 estudiantes referidas al desarrollo de la docencia, las cuales, sumadas a otras peticiones de amparo sobre este asunto, da lugar a un total de 104 personas afectadas que nos han hecho recibir su queja. El segundo motivo que ha dado lugar a la apertura de expedientes ha sido el de cuestiones vinculadas con el Postgrado⁴, 58; la tercera se refiere a Exámenes y Reclamación de Evaluación, con 24; y la cuarta, con 21, a Régimen Académico⁵.

³ Ejemplos de casos que se agrupan bajo este epígrafe: *desarrollo de docencia y método de evaluación; docencia no cubierta en asignaturas; defensa de TFG; tutorización insuficiente en confección de TFG; plagios; falta de fichas y programas de asignaturas; incumplimiento de programas de las asignaturas en contenidos y métodos de evaluación.*

⁴ Ejemplos de casos que se agrupan bajo este epígrafe: *admisión a programas de máster y doctorado; matrícula de máster y doctorado; sistemas de evaluación en máster; dirección, elaboración y defensa de tesis doctorales; solicitud de información sobre procedimiento de sustitución de tutores en TFM; calidad de la docencia en asignaturas de máster; títulos propios.*

⁵ Ejemplos de casos que se agrupan bajo este epígrafe: *Solicitud y expedición de título universitario; Convocatorias extraordinarias; Calendario académico.*

2.5. Comparación por cursos de expedientes por asuntos de estudiantes



Como muestra el gráfico 2.5 en el que se comparan los cursos 2017-2018 y 2018-2019, la caída de expedientes por Problemas Académicos entre uno y otro ha sido importante, que ha pasado de 463 a 104, con una caída, por tanto, del 77,54%, así como también ha sufrido una bajada significativa lo que se refiere a Funcionamiento de Servicios⁶, de 74 a 13, lo que supone una caída del 82,4%. En este segundo caso hay que tener en cuenta que en el curso académico 2017-18 se registraron dos peticiones colectivas suscritas por 49 y 24 estudiantes, referidas, respectivamente, a la falta de profesorado para impartir docencia por la demora en su contratación y al adelanto de la convocatoria extraordinaria de

⁶ Ejemplos de casos que se agrupan bajo este epígrafe: *procedimientos administrativos no respondidos; ausencia de elementos básicos de salud; mal estado de las aulas y deficiente climatización; reducción de plazos en devolución de tasas.*



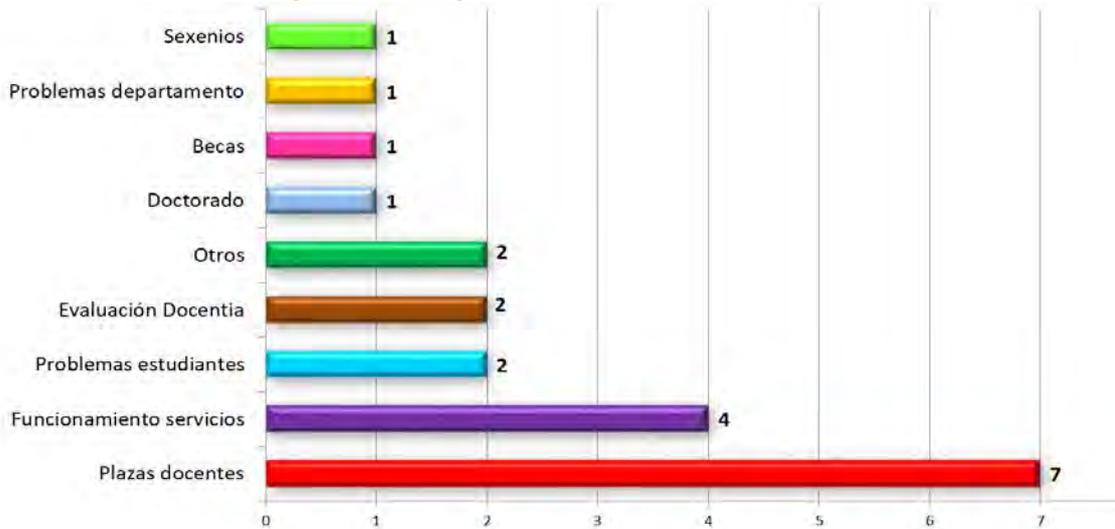
septiembre a julio en pleno curso académico. Han aumentado de modo apreciable, en cambio, las que se refieren a Régimen Académico, que pasan de 3 a 21, al haberse registrado una petición colectiva de estudiantes de grado en la que solicitaban ampliación de plazo de entrega del TFG por haberse adelantado la convocatoria de septiembre a julio con ocasión de la aplicación del nuevo calendario académico.

2.6. Expedientes de estudiantes por asuntos distribuidos por ramas

| Tipos de Casos | CC. Experimentales | CC. Salud | CC. Sociales | Humanidades | Centros Adscritos - Varios | TOTAL |
|------------------------------------|--------------------|-----------|--------------|-------------|----------------------------|-------|
| Problemas académicos | - | 2 | 69 | 33 | - | 104 |
| Postgrado | 3 | 6 | 28 | 18 | 3 | 58 |
| Examen y reclamación de examen | 1 | 7 | 5 | 11 | - | 24 |
| Régimen académico | 2 | 2 | 3 | 14 | - | 21 |
| Funcionamiento de los servicios | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| Gestión administrativa estudiantes | 3 | - | 4 | 4 | - | 11 |
| Cambio de matrícula | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 9 |
| Convalidaciones y adaptaciones | - | 1 | 3 | 1 | - | 5 |
| Notas de corte Selectividad | - | 1 | - | 1 | 3 | 5 |
| Tribunal compensación | - | - | 3 | 1 | 1 | 5 |
| Información planes de estudio | 2 | 1 | 2 | - | - | 5 |
| Becas | 3 | 1 | - | - | - | 4 |
| Otros | 1 | - | 1 | - | - | 2 |
| Colegios Mayores | - | - | - | - | 1 | 1 |
| Acoso | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Formación continua | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Prácticas | - | - | 1 | - | - | 1 |
| Erasmus | 1 | - | - | - | - | 1 |
| | 20 | 24 | 126 | 88 | 13 | 271 |

Distribuido por Ramas de Conocimiento, la mayor cantidad de expedientes tramitados proceden de estudiantes ligados a la de Ciencias Sociales en relación a problemas académicos, la cual es, por otro lado, la Rama de Conocimiento que mayor cantidad de estudiantes reúne en la UCM.

2.7. Expedientes por asunto en sector de PDI



En lo que se refiere al sector de **PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**, como se ha señalado, personas vinculadas al mismo han solicitado un total de 21 ocasiones la intervención de la Defensoría Universitaria, frente a las 31 del curso anterior. La principal materia en la que este sector ha acudido a la Defensoría se refiere a problemas con las plazas docentes, que han sido un total de 7.

2.8. Expedientes de PDI por asunto distribuidos por ramas

| Tipos de Casos | CC. Experimentales | CC. Salud | CC. Sociales | Humanidades | Varios | TOTAL |
|--------------------------|--------------------|-----------|--------------|-------------|--------|-------|
| Plazas docentes | 3 | - | 2 | 2 | - | 7 |
| Funcionamiento servicios | - | 2 | 1 | 1 | - | 4 |
| Problemas estudiantes | - | - | 1 | 1 | - | 2 |
| Evaluación Docente | 1 | 1 | - | - | - | 2 |
| Otros | - | - | - | 1 | 1 | 2 |
| Doctorado | 1 | - | - | - | - | 1 |
| Becas | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Problemas en Dpto. | - | 1 | - | - | - | 1 |
| Sexenios | 1 | - | - | - | - | 1 |
| | 6 | 5 | 4 | 5 | 1 | 21 |

