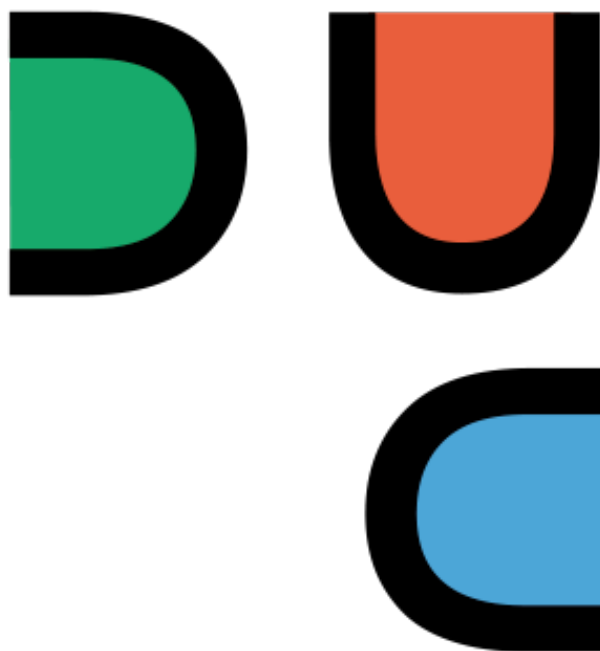




UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSORÍA UNIVERSITARIA



MEMORIA ANUAL

Curso 2020/2021

Marzo 2022

Oficina del Defensor Universitario

D. RAFAEL V. ORDEN JIMÉNEZ
Defensor Universitario

D.ª SONIA BIRLANGA MEJÍAS
Adjunta

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 del Defensor Universitario

Quiero agradecer al equipo que conforma esta Oficina su trabajo y apoyo en la elaboración de esta memoria anual.

Rafael V. Orden Jiménez. Defensor Universitario. -

ÍNDICE

I. Presentación.....	4
II. Datos sobre intervenciones	10
A. Globales	12
B. Peticiones de amparo.....	18
C. Consultas.....	25
III. Valoración general de problemas e intervenciones	29
IV. Recomendaciones	35
V. Encuestas de satisfacción	46
VI. Actividades institucionales del Defensor Universitario.....	50
VII. Objetivos para el curso 2021-2022	52



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 Oficina del Defensor Universitario [en lo sucesivo: ODU], la cual deberá ser de público conocimiento según el artículo 37.3 de dicho *Reglamento*. Para este fin, esta memoria se publicará tras su presentación ante este órgano en la página web de la propia Defensoría Universitaria: <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 la ODU y que, a su vez, sirve de 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 a las personas que constituimos la Comunidad Universitaria Complutense, sobre nuestras relaciones interpersonales como miembros de la misma y sobre las posibilidades que caben de mejora en todo ello.

Esta memoria se refiere al período comprendido entre el **1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021**.

Conviene advertir en la elaboración de esta memoria, y en referencia a lo que son las actuaciones de la ODU, que los datos no son siempre comparables a los de memorias anteriores debido a que se están modificando determinados procedimientos para hacerlos más directos y efectivos, lo cual afecta a la forma de catalogarlos con vistas a los análisis estadísticos aquí presentados.

En estos cambios mantenemos muy presente el lema que identifica a la *Conferencia Estatal de Defensorías Universitarias* (CEDU) y que corresponde a un triedro en torno a cuyos ejes se debe desarrollar la función propia de una ODU,



tal y como lo planteó en su momento el Síndico de Agravios de la Universidad de Barcelona, Prof. Artur Juncosa i Carbonell, y queda explicado en su escrito [«Reflexiones sobre la figura y función del síndic de greuges a partir de una experiencia personal»](#) [cabe consulta electrónica pulsando en el título]:

**Más justicia que derecho;
Más humanismo que burocracia;
Más autoridad que poder**

Sin entrar a debatir pormenorizadamente este lema, lo que deseamos destacar del mismo es, en este caso, la segunda de las frases. Si bien ha sido tradición que la presentación de una petición de amparo supusiese, de modo general, la apertura de un expediente con la consiguiente petición de informe al órgano correspondiente, en la actualidad, antes de una apertura automática de expediente, se evalúa la petición para estimar el modo más conveniente y eficaz de actuación, que no necesariamente es dicha petición de informe. La ODU pretende no ser tanto una entidad tramitadora de quejas y respuestas de la administración pública a través de informes cuanto una entidad que, una vez evaluado el caso, busque, cuando entienda que procede, la mejor solución posible y la mejor y más eficiente forma de tramitarlo.

En concreto, en las actuaciones de la ODU se está pretendiendo reemplazar determinados procedimientos burocráticos, entendiendo por ellos de modo general trámites estandarizados realizados por vía escrita –recomendamos revisar la tercera y cuarta de las acepciones en el *Diccionario de la Lengua Española*, que refleja una opinión pública peyorativa sobre la administración pública en la tramitación de sus asuntos- por una relación oral directa con las distintas partes. Por ello, lo primero que realiza la ODU ante una petición de amparo es evaluarla para determinar la mejor forma de proceder. En este caso, la actuación de la ODU ante la llegada de un escrito se atiende siempre a un procedimiento en el que tenemos muy presentes los siguientes tres pasos:



- **LEER**, y con esto queremos señalar una reflexión sobre el escrito recibido y si procede su tramitación; segundo, cuando el caso así lo permite y recomienda,
- **HABLAR**, tanto con quien presenta la petición como con los órganos o personas que pueden dar una solución inmediata, cuando es posible, para ver si procede, propiamente, la petición de amparo y si es posible una rápida solución; sólo en el caso de que esto no es así por el carácter del problema o la envergadura del mismo, entonces se procede a
- **ESCRIBIR**, que supone el inicio de unos procedimientos más lentos y despersonalizados, y que consisten en la petición de informe escrito sobre el asunto correspondiente.

Este proceder comporta, según nuestra opinión, tres ventajas:

- En primer lugar, **HUMANIZA** la relación como consecuencia de un trato directo mediante la voz, y esto se realiza tanto con las personas que presentan una petición de amparo o consulta como con las personas o cargos que pueden adoptar decisiones en busca de una solución al problema. La escritura y, sobre todo, la escritura administrativa, es una relación despersonalizada, algo que, siendo preciso en no pocos casos -esa despersonalización es garantía también de universalidad e igualdad-, puede ser evitada en otros. En este sentido, la ODU es un órgano en cuyos principios está dispensar un trato lo más humano posible a la persona que solicita el amparo. Ya Platón es conocido por haberse opuesto a la escritura al considerar que el texto escrito no permite, propiamente, el acuerdo entre las partes, puesto que no puede ser interpelado, mientras que la relación oral permite llegar más fácilmente a un acuerdo o aclarar la situación con más detalle que lo que plasma un papel, que no siempre contienen toda la información precisa.



- En segundo lugar, **AGILIZA** las gestiones para encontrar soluciones más rápidas y efectivas, lo cual es parte también de un trato más humano cuando ante un problema se busca una rápida posible solución, el mismo se resuelve, cuando procede, con la mayor celeridad posible. La lentitud en ocasiones de la administración pública, en general, y de la nuestra universitaria, en particular, genera en los miembros de la Comunidad Universitaria un estado de incertidumbre ante la decisión a adoptar sobre la petición solicitada que conviene disminuir en la medida de lo posible, pues es prueba de que esa misma administración es sensible al problema de ese miembro de la Comunidad Universitaria.
- Y, en tercer lugar, **DESCARGA** a la propia administración universitaria de realizar informes que suponen nueva carga de trabajo, que puede ser evitada mediante gestiones más directas.

Bajo estos principios, por tanto, estamos organizando las actuaciones de la ODU.

En lo que atañe al contenido de esta memoria, conviene indicar que está estructurada en siete apartados, de acuerdo a como se explica a continuación:

Tras este primer apartado de presentación, el **segundo apartado** reúne los datos sobre las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria en dicho periodo.

En esta memoria distinguimos tres tipos de actuaciones generales: las que se reúnen bajo el nombre de «peticiones de amparo», que supone una novedad respecto a la denominación que hasta ahora venía realizándose, que era la de «expedientes»; las actuaciones que se refieren a «consultas»; y las actuaciones de «mediación».

Las *peticiones de amparo* son las quejas o reclamaciones que presenta algún miembro de la Comunidad Universitaria o, en ocasiones, personas ajenas a la misma pero que tienen un interés fundado en alguna actuación de la



universidad y son afectadas por ella, quejas, señalábamos, sobre el funcionamiento supuestamente deficiente de nuestra Universidad y que, en determinados casos, podría estar conculcando sus derechos. Estos casos, como se ha señalado, son evaluados para determinar la forma de actuación. Al inicio de ese segundo apartado se detallan las diferencias que este cambio comporta respecto a los procedimientos anteriores de la ODU y cómo se refleja en esta memoria.

Las *consultas* corresponden a solicitudes de información sobre cómo proceder ante un determinado asunto o problema y, en particular, a qué órgano de la administración universitaria cabe dirigirse y qué procedimiento es posible realizar.

Por último, la *mediación* es cuando una de las partes solicita la misma en el caso de un conflicto con otra parte que entiende puede ser solucionado mediante una vía de diálogo, y que se rige por el Capítulo Tercero del Título II del Reglamento del Defensor Universitario.

El **tercer apartado** es un balance de los asuntos sobre los que más peticiones de amparo se han recibido en la ODU, de los asuntos que se observan más deficiencias en el funcionamiento de nuestra Universidad, así como de algunas de las intervenciones de la propia ODU que han derivado en una recomendación.

El **cuarto apartado** son las recomendaciones generales realizadas por la ODU y que se atienen al artículo 26 del Reglamento del Defensor Universitario UCM. Aquí no se incluyen recomendaciones específicas sobre casos concretos.

El **quinto apartado** se refiere a los resultados de las encuestas de calidad que realiza la ODU. Esto se realiza para recabar la opinión de las personas que acuden a la Defensoría Universitaria y poder obtener así una imagen de la percepción que se recibe de nuestro trabajo y con el fin de perfeccionar en su caso aquellos aspectos concretos del proceso llevado a cabo.



El **sexto apartado** reúne las actividades institucionales a las que ha sido invitado el Defensor Universitario en calidad de interviniente como conferenciante u otro tipo de actuación, así como las que se refieren a actividades específicas de las defensorías universitarias en las que participa el Defensor Universitario de la UCM.

Aunque se trata esta 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 **séptimo apartado**.

* * *

Esta memoria anual está ilustrada con el nuevo logo de la Defensoría Universitaria Complutense, elaborado por el equipo del *Departamento de Branding, Publicidad y Comunicación Estratégica* de la Universidad, al cual queremos hacer constar aquí nuestro agradecimiento por su elaboración y diseño.



II.DATOS SOBRE INTERVENCIONES

Con carácter previo a la exposición de los datos sobre la actividad llevada a cabo por parte de la ODU durante el curso académico 2020-2021, es preciso exponer la nueva clasificación de supuestos recogida en la presente memoria, viniendo a estructurar con mayor detalle y precisión cada una de las quejas, reclamaciones y consultas que tienen entrada en la ODU en conexión con sus particulares características y tramitación generada al respecto. Esto, como hemos señalado, atiende a unos nuevos procedimientos introducidos que buscan mayor eficacia y rapidez.

De este modo, el término «expedientes», utilizado en anteriores memorias, es sustituido por la expresión «peticiones de amparo» por considerar que la misma se ajusta con mayor fidelidad a las funciones encomendadas a esta Institución, encargada de velar por el respecto de los derechos y las libertades de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios, conforme a lo dispuesto en el art. 1 del Reglamento del Defensor Universitario, aprobado por el Claustro en Sesión de 16/11/2005. BOUC nº 10 de 25/11/2005.