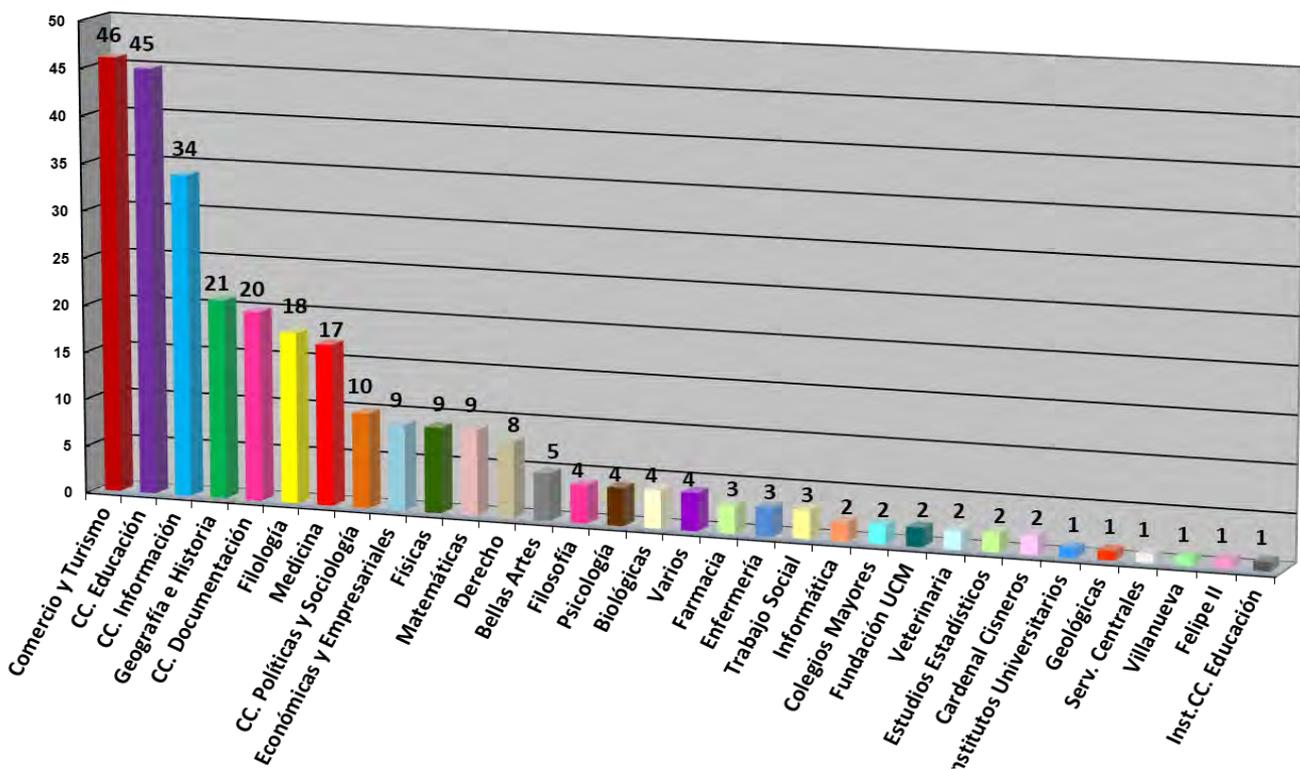
En lo que atañe al **PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**, éste ha solicitado en 2 ocasiones la intervención de la Defensoría Universitaria, lo que constituye un descenso con respecto a las 5 solicitudes presentadas en la anterior Memoria.

2.9. Expedientes de PAS por asunto distribuidos por ramas

| Tipos de Casos | CC. Experimentales | CC. Salud | CC. Sociales | Humanidades | Varios | TOTAL |
|------------------|--------------------|-----------|--------------|-------------|--------|-------|
| Recursos Humanos | 1 | - | - | - | 1 | 2 |
| | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |

Dichos expedientes se refieren ambos a problemas referidos a recursos humanos, como muestra la gráfica anterior en su distribución por ramas:

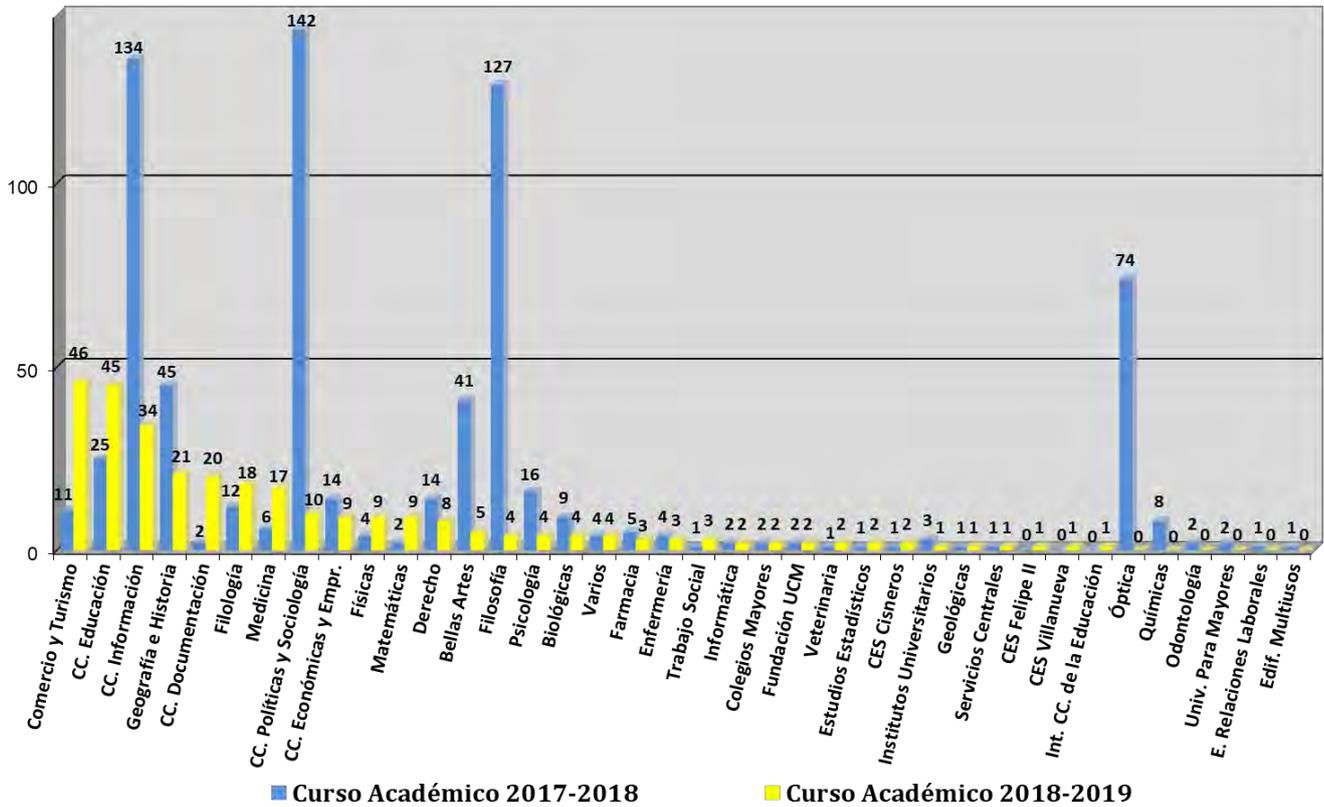
2.10. Expedientes por centros y unidades de gestión



Si acudimos a la **FUENTE DEL EXPEDIENTE**, esto es, el centro o el servicio con el que mantiene la relación fundamental la persona que motiva la apertura del expediente, los dos centros con mayor cantidad han sido las facultades de Comercio y Turismo, con 46 expedientes, y seguida de la de Ciencias de la Educación, con 45. No obstante, estas cifras atienden a dos quejas colectivas, respectivamente, a saber, una en la primera Facultad de 44 por la falta de docente

en una asignatura, y lo que atañe a la segunda Facultad, una petición colectiva de amparo de 27 por desarrollo de docencia y método de evaluación de la asignatura.