A su vez, las **peticiones de amparo** se desglosan del siguiente modo:

Peticiones de amparo tramitadas o con tramitación: Se trata, por un lado, de aquellos supuestos en los que la petición de amparo requiera de la tramitación del correspondiente expediente escrito para su resolución. Estas peticiones tendrán la consideración de *favorable, no favorable o sin evaluar*. Por otro lado, incluye también aquellas intervenciones en las que, si bien se generan actuaciones dirigidas a su resolución, esta carece de la entidad suficiente para generar expediente escrito, o bien se ha solucionado con carácter previo a ello, teniendo la consideración, según el sentido final de la misma, de *favorable, no favorable o sin evaluar*.



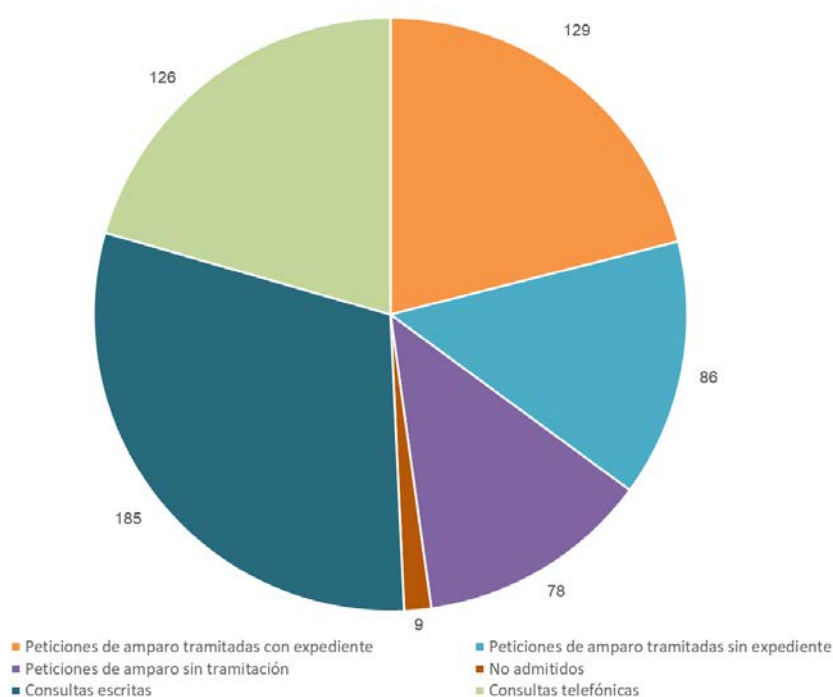
Peticiones de amparo no tramitadas o sin tramitación: En aquellos supuestos en los que no se genera actuación, ya sea con o sin informe escrito, en virtud de distintas razones que se explican posteriormente.

En función de lo expuesto anteriormente, pasamos a la exposición de los datos relativos a las intervenciones llevadas a cabo.

A. DATOS GLOBALES

Se presentan en primer lugar los datos globales de las actuaciones realizadas por la Defensoría Universitaria durante el curso académico 2020-2021; El número total de actuaciones ha sido de **613**, desglosándose en atención al tipo de intervención del siguiente modo:

Intervenciones por tipo



El número total de **peticiones de amparo** presentadas en esta Defensoría ha sido de 293; de ellas las **peticiones de amparo tramitadas** han constituido un total de 215, siendo 129 aquellas cuya tramitación ha generado expediente y 86 las tramitadas sin expediente, mientras que el número de **peticiones de amparo no tramitadas** ascienden a un total de 78 casos.

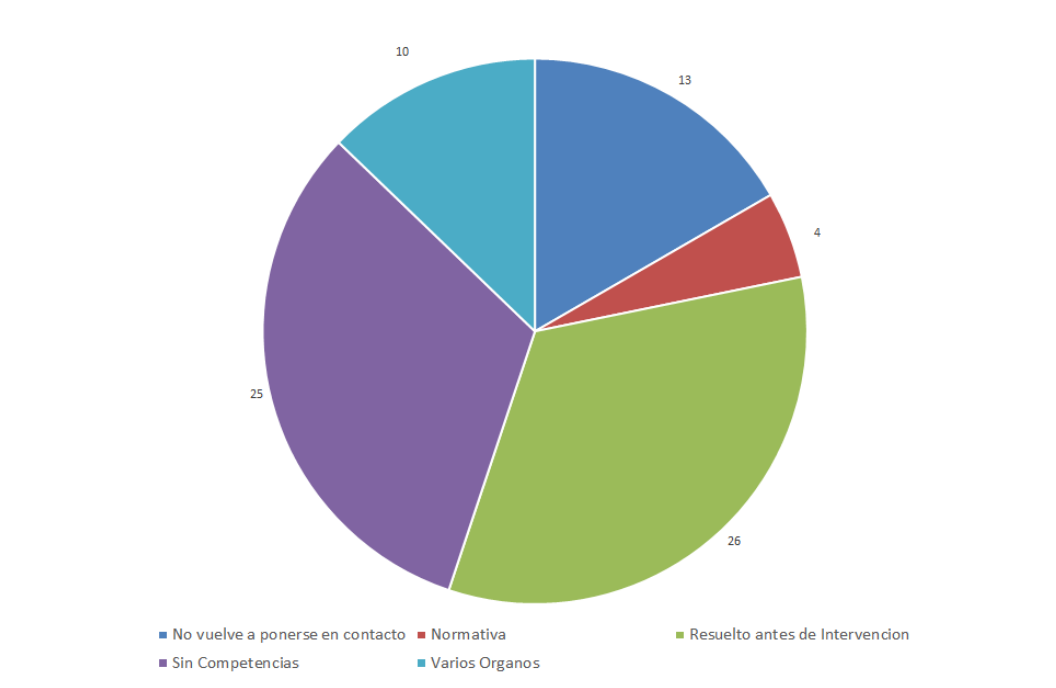
El número total de **consultas** realizadas por la Comunidad Universitaria Complutense ha ascendido a 311, siendo en 185 ocasiones realizadas estas consultas por vía **escrita** y 126 por vía **telefónica**.



Un total de 9 peticiones de amparo fueron **no admitidas** por concurrir en ellas alguna de las circunstancias previstas en el art. 28 del Reglamento del Defensor Universitario, entendiéndose por tales las quejas anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas.

Cabe señalar la ausencia de intervenciones de **mediación** en el curso 2020-2021, a diferencia de lo ocurrido en el curso anterior en el que se produjeron 3 supuestos de este tipo; todo ello, a pesar de la relevancia de este mecanismo para la resolución de aquellos conflictos, que por su naturaleza y características, se encuentran especialmente enquistados en el tiempo y en numerosos casos avocados a la vía judicial, con el consiguiente desgaste que para los interesados e instituciones se deriva de ello.

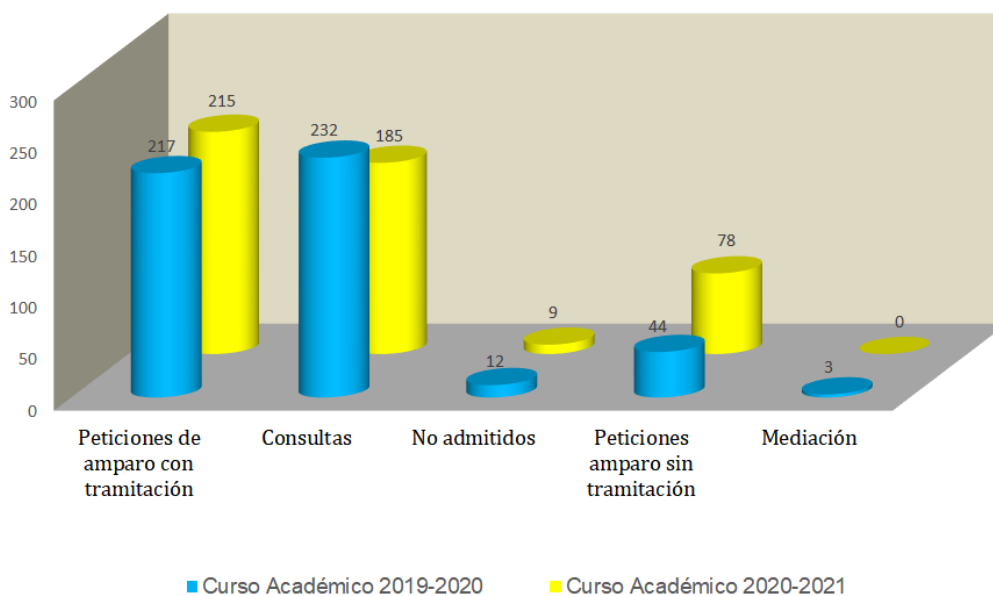
Causas de peticiones de amparo no tramitadas





Del total de 78 **peticiones de amparo no tramitadas**, 13 se han debido a la falta de comunicación del interesado al no haberse vuelto a poner en contacto con la Defensoría, tras el requerimiento por parte de esta para suministrar o ampliar la información facilitada; 4 supuestos en los que no se observan razones para la actuación de la Defensoría; a modo de ejemplo , quejas sobre normativa respecto a la cual no se entiende que esté atentando contra ningún derecho; en 26 ocasiones la intervención de la Defensoría no ha sido necesaria debido a la resolución previa de la cuestión objeto de queja; en 25 supuestos la falta de competencia al respecto ha impedido actuación alguna por parte de la Defensoría, por ejemplo, cuando existen resoluciones definitivas administrativas sobre determinados asuntos; finalmente; han sido 10 las ocasiones en las que la solicitud se ha recibido en esta Defensoría en copia, no siendo este órgano el destinatario principal de la misma.

Comparación de actuaciones por tipo con curso anterior



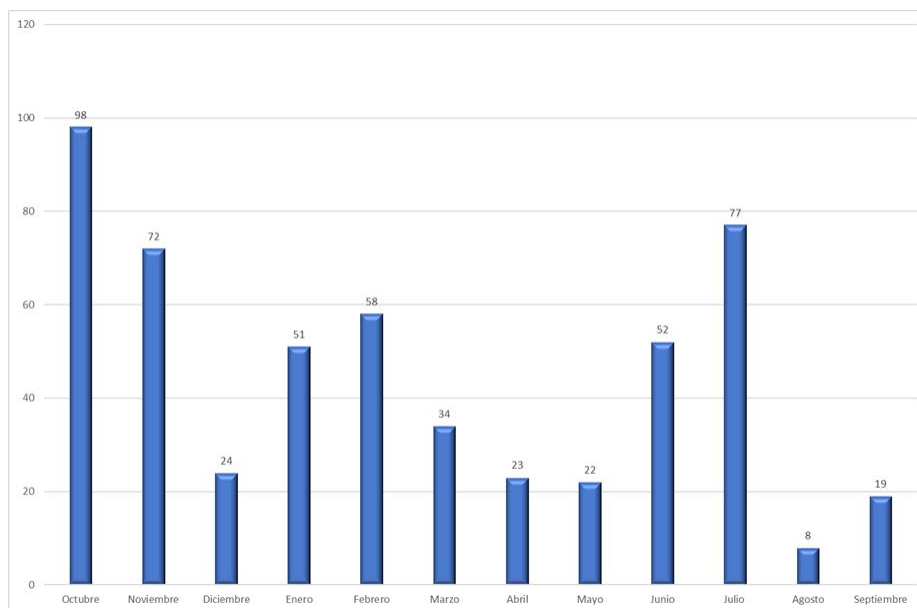


Centrándonos en la comparación relativa a las actuaciones por tipo llevadas a cabo por la Defensoría, observamos cómo en el curso anterior el número de **peticiones de amparo tramitadas** fue de 217 casos, siendo en la actualidad de 215, lo que supone una diferencia de solo 2 solicitudes; se observa cómo las **consultas escritas** han disminuido de un total de 232 el pasado curso académico a 185 en el actual, lo que supone un descenso del 20,3%. Muchas de las consultas del curso anterior fueron debidas a la protección de datos en la enseñanza en remoto, las cuales no se han presentado en este caso. El número de solicitudes **no admitidas** en el pasado curso fue de 12, siendo 9 en el curso objeto de la presente memoria, lo que implica una disminución del 25%.