2.11. Comparación entre cursos por centros y unidades de gestión

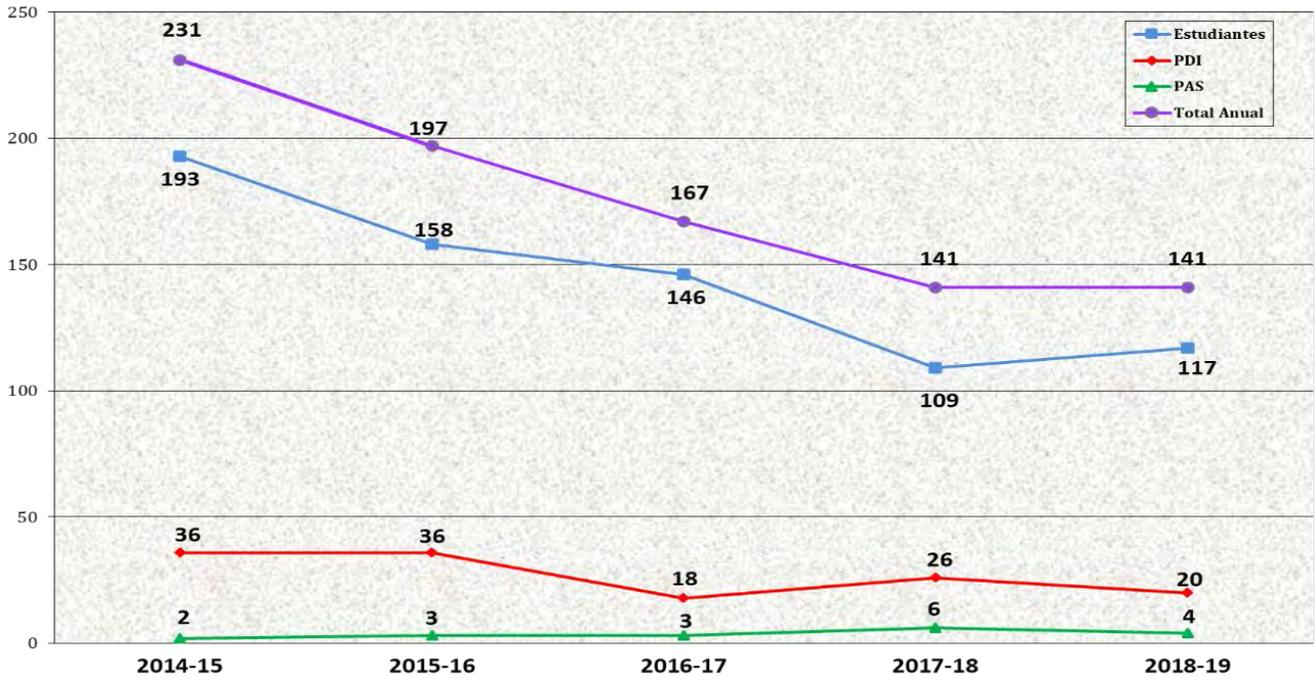


En una comparación con el curso anterior, se aprecia un aumento importante de los expedientes iniciados por personas vinculadas a la Facultad de Comercio y Turismo, al pasar de 11 a 46 por el motivo ya explicado, mientras que han disminuido considerablemente los expedientes que proceden de personas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, que pasa de 142 a 10, y Filosofía que pasa de 127 a 4. La Facultad de Óptica y Optometría, que tuvo 74 el curso 2017-2018, pasa a no haber presentado ninguno este curso.



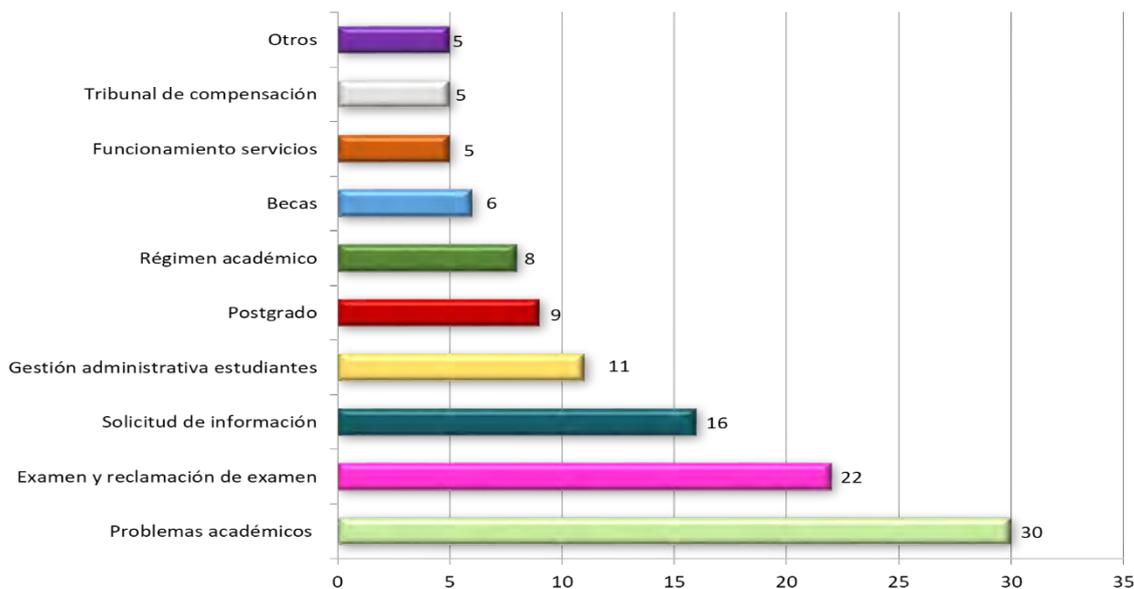
c. CONSULTAS

3.1. Evolución de consultas totales y por sectores



En el curso académico 2018-2019, las consultas formuladas por escrito en la Defensoría Universitaria han sido un total de 141, las mismas que las formuladas en el Curso Académico anterior; de ellas, 117 han sido formuladas por estudiantes, lo que supone el 83%, con un leve aumento respecto al curso anterior, mientras que 20 han correspondido al sector de PDI y 4 al del PAS, produciéndose en ambos un pequeño descenso.

3.2. Consultas totales por asunto del sector estudiantes



La mayor cantidad de consultas realizadas por los estudiantes se refieren a Problemas Académicos y les siguen las que se refieren a las pruebas de evaluación.

3.3. Consultas por asunto y rama del sector de estudiantes

| Tipos de Consultas | CC. Experimentales | CC. Salud | CC. Sociales | Humanidades | Centros Adscritos | TOTAL |
|--|--------------------|-----------|--------------|-------------|-------------------|-------|
| Problemas académicos | 1 | - | 27 | 2 | - | 30 |
| Examen y reclamación de examen | 4 | 4 | 7 | 6 | 1 | 22 |
| Solicitud de información | 2 | 3 | 9 | - | 2 | 16 |
| Gestión admin. estudiantes | 2 | 3 | 3 | 3 | - | 11 |
| Postgrado | - | - | 2 | 6 | 1 | 9 |
| Régimen académico | - | 1 | - | 4 | 3 | 8 |
| Becas | - | - | - | 3 | 3 | 6 |
| Tribunal de compensación | - | - | 4 | 1 | - | 5 |
| Queja de funcionamiento de los servicios | 1 | 1 | 2 | 1 | - | 5 |
| Otros | 1 | - | 3 | - | 1 | 5 |
| | 11 | 12 | 57 | 26 | 11 | 117 |



III. VALORACIÓN GENERAL DE LAS INTERVENCIONES

En este apartado se analiza el contenido del conjunto de las solicitudes de amparo presentadas por los distintos miembros de la Comunidad Universitaria Complutense en nuestra Oficina desde el 1 de octubre de 2018 al 30 de septiembre de 2019. El conocimiento y la valoración de estos datos pueden contribuir a la mejora de la calidad del servicio público que prestamos y la salvaguardia de los derechos reconocidos a los miembros de la Comunidad Universitaria, así como a propiciar la modificación de determinadas normas o la redacción de otras nuevas que nos permitan seguir avanzando.

A efectos de sistematización, las quejas recibidas y tramitadas se han agrupado en cinco grandes bloques, aunque es de advertir que, dado el carácter transversal de algunas, se podrían incluir en varios de ellos. Tales bloques son: contenido económico; asuntos académicos; carácter laboral; infraestructuras y servicios en general; y, finalmente, relación y convivencia entre grupos humanos.

En primer lugar, abordamos las **quejas de carácter económico** que se han generado en el presente curso académico en nuestra Comunidad Universitaria.

El Decreto 126/2018, de 31 de julio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, que modifica el Decreto 83/2016, de 9 de agosto por el que se establecen los precios públicos por estudios universitarios conducentes a títulos oficiales y servicios de naturaleza académica en las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid, recoge un descenso de un 2,5% en las tasas de la primera y segunda matrícula de enseñanzas de grado y del 5% en las de máster no habilitantes, así como también del 5% en la primera convocatoria en enseñanzas de másteres habilitantes.

Esta reducción de tasas universitarias es beneficiosa para la Comunidad Universitaria, así como para la sociedad misma y facilita el acceso a la formación universitaria de carácter público, pero es preciso insistir en que, dada la



importancia que tiene la formación universitaria para la persona y también para el conjunto de la sociedad por su contribución a la riqueza y bienestar global, conviene seguir avanzando en esta línea de reducción de tasas. En este sentido, hay sectores de la sociedad que siguen estando seriamente afectados por las secuelas sociales y laborales producidas por la crisis económica sufrida y que se refleja en distintas quejas que nos llegan a la Defensoría. En concreto sobre este asunto, ellas suelen atender a problemas de los estudiantes bien con la concesión de becas o bien con la devolución de los abonos de matrícula.

Así, por ejemplo, cabe señalar la solicitud de amparo interpuesta por una estudiante que se dirige a la Defensoría Universitaria para que se le conceda la anulación de la deuda generada y pendiente tras el abandono de los estudios iniciados en su día debido a los problemas de salud y económicos en los que se vio inmersa. Se trata de una deuda que, según señala, no pudo abonar ni asumir, impidiéndole en ese caso la finalización de sus estudios. Dicha petición venía acompañada de la documentación justificativa de los motivos que le impidieron continuar. Tras trasladar el tema a la consideración del Vicerrectorado de Estudiantes, se procedió a la cancelación de la deuda pendiente y se permitió la matriculación de los créditos restantes para obtener la titulación.

Dentro de este apartado económico se incluyen también las quejas de estudiantes en relación con la excesiva dilación de plazos de nuestra Universidad para hacer efectiva la devolución de cantidades abonadas tras la resolución de anulación de la matrícula inicialmente formalizada. En este sentido, es de recomendar que se adopten medidas para agilizar los plazos en los procedimientos de abono y devolución de las mencionadas cantidades, tanto porque ello es un derecho de la persona como también porque en ocasiones esas cantidades económicas son de urgencia para los afectados.

Dentro de este apartado, pero referido ya al sector de PDI, conviene señalar el problema que genera en determinados casos la reducción de sueldo cuando los miembros de este sector realizan estancias de formación y/o



investigación superiores a tres meses, prevista en el RD 898/1985, para lo que convendría adoptar medidas concretas que facilitasen estas estancias sin menoscabo de los ingresos del personal en cuestión.

Los **problemas de índole académica** suponen el grueso de quejas recibidas y tramitadas en esta Oficina. Las quejas se fundamentan, en gran medida, en diferentes fallos detectados en el normal desarrollo de la prestación del servicio público de la educación superior, de lo que es preciso dejar constancia con el fin de que se realicen todos los esfuerzos posibles para su reducción.

En este sentido, sigue destacando entre las quejas recibidas las que se refieren a la disconformidad de estudiantes con la docencia recibida tanto en grados como en másteres. Esto también se extiende a las calificaciones otorgadas tanto en las evaluaciones de asignaturas como en las defensas de los TFG y TFM, argumentándose como causas de esta disconformidad la falta de publicidad, concreción y detalle de los criterios de evaluación de las asignaturas o bien la discrepancia entre lo que consta en las fichas o programas correspondientes y lo que luego es el desarrollo concreto de la docencia y la evaluación. Por esto conviene insistir en procurar que las guías docentes y los programas de las asignaturas establezcan con claridad y detalle los contenidos y los criterios y sistemas de evaluación que serán aplicados en las distintas asignaturas y grupos, así como que el desarrollo de las clases atienda a dichas guías o programas.

Asimismo, por lo que respecta al desarrollo y defensa de los TFG y TFM, 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 dentro de una misma titulación. El descontento también se produce en la forma de realizar las revisiones y la escasa justificación de la calificación desfavorable otorgada. En este sentido, hay que señalar que el estudiante tiene derecho a conocer las causas por las que su trabajo de fin de titulación ha merecido la evaluación correspondiente.



En este curso académico se han recibido también solicitud de amparo ante la falta de una adecuada tutela que reciben algunos estudiantes en la elaboración de los trabajos señalados de fin de titulación, ya sean TFG, TFM o tesis doctorales.

Por último, conviene añadir en este apartado las quejas recibidas que aluden en ciertos casos a la demora en la publicación de las calificaciones, que sobrepasan los límites contemplados en nuestro Estatuto del Estudiante y que pueden afectar a los plazos de matriculación establecidos para el siguiente curso. Es conveniente insistir en que se produzca el cierre de actas en los plazos que fija el Consejo de Gobierno para que los estudiantes no se vean afectados por dicha dilación.

Otra problemática recurrente en la Defensoría Universitaria son las solicitudes de cambios de grupo por motivos de incompatibilidad personal con el horario del grupo asignado. Son problemas que en muchas ocasiones resultan de difícil solución a la vista del gran número de estudiantes matriculados, que exige su distribución en grupos con horarios diferenciados, y, ciertamente, no es fácil fijar criterios que permitan dirimir los casos en los que se puedan atender excepcionalmente los cambios solicitados. No obstante, es de recomendar que, a pesar de dichas dificultades, los centros desplieguen la mayor flexibilidad posible para atender situaciones especialmente complicadas que contribuyan a compatibilizar los estudios con dichas situaciones personales como las de trabajo o asistencia a un familiar.

Se reciben también quejas colectivas de los estudiantes por la ausencia del docente responsable de una asignatura al inicio del cuatrimestre en cuestión, en ocasiones, debido a no haber concluido el procedimiento para su contratación, así como hay disconformidad también con las soluciones provisionales dadas por considerarlas inadecuadas. Sabemos de las medidas que se han ido adoptando en años pasados por parte del Vicerrectorado responsable de la Ordenación Académica para acompasar los nuevos calendarios académicos con lo que se refieren a los procedimientos de contratación, a pesar de lo cual continúa siendo



éste un problema que se sigue trasladando con frecuencia a la Defensoría Universitaria y cuya solución es preciso mejorar.

También se han recibido distintas quejas por la paralización sufrida por las solicitudes de compensación cursadas por estudiantes de las extintas licenciaturas, lo que no se reanudó hasta el mes de junio.

En otro orden de cosas, es de destacar las quejas de un grupo de estudiantes de habla no española por las dificultades que tienen para aprobar una asignatura de un master y que les obliga a realizar sucesivas matriculas antes de superarla, con el coste económico añadido que ello supone. Tras contactar con el responsable de la misma, que argumenta como causa del fracaso la falta de dominio del idioma y las dificultades para un correcto entendimiento de los planteamientos y objetivos de la asignatura, se plantea como solución la formación de un grupo de repetidores con los que trabajar intensamente para superar los contenidos de la asignatura.

Por último, es preciso referirse a las distintas quejas que ha provocado la aplicación del nuevo calendario académico a todos los centros y el establecimiento de la convocatoria extraordinaria de exámenes en el mes de julio. Por un lado, un grupo de estudiantes ha solicitado en un centro un cambio o ampliación del plazo para la presentación de los TFG al disponer, con la aplicación de este nuevo calendario, de muy poco tiempo para su preparación y defensa al estar prácticamente unidas las fechas de finalización de los exámenes correspondientes al segundo cuatrimestre y la convocatoria extraordinaria de dichos trabajos. Por otro lado, un grupo de estudiantes se ha quejado de la imposibilidad de realizar en un curso académico los dos practicum pendientes del grado cursado por incompatibilidad con el nuevo calendario.

En relación también con problemas de orden académico, y como se insiste en memorias anteriores, cada vez resulta más necesario contar con una normativa reguladora del plagio o de un protocolo de actuación ante el plagio para tesis doctorales y trabajos de fin de grado y de máster. En este sentido,



conviene que los órganos competentes aborden este tema dada la dificultad que tiene el profesorado para saber cómo actuar en estos casos. También se reciben en la defensoría, por otro lado, solicitudes de amparo por algunos estudiantes ante el uso para publicaciones de sus propios trabajos sin que aparezcan como autores bien por docentes o bien por compañeros de estudios.

En lo que atañe a cuestiones relativas a **problemas laborales**, conviene reflejar la petición de amparo a la Defensoría de algunos miembros del PDI por los frecuentes nombramientos que reciben para actuar en comisiones de valoración de plazas de profesorado que interfieren en el desarrollo de su labor docente; y la contraria, reflejada en una solicitud pidiendo ser parte activa en comisiones y órganos del departamento al que se encuentra adscrita la persona en cuestión. Se trata de un problema de difícil solución por las diversas razones que convergen en la confección de un tribunal, si bien conviene que los órganos responsables de la propuesta y aprobación de la composición de las comisiones valoren, si la normativa lo permite, una distribución acorde del profesorado del área en cuestión para constituir los distintos tribunales de evaluación del PDI.

Asimismo, se reciben varias quejas por la tardanza en la tramitación del correspondiente contrato de PDI laboral, demora que tienen razones de distinta índole según el caso.

Se presenta también alguna queja referida al abono de los sexenios de investigación en el caso de PDI no funcionario cuando se pasa de la figura de funcionario interino a la de ayudante doctor.

En un último apunte de este apartado conviene hacer referencia a sendas solicitudes recibidas planteando la necesidad de que nuestra Universidad tome en consideración las bajas maternales a efectos de reconocimiento docente e investigador en el caso de la promoción, al entender que, de lo contrario, supone una discriminación del colectivo de profesoras frente a sus compañeros varones, de lo cual se ha dado traslado al Vicerrectorado correspondiente.