En cuanto a las **peticiones de amparo no tramitadas** se observa un incremento del 77% pasando de 44 supuestos a los 78 actuales, lo que se debe a los nuevos criterios de actuación establecidos por la Defensoría.

En el presente curso académico no se acudió al mecanismo de la **mediación**, a diferencia de los 3 supuestos tramitados por esta vía en el curso anterior.

Entradas registradas por meses

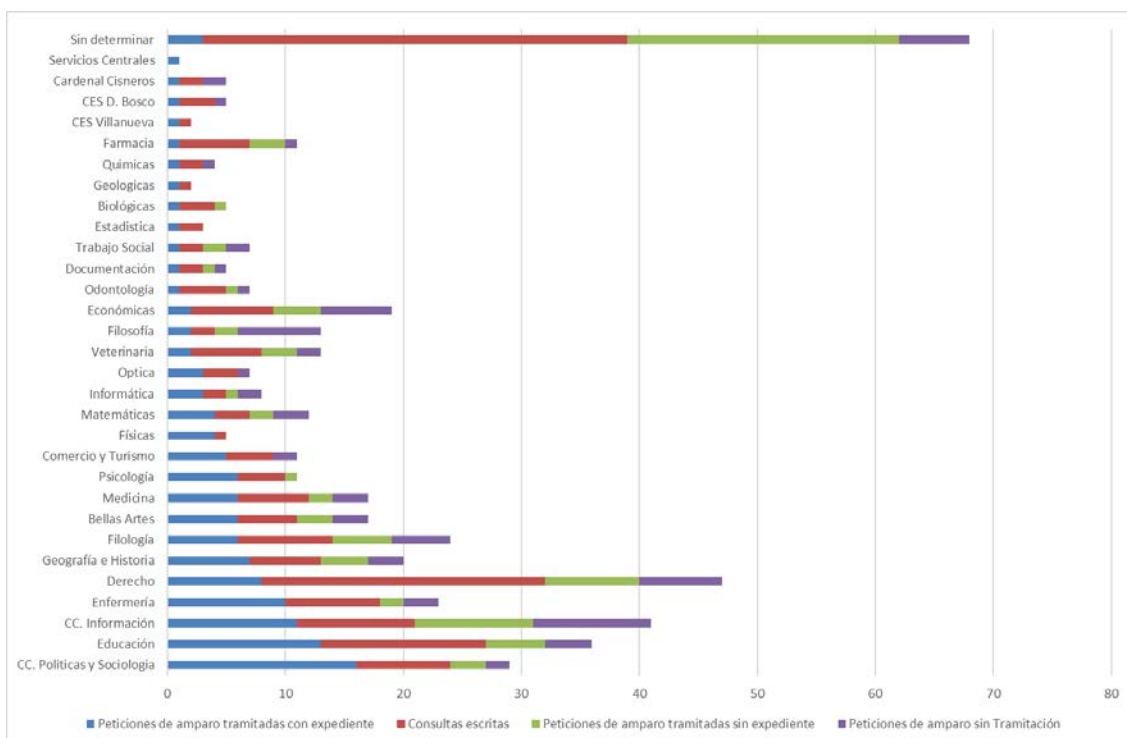




La ODU registra todas las entradas sobre un asunto nuevo, al margen de la vía por la que tenga lugar esa entrada –entrega presencial en registro propio de la ODU, registro general (GEISER) y correo electrónico-. Sólo se registra el primero de los escritos sobre el asunto en cuestión, quedando los sucesivos escritos adjuntos al inicialmente recibido.

Los datos más elevados corresponden a los meses de octubre, julio y noviembre, con 98, 77 y 72 entradas registradas respectivamente en la ODU, siendo el mes de agosto con 8 entradas y septiembre con 19 los de menor incidencia. Los dos asuntos que más entradas suponen son los referidos a calificación y evaluación por parte de estudiantes (enero-febrero, junio-julio) y problemas de matrícula (octubre-noviembre).

Peticiones de amparo y consultas escritas por centro



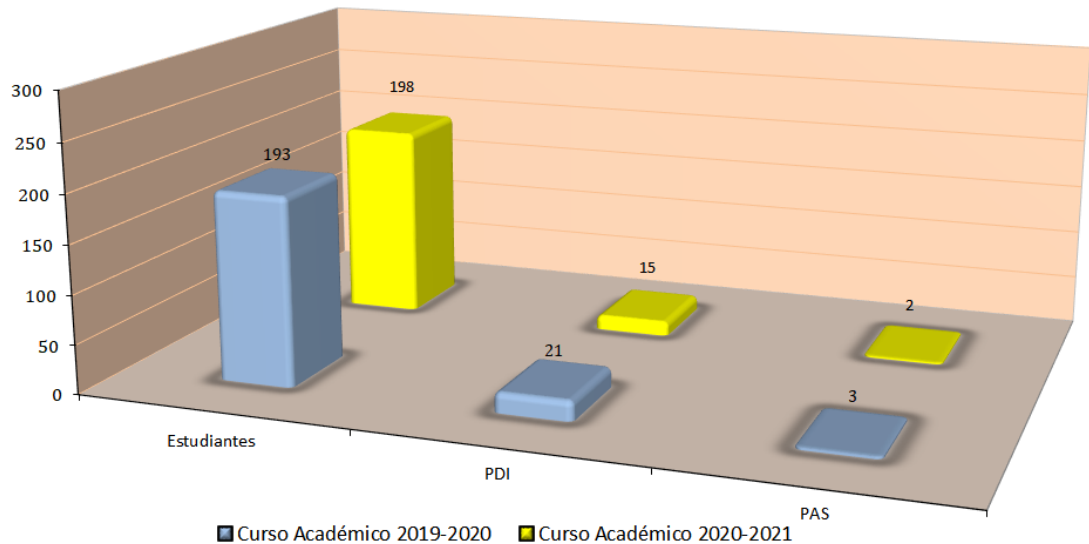


A la vista de la totalidad de actuaciones y consultas presentadas en esta Defensoría, observamos que las facultades de Derecho, Ciencias de la Información, Educación y Ciencias Políticas y Sociología son las que mayor número de expedientes han generado en el presente curso académico. Cabe señalar que se trata de los centros con mayor número de estudiantes y personal, de modo que la cantidad de actuaciones no supone que dichos centros presenten mayores peticiones de amparo o consultas proporcionalmente que otros.



B. PETICIONES DE AMPARO

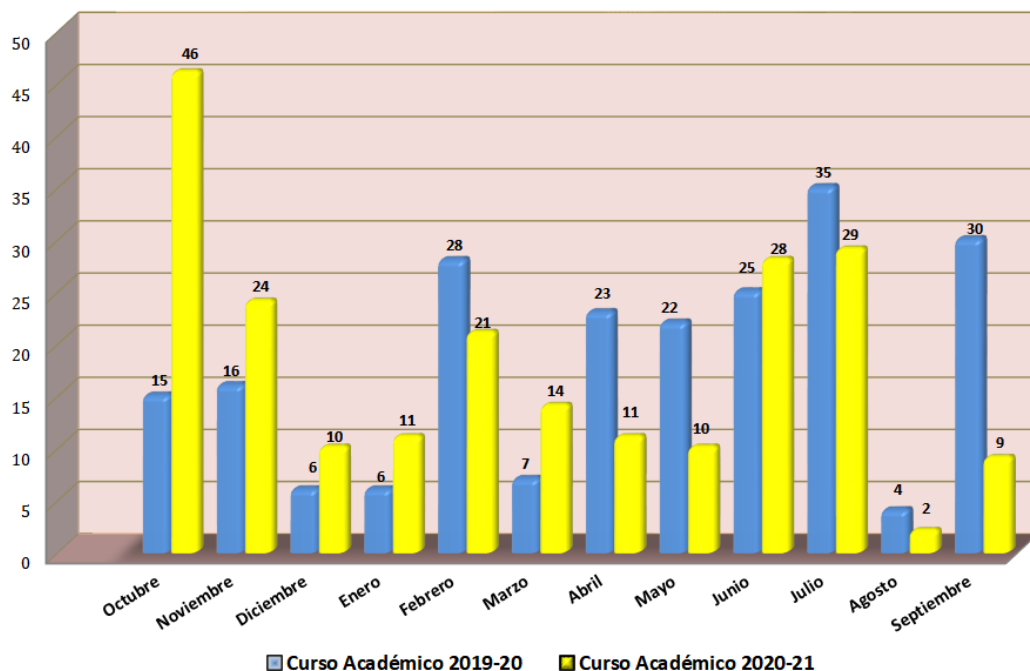
Peticiones de amparo tramitadas por sectores en últimos dos cursos



Analizando los datos relativos a las actuaciones llevadas a cabo respecto a las peticiones de amparo presentadas por los diferentes sectores integrantes de la Comunidad Universitaria, se observa cómo en el presente curso se ha producido un ligero aumento en el sector estudiantil de 193 a 198 actuaciones; en el sector de personal docente e investigador ha habido una disminución de 21 a 15 actuaciones, mientras que en el sector de personal de administración y servicios la disminución ha sido de 3 a 2 actuaciones.

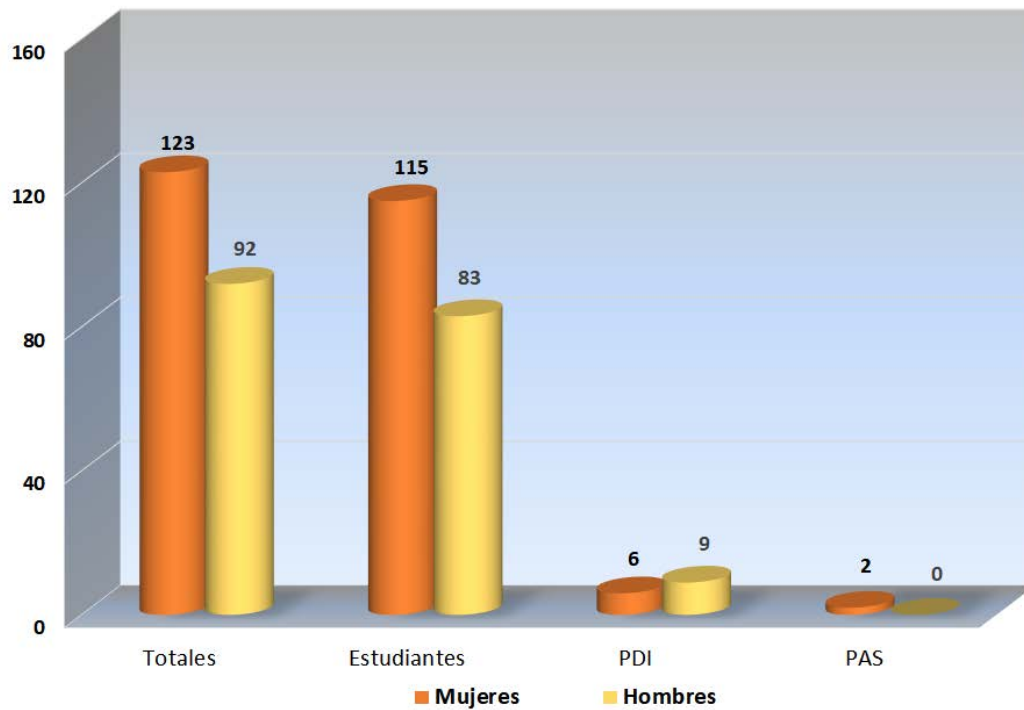


Evolución de peticiones de amparo en los dos últimos cursos



En la presente comparativa observamos cómo las actuaciones llevadas a cabo en el curso académico 2020-2021 han sido más significativas en el mes de noviembre, febrero, junio, julio y, especialmente, en octubre con 46 actuaciones respecto a las 15 del curso anterior, lo que supone, únicamente en ese mes, un incremento de intervenciones del 206,6%; siendo por el contrario julio el mes en el que el año académico anterior se generaron más intervenciones, con un total de 35 respecto a las 29 actuales. El aumento de las peticiones en el mes de octubre se debió a lo que fueron los nuevos criterios para impartir la enseñanza en la situación de excepcionalidad del COVID, que fue pasando progresivamente a métodos mixtos de presencialidad.