También queda reflejado en este informe la queja que nos fue trasladada en relación con los cursos de formación ofertados, al entenderse que el enfoque y contenido de algunos de ellos eran inadecuados y de dudosa base científica. Remitida para su valoración por la Vicegerencia de Recursos Humanos se decidió retirar de la oferta estos cursos a la espera de que fuesen valorados e informados por especialistas.

A continuación, cabe reflejar algunas de las quejas recibidas desde la comunidad universitaria relacionadas con **las infraestructuras y/o funcionamiento de los servicios** de la Universidad.

No son extrañas las quejas de los estudiantes sobre las deficiencias y obsolescencia de las infraestructuras e instalaciones de determinados centros para el desarrollo con unas mínimas condiciones de confortabilidad de la actividad académica e investigadora, así como de otros servicios de la propia Universidad. Así se mencionan, entre otras, la deficiente climatización de las aulas en invierno y verano, agudizada por problemas en los cerramientos de ventanas; baños manifiestamente mejorables y escasos debido al cierre de algunos por peligro de desprendimiento; mobiliario obsoleto en las aulas; mala recepción de la señal de wifi en determinadas zonas de los centros; deficiencias en la instalación eléctrica; o las malas condiciones acústicas de determinadas aulas, entre otras, algunas utilizadas para el aprendizaje de idiomas.

Y no sólo se trata de quejas procedentes en este caso de los estudiantes sino también de miembros del sector de PDI, quienes hacen llegar a la Defensoría Universitaria las deficiencias señaladas relativas a una climatización inadecuada en las aulas.

Ciertamente, se tratan éstos de una serie de problemas que son bien conocidos tanto por los responsables de los centros como por el equipo de gobierno, que observan cómo las actuaciones de mejora que se llevan a cabo están limitadas por una disponibilidad presupuestaria que impide acometer reformas integrales de los edificios más antiguos de nuestra universidad. A pesar



de ello, no debe omitirse en esta Memoria Anual la recomendación de que se ponga en marcha un plan de inversiones ambicioso que aborde las deficiencias apuntadas.

Asimismo, se refleja aquí la queja interpuesta por un estudiante debido a los ruidos ocasionados por la realización de obras en la fachada de su centro que debían acometerse para su adecuación a la normativa en vigor. Si bien tales obras eran de máxima necesidad, conviene poner de manifiesto la conveniencia de planificar las mismas atendiendo en la medida de lo posible a que no interfieran tales obras con la actividad académica regular.

En otro orden de cosas, se reciben quejas que reflejan y lamentan la excesiva demora en recibir respuesta a las solicitudes, reclamaciones y recursos presentados ante distintas unidades, servicios y órganos, tanto académicos como administrativos, incluso, en ocasiones, la falta de respuesta misma. Es evidente que nuestra universidad gestiona un volumen administrativo considerable y que se produce sobrecarga laboral en PDI y PAS, pero esto no quita para que la administración pública deba esmerarse en dar respuesta de modo ágil a las cuestiones planteadas, ya que la tardanza en la adopción de las resoluciones correspondientes puede acarrear consecuencias negativas y, en ocasiones, irreversibles, a los peticionarios, sean del sector que sean.

Existen dentro de esto último, además, casos concretos como, por ejemplo, se reciben distintas quejas sobre la tardanza en algunos centros en la convalidación de asignaturas 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. Desde la Defensoría Universitaria no cabe sino alentar a que se agilicen al máximo las gestiones de este tipo por las consecuencias perjudiciales que generan en los estudiantes.

Es preciso aludir también a las dificultades que han parecido encontrar determinados solicitantes para realizar el proceso de matrícula en el doctorado



debido a distintos fallos en el sistema de identificación de nuestra universidad. Esto ha afectado también a otros servicios como el acceso al carnet de estudiante o la reserva de libros en la Biblioteca, problemas que, no obstante, quedaron solventados tras la intervención de los servicios informáticos de la propia universidad.

Otras deficiencias detectadas y de las que se ha tenido conocimiento por las quejas recibidas se refieren al Programa Docencia. En unos casos las quejas aluden a que los criterios de evaluación de las asignaturas de determinados grados son excesivamente genéricos, siendo necesario dotarlos de mayor especificidad, mientras en otros se apunta a la imposibilidad de rellenar las encuestas por los estudiantes al impartirse la docencia de las asignaturas de las que son responsables una vez cerrado el Programa. De esto se ha dado traslado al Vicerrectorado de Calidad, que se ha comprometido a evaluar el primer asunto y buscar soluciones al segundo.

De igual modo se han recibido quejas sobre fallos detectados en los últimos días del plazo fijado para solicitar programas de movilidad, y, a pesar de que la Sección correspondiente estuvo pendiente en todo momento de subsanarlos, ha dificultado que algún estudiante haya accedido a la solicitud de la beca. Vistos los errores en los pasos finales del procedimiento, que se repiten asiduamente por parte del estudiantado a la hora de la formalización de la solicitud, es de recomendar que los responsables del programa en cuestión destaquen visualmente en la página web los distintos procedimientos para evitar que se produzca confusión y tales errores en ediciones futuras.

Por último conviene comentar las quejas recibidas que apuntan a informaciones erróneas o sin contrastar que, en casos puntuales, se facilita a los estudiantes y que puede afectar de manera muy negativa a su expediente académico (solicitudes de tribunales de compensación, trámites de tesis doctorales, elección de asignaturas de itinerarios de los grados, etc.). Es preciso que quienes tienen entre sus cometidos la labor de informar, en caso de duda,



comprueben y se cercioren de la información solicitada antes de facilitar una inexacta o equivocada.

Entramos en el último apartado, el que se refiere a **problemas de convivencia**, entre los que cabe mencionar las faltas de respeto y amenazas mostradas supuestamente por algunos estudiantes en las revisiones de las calificaciones otorgadas, así como supuestos comentarios extraacadémicos y fuera de contexto de algún miembro de tribunales evaluadores de trabajos de fin de estudios, o de miembros de tribunales en procesos de oposiciones o concursos. La mayoría de las situaciones apuntadas han quedado solventadas al haberse tomado conciencia de las extralimitaciones llevadas a cabo en momentos de gran tensión, pero es preciso que todos tomemos conciencia de lo que supone el respeto hacia la otra persona en la relación con ella.

Asimismo, se ha recibido una queja de una estudiante que colabora en un programa de la ONCE como instructora y educadora de un cachorro, futuro perro guía. Los responsables del centro comunicaron a todo el personal la normativa reguladora al respecto, así como brindaron a la estudiante apoyo para solucionar el problema cuando no fuese efectivamente posible el acceso del animal a determinadas instalaciones y laboratorios motivado, principalmente, por la presencia de animales de experimentación o debido a medidas de seguridad.

Otro aspecto del que se han recibido un año más quejas es la permisividad que hay en ocasiones ante la organización de fiestas en el exterior de los centros, afectando al normal funcionamiento de la actividad académica e investigadora y en los derechos del resto de los colectivos que pueden verse seriamente perjudicados. En este sentido, conviene que los responsables regulen estas actividades de modo tal que cuenten con las autorizaciones pertinentes y que no interfieran en la vida académica regular.



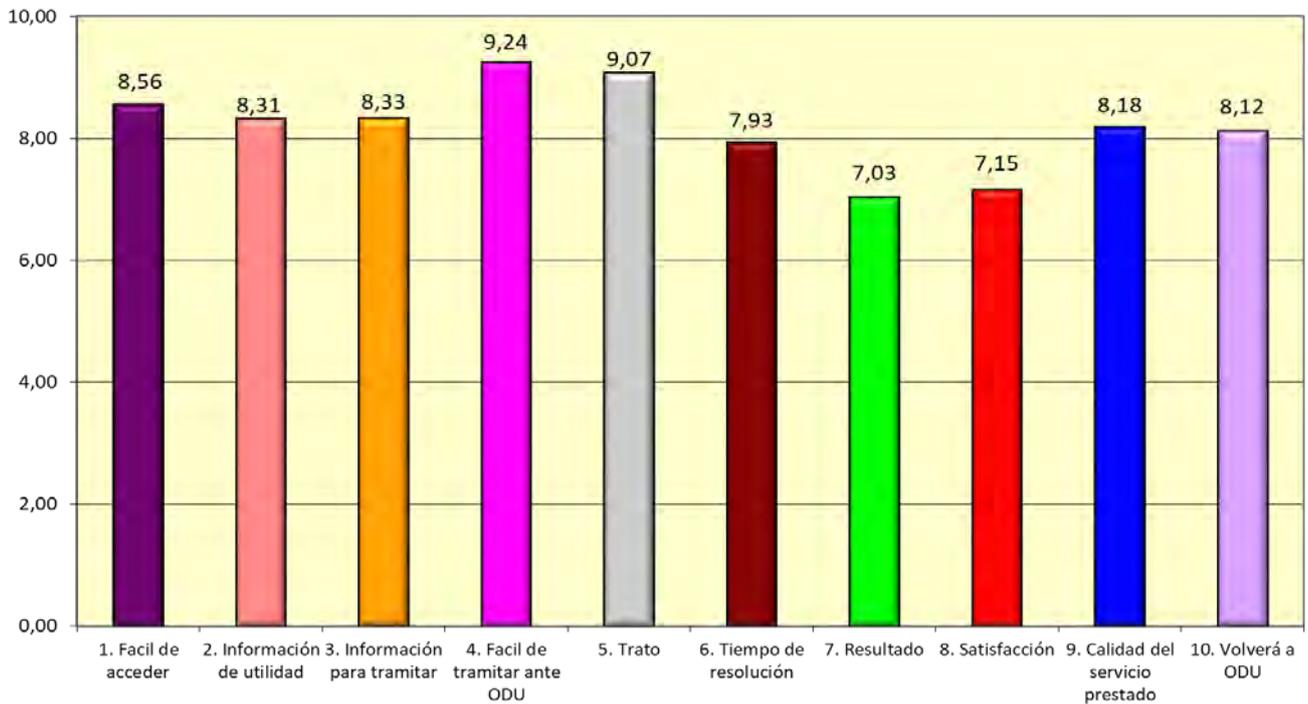
IV. RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El número de encuestas realizadas por aquellos miembros de la Comunidad Universitaria que han acudido a la Defensoría Universitaria y han dado lugar a la apertura de un expediente ha sido 34, lo que supone que han contestado la encuesta el 11,56% respecto del total; si lo comparamos con el curso académico anterior 2017-18, ha habido un aumento destacable, puesto que en aquel entonces sólo la realizaron el 3,61%.

La encuesta que se le facilita a los usuarios es la siguiente:

| | |
|------|--|
| 1.- | ¿Le ha sido fácil acceder a la información sobre la Defensora del Universitario? |
| 2.- | ¿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? |
| 3.- | ¿Y para tramitar el proceso de reconocimiento de los mismos? |
| 4.- | ¿Le ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante la Defensora? |
| 5.- | ¿El trato recibido ha sido adecuado? |
| 6.- | ¿El tiempo de resolución de la gestión le ha parecido correcto? |
| 7.- | ¿El resultado de la gestión responde a lo que esperaba de la Oficina de la Defensora del Universitario? |
| 8.- | ¿Está satisfecho con el resultado de la gestión? |
| 9.- | ¿El servicio que ha recibido ha sido de calidad? |
| 10.- | ¿Volvería a acudir a la institución de la Defensora del Universitario? |

La puntuación media concedida a cada valor de la encuesta es la reflejada en la siguiente Gráfica 4.

Grafico 4. Puntuación media por pregunta

Según estos datos, el grado de satisfacción media del conjunto de la encuesta es de **8,19 puntos**. Comparando con el grado de satisfacción media del curso 2017-18, que fue de 8,72 puntos, se comprueba que se ha producido una ligera bajada respecto al presente curso académico.

Entre los distintos ítems medidos, destaca positivamente la facilidad administrativa que ofrece la Oficina del Defensor Universitario (pregunta 4), con una puntuación promedio de 9,24; y el trato que dispensa la misma a los que acuden a ella (pregunta 5), con la puntuación de 9,07. La menor valoración positiva corresponde, en cambio, al resultado (pregunta 7), con 7,03; y el grado de satisfacción (pregunta 8), con 7,15. Esto último puede explicarse por que la figura del Defensor Universitario no tiene capacidad ejecutiva para resolver los problemas más allá de su intervención y de las recomendaciones realizadas. A pesar de esto último, se mantiene una valoración elevada de quienes responden que, en caso de necesidad, volverían a utilizar el servicio de la Oficina (pregunta 10), con un 8,12.



La distribución de la valoración media de cada encuesta es la siguiente:

| | |
|---|--------------|
| Con calificación media de 10 puntos | 9 encuestas |
| Con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos | 10 encuestas |
| Con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos | 5 encuestas |
| Con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos | 2 encuestas |
| Con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos | 3 encuestas |
| Con una calificación media inferior a 5 puntos..... | 5 encuestas |

Esto supone que el 55,88% de las encuestas realizadas otorgan una puntuación media global entre 9 y 10 puntos. Además, el 47% de las personas que contestaron la encuesta otorgaron las máximas calificaciones de 9 y 10 puntos a lo que se pregunta en cada cuestión, resaltando que este porcentaje constituye un 79,42% cuando se pregunta por la percepción del trato recibido (pregunta 5) y de un 73,52% cuando se pregunta si las personas que han acudido a la Oficina volverían a hacerlo en otra ocasión, en caso de ser necesario (pregunta 10).



V. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE LA DEFENSORA UNIVERSITARIA

Se relacionan a continuación las actividades institucionales en las que D.^a Isabel Aránguez ha participado en calidad de Defensora Universitaria de la UCM durante el Curso Académico 2018-2019. Asimismo, se ha considerado pertinente incluir en este caso las actividades en las que ha participado o ha asistido hasta la conclusión de su mandato, el 18 de diciembre de 2019.

2 de octubre de 2018

Asistencia a la inauguración de la exposición “La emoción de la ópera. Escenarios protagonistas de Europa a Madrid”, en la Biblioteca Histórica Marqués de Valdecilla de la UCM.

4 de octubre de 2018

Asistencia al Acto Académico de Apertura del Curso Académico 2018/2019 en el Colegio Mayor Universitario Barberán y Collar. La Lección Inaugural corrió a cargo del Ilmo. Sr. D. Francisco Javier Martín Carrasco, con el título “La ingeniería y la mejora de la calidad de vida de las personas”

18 a 19 de octubre de 2018

Participación en el XV Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU), que con el tema “Los Derechos Humanos dentro de la Universidad”, se desarrolló en la Universidad Veracruzana de Xalapa (Veracruz, Méjico).

La Defensora intervino en el Primer Conversatorio con el título “El Derecho Humano a la Educación en las Universidades Públicas”

25 a 27 de octubre de 2018

Participación en el I Congreso Internacional de “Emprendimiento y Competencias Docentes. III Jornadas Internacionales de Liderazgo y Calidad de la Educación. Emprendimiento y Liderazgo de la Mujer en Sociedades Inclusivas”, celebrado en la Universidad de Castilla-La Mancha, sede de Albacete. La conferencia inaugural corrió a cargo de la Defensora con el título “Derechos y Universidad”.

15 de noviembre de 2018

Asistencia a la festividad de San Alberto Magno en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Químicas

16 de noviembre de 2018

Asistencia de a la Jornada sobre “Cambio Estructural de Género en Universidades y Entidades Financiadoras de Investigación” en el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades. Esta Jornada contó con la participación de la



Secretaría de Estado de Universidades, Investigación e Innovación, Sra. D^a Ángeles Heras Caballero, y del Secretario General de Universidades, Sr. D. José Manuel Pingarrón.

19 de noviembre de 2018

Asistencia al acto de inauguración de la Biblioteca de la Facultad de Medicina de la UCM “Profesora Doctora Elvira Arquiola Llopis”

22 de noviembre de 2018

Asistencia a la presentación del Defensor Universitario de la Universidad Politécnica de Madrid, Sr. D. Ángel Rodríguez Sevillano.

27 de noviembre de 2018

Asistencia a la conferencia “A 100 años de la Reforma Universitaria Argentina: Balances y Desafíos de la Educación Pública”. El acto fue moderado por la Sra. D^a Karina Conde, Directora del Colegio Mayor Argentino, en cuyas instalaciones se desarrolló la conferencia.

29 de noviembre de 2018

Asistencia a la Jornada “La realidad del acoso en el ámbito universitario. Un paso adelante” en la Facultad de Medicina. El acto contó con la intervención de la Directora del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, Sra. D^a Silvia Buabent Vallejo.

3 de diciembre de 2018

Participación en el “Día Internacional de las Personas con Diversidad/Discapacidad: Comprometidos con la Diversidad. 15 años de la Oficina para la Inclusión de Personas con Diversidad/Discapacidad”, celebrado en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

15 de diciembre de 2018

Asistencia en el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid al Acto Académico de investidura de la Excm. Sra. Jane Goodall como Doctora Honoris Causa.