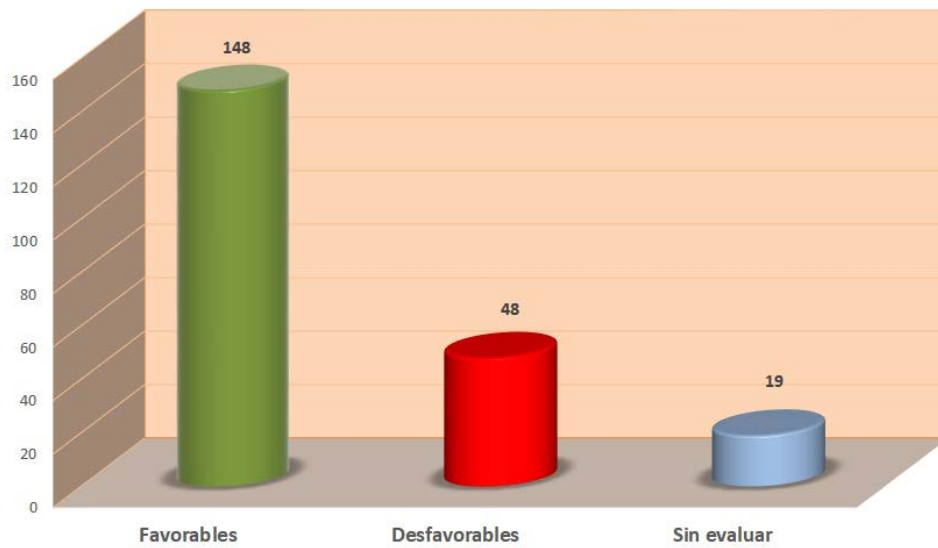
Distribución entre mujeres y hombres peticiones tramitadas



Al igual que en años precedentes, el total de solicitudes formuladas por mujeres sigue siendo superior a las presentadas por los hombres, con un total de 123 solicitudes respecto a 92, de lo que se deduce que un 57,20% de mujeres ha solicitado amparo ante la Defensoría Universitaria generándose actuaciones al respecto, frente al 42,79% en el caso de los hombres. Por sectores se mantiene esta misma tendencia, salvo en el caso del PDI, donde las solicitudes con actuación de los hombres, con un total de 9, superan en un 50% a las generadas por las mujeres, 6.



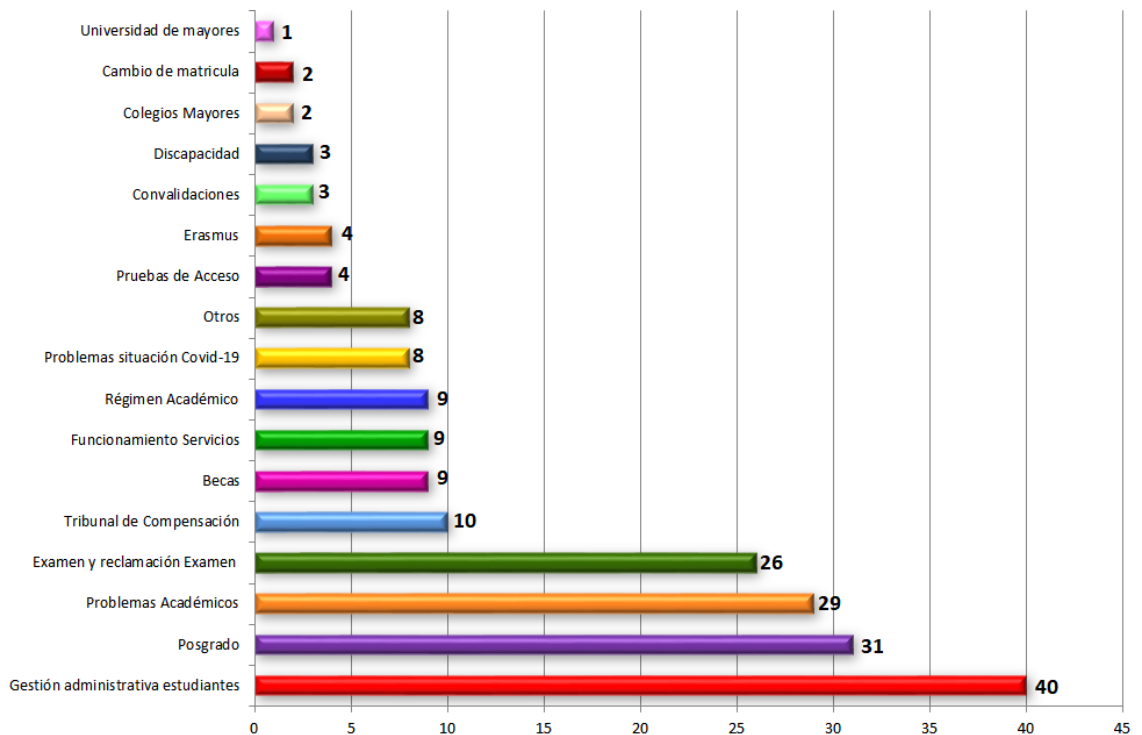
Carácter de resolución de peticiones de amparo tramitadas



Atendiendo al resultado final derivado de la actuación llevada a cabo por parte de la Defensoría Universitaria ante la petición de amparo presentada por el interesado, diferenciamos con 148 casos aquellos supuestos en los que la gestión realizada ha sido favorable a la petición inicial del mismo; 48 intervenciones en las que se no se ha producido el resultado pretendido por el peticionario de amparo y 19 supuestos en los que la resolución final no puede englobarse en ninguno de los apartados mencionados, por su carácter neutral respecto a los intereses del solicitante.

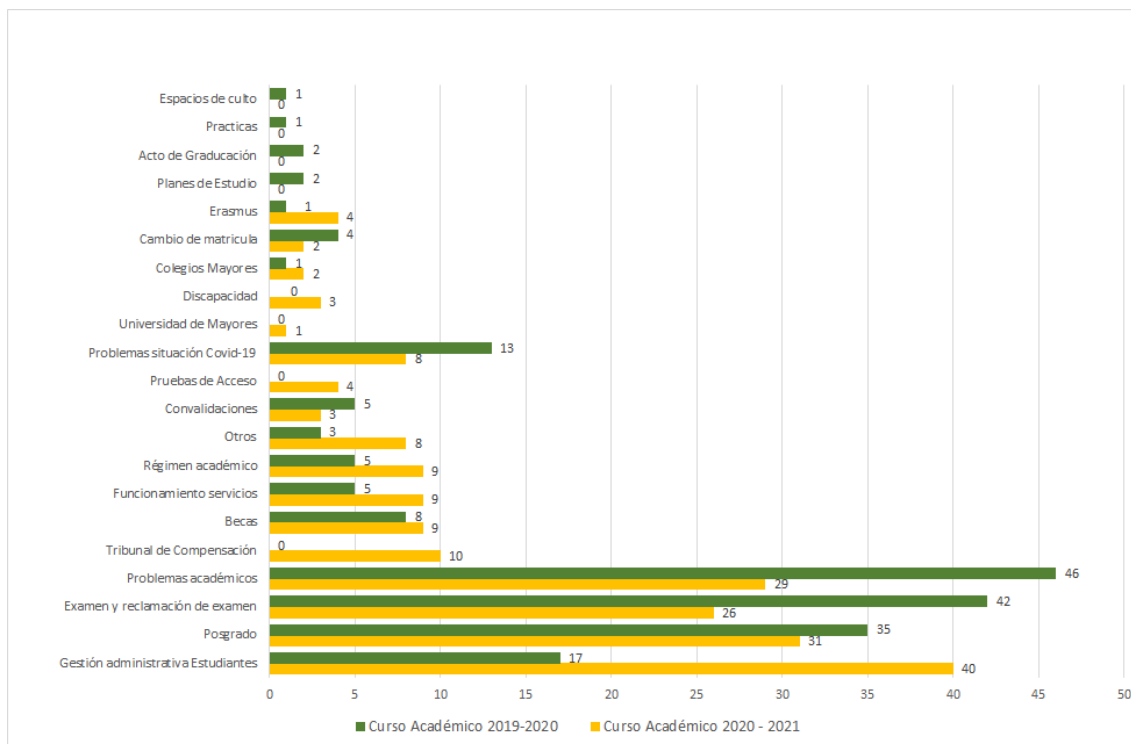


Peticiones de amparo tramitadas por asunto del sector estudiantil



Centrando nuestro análisis en los tipos de asuntos objeto de petición de amparo por parte de estudiantes, observamos que es el relativo a la gestión administrativa de cuestiones relativas a este sector el que ha planteado un mayor número de intervenciones, con un total de 40 actuaciones, seguido de los problemas de posgrado con 31 intervenciones y problemas académicos y derivados de examen y reclamación de examen con un total de 29 y 26 peticiones de amparo respectivamente.

Peticiones de amparo tramitadas en sector estudiantil en dos últimos cursos



Comparativamente observamos como los problemas de **posgrado** persisten significativamente si bien se han reducido en el presente año, pasando de 35 quejas el año anterior a las 31 actuaciones mencionadas; del mismo modo se han reducido los dos aspectos más problemáticos en el curso 2019-2020: los **problemas académicos** con 46 reclamaciones y los **problemas derivados de exámenes y reclamación de examen**, con 42 supuestos, que como hemos señalado han pasado a **29** y **26** intervenciones respectivamente por parte de la Defensoría en el presente año.

Destaca en la presente comparativa el incremento de peticiones de amparo relativas a la **gestión administrativa de estudiantes**: 40 supuestos frente 17 del año anterior, lo que supone un aumento del 135,29%.



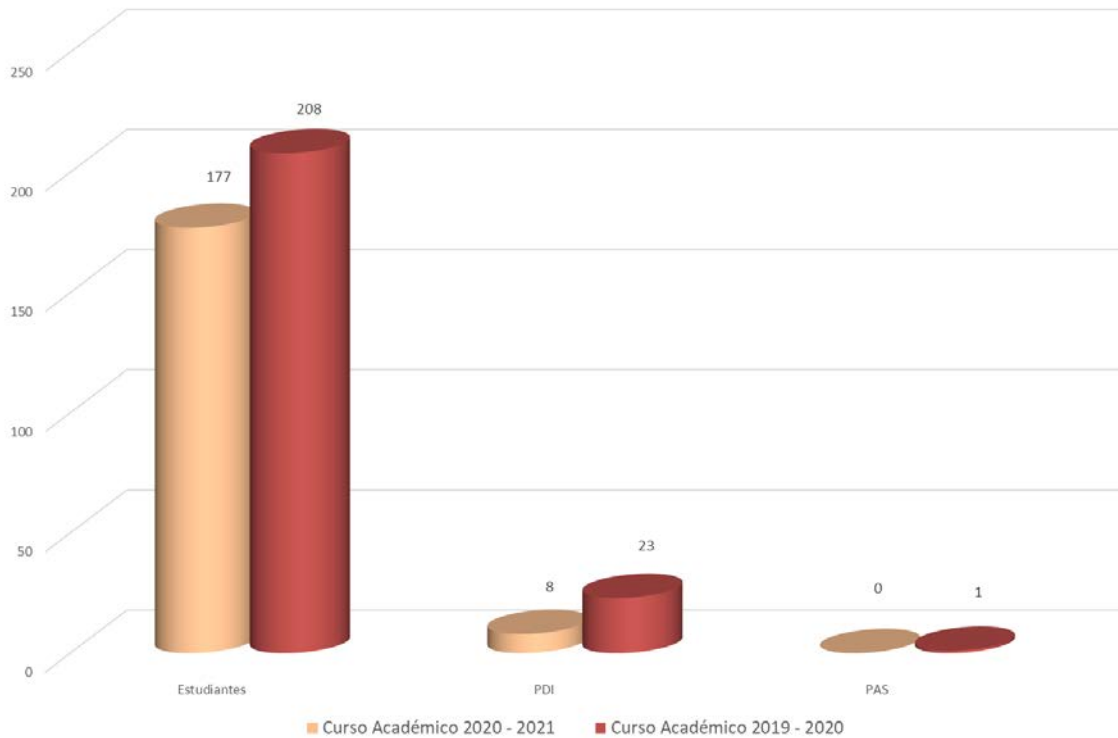
Peticiones de amparo tramitadas por asunto del sector PDI



El PDI ha presentado un total de 15 peticiones de amparo, de las cuales las más significativas han sido las relativas al **reparto de docencia**, con un total de 4 solicitudes, seguidas de los problemas derivados de **plazas docentes** en 3 ocasiones y **funcionamiento de servicios** y **acoso** en 2 ocasiones ambas materias.

C. CONSULTAS

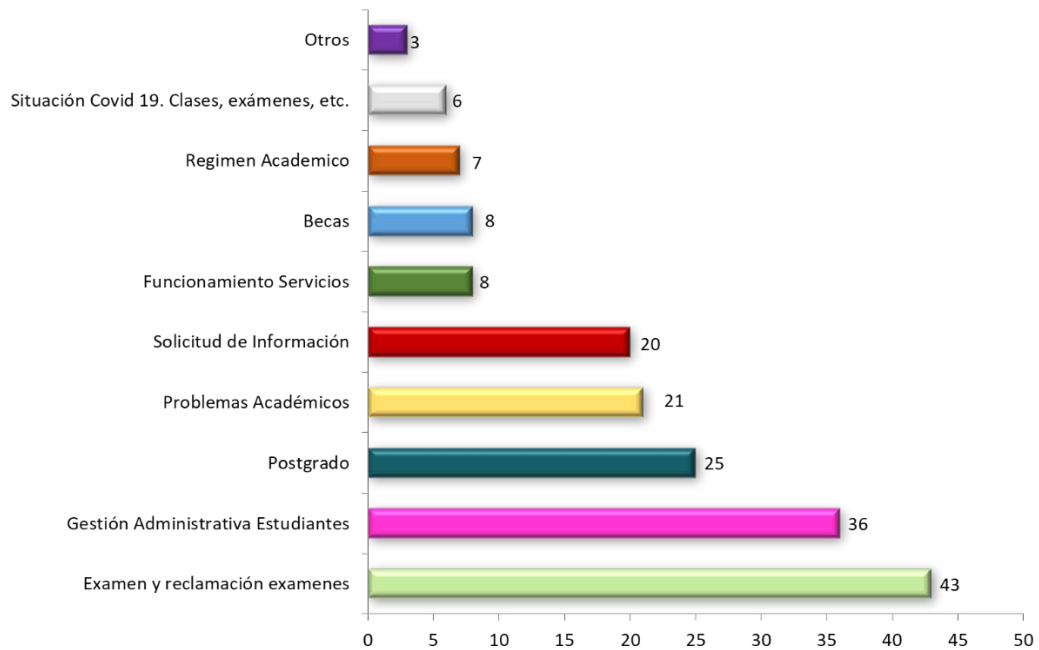
Consultas escritas en dos últimos cursos



Centrándonos en el estudio comparativo de las consultas realizadas exclusivamente de manera escrita, observamos como en todos los sectores se ha producido un descenso, en concreto, por el sector de **estudiantes** se han presentado un total de 177 consultas de este tipo, lo que supone una disminución del 14,9% respecto a las 208 presentadas en el año anterior; notable descenso en el sector del **PDI**, con un 65,21% de disminución, dadas las 8 consultas escritas formulas, frente a las 23 del año previo; por último no se ha presentado por parte del PAS ninguna consulta escrita, existiendo una en el año anterior.



Consultas escritas por asunto en sector estudiantil



Analizando el total de consultas escritas formuladas por **estudiantes**, observamos que se han producido un total de **177**. Las cuestiones que en mayor medida han suscitado la consulta escrita de estudiantes, han sido las relativas a los exámenes y reclamación de exámenes, con 43 consultas, seguidas de asuntos relativos a la gestión administrativa de estudiantes y postgrado, con 36 y 25 consultas respectivamente.

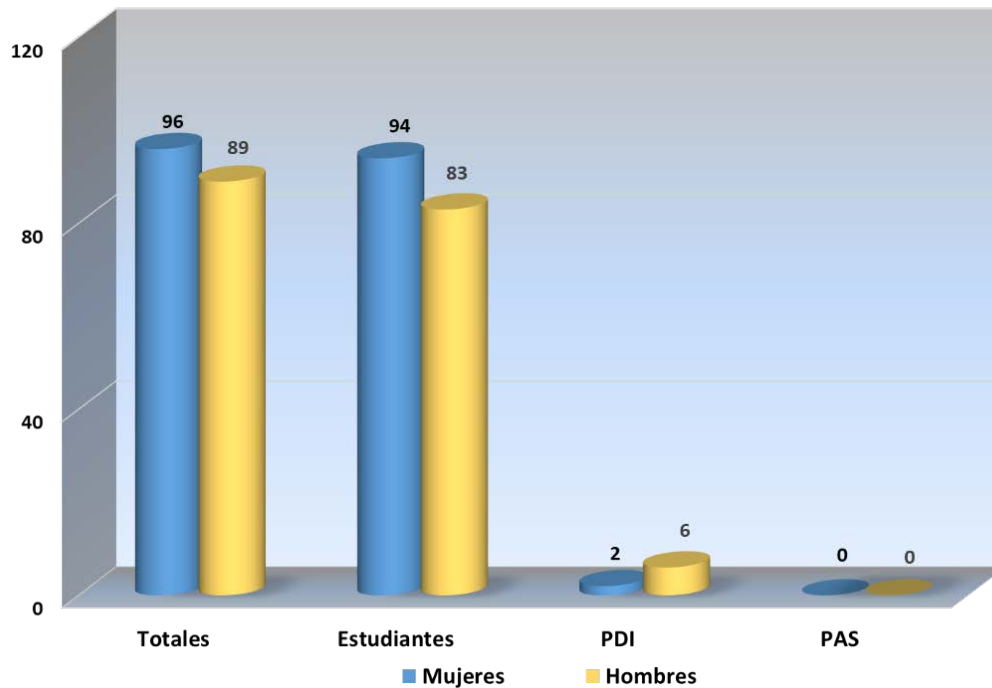


Consultas escritas por asunto sector PDI



Por su parte, en el sector de personal docente e investigador se han presentado un total de 8 consultas escritas, siendo dos las formuladas por cuestiones de examen y reclamación de examen, al igual que dos las relativas a plazas docentes; el resto, un total de 4, se han distribuido equitativamente entre asuntos relativos al funcionamiento de servicios, asignación docente, igualdad y sustituciones

Distribución entre mujeres y hombres en consultas escritas



Analizando **por género y sector** la totalidad de consultas escritas presentadas, observamos como las mujeres han planteado un mayor requerimiento de este tipo, con un total de 96 frente a 89 consultas escritas formuladas por parte de los hombres, siendo en sector de estudiantes en el que destacan con 94 consultas escritas frente a las 83 presentadas por hombres, mientras que entre el PDI las consultas de este tipo formuladas por parte de los hombres han sido superiores con un total de 6 respecto a las 2 formuladas por mujeres. Entre el PAS no se han formulado consultas escritas.



III. VALORACIÓN GENERAL DE PROBLEMAS E INTERVENCIONES

En este apartado se hace una valoración global del conjunto de las solicitudes de amparo y consultas presentadas por los distintos miembros de la Comunidad Universitaria Complutense y se destacan algunas más relevantes, todo lo cual puede servir para evaluar determinados problemas que están más presentes en la Universidad en ese periodo.

[COVID] Si bien las muchas y variadas peticiones de amparo y consultas recibidas durante el curso 2019-20 en relación con problemas derivados de las medidas excepcionales y urgentes adoptadas con motivo de la pandemia Covid han disminuido, no han cesado durante este curso y algunas hacen referencias a nuevas situaciones. Así, por ejemplo, ha habido peticiones relacionadas con los problemas de personas con Covid que no se les dispensaba de asistencia a clase o aplazaba el examen, así como con la modalidad semi-presencial implantada en determinados casos. Asimismo, se recibieron peticiones de amparo sobre climatización de aulas y espacios, problemas con la organización de prácticas externas, así como también con estudiantes Erasmus que se incorporaban a nuestra Universidad. En cambio, disminuyeron notablemente las peticiones de amparo y consultas en relación con la protección de datos por las actividades en remoto.

En lo que se refiere a peticiones de amparo que llegan regularmente a la ODU, en mayor medida de estudiantes, tienen que ver frecuentemente con problemas de resoluciones académicas, asuntos académicos y tramitación de asuntos administrativos.

[TRIBUNALES DE COMPENSACIÓN] Uno de los temas que se están recibiendo últimamente con mayor frecuencia son los referentes a los tribunales de compensación. Una de las razones es la disconformidad con las resoluciones efectuadas, en las que parecía no estar aplicándose el espíritu de la normativa referente a la compensación, rechazándose esta, por ejemplo, en alguna



asignatura que contenía un número de competencias importantes que estaban ya adquiridas mediante otras asignaturas que también las incluían.

Asimismo, se detectó en algunas notificaciones de las resoluciones de los tribunales de compensación que se estaba introduciendo un pie en el que se informaba de los derechos que amparan al reclamante, pero que el mismo parecía atender a una normativa derogada de 21 de enero de 2008, que impedía el recurso de alzada ante la resolución del tribunal de compensación, y la nueva normativa, de 18 de diciembre de 2018, que sí permite el recurso de alzada ante el Rector. Dicho error le fue notificado al Vicerrectorado de Estudios, quien advirtió a los centros de revisar esta información y de que la misma se atuviera a la normativa vigente de la UCM.

En este curso académico también se han recibido varias solicitudes de amparo en relación con los trabajos fin de grado ante la falta de una adecuada tutela y retrasos en la asignación de tutores.

[EXÁMENES] En lo que atañe a las pruebas evaluativas, se reciben peticiones de amparo de distinta índole como cambios sin justificar en las fechas de los exámenes finales; falta de oportunidad para realizar la revisión de exámenes, que es prescriptiva según normativa para poder proceder a la impugnación; tiempos de entrega de exámenes on-line; criterios de evaluación no publicados en las fichas de las asignaturas o grupos, problema de adaptación por discapacidad; etc.

[ASUNTOS ADMINISTRATIVOS] La gestión administrativa de asuntos referidos a estudiantes es un tema también frecuente de peticiones de amparo recibidas, destacando los problemas en la expedición de los títulos de grado y máster; dificultades con los problemas informáticos; anulación de matrícula por falta de documentación necesaria; información equivocada por supuestos impagos de las tasas; problemas con el traslado de expediente y convalidación de asignaturas; imposibilidad de realizar la matrícula en el día asignado por el retraso



en reflejar las calificaciones en las actas por parte de los docentes; y estudiantes que dan por concluidos sus estudios y se comprueba, posteriormente, la falta de asignaturas para cumplir el itinerario concreto de su titulación.

Se han recibido también peticiones de amparo relacionadas con estudiantes de SICUE y ERASMUS en relación con retrasos en la tramitación de las convalidaciones de las asignaturas.