16 de enero de 2019

Asistencia a la Sesión Pública de La Academia de Psicología de España, en la que el Sr. D. Francisco Javier Urra Portillo, Académico de Número de la Academia de Psicología de España, impartió la conferencia titulada “Una vida vivida”. El acto se desarrolló, en el Salón de Actos del Edificio UIMP, IUCA-UCM, Consejería de Educación.

24 de enero de 2019

Participación en la reunión de Defensores universitarios de la Comunidad de Madrid en el Campus de Villaviciosa de Odón de la Universidad Europea de Madrid. La organización de la reunión, corrió a cargo de la Sra. D^a Elia Cambón Crespo, Defensora universitaria de la UEM.



25 de enero de 2019

Asistencia de la Defensora universitaria a la ceremonia de Santo Tomás de Aquino, celebrada en el Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid.

5 de febrero de 2019

Asistencia invitada por el Instituto Cervantes a la presentación del ensayo de D^a Rosa Falcón “Robinson y la isla infinita”

11 de febrero de 2019

Asistencia en la Facultad de Medicina de la UCM al coloquio UCM “Mujeres y Ciencia”.

El acto contó con la participación de relevantes científicas, investigadoras, profesoras y estudiantes, y fue moderado por el Sr. Rector de la UCM, D. Carlos Andradas Heranz.

12 de febrero de 2019

Asistencia en el Colegio Mayor Universitario Santa María de Europa (UCM), a la conferencia “Nuevas tendencias de la educación universitaria, según los Organismos Internacionales”, impartida por el Prof. D. Francisco Michavila Pitarch, Consejero de Educación en representación de España ante la OCDE, la UNESCO y el Consejo de Europa, y Catedrático de la Universidad Politécnica de Madrid.

21 de febrero de 2019

Asistencia en el Paraninfo de San Bernardo al Acto de Felicitación y Reconocimiento a la Docencia Universitaria.

27 de febrero de 2019

Presentación ante el Claustro Universitario de la UCM de la Memoria de la Oficina de la Defensora universitaria, correspondiente al Curso Académico 2017-2018. Asistencia al acto académico de celebración de los 25 años de existencia del Instituto Universitario Pluridisciplinar, del cual la Dra. Aránguez es miembro integrante. El acto fue presidido por el Sr. Rector de la UCM.

1 de marzo de 2019

Asistencia en el Palacio de Cibeles, sede del Ayuntamiento de Madrid, al acto de presentación de la “Colaboración del Ayuntamiento con la Fundación Parque Científico”. El acto contó, entre otras personalidades, con la presencia de D^a Manuela Carmena Castrillo, Alcaldesa de Madrid; D. Rafael Garesse Alarcón, Presidente de la Fundación Parque Científico de Madrid; y D. Carlos Andradas Heranz, Vicepresidente de la Fundación Parque Científico de Madrid, y Rector de la Universidad Complutense de Madrid.

8 de marzo de 2019

Participación como miembro de honor del Jurado en el IX Torneo de Debate de Colegios Mayores, celebrado en el Senado, bajo la presidencia del Excmo. Sr. D.



Pío García-Escudero, Presidente de esta Institución. El debate se basó en la pregunta “Europa/España: ¿Deben los partidos políticos negarse a pactar con partidos extremistas?”

15 de marzo de 2019

Asistencia al acto de inauguración de la exposición “50 años del Centro de Cálculo (actual CPD)”, en el Pabellón de Gobierno de la UCM.

20 de marzo de 2019

Participación en el coloquio organizado por D^a Giovanna G. de Calderón, Presidenta de la Asociación “Mujeres para el Diálogo y la Educación” con la Excm. Sra. Embajadora de Costa Rica en España, D^a Helena Chacón, quien inauguró el espacio Igualdad de Género como Motor de Desarrollo, con su exposición sobre “Mujer y Turismo”.

27 de marzo de 2019

Asistencia de a la inauguración de la Semana de la Educación, Aula 2019, con sede en IFEMA, Feria de Madrid.

28 de marzo de 2019

Asistencia a la inauguración de la exposición “I want to know you” en el Centro de Arte Complutense.

10 de abril de 2019

Asistencia a la presentación de la Cátedra UNESCO “Tecnologías apropiadas para el desarrollo humano”, que contó con la presencia de la Sra. Ministra para la Transición Ecológica, D^a Teresa Ribera; la Sra. Presidenta de la Fundación Mujeres para África; y el Sr. Rector de la UCM.

12 y 13 de abril de 2019

Participación en la Conferencia Europea “Con las personas mayores avanza Europa”, celebrada en Ciudad Real durante los días 12 y 13 de abril. La Defensora Universitaria presentó una conferencia sobre el tema objeto de debate. Este acto contó con la organización de D^a Carmen Quintanilla Barba, Vicepresidenta de European Seniors´Unión (ESU), así como con la intervención de relevantes ponentes, entre otros, D. Wilhelm Hofmeister, Director de la Fundación Konrad Adenauer en España.

26 de abril de 2019

Asistencia de a la presentación de los Cursos de Verano 2019 de la Universidad Complutense de Madrid en el Paraninfo de la UCM.

9 de mayo de 2019

Asistencia a la presentación pública del Observatorio del Estudiante de la UCM, celebrado en el Edificio de Estudiantes de la UCM. El acto contó, entre otras



personalidades, con la presencia del Sr. Secretario General de Universidades, D. José Manuel Pingarrón, y del Sr. D. Carlos Andradas Heranz, Rector de la UCM.

Participación en la Escuela Técnica Superior de Montes, Forestal y del Medio Natural de la Universidad Politécnica de Madrid, a la Jornada Técnica de Trabajo de la Conferencia Estatal de Defensores Universitarios CEDU, sobre “Escucha activa”, organizada por el Sr. D. Ángel A. Rodríguez Sevillano, Defensor Universitario de la UPM.

16 de mayo de 2019

Asistencia a la conferencia “Titanic, el príncipe de los naufragios”, impartida por el Capitán de navío, y Director del CMU Jorge Juan, Sr. D. Luis Mollá Ayusoen.

21 de mayo de 2019

Asistencia al solemne Acto Académico de Investidura como Doctor Honoris Causa del Excmo. Sr. D. Luis Oro Giral en la Sala de Grados de la Facultad de Medicina de la UCM.

23 de mayo de 2019

Participación en el Acto Académico de Clausura del Curso Académico 2018-2019, en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan. La Lección Magistral corrió a cargo de D^a M^a Isabel Aránguez Alonso, con la conferencia “La figura del Defensor universitario”.

Asistencia al Acto Académico de Clausura del Curso Académico 2018-2019 en el Colegio Mayor Universitario Argentino.

30 de mayo de 2019

Asistencia al Acto de entrega de la Medalla de Honor de la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología, al Sr. D. José Manuel Pingarrón Carrazón, Secretario General de Universidades.

6 de junio de 2019

Intervención en la Jornada de Defensores Universitarios de la Comunidad de Madrid en el Rectorado de la Universidad de Alcalá, Colegio Mayor de San Ildefonso, organizada por el Defensor Universitario de la Universidad de Alcalá, Sr. D. Gonzalo Pérez Suárez. Se celebraron las siguientes mesas de trabajo: “La figura del Profesor Visitante en las Universidades madrileñas”; “Las Universidades madrileñas ante el fraude académico. Normativa académica y disciplinaria”; “La responsabilidad del personal administrativo en el tratamiento y la protección de datos personales”; “El trabajo administrativo en las Defensorías”

11 de junio de 2019

Asistencia en la Facultad de Ciencias de la Información de la UCM a la presentación de la Fundación Gadea por la Ciencia.



12 de junio de 2019

Asistencia al acto de Toma de Posesión como Rector Magnífico de la UCM del Dr. Don Joaquín Goyache Goñi, celebrado en el Paraninfo de la UCM, bajo la presidencia del Excmo. Sr. Presidente en funciones de la Comunidad de Madrid, D. Pedro Rollán Ojeda.

13 de junio de 2019

Participación en el “X Encuentro Euro-Mediterráneo de mujeres líderes en la empresa y en política (X EMLIEPO)”. El acto fue organizado por la asociación Mujeres para el Diálogo y la Educación, y se desarrolló en la sede de las Instituciones Europeas en Madrid.

14 de junio de 2019

Asistencia al acto de toma de posesión de los nuevos Vicerrectores en la Facultad de Odontología de la UCM.

19 de junio de 2019

Asistencia al Acto de Homenaje al Sr. D. Alfredo Pérez Rubalcaba, celebrado en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Químicas.