[PROTECCIÓN DE DATOS] También llegan de modo creciente quejas referidas al incumplimiento de la normativa de protección de datos. Se trata este de un asunto delicado, sobre el que no hay clara conciencia, y en ocasiones, incluso con la mayor buena intención, se procede en contra de la normativa de protección de datos. Para ilustrar el problema, un/a estudiante solicitó el amparo porque le era exigida por el/la docente facilitar diversos datos personales como fotografía y número de teléfono móvil con el fin de ponerlos a disposición del conjunto de los miembros del grupo para organizar las prácticas. La ODU no encontró razones para poner en duda la buena voluntad del/la docente y la finalidad específica con la que lo hacía, si bien la misma podría contravenir la normativa de protección de datos, tanto por los datos recabados como por ponerlos a disposición de otros u otras estudiantes.

[NOTIFICACIONES] Uno de los problemas frecuentes es la falta de una notificación efectiva, algo contemplado en el artículo 41 de la Ley de procedimiento Administrativo Común, puesto que la efectividad de la notificación es fundamental para que la persona pueda conocer el contenido de la resolución y actuar como estime oportuno conforme a la misma. Las deficiencias en las notificaciones pueden comportar determinados problemas a los miembros de la Comunidad Universitaria. En relación con esta solicitud se emitió una recomendación para que los órganos y servicios empleen los medios de notificación convenientes para que se garantice la recepción por parte del interesado de la resolución correspondiente con el fin de que pueda ejercer sus



derechos al respecto. Dicha recomendación corresponde a la RECOMENDACIÓN 3 en el apartado siguiente.

[ORGANIZACIÓN DOCENTE] En relación con los problemas académicos, se han recibido solicitudes de amparo referentes a la organización y docencia de asignaturas; no publicación y cambio en los criterios de evaluación respecto a los establecidos a principio de curso; dificultades para poder acceder al campus virtual; problemas y solicitud de información por plagio en exámenes.

[CONCILIACIÓN FAMILIAR] Cabe destacar la solicitud de amparo de un/a estudiante que había solicitado un cambio de grupo por el motivo de conciliación familiar y le había sido denegado. Tras la intervención de la Defensoría Universitaria, dicho cambio le fue concedido y, además, dicha Facultad aprobó una normativa específica para conceder este tipo de cambios de grupo en los casos de conciliación familiar. Como consecuencia de esta intervención, con la finalidad de evitar desigualdades que pudieran en este caso condicionar el acceso, permanencia y finalización con éxito de los estudios de todos aquellos alumnos en los que concurran circunstancias particulares y especialmente gravosas, debidamente acreditadas y fundamentadas, que les impidieran asistir al grupo o turno que tengan asignados, se emitió por parte de esta Defensoría la RECOMENDACIÓN 4, pretendiéndose con la misma la aplicación efectiva del reconocimiento a la conciliación entre los estudios, la vida familiar y laboral regulados en diferentes normas y ámbitos, tanto universitario como estatal, con el Estatuto del Estudiante Universitario, los Estatutos de la UCM, y la Ley 39/1999, de 5 de noviembre. Se pretende con la presente recomendación una conciliación efectiva, amparada por la normativa recién expuesta, en la que se garantice el derecho a la educación recogido en el art. 27 de la Constitución Española, sin que el mismo pueda encontrarse subordinado y relegado por la necesidad de quedar al cuidado de hijos menores de 14 años, mayores discapacitados o personas



dependientes en aquellos supuestos en los que dada la situación personal del/la estudiante no existe ayuda externa que le permita suplir tal cuidado.

[**DOCTORADO**] Además, se recibieron varias solicitudes de amparo también de estudiantes de doctorado beneficiarios de los contratos predoctorales de la convocatoria de 2019-20, que tardó más de un año en resolverse, en las que solicitaban la exención del pago de las tasas de matrícula del curso académico 2019-20 y planteaban los problemas causados por este retraso en la matriculación y la realización del curso de doctorado. Finalmente, la UCM publicó una resolución en la que indicaba que estarían exentos del pago de los precios públicos y en el caso de haber procedido al pago podrían solicitar la devolución.

[**CONVERSIÓN CALIFICACIONES**] Dado el desequilibrio que plantea para los afectados, cabe destacar la petición de amparo formulada por un/a estudiante que deseaba cursar estudios oficiales de grado en la UCM, expresándose para su admisión en su expediente académico la nota media de bachillerato de manera cualitativa y no cuantitativa, al haber estudiado bajo un plan regido por la Ley de 26 de febrero de 1953 sobre Ordenación de la Enseñanza Media. Ante el agravio que generaba la situación planteada anteriormente, se consideró necesario por parte de esta Defensoría la emisión de una recomendación para la revisión de su calificación, que es la RECOMENDACIÓN 1. El objeto de la misma, al amparo de lo dispuesto en la Orden de 21 de marzo de 1967 por la que se aprueban las instrucciones para los exámenes de Grado de Bachillerato, centrandó la cuestión en lo que se refiere a la calificación de “aprobado”, fue recomendar que la calificación cuantitativa equivalente que se aplicase por parte de la UCM a dicha nota no fuera 5,5 en base a la Ley de 1953 mencionada, sino de 6,00 como promedio del rango establecido en la Orden de 1967 comentada, manteniéndose así un criterio análogo al resto de las calificaciones cualitativas establecidas en la



Resolución de 11 de abril de 2008 de la Secretaría General de Educación, al aplicar la nota media del rango de cada calificación cualitativa.

[CAMBIO DE ESTUDIOS] Por otra parte, dada la incidencia habitual en cada curso académico de las solicitudes de cambio de universidad y/o estudios universitarios y partiendo de la petición de amparo planteada por un/a estudiante en la que manifestaba su disconformidad al respecto, se procedió por parte de esta Defensoría a la comprobación detallada de la información publicada en las respectivas páginas web oficiales de cada Centro, observándose la diversidad de criterios existentes, lo que devenía en una interpretación diferenciada de una misma norma con la consiguiente vulneración del principio de igualdad que debe regir en el tratamiento y resolución de toda solicitud formulada por el interesado; con el fin de subsanar esta deficiencia y lograr una equiparación en la aplicación de la norma, se emitió la RECOMENDACIÓN 2 recogida íntegramente en el epígrafe IV de esta Memoria, en la que se señala la necesidad de la revisión de los criterios aplicados por cada centro en la distribución y asignación de las plazas ofertadas en los distintos estudios de grado, de modo que se aplique de manera unívoca la normativa acordada al respecto por el Consejo de Gobierno en fecha 23 de junio de 2010, respetando la correcta aplicación de los criterios que rigen la materia, con sus importantes matizaciones por lo que se refiere al carácter prioritario, único, así como excluyente o no de los mismos.

[ASIGNACIÓN DOCENTE] Entre el profesorado, una de las peticiones de amparo más frecuentes hace referencia a la asignación docente en los departamentos, en particular, los problemas a los profesores asociados, que no se respeta en el reparto de la docencia asignada en la oferta pública de contratación.



IV. Recomendaciones

El Defensor Universitario tiene la potestad, según los artículos 31 y 36 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, de hacer recomendaciones y sugerencias a la administración pública con el fin de mejorar su calidad y la realización efectiva de los derechos de los miembros que componen la Comunidad Universitaria.

La ODU hace recomendaciones específicas y otras genéricas. En este apartado se incluyen únicamente las recomendaciones genéricas, que son las siguientes:



RECOMENDACIÓN PRIMERA



DEFENSOR UNIVERSITARIO

**RECOMENDACIÓN SOBRE EQUIVALENCIA
NUMÉRICA DE LA CALIFICACIÓN CUALITATIVA DE «APROBADO»
PARA BACHILLERES EGRESADOS CONFORME A LA
LEY DE 26 DE FEBRERO DE 1953**

Recibida petición de amparo en esta Oficina del Defensor Universitario en relación con el cálculo de la nota media de bachillerato para el proceso de admisión a estudios oficiales de grado con expedientes académicos en los que las calificaciones están expresadas cualitativa y no cuantitativamente de acuerdo con Ley de 26 de febrero de 1953 sobre Ordenación de la Enseñanza Media (BOE, 27-II-1953), y, en particular, sobre la calificación de «aprobado», tras recibir y considerar el correspondiente informe emitido por el Vicerrectorado de Estudiantes solicitado al respecto, se toman en consideración los siguientes

HECHOS:

Primero, que dicha Ley, en su artículo 89, señala que las notas que se otorgarían a las asignaturas con motivo de las pruebas realizadas en ellas serían las de «matrícula de honor, sobresaliente, notable, aprobado y suspenso».

Segundo, que la Resolución de 11 de abril de 2008 de la Secretaría General de Educación establece equivalencias para expresar cuantitativamente las calificaciones cualitativas de planes anteriores a la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de mayo, de Ordenación General del Sistema Educativo, y para ello fija la siguiente tabla de equivalencias: «Suficiente: 5,5; Bien: 6,5; Notable: 8; Sobresaliente: 10».

Tercero, que la citada Resolución no contempla la calificación cualitativa para su conversión a numérica establecida en la Ley de 26 de febrero de 1953 de «aprobado».



Cuarto, que la Orden de 21 de marzo de 1967 por la que se aprueban las Instrucciones para los exámenes de Grado del Bachillerato, en su apartado XI.d, señala dentro de la escala numérica de las calificaciones cualitativas que la que corresponde al «aprobado» está establecida en «5 o más puntos, sin llegar a 7».

Y quinto, que la Universidad Complutense de Madrid (UCM) está equiparando la calificación de «aprobado» del Plan de 1953 a la de «suficiente» de dicha Resolución de 2008, motivo por el cual concede la calificación numérica de 5,5.

A partir de estos hechos, cabe realizar las siguientes

CONSIDERACIONES:

Primero, que no se ha encontrado en la normativa examinada razones jurídicas que justifiquen la equiparación de la calificación cualitativa de «aprobado» con la nota cualitativa de «suficiente», y que suponga la determinación de su calificación cuantitativa en «5,5».

Segundo, que hay razones fundadas para considerar que la calificación de «aprobado» equivale conjuntamente a la de «suficiente» y «bien», al entender que aquella primera abarca el rango de «5 a 6,99», según la Orden de 21 de marzo de 1967, mientras que estas segundas los de «5 a 5,99» y «6 a 6,99», respectivamente, rangos que abarcan los promedios expresados en la Resolución del 11 de abril de 2008.

Tercero, que la UCM equipara el «aprobado» de la Ley de 1953 con la categoría de inferior calificación numérica, esto es, con el «suficiente», otorgándole de esta manera una calificación numérica de «5,5», cabiendo entonces la posibilidad por la misma razón de equipararlo al «bien», pues todo indicia que el «aprobado» también abarca los valores numéricos de «6,00 a 6,99»

Cuarto, que con tal decisión la UCM realiza una elección más gravosa para los candidatos con expedientes académicos en los que las calificaciones están expresadas de manera cualitativa, de acuerdo con Ley de 1953, como «aprobado».

Y quinto, que se suscita la conveniencia de aplicar la normativa de modo más justo para los presentes y futuros candidatos que deseen ingresar en cualquiera de los estudios ofertados por la UCM -o para cualquier otro fin dentro de ésta en el que se tomen en consideración los expedientes de bachiller en expresión numérica- y que hayan estudiado bajo un plan regido por la Ley de 1953 y obtenido la calificación de «aprobado» sin expresión equivalente de calificación numérica.



Por todo lo expuesto anteriormente, en virtud del Artículo 36 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM (BOUC de 25 noviembre 2005), se realiza la siguiente

RECOMENDACIÓN:

Que la calificación cuantitativa a aplicar en los casos de expresión cualitativa de la nota «aprobado» que no tengan a su vez expresada una calificación numérica en los expedientes académicos sometidos a la citada Ley de 1953, se la califique numéricamente con la nota de «6,00» en tanto que promedio del rango entre «5 y 6,99», que es el que se entiende que la misma abarca, y manteniendo así un criterio análogo al resto de las calificaciones cualitativas establecidas en la Resolución de 11 de abril de 2008 de la Secretaría General de Educación, cuando aplica la nota media del rango de cada calificación cualitativa.

En la Universidad Complutense de Madrid, a 17 de febrero de 2021

* * * * *

RECOMENDACIÓN SEGUNDA



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

RECOMENDACIÓN

SOBRE LOS CRITERIOS DE CAMBIO DE UNIVERSIDAD Y/O ESTUDIOS UNIVERSITARIOS OFICIALES ESPAÑOLES A ESTUDIOS DE GRADO

Recibida petición de amparo en relación con la aplicación de los criterios de cambio de universidad y/o estudios universitarios oficiales españoles a estudios de grado, de acuerdo con la normativa aprobada por el Consejo de Gobierno de 23 de junio de 2010 (BOUC, 7 de julio de 2010), esta Oficina del Defensor Universitario ha revisado los criterios que se están publicando para distribuir las



plazas ofertadas en las distintas titulaciones de grado que ofrece la Universidad Complutense de Madrid. Resultado de la misma se ha comprobado cierta disparidad entre los criterios anunciados y supuestamente aplicados y los que, en opinión de esta Oficina, conviene aplicar según la normativa señalada, tal y como a continuación

SE EXPONE:

Según la comprobación efectuada por esta Oficina del Defensor Universitario en la información facilitada en las respectivas páginas web oficiales, algunos centros requieren para la concesión del cambio de estudios oficiales de grado que la nota de acceso/admisión para el estudio solicitado sea mayor o igual que la del último admitido en el grado solicitado en el grupo de acceso, en el proceso de admisión del curso académico en el que el estudiante ingresó en la universidad, lo cual corresponde al criterio del Punto 2.º A. del Artículo 3 de la normativa señalada.

Además, en algunos casos, se distingue para evaluar la pertinencia de la concesión o denegación de este cambio que la titulación de origen del estudiante solicitante sea la «misma titulación» o «distinta titulación» respecto a la de ingreso.

La primera exigencia, según interpretación de esta Defensoría Universitaria, no es criterio único y excluyente, como se está aplicando en algún caso y fue motivo de la petición de amparo ante el Defensor Universitario, sino que es sólo el primero de los criterios para la ordenación de las solicitudes y adjudicación de plazas de acuerdo con las ofertadas, entendiéndose que, de no cubrirse éstas entre quienes no cumplieren lo establecido en el primero de los criterios, según el Artículo 2, Punto 2.º A, cabe considerar sus peticiones en aplicación del criterio segundo fijado en el Punto 2.º B. de dicha normativa, que indica: *Para las solicitudes que no cumplan lo establecido en el apartado 2. A de este artículo, o cumpliéndolo concurren con otras en*

*igualdad de condiciones, de forma que haya que establecer un desempate, se ordenarán conforme a una nota que será calculada de acuerdo con la siguiente fórmula, y se expresará con tres cifras decimales: $N = 0,5*NA + 0,5*NE$.*

En lo que atañe a la segunda exigencia, la limitación de «misma titulación» únicamente es de aplicación en las «titulaciones que habiliten para el ejercicio de actividades profesionales reguladas en España», teniendo presente, además, que éste es un criterio de prioridad y no excluyente, según expresa dicha normativa en el Artículo 3, Punto 1.º.



En el caso de que se quieran limitar las plazas a estudios con mayor similitud en contenidos con la titulación de origen, y sin emplear el criterio de «misma titulación» para titulaciones no reguladas profesionalmente, cabe la posibilidad de distribuir las plazas disponibles en «segmentos diferenciados según el número de créditos reconocidos por parte de los peticionarios», según recoge el Artículo 3, Punto 2.º, de modo que tengan prevalencia los estudiantes que hayan realizado estudios de grado con mayor coincidencia en contenidos con aquel estudio al que se pretende acceder: En este caso, las solicitudes se resolverán en cada uno de los segmentos conforme a los criterios establecidos en la normativa.

En virtud de lo expuesto y de acuerdo con el Artículo 31 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM (BOUC, 25 de noviembre de 2005) se procede a realizar la siguiente

RECOMENDACIÓN:

La revisión de los criterios que se están aplicando en la distribución y asignación de plazas ofertadas en las distintas titulaciones de grado para cambio de universidad y/o estudios universitarios con el fin de que se aplique la normativa vigente señalada.

En la Universidad Complutense de Madrid, a 17 de marzo de 2021.

* * * * *

RECOMENDACIÓN TERCERA



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

RECOMENDACIÓN SOBRE NOTIFICACIONES DE RESOLUCIONES

Recibidas varias peticiones de amparo en esta Oficina del Defensor Universitario por parte de algunas/os estudiantes con motivo de no haber recibido notificación de determinadas resoluciones por parte de ese Vicerrectorado y habiendo constancia por parte de esta Oficina de que la notificación se ha efectuado en



ciertas ocasiones únicamente por correo postal ordinario, con el fin de garantizar los derechos de los miembros del citado sector en sus relaciones con la Universidad, conviene tener en cuenta los siguientes

HECHOS Y CONSIDERACIONES:

La notificación es aquella *«comunicación o puesta en conocimiento de una decisión administrativa que afecta a los derechos o intereses de cualquier persona física o jurídica»* (Diccionario Panhispánico del Español Jurídico).

La regulación general de la misma se encuentra en los artículos 40 a 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), recogiéndose, por tanto, como un acto que debe efectuarse de la manera lo más ajustada posible a derecho.

En estos artículos se prescribe que las resoluciones y actos administrativos se notificarán a los interesados por parte de los órganos que las hayan dictado, dentro de los diez días siguientes a aquel en que dicha resolución o acto fue dictado, con indicación de si pone o no fin a la vía administrativa y señalando los recursos a los que se tenga derecho, los órganos ante los que caben presentarse y el plazo del que se dispone para interponerlos. La notificación, por tanto, es una actuación administrativa de título informativo hacia el interesado de gran importancia a efectos del ejercicio de sus derechos.

Con respecto al modo como se debe proceder para garantizar la recepción de la notificación, el artículo 41 de la susodicha Ley establece el cumplimiento de una serie de requisitos, tales como el siguiente: *«Con independencia del medio utilizado, las notificaciones serán válidas siempre que permitan tener constancia de su envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma. El justificante de haber efectuado la notificación debe ser incorporado al expediente»*.

Además, el Tribunal Constitucional, en lo que atañe a la importancia de las notificaciones con el fin de preservar los derechos de los interesados, sentencia de forma reiterada que *«en punto a las concretas garantías a través de las cuales se instrumenta y asegura el derecho a la defensa, las notificaciones cumplen una función relevante, ya que, al dar noticia de la correspondiente resolución, permiten al afectado adoptar las medidas que estime más eficaces para sus intereses, singularmente la oportuna interposición de los recursos procedentes»* (STC 155/1989, de 5 de octubre).



De acuerdo con la normativa y jurisprudencia señaladas, a la vista de las peticiones de amparo recibidas en esta Oficina y con el fin de salvaguardar lo que estimamos son derechos de los miembros de la Comunidad Universitaria, en virtud del artículo 36 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM (BOUC, 25 de noviembre de 2005) se realiza a ese Vicerrectorado la siguiente

RECOMENDACIÓN:

Que se vele porque los órganos y servicios empleen los medios de notificación convenientes para que se garantice la recepción por parte del interesado de la resolución correspondiente con el fin de que pueda ejercer sus derechos al respecto, siendo preciso que en los expedientes administrativos quede recogida la correcta notificación de las resoluciones emitidas de acuerdo a como lo prescribe la LPAC.

En la Universidad Complutense de Madrid, a 6 de abril de 2021

* * * * *

RECOMENDACIÓN CUARTA



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

DEFENSOR UNIVERSITARIO

RECOMENDACIÓN

SOBRE CAMBIOS DE GRUPO/TURNO

EN ESTUDIOS UNIVERSITARIOS

EN CASOS DE CONCILIACIÓN FAMILIAR

En esta Oficina del Defensor Universitario han tenido entrada solicitudes de amparo ante la inadmisión de peticiones de cambio de grupo/turno presentadas por estudiantes con compromisos familiares que podrían justificar la necesidad de atender dichas peticiones, en particular, progenitores de familias monoparentales que, sin otro apoyo familiar, se tenían que hacer cargo de sus hijas/os. En esta confluencia entre familia y estudios se generan en ocasiones



problemas de conciliación que estimamos que, en la medida de lo posible, conviene atender para facilitar la realización de los estudios a quienes se encuentran con este impedimento.

La sociedad nos insta a arbitrar medidas para que el eventual conflicto entre la vida laboral y la familiar sea resuelto de la mejor manera posible y con criterios de equidad, de modo que se alivien las tensiones que se ocasionan y que pueden provocar una brecha de desigualdades y deterioro en el logro y la consecución de fines de oportunidades, una aspiración común que está recogida y regulada mediante nuestra legislación.

Al respecto nos encontramos con la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y la laboral de las personas trabajadoras, que recoge la necesidad de buscar un concierto entre trabajo y familia. El Estatuto Básico del Empleado Público reconoce también como un derecho individual de los empleados públicos en su artículo 14.j «la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral». Los propios Estatutos de la UCM, en sus artículos 94.4 y 136.1.n, referido al personal laboral de nuestra Universidad, recogen la necesidad de adoptar medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Por su parte, en el Plan Concilia de la Administración General del Estado (INAP, mayo 2006) se recoge la siguiente reflexión que, aunque orientada también al ámbito laboral, cabría entender como una consideración no particular sino con proyección general: «las medidas de conciliación implican un proceso de cambio transversal en la sociedad, contribuyen de manera directa a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y fomentan una transformación cultural que modifica los patrones convencionales tanto del ámbito privado como del ámbito público. Las políticas públicas que favorecen la conciliación representan un amplio elenco de posibilidades que pueden incidir tanto a nivel externo en el ciudadano en general como a nivel interno».

Si bien la legislación referida es de aplicación expresa al ámbito laboral, cabe considerar que, atendiendo a la naturaleza y al objeto de los derechos que afectan a la atención y obligado cuidado que deben recibir en el ámbito de la familia las personas menores de edad y las dependientes y la aspiración y necesidad de la sociedad en su conjunto de facilitar la conciliación de la vida pública, en este caso estudiantil, con la privada de quienes tienen a aquellas a su cargo, no se debe dejar de atender estos casos en los que semejante conflicto pueda estar presente y en los que quepa ofrecer una solución razonable en el marco de la



administración universitaria y, en particular, de la Universidad Complutense de Madrid.

De hecho, la sociedad tiene depositada su confianza en las universidades como agentes socializadores en el proceso de formación de actitudes y como un campo de oportunidades en el aprendizaje en el que se pretende combatir las divergencias y favorecer e impulsar la integración de todos los individuos en la estructura social.

Por su parte, la Universidad Complutense de Madrid, haciéndose eco de esta conciencia y demandas sociales, reconoce de modo genérico en el artículo 2 del Título Preliminar de sus Estatutos, aprobado por Decreto 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, «la no discriminación, igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos fundamentales», un mandato que debe ser tenido en cuenta para todos los sectores que la componen.

Además, el Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, recoge en el punto d) de su artículo 7 entre los derechos de los estudiantes universitarios «una atención y diseño de las actividades académicas que faciliten la conciliación de los estudios con la vida laboral y familiar [...], en la medida de las disponibilidades organizativas y presupuestarias de la universidad». El mencionado Estatuto también establece en la letra c) de los artículos 8 y 9, para los estudiantes de Grado y Máster, respectivamente, el derecho específico «a elegir grupo de docencia, en su caso, en los términos que disponga la universidad, de forma que se pueda conciliar la formación con otras actividades profesionales, extraacadémicas o familiares».