Participación en el acto de presentación del libro del Sr. D. Javier Urra “La huella de la desesperanza” en el Centro Universitario Cardenal Cisneros.

20 de junio de 2019

Asistencia de la Defensora universitaria, I III World Congress and VI International Congress. Dual Disorders. Symposium High-Risk Behaviors in Adolescents.

25 a 28 de junio de 2019

Participación en la reunión anual de la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE), celebrada en la Universidad de León. El objeto de este Congreso es “*Defending and Protecting the Rights within Higher Education: Stocktaking, Looking Ahead*”. En él participan defensores de universidades españolas como Autónoma de Madrid, Carlos, etc.; de numerosos países europeos como de la Universidad Copenhague, la Universidad de Oslo, Universidad de Utrech, Universidad de Varsovia, etc.; y también de centros universitarios de fuera de Europa como la Universidad Hebrea de Jerusalén, Universidad de Montreal, Universidad de Alberta, etc. El día 26 se celebró la primera Conferencia del Encuentro, en la que la Sra. Ana Belén Casares Marcos, Adjunta al Procurador del Común, expuso los avances que para este tipo de instituciones conlleva la incorporación de la Administración Electrónica, fórmula en la que la institución del Procurador del Común se ha situado a la vanguardia de las defensorías del pueblo españolas.

Se intercambiaron ideas acerca de cuáles puedan ser las fórmulas de colaboración más eficaces entre las redes europeas y americanas, debate en el



que se dieron cita representaciones institucionales de ENOHE (European Network of Ombudsman in Higher Education), RIdDU (Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias), CEDU (Conferencia Estatal de Defensores Universitarios Españoles) y REDEPEES (Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior).

3 a 5 de julio de 2019

Asistencia al curso de verano “El talento que necesitarán las Universidades. Retenerlo, atraerlo y recuperarlo”, celebrado en Benicasim, bajo la organización de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria UCM, y la Cátedra INCREA de Innovación, Creatividad y Aprendizaje de la Universidad Jaume I. La Dirección del curso corrió a cargo del Sr. D. Francisco Michavila Pitarch, Rector Honorario de la Universidad Jaume I, Consejero de Educación de las Delegaciones Permanentes de España ante OCDE, UNESCO y Consejo de Europa. La Clausura del curso, contó con la intervención del Sr. D. José Manuel Pingarrón, Secretario General de Universidades.

18 a 19 de julio de 2019

Participación en la X Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), del que la Dra. Aránguez es miembro integrante. La sede del Encuentro fue la Universidad Autónoma de El Salvador, siendo la anfitriona del mismo, la Defensora universitaria de esta Universidad, la Mag. Claudia Melgar de Zambrana. El encuentro se desarrolló en dos jornadas, con un Seminario titulado “Defensorías del Pueblo. Migración, Sostenibilidad ambiental y Democracia” y la Asamblea propiamente dicha.

En las mesas de trabajo se debatió sobre “Movilidad Humana y Derechos. El rol de las Defensorías del Pueblo”; “Desarrollo económico, Sostenibilidad y Derechos Humanos”

13 de septiembre de 2019

Participación en el Solemne Acto Académico de Apertura del Curso 2019-2020 en la Universidad Complutense de Madrid en el Paraninfo de la UCM.

18 de septiembre de 2019

Participación como Jurado en los IX Edición de los Premios Solidarios a la Igualdad MDE 2019, organizados por la Asociación Mujeres para el Dialogo y la Educación.

28 de septiembre a 1 de octubre de 2019

Visita académica de la Defensora Universitaria de la UCM a la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (Méjico). La Defensora intervino en las siguientes actividades durante su estancia en la UASLP: 1) Conversatorio con el profesorado encargado de estos temas en la distintas Facultades sobre “El Sistema de Defensorías Universitarias en España y las políticas de género e inclusión de las Universidades españolas y mexicanas”. 2) Seminario taller “La experiencia de la Defensora Universitaria de la Universidad Complutense de Madrid en la atención de los temas: Universidad inclusiva, equidad y género, acciones afirmativas e



igualdad sustantiva, mecanismos de protección de los derechos universitarios.”
3) Encuentro entre la Dra. M^a Isabel Aránguez Alonso e integrantes de los cuerpos académicos de la Facultad de Derecho en el Auditorio “Abogado Ponciano Arriaga Leija” de la UASLP. 4) Impartición de la Conferencia Plenaria “Buenas prácticas en la Defensa de los Derechos universitarios. El Género y la inclusión en las Universidades españolas” a alumnos y profesores de la UASLP, con la presencia del Rector de la Universidad y todo el equipo de dirección de la misma.

3 y 4 de octubre de 2019

Participación en el XVI Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU). *Universidad y Transformación Social*. Celebrado en el Centro Cultural Universitario de la UAdeC, Campus Arteaga. Coahuila. Asistencia de la Defensora a la XVI Asamblea General Ordinaria y la XI Asamblea General Extraordinaria de la REDDU.

21 de octubre de 2019

Participación en el Solemne Acto de Apertura del Curso 2019/2020 en el Colegio Mayor Universitario Jorge Juan, presidido por el Almirante Jefe del Estado Mayor de la Armada y el Rector Magnífico de la UCM.

6 de noviembre de 2019

Asistencia al acto conmemorativo del 75 aniversario del inicio de los estudios de economía en España; celebrado en el Aula Magna, de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, con asistencia de la Ministra de Economía y Competitividad, Nadia Calviño

14 de noviembre de 2019

Asistencia al Acto Académico de San Alberto Magno en la Facultad de Ciencias Químicas de la UCM.

17 de diciembre de 2019

Asistencia en el Ministerio de Educación y Formación Profesional a la presentación del libro “Bolonia, 20 años después. El Espacio Europeo de Educación Superior en España: Análisis de los debates parlamentarios”, de Montserrat Palma ex Diputada por el PSOE.



VI. OBJETIVOS PARA EL CURSO 2019-2020

En este capítulo se exponen los objetivos que la Defensoría Universitaria se fija para el curso siguiente a aquel al que hace referencia la Memoria Anual. Debido a que ha tenido lugar a mitad de este periodo un cambio en la persona que dirige la Defensoría, tal y como se ha señalado al comienzo de la propia Memoria, expondremos únicamente aquellos objetivos y aquellas acciones que nos hemos fijado para el periodo restante del presente curso académico:

- Como nuevo Defensor Universitario he iniciado una campaña de presentación de la Defensoría Universitaria mediante escritos y visitas a autoridades, centros, centros adscritos, colegios mayores, etc.
- Asimismo, esta presentación la he desplegado entre las distintas asociaciones de Defensores con el objetivo de mostrar la puesta a disposición y colaboración de la Defensoría Universitaria de la UCM con todas ellas. Las mismas son: *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)*; *European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE)*; *Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU)*; y *Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias (RIDU)*.
- Desde la Oficina pretendemos además desplegar un plan de difusión de la Defensoría Universitaria para darla a conocerla entre estudiantes y los sectores de PDI y PAS.
- Estamos acometiendo acciones encaminadas a agilizar los expedientes y la disminución de trámites administrativos. Para ello, cuando el caso lo permite, hacemos actuaciones telefónicas con el responsable en cuestión para informarle de la petición o queja realizada y analizar las posibilidades que caben de intervención y rápida solución. Esto, como señalamos, agiliza en determinados casos la respuesta o solución al



problema y, además, evita la redacción de informes, lo que no quita que el expediente se desarrolle y complete según está estipulado en el Reglamento del Defensor Universitario.

- Hemos iniciado la revisión de determinada información para adaptarla a la normativa de igualdad de género, por ejemplo, hemos modificado la ficha de presentación de escritos dirigidos a la Defensoría con el fin de sustituir en varias ocasiones el uso de la forma exclusivamente masculina por una que sea genéricamente neutro.
- En lo que atañe a las encuestas que la Defensoría Universitaria realiza sobre su propia labor, estamos diseñando una plantilla informática con el fin de facilitar la realización de la propia encuesta por quienes la contestan y, además, garantizar su anonimato.
- Proyectamos una revisión de la presentación y del contenido de la página web de la Defensoría Universitaria.
- Pretendemos modificar los criterios de recopilación, análisis y presentación de información de la Memoria Anual, labor que ya se ha iniciado este mismo curso con esta misma Memoria Anual.



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Escríbenos:

defensor@ucm.es
scdefensor@ucm.es

Llámanos:

91 394 6590 / 6942

Visítanos:

Isaac Peral s/n. Pabellón de Gobierno
Universidad Complutense de Madrid
E-28015 Madrid

<https://www.ucm.es/defensor-universitario>