Por todo ello, con el fin de promover estrategias organizacionales para generar condiciones de igualdad a aquellas/os estudiantes que tienen a su cargo hijas o hijos menores de 14 años o mayores discapacitados o a alguna persona dependiente, sin otra posibilidad de ayuda, y con la intención de adoptar una decisión que favorezca la conciliación de su vida familiar y personal con la universitaria, permitiéndoles desarrollar con éxito sus estudios y eliminando de esta manera una de las dificultades y barreras que puedan impedir su participación igualitaria en la Universidad, este Defensor Universitario, sobre la base de las argumentaciones expuestas y de conformidad con el artículo 36 del Reglamento del Defensor Universitario de la UCM, resuelve realizar la siguiente

RECOMENDACIÓN:



Que sea tenida en consideración y admitida, cuando esté debidamente acreditada, resulte posible y proceda, la solicitud de cambio de grupo/turno de aquellas/os estudiantes que motiven y justifiquen debidamente como conciliación familiar circunstancias tales como las señaladas en el párrafo anterior, consiguiendo de este modo que las/los estudiantes que tengan cargas familiares puedan acceder a la UCM y permanecer en ella para realizar sus estudios sin que esta situación afecte negativamente a la consecución y al logro de oportunidades de las que disponen el resto de estudiantes.

En la Universidad Complutense de Madrid, a 5 de julio de 2021



V. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Durante el curso académico 2020-2021, la Oficina del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid ha continuado aplicando el sistema de comprobación de satisfacción de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.

Las encuestas conservan el anonimato de las personas que las rellenan, dado que se completan por formulario y sin aportar ningún tipo de dato personal.

Las encuestas realizadas se limitan a las peticiones de amparo de las que se ha realizado algún expediente, como venía siendo tradicional en la Defensoría Universitaria, no haciéndose para aquellas peticiones tramitadas sin apertura de expediente. El curso anterior se procedió también a introducir una encuesta dirigida a las personas que realizaron consultas escritas, telefónicas y presenciales a la OCU, continuando este curso académico 2020-21 con su contabilización y análisis, sin embargo, dado el escaso porcentaje de encuestas contestadas respecto de las consultas recibidas, entendemos que no es significativo aportar este dato dado que no es representativo para generar algún tipo de estadística. Dado el escaso interés generado sobre este tipo de encuestas dirigido a personas que realizaron consultas en las diferentes modalidades, hemos optado por no continuar enviándolas a partir del próximo curso académico 2021-22.

Respecto a la contabilización de las encuestas de los integrantes de la Comunidad Universitaria que habían acudido a la Defensoría Universitaria y habían dado lugar a la apertura de un expediente este curso académico 2020-21, se ha procesado el resultado arrojado por estas encuestas y se han descrito con datos y gráfico en la presente memoria.



El número de encuestas realizadas por aquellos integrantes de la Comunidad Universitaria que han acudido a la ODU y han dado lugar a la apertura de un expediente ha sido 37 de 129 expedientes, lo que supone que han contestado la encuesta el 28,68% respecto del total; si lo comparamos con el curso académico anterior 2019-20, prácticamente no ha habido variación de porcentaje dado que la realizaron el 28,64%, siendo un total de 63 encuestas de 220 expedientes.

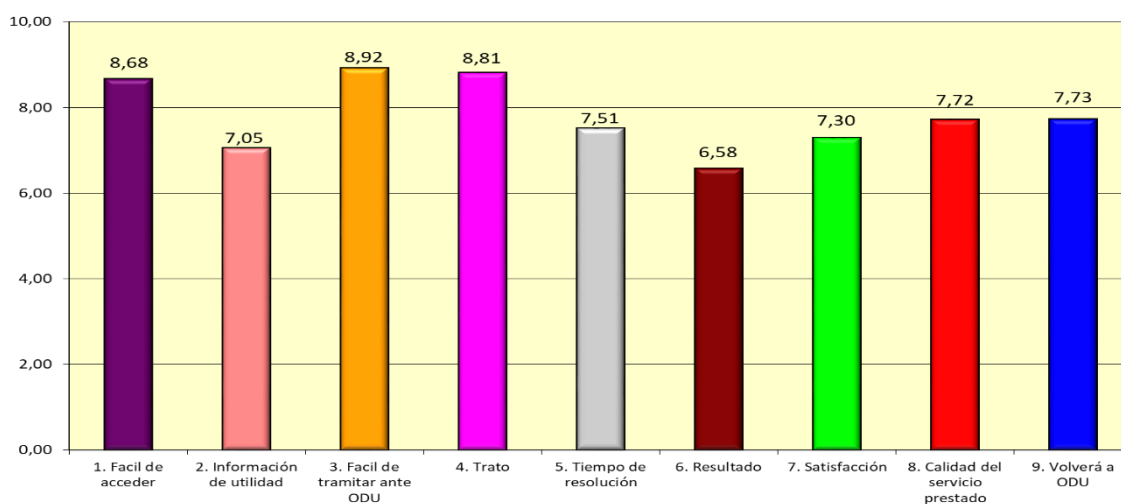
La encuesta que se les facilita a los usuarios es la siguiente:

¿Ha sido fácil acceder a la información sobre el Defensor Universitario?
¿Consideras que la información facilitada ha sido de utilidad para conocer los derechos que te amparan?
¿Ha sido fácil tramitar la solicitud de actuación ante el Defensor?
¿El trato recibido ha sido adecuado?
¿El tiempo de resolución de la gestión te ha parecido correcto?
¿El resultado de la gestión responde a lo que esperabas de la Oficina del Defensor Universitario?
¿Estás satisfecho/a con el resultado de la gestión?
¿El servicio que has recibido ha sido de calidad?
¿Volverías a acudir a la institución del Defensor Universitario?

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

El grado de satisfacción media del conjunto de las encuestas es de **7,81 puntos**. Comparando con el grado de satisfacción media del curso 2019-20, que fue de 7,19 puntos, se comprueba que se ha producido un ligero ascenso en este parámetro.

Gráfico. Puntuación media por pregunta



Entre los distintos ítems medidos, destaca positivamente la facilidad administrativa que ofrece la Oficina del Defensor Universitario (pregunta 3), con una puntuación promedio de 8,92; y el trato que dispensa la misma a los que acuden a ella (pregunta 4), con la puntuación de 8,81. La menor valoración positiva corresponde, en cambio, al resultado final de la gestión (pregunta 6) con 6,58, si ha recibido una información de utilidad (pregunta 2) con 7,05 y al grado de satisfacción (pregunta 7), con 7,30. Esto último puede explicarse porque la figura del Defensor Universitario no tiene capacidad ejecutiva para resolver los problemas más allá de la petición de informes y de las recomendaciones realizadas, que nunca son de obligado cumplimiento. También se aprecia una calificación de 7,51 en el tiempo de resolución (pregunta 5) que aumenta significativamente respecto al curso pasado que fue de 6,87. Por último, se sigue apreciando, pese a que el resultado de la gestión no siempre es favorable, una



valoración elevada de quienes responden que, en caso de necesidad, volverían a utilizar el servicio de la Oficina (pregunta 9), con un 7,73.

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

Con calificación media de 10 puntos	12 encuestas
Con una calificación media entre 9 y 9,9 puntos	9 encuestas
Con una calificación media entre 8 y 8,9 puntos	3 encuestas
Con una calificación media entre 7 y 7,9 puntos	2 encuestas
Con una calificación media entre 6 y 6,9 puntos	2 encuestas
Con una calificación media entre 5 y 5,9 puntos	1 encuestas
Con una calificación media entre 4 y 4,9 puntos	3 encuestas
Con una calificación media entre 3 y 3,9 puntos	2 encuestas
Con una calificación media entre 2 y 2,9 puntos	2 encuestas
Con una calificación media entre 1 y 1,9 puntos	0 encuestas
Con una calificación media entre 0 y 0,9 puntos	1 encuestas

Esto supone que el 56,76% de las encuestas realizadas otorgan una puntuación media global entre 9 y 10 puntos. Además, el 51,35% 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 78,37% cuando se pregunta por la facilidad de tramitación de solicitud ante el Defensor Universitario (pregunta 3) y de un 72,97% cuando se pregunta si las personas que han acudido a la Oficina volverían a hacerlo en otra ocasión, en caso de ser necesario (pregunta 9).



VI. ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Se relacionan a continuación las actividades institucionales en las que el Defensor Universitario ha participado durante el Curso Académico 2020-2021:

- 13-10-2020. Incorporación del Defensor como socio al *Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo (ILO)*, dedicado a la defensa de los derechos humanos y la promoción y fortalecimiento de dicha defensa en las instituciones públicas
- 30-10-2020 // 26-02-2021 // 05-03-2021. Participación en la elaboración del protocolo-guía antidiscriminaciones en la UCM
- 04//05-11-2020. Conferenciante invitado en el *Seminario Internacional sobre Defensorías Universitarias en sistemas comparados*, organizado en remoto por la Universidad de Chile. Título de la ponencia: «Necesidad y problemas de una Defensoría Universitaria en el marco de la universidad española: experiencias desde la Universidad Complutense de Madrid»
- 05-11-2020. Participación en el XVII Encuentro de la *Red de Defensores de los Derechos Universitarios (REDDU)*, organizado en remoto por la Universidad de Guanajuato (Méjico) y titulado «Universidad y Transformación Social».
- 06-11-2020. Participación en la XIII Asamblea General de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)* de la que esta Defensoría es miembro
- 10-03-2021. Presentación ante el Claustro de la UCM de la memoria de la Defensoría Universitaria correspondiente al curso académico 2019-2020
- 24-05-2021 // 31-05-2021. Asistencia al curso de formación sobre discriminación y acoso organizado por la Unidad de Igualdad de la UCM
- 07-06-2021. Ponente invitado en el *Congreso Internacional de Derechos Humanos: Debates contemporáneos sobre la eficacia de los derechos humanos en la globalización*, organizado en remoto por la Universidad Nacional Autónoma de Méjico, a través de la FES Acatlán, la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, la Procuraduría de los Derechos Académicos y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO). Título de la ponencia: «La Defensoría Universitaria y los derechos según la normativa y la práctica en España».
- 10-06-2021. Asistencia en remoto al *III Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa: Justicia Restaurativa y Derechos Humanos: Promoviendo Políticas Públicas*, organizado por ILO, el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia, el Instituto de Mediación de Méjico, la Alianza Global para Ministerios e Infraestructuras para la Paz (GAMIP) Latinoamérica, la



Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina y la Universidad Autónoma de Querétaro (Méjico).

- 11-06-2021. Participación en la Asamblea General Extraordinaria de la *Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (CEDU)* para debatir el Anteproyecto de la Ley de Convivencia Universitaria.
- 16-06-2021. Reunión con los Defensores de las universidades públicas de Madrid organizada por el Defensor Universitario de la UCM.
- 22-06-2021. Asistencia del Defensor al Webinar «How to set up an Ombuds Office», organizada por la European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE).
- 09//10-09-2021. Intervención del Defensor en el *XVIII Encuentro de la Red de Organismos Defensores de los Derechos Universitarios: Libertad de cátedra y libertad de expresión en las Universidades*.



VII. OBJETIVOS PARA EL CURSO 2021-2022

El proyecto fundamental de la Defensoría Universitaria para el curso académico 2020- 2021 se divide en dos vertientes:

- 1.- Diseño de logo para la ODU.
- 2.- Difusión entre los miembros de la Comunidad Universitaria Complutense de la ODU apoyado en el logo.
- 3.- Impulsar y potenciar la mediación como técnica de resolución de conflictos, desarrollando actividades formativas en la materia tanto para el profesorado, como para personal de administración y servicios como para estudiantes.



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